

Nível de Satisfação dos Passageiros

1º Trimestre 2021

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,97 ●	4,33 ●	4,14 ●	4,05 ●	4,30 ●
Facilidade em identificar o seu percurso no aeroporto	4,07 ●	4,60 ●	4,21 ●	4,29 ●	4,28 ●
Ecrãs de informação de voo	4,14 ●	4,66 ●	4,24 ●	4,15 ●	4,31 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	4,17 ●	4,48 ●	4,27 ●	4,27 ●	4,32 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,95 ●	4,53 ●	4,08 ●	4,04 ●	4,19 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,87 ●	4,45 ●	4,05 ●	4,07 ●	4,25 ●
Conforto das áreas de espera/portas de embarque	3,65 ●	4,29 ●	3,78 ●	3,89 ●	3,85 ●
Limpeza do terminal do aeroporto	4,11 ●	4,75 ●	4,23 ●	4,20 ●	4,40 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	4,02 ●	4,49 ●	4,19 ●	4,04 ●	4,31 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,78 ●	4,20 ●	4,24 ●	3,77 ●	3,64 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,83 ●	4,18 ●	4,03 ●	4,21 ●	4,12 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	4,02 ●	4,39 ●	4,33 ●	4,15 ●	nd
Tempo de espera no controlo de segurança	4,03 ●	4,66 ●	4,36 ●	4,20 ●	4,26 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	4,06 ●	4,37 ●	na	4,04 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	4,03 ●	4,26 ●	4,12 ●	4,04 ●	4,25 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,76 ●	4,09 ●	4,09 ●	4,03 ●	4,02 ●
Controlo alfandegário	3,91 ●	4,65 ●	4,13 ●	3,95 ●	4,18 ●

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