

## Nível de Satisfação dos Passageiros

### 2º Trimestre 2017

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
<b>Indicadores sujeitos a penalização financeira</b>					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,78 ●	4,36 ●	3,40 ●	4,05 ●	4,21 ●
Conforto nas áreas de espera	3,22 ●	3,74 ●	2,92 ●	3,51 ●	3,65 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,19 ●	3,95 ●	3,04 ●	3,68 ●	3,83 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,49 ●	3,93 ●	3,21 ●	3,74 ●	3,91 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,89 ●	4,21 ●	3,94 ●	4,09 ●	4,05 ●
Ecrãs de informação de voo	3,90 ●	4,17 ●	3,61 ●	4,11 ●	4,02 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,76 ●	4,30 ●	3,32 ●	4,23 ●	3,98 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,83 ●	4,11 ●	3,90 ●	3,80 ●	4,14 ●
<b>Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva</b>					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,74 ●	4,30 ●	3,40 ●	4,00 ●	4,15 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,35 ●	4,09 ●	3,63 ●	3,31 ●	3,57 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,81 ●	4,05 ●	3,61 ●	3,99 ●	3,94 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,90 ●	4,10 ●	3,95 ●	4,18 ●	4,33 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,79 ●	3,85 ●	3,61 ●	4,09 ●	4,09 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,72 ●	4,28 ●	na	3,78 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,68 ●	4,08 ●	3,83 ●	3,99 ●	4,12 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,28 ●	3,66 ●	3,72 ●	3,85 ●	3,89 ●
Controlo alfandegário	3,57 ●	3,96 ●	3,87 ●	3,90 ●	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