

## Nível de Satisfação dos Passageiros

### 3º Trimestre 2016

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
<b>Indicadores sujeitos a penalização financeira</b>					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,85 ●	4,26 ●	3,73 ●	4,12 ●	4,18 ●
Conforto nas áreas de espera	3,28 ●	3,67 ●	3,04 ●	3,54 ●	3,64 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,33 ●	3,80 ●	3,18 ●	3,62 ●	3,74 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,60 ●	3,88 ●	3,36 ●	3,76 ●	3,89 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,95 ●	4,17 ●	4,04 ●	4,12 ●	3,99 ●
Ecrãs de informação de voo	3,79 ●	4,17 ●	4,01 ●	4,16 ●	4,07 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,64 ●	4,23 ●	3,81 ●	4,22 ●	3,95 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,76 ●	3,97 ●	3,93 ●	3,83 ●	4,10 ●
<b>Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva</b>					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,76 ●	4,18 ●	3,67 ●	3,96 ●	4,05 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,27 ●	3,70 ●	3,57 ●	3,09 ●	3,69 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,80 ●	3,93 ●	3,83 ●	4,21 ●	3,81 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,93 ●	4,09 ●	4,13 ●	4,20 ●	4,25 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,90 ●	3,89 ●	3,84 ●	4,19 ●	4,07 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,74 ●	4,13 ●	na	4,03 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,71 ●	4,03 ●	3,81 ●	3,99 ●	3,99 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,35 ●	3,65 ●	3,60 ●	3,73 ●	3,78 ●
Controlo alfandegário	3,64 ●	3,85 ●	3,79 ●	3,90 ●	3,92 ●

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