

## Nível de Satisfação dos Passageiros

### 4º Trimestre 2021

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
<b>Indicadores sujeitos a penalização financeira</b>					
nível mínimo de serviço 2,50					
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,73 ●	4,29 ●	4,09 ●	4,11 ●	4,26 ●
Facilidade em identificar o seu percurso no aeroporto	3,82 ●	4,47 ●	4,16 ●	4,36 ●	4,25 ●
Ecrãs de informação de voo	3,95 ●	4,49 ●	4,13 ●	4,24 ●	4,33 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,97 ●	4,40 ●	4,19 ●	4,31 ●	4,38 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,78 ●	4,23 ●	3,99 ●	4,01 ●	4,16 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,64 ●	4,10 ●	3,59 ●	3,90 ●	4,01 ●
Conforto das áreas de espera/portas de embarque	3,50 ●	4,00 ●	3,52 ●	3,66 ●	3,64 ●
Limpeza do terminal do aeroporto	3,92 ●	4,45 ●	3,97 ●	4,25 ●	4,32 ●
<b>Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva</b>					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,85 ●	4,37 ●	4,00 ●	4,17 ●	4,20 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,28 ●	4,11 ●	4,14 ●	3,66 ●	3,72 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,69 ●	3,95 ●	3,81 ●	4,08 ●	3,97 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,92 ●	4,16 ●	4,11 ●	4,24 ●	4,46 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,77 ●	4,29 ●	3,90 ●	4,16 ●	4,31 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,94 ●	4,16 ●	na	4,39 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,82 ●	4,08 ●	4,04 ●	4,24 ●	4,27 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,57 ●	3,78 ●	3,88 ●	4,04 ●	4,01 ●
Controlo alfandegário	3,78 ●	4,34 ●	3,98 ●	4,22 ●	4,22 ●

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