

Nível de Satisfação dos Passageiros

2º Trimestre 2019

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,78 ●	4,42 ●	4,07 ●	4,03 ●	4,26 ●
Conforto nas áreas de espera	3,24 ●	3,66 ●	3,49 ●	3,44 ●	3,79 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,28 ●	3,91 ●	3,74 ●	3,54 ●	3,99 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,53 ●	4,02 ●	3,95 ●	3,70 ●	4,07 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	4,01 ●	4,33 ●	4,15 ●	4,18 ●	4,20 ●
Ecrãs de informação de voo	3,98 ●	4,39 ●	4,27 ●	4,00 ●	4,19 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,92 ●	4,40 ●	4,19 ●	4,21 ●	4,12 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,75 ●	4,21 ●	4,05 ●	3,71 ●	4,13 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,80 ●	4,34 ●	4,07 ●	3,92 ●	4,20 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,36 ●	4,18 ●	4,17 ●	3,62 ●	3,67 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,84 ●	4,13 ●	3,99 ●	4,12 ●	3,98 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,98 ●	4,29 ●	4,05 ●	4,27 ●	4,55 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,83 ●	4,06 ●	3,87 ●	4,16 ●	4,12 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,98 ●	4,15 ●	na	3,94 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,79 ●	4,28 ●	3,94 ●	3,96 ●	4,21 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,57 ●	4,01 ●	3,83 ●	3,67 ●	3,87 ●
Controlo alfandegário	3,80 ●	4,18 ●	3,86 ●	3,80 ●	4,03 ●

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