

Nível de Satisfação dos Passageiros

2º 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 ●	4,35 ●	4,01 ●	4,18 ●	4,25 ●
Facilidade em identificar o seu percurso no aeroporto	3,99 ●	4,51 ●	4,12 ●	4,47 ●	4,33 ●
Ecrãs de informação de voo	4,05 ●	4,57 ●	4,18 ●	4,29 ●	4,37 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	4,14 ●	4,45 ●	4,18 ●	4,40 ●	4,38 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,90 ●	4,36 ●	4,08 ●	4,14 ●	4,21 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,75 ●	4,35 ●	3,96 ●	4,12 ●	4,23 ●
Conforto das áreas de espera/portas de embarque	3,64 ●	4,16 ●	3,71 ●	3,86 ●	3,78 ●
Limpeza do terminal do aeroporto	4,04 ●	4,64 ●	4,19 ●	4,41 ●	4,36 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	4,03 ●	4,49 ●	4,11 ●	4,30 ●	4,28 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,61 ●	4,21 ●	4,00 ●	3,83 ●	3,74 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,89 ●	4,24 ●	4,00 ●	4,38 ●	4,14 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	4,03 ●	4,22 ●	4,22 ●	4,37 ●	4,53 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,97 ●	4,50 ●	4,25 ●	4,42 ●	4,34 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	4,16 ●	4,27 ●	na	4,32 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,99 ●	4,06 ●	3,97 ●	4,37 ●	4,27 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,79 ●	3,97 ●	4,00 ●	4,18 ●	4,08 ●
Controlo alfandegário	3,89 ●	4,43 ●	4,03 ●	4,35 ●	4,16 ●

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