

Nível de Satisfação dos Passageiros

2º Trimestre 2015

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,44 ●	4,18 ●	3,94 ●	4,36 ●	4,04 ●
Conforto nas áreas de espera	3,14 ●	3,68 ●	3,43 ●	3,87 ●	3,45 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,11 ●	3,94 ●	3,59 ●	4,08 ●	3,56 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,19 ●	3,75 ●	3,78 ●	4,09 ●	3,53 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,53 ●	4,09 ●	4,09 ●	4,20 ●	3,95 ●
Ecrãs de informação de voo	3,38 ●	3,94 ●	4,14 ●	4,26 ●	4,03 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,38 ●	3,98 ●	4,10 ●	4,39 ●	4,02 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,78 ●	3,85 ●	4,10 ●	3,50 ●	4,00 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,49 ●	4,11 ●	3,93 ●	4,26 ●	3,97 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,25 ●	3,70 ●	3,67 ●	3,36 ●	3,69 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,52 ●	3,66 ●	3,90 ●	4,33 ●	3,75 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,43 ●	3,76 ●	4,19 ●	4,33 ●	3,94 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,47 ●	3,70 ●	3,94 ●	4,25 ●	3,86 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,59 ●	3,77 ●	na	3,97 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,31 ●	3,67 ●	3,88 ●	4,11 ●	3,91 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,30 ●	3,35 ●	3,80 ●	4,04 ●	3,71 ●
Controlo alfandegário	3,36 ●	3,50 ●	3,95 ●	4,06 ●	3,86 ●

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