

Nível de Satisfação dos Passageiros

1º Trimestre 2016

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,93 ●	4,25 ●	3,91 ●	4,25 ●	3,79 ●
Conforto nas áreas de espera	3,39 ●	3,65 ●	3,27 ●	3,67 ●	3,20 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,44 ●	3,97 ●	3,66 ●	3,96 ●	3,56 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,68 ●	3,88 ●	3,75 ●	3,89 ●	3,50 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,97 ●	4,05 ●	4,05 ●	4,10 ●	3,86 ●
Ecrãs de informação de voo	3,93 ●	4,06 ●	3,99 ●	4,14 ●	3,79 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,78 ●	4,21 ●	3,91 ●	4,20 ●	3,69 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,75 ●	3,88 ●	3,85 ●	3,64 ●	3,88 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,84 ●	4,19 ●	3,83 ●	4,02 ●	3,71 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,21 ●	3,72 ●	3,68 ●	3,12 ●	3,60 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,95 ●	3,81 ●	3,93 ●	4,17 ●	3,88 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	4,12 ●	4,00 ●	4,31 ●	4,16 ●	4,09 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,88 ●	3,80 ●	4,03 ●	4,09 ●	3,93 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,82 ●	3,80 ●	na	3,51 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,88 ●	3,82 ●	3,84 ●	4,06 ●	3,88 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,43 ●	3,47 ●	3,67 ●	3,91 ●	3,69 ●
Controlo alfandegário	3,67 ●	3,67 ●	3,79 ●	4,01 ●	3,78 ●

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