

Nível de Satisfação dos Passageiros

2º Trimestre 2016

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,87 ●	4,31 ●	3,63 ●	4,21 ●	3,98 ●
Conforto nas áreas de espera	3,35 ●	3,77 ●	3,08 ●	3,62 ●	3,51 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,45 ●	4,02 ●	3,16 ●	3,81 ●	3,71 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,63 ●	3,95 ●	3,34 ●	3,88 ●	3,82 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,90 ●	4,14 ●	3,93 ●	4,14 ●	3,91 ●
Ecrãs de informação de voo	3,82 ●	4,19 ●	3,92 ●	4,10 ●	3,92 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,62 ●	4,22 ●	3,78 ●	4,22 ●	3,81 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,64 ●	3,92 ●	3,86 ●	3,78 ●	4,00 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,75 ●	4,28 ●	3,62 ●	4,04 ●	3,94 ●
Disponibilidade de estacionamento	2,94 ●	3,90 ●	3,62 ●	3,22 ●	3,70 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,73 ●	3,84 ●	3,64 ●	4,16 ●	3,86 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,95 ●	3,99 ●	3,83 ●	4,21 ●	3,98 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,74 ●	3,92 ●	3,49 ●	4,15 ●	3,88 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,67 ●	3,79 ●	na	3,97 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,71 ●	3,96 ●	3,83 ●	4,09 ●	3,90 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,19 ●	3,64 ●	3,70 ●	3,82 ●	3,69 ●
Controlo alfandegário	3,59 ●	3,79 ●	3,85 ●	3,96 ●	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