

## Nível de Satisfação dos Passageiros

### 4º Trimestre 2018

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
<b>Indicadores sujeitos a penalização financeira</b>					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,61 ●	4,44 ●	4,07 ●	4,09 ●	4,17 ●
Conforto nas áreas de espera	3,14 ●	3,85 ●	3,34 ●	3,62 ●	3,59 ●
Limpeza das instalações sanitárias	2,77 ●	4,03 ●	3,65 ●	3,62 ●	3,83 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,01 ●	4,20 ●	3,91 ●	3,67 ●	3,96 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,94 ●	4,31 ●	4,09 ●	4,05 ●	4,19 ●
Ecrãs de informação de voo	3,87 ●	4,42 ●	4,04 ●	4,05 ●	4,16 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,77 ●	4,03 ●	3,97 ●	4,20 ●	4,17 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,63 ●	4,21 ●	4,00 ●	3,72 ●	4,15 ●
<b>Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva</b>					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,66 ●	4,39 ●	4,00 ●	3,94 ●	4,09 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,34 ●	4,19 ●	3,86 ●	3,32 ●	3,62 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,76 ●	4,11 ●	3,96 ●	4,02 ●	4,03 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,92 ●	4,27 ●	4,19 ●	4,11 ●	4,56 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,87 ●	4,03 ●	3,94 ●	4,04 ●	4,07 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,78 ●	4,25 ●	na	3,81 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,74 ●	4,21 ●	4,05 ●	3,90 ●	4,13 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,48 ●	3,85 ●	3,78 ●	3,73 ●	3,79 ●
Controlo alfandegário	3,65 ●	4,14 ●	4,00 ●	3,81 ●	4,00 ●

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