

Nível de Satisfação dos Passageiros

1º Trimestre 2017

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,69 ●	4,31 ●	3,69 ●	4,22 ●	4,21 ●
Conforto nas áreas de espera	3,29 ●	3,67 ●	3,23 ●	3,62 ●	3,70 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,37 ●	3,92 ●	3,45 ●	3,89 ●	3,81 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,57 ●	3,90 ●	3,57 ●	3,91 ●	3,93 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,93 ●	4,14 ●	4,10 ●	4,14 ●	4,04 ●
Ecrãs de informação de voo	3,92 ●	4,20 ●	3,99 ●	4,18 ●	3,98 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,76 ●	4,30 ●	3,86 ●	4,23 ●	3,91 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,69 ●	4,08 ●	3,89 ●	3,79 ●	4,02 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,77 ●	4,27 ●	3,69 ●	4,06 ●	4,13 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,30 ●	3,97 ●	3,61 ●	3,02 ●	3,58 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,85 ●	4,04 ●	3,82 ●	4,18 ●	3,79 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,91 ●	4,03 ●	4,24 ●	4,13 ●	4,28 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,78 ●	3,96 ●	4,00 ●	4,14 ●	3,90 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,69 ●	3,93 ●	na	3,81 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,74 ●	3,92 ●	3,91 ●	4,02 ●	3,97 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,31 ●	3,69 ●	3,76 ●	3,85 ●	3,74 ●
Controlo alfandegário	3,62 ●	3,89 ●	3,87 ●	3,98 ●	3,91 ●

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