

Nível de Satisfação dos Passageiros

4º Trimestre 2019

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,69 ●	4,50 ●	3,99 ●	4,19 ●	4,17 ●
Conforto nas áreas de espera	3,20 ●	3,78 ●	3,39 ●	3,66 ●	3,82 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,11 ●	3,95 ●	3,51 ●	3,72 ●	4,03 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,52 ●	4,20 ●	3,89 ●	3,88 ●	4,12 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,89 ●	4,43 ●	4,16 ●	4,21 ●	4,15 ●
Ecrãs de informação de voo	3,87 ●	4,52 ●	4,14 ●	4,07 ●	4,11 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,81 ●	4,50 ●	4,09 ●	4,28 ●	4,11 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,77 ●	4,20 ●	4,06 ●	3,86 ●	4,15 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,68 ●	4,34 ●	3,95 ●	4,07 ●	4,15 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,40 ●	4,07 ●	4,00 ●	3,40 ●	3,39 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,81 ●	3,90 ●	4,04 ●	4,04 ●	4,04 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,88 ●	4,14 ●	4,12 ●	4,21 ●	4,46 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,66 ●	4,24 ●	3,99 ●	4,19 ●	4,14 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,82 ●	4,11 ●	na	4,08 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,81 ●	4,21 ●	4,03 ●	4,15 ●	4,14 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,45 ●	3,93 ●	3,96 ●	4,03 ●	3,93 ●
Controlo alfandegário	3,71 ●	4,32 ●	4,10 ●	4,12 ●	4,07 ●

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