

Nível de Satisfação dos Passageiros

2º Trimestre 2018

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,71 ●	4,46 ●	3,98 ●	4,01 ●	4,15 ●
Conforto nas áreas de espera	3,24 ●	3,83 ●	3,32 ●	3,42 ●	3,67 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,01 ●	4,04 ●	3,60 ●	3,54 ●	3,91 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,48 ●	4,09 ●	3,86 ●	3,71 ●	4,00 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,89 ●	4,36 ●	4,11 ●	4,07 ●	3,95 ●
Ecrãs de informação de voo	3,84 ●	4,41 ●	3,81 ●	3,96 ●	3,99 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,75 ●	4,41 ●	3,81 ●	4,11 ●	3,96 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,69 ●	4,20 ●	4,07 ●	3,71 ●	4,03 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,65 ●	4,43 ●	3,91 ●	3,87 ●	4,04 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,26 ●	4,09 ●	4,12 ●	3,47 ●	3,32 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,51 ●	4,15 ●	3,91 ●	3,77 ●	3,87 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,70 ●	4,37 ●	4,04 ●	3,87 ●	4,22 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,48 ●	4,16 ●	3,75 ●	3,86 ●	3,93 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,58 ●	4,14 ●	na	3,92 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,68 ●	4,16 ●	3,91 ●	3,96 ●	4,06 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,30 ●	3,69 ●	3,80 ●	3,69 ●	3,74 ●
Controlo alfandegário	3,59 ●	4,04 ●	3,89 ●	3,87 ●	3,95 ●

Fonte: ACI Airport Service Quality
Escala: 0 (não usou/notou) - 5 (excelente)

Legenda_

- resultado cumpre com nível mínimo de serviço acordado
- resultado não cumpre com nível mínimo de serviço acordado