

Nível de Satisfação dos Passageiros

3º Trimestre 2017

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,77 ●	4,43 ●	3,63 ●	4,02 ●	4,10 ●
Conforto nas áreas de espera	3,25 ●	3,85 ●	2,86 ●	3,44 ●	3,54 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,12 ●	4,07 ●	3,27 ●	3,53 ●	3,73 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,49 ●	4,09 ●	3,49 ●	3,69 ●	3,84 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,92 ●	4,31 ●	3,96 ●	4,08 ●	3,93 ●
Ecrãs de informação de voo	3,88 ●	4,37 ●	3,77 ●	4,03 ●	4,02 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,79 ●	4,43 ●	3,57 ●	4,23 ●	3,98 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,69 ●	4,22 ●	3,92 ●	3,80 ●	4,08 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,70 ●	4,39 ●	3,68 ●	3,90 ●	4,05 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,34 ●	4,00 ●	4,00 ●	3,59 ●	3,43 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,59 ●	4,01 ●	3,89 ●	3,95 ●	3,83 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,88 ●	4,16 ●	4,02 ●	4,16 ●	4,30 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,77 ●	4,04 ●	3,86 ●	4,04 ●	3,91 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,80 ●	4,50 ●	na	3,81 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,78 ●	4,08 ●	3,82 ●	3,98 ●	4,07 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,27 ●	3,85 ●	3,78 ●	3,87 ●	3,79 ●
Controlo alfandegário	3,61 ●	4,05 ●	3,87 ●	3,98 ●	3,94 ●

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