

Nível de Satisfação dos Passageiros

4º Trimestre 2017

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,79 ●	4,42 ●	3,71 ●	4,19 ●	3,94 ●
Conforto nas áreas de espera	3,24 ●	3,84 ●	3,12 ●	3,62 ●	3,55 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,12 ●	4,00 ●	3,44 ●	3,65 ●	3,73 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,46 ●	4,10 ●	3,57 ●	3,76 ●	3,81 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,94 ●	4,32 ●	3,98 ●	4,12 ●	3,81 ●
Ecrãs de informação de voo	3,84 ●	4,40 ●	3,69 ●	4,20 ●	3,93 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,81 ●	4,45 ●	3,54 ●	4,22 ●	3,83 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,69 ●	4,26 ●	4,03 ●	3,78 ●	3,87 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,73 ●	4,37 ●	3,74 ●	3,96 ●	3,96 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,08 ●	4,10 ●	3,89 ●	2,80 ●	3,37 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,74 ●	4,04 ●	3,85 ●	4,12 ●	3,77 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,81 ●	4,07 ●	4,18 ●	4,10 ●	4,10 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,77 ●	3,97 ●	3,79 ●	4,04 ●	3,90 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,67 ●	4,00 ●	na	4,13 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,73 ●	4,12 ●	3,97 ●	4,07 ●	3,86 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,26 ●	3,82 ●	3,80 ●	3,82 ●	3,85 ●
Controlo alfandegário	3,66 ●	4,09 ●	3,92 ●	4,00 ●	3,81 ●

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