

## Nível de Satisfação dos Passageiros

### 4º 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	3,83 ●	4,37 ●	3,50 ●	4,01 ●	4,25 ●
Conforto nas áreas de espera	3,20 ●	3,78 ●	3,07 ●	3,52 ●	3,65 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,28 ●	3,98 ●	3,02 ●	3,67 ●	3,82 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,50 ●	3,86 ●	3,34 ●	3,71 ●	3,93 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,88 ●	4,18 ●	3,87 ●	3,99 ●	4,05 ●
Ecrãs de informação de voo	3,88 ●	4,16 ●	3,87 ●	4,01 ●	4,04 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,76 ●	4,30 ●	3,68 ●	4,06 ●	3,89 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,75 ●	4,08 ●	3,76 ●	3,54 ●	4,02 ●
<b>Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva</b>					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,73 ●	4,28 ●	3,54 ●	3,88 ●	4,12 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,27 ●	3,92 ●	3,63 ●	3,21 ●	3,69 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,72 ●	3,86 ●	3,59 ●	3,98 ●	3,92 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,94 ●	3,98 ●	3,91 ●	3,98 ●	4,18 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,88 ●	3,91 ●	3,64 ●	4,02 ●	4,05 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,72 ●	3,53 ●	na	3,70 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,69 ●	3,97 ●	3,67 ●	3,86 ●	4,00 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,11 ●	3,72 ●	3,53 ●	3,66 ●	3,75 ●
Controlo alfandegário	3,53 ●	3,82 ●	3,61 ●	3,76 ●	3,90 ●

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