

Nível de Satisfação dos Passageiros

1º Trimestre 2020

LIS OPO FAO PDL FNC

Indicadores sujeitos a penalização financeira

nível mínimo de serviço 2,50

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Limpeza do terminal do aeroporto	3,76 ●	4,46 ●	4,08 ●	4,36 ●	4,16 ●
Conforto nas áreas de espera	3,26 ●	3,82 ●	3,55 ●	3,96 ●	3,78 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,23 ●	4,04 ●	3,84 ●	4,02 ●	3,99 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,50 ●	4,13 ●	4,03 ●	4,15 ●	4,03 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	4,07 ●	4,41 ●	4,22 ●	4,32 ●	4,09 ●
Ecrãs de informação de voo	3,86 ●	4,50 ●	4,17 ●	4,15 ●	4,08 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,97 ●	4,47 ●	4,10 ●	4,43 ●	4,03 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,85 ●	4,28 ●	4,18 ●	4,24 ●	4,04 ●

Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva

nível mínimo de serviço 3,00

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Satisfação geral com o aeroporto	3,80 ●	4,38 ●	4,10 ●	4,31 ●	4,07 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,49 ●	3,98 ●	3,93 ●	3,22 ●	3,48 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,92 ●	4,13 ●	4,18 ●	4,26 ●	3,89 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,97 ●	4,23 ●	4,30 ●	4,34 ●	4,30 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,91 ●	4,34 ●	4,19 ●	4,29 ●	4,03 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,87 ●	4,26 ●	na	4,24 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,87 ●	4,22 ●	4,12 ●	4,43 ●	4,18 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,64 ●	4,00 ●	4,02 ●	4,14 ●	3,97 ●
Controlo alfandegário	3,89 ●	4,30 ●	4,05 ●	4,29 ●	4,10 ●

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