

Nível de Satisfação dos Passageiros

4º Trimestre 2015

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,90 ●	4,12 ●	3,84 ●	4,21 ●	3,96 ●
Conforto nas áreas de espera	3,51 ●	3,72 ●	3,27 ●	3,66 ●	3,30 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,34 ●	3,93 ●	3,39 ●	4,01 ●	3,48 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,41 ●	3,61 ●	3,62 ●	3,94 ●	3,48 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,91 ●	3,95 ●	3,97 ●	4,13 ●	3,82 ●
Ecrãs de informação de voo	3,76 ●	3,93 ●	4,04 ●	4,23 ●	3,91 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,74 ●	4,03 ●	4,04 ●	4,33 ●	3,82 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,76 ●	3,99 ●	3,91 ●	3,82 ●	3,92 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,81 ●	4,15 ●	3,81 ●	4,08 ●	3,90 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,47 ●	3,71 ●	3,52 ●	2,98 ●	3,51 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,94 ●	3,73 ●	3,84 ●	4,22 ●	3,79 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	4,05 ●	3,87 ●	4,14 ●	4,20 ●	4,08 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,92 ●	3,56 ●	3,81 ●	4,12 ●	3,90 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,85 ●	4,01 ●	na	3,92 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,77 ●	3,63 ●	3,81 ●	4,03 ●	3,88 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,47 ●	3,43 ●	3,66 ●	3,88 ●	3,72 ●
Controlo alfandegário	3,66 ●	3,58 ●	3,78 ●	4,00 ●	3,84 ●

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