

Nível de Satisfação dos Passageiros

3º Trimestre 2018

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,56 ●	4,32 ●	3,95 ●	3,99 ●	4,22 ●
Conforto nas áreas de espera	3,06 ●	3,68 ●	3,35 ●	3,34 ●	3,68 ●
Limpeza das instalações sanitárias	2,78 ●	3,87 ●	3,56 ●	3,42 ●	3,84 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,26 ●	4,02 ●	3,84 ●	3,60 ●	3,96 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,94 ●	4,18 ●	4,10 ●	4,08 ●	4,18 ●
Ecrãs de informação de voo	3,91 ●	4,34 ●	4,11 ●	4,02 ●	4,13 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,81 ●	4,38 ●	4,06 ●	4,10 ●	4,12 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,66 ●	4,14 ●	4,11 ●	3,64 ●	4,13 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,57 ●	4,23 ●	3,98 ●	3,82 ●	4,15 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,05 ●	3,90 ●	4,07 ●	3,39 ●	3,62 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,60 ●	3,99 ●	4,02 ●	3,71 ●	3,86 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,92 ●	4,23 ●	4,14 ●	4,04 ●	4,28 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,67 ●	4,16 ●	3,89 ●	3,99 ●	4,06 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,69 ●	3,94 ●	na	3,70 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,79 ●	4,14 ●	3,95 ●	3,87 ●	4,17 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,22 ●	3,77 ●	3,71 ●	3,63 ●	3,92 ●
Controlo alfandegário	3,64 ●	4,06 ●	3,87 ●	3,80 ●	4,04 ●

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