

#BigDetails

# A diferença está nos Grandes Detalhes.

O verão é uma altura crítica para a nossa atividade, e no Aeroporto de Lisboa em particular, somos mais do que nunca alvo da atenção de todos. Por isso, **não deixámos para hoje o que podemos melhorar ontem** e no início do ano, demos início a um plano que reúne diversas mudanças no percurso do passageiro, mais visíveis ou menos visíveis, no aeroporto.

Queremos que as mudanças implementadas sejam sentidas pelos nossos passageiros, porque **um grande aeroporto faz-se de grandes detalhes**. Para lhes dar destaque identificámos alguns desses detalhes graficamente, pelo que lançamos o desafio de encontrar os nossos #BigDetails.

## #BigDetails



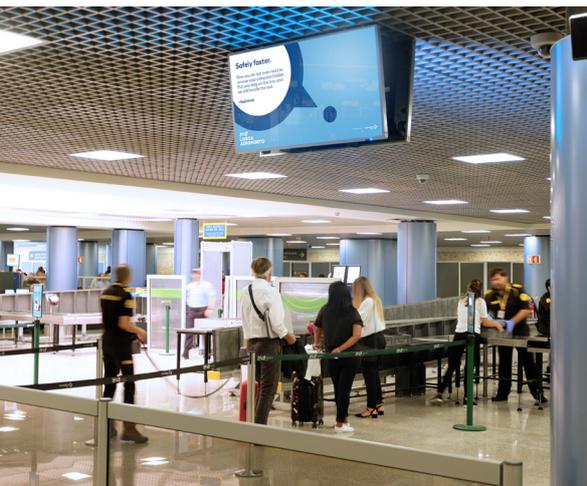
### Check-In Zona A

Para tornar este processo mais rápido, dispomos agora de novos pontos de *self check in* e de *Bag Drop*, para que o processo seja mais rápido.

### My Way

Aumentámos os espaços destinados aos passageiros com mobilidade reduzida, melhorando o seu conforto, para que possam aguardar confortavelmente ao longo do seu percurso no aeroporto, estando sempre acompanhados pelos nossos assistentes.





## Controlo de Segurança

Com as novas máquinas e os novos procedimentos na monitorização de tempos no controlo de segurança, a passagem pelo rastreio está mais rápida e cómoda: agora, na maioria dos postos de segurança, já não é necessário retirar o computador ou tablets da mala e os próprios tabuleiros são automaticamente recolhidos, para tornar o processo mais eficiente.

Além disso, este sistema permite a preparação de 3 passageiros em simultâneo em cada máquina e a recuperação dos tabuleiros de forma automática. Pode ainda ir verificando o tempo espectável de espera nos novos monitores existentes nas filas de segurança.

## Canais de Embarque

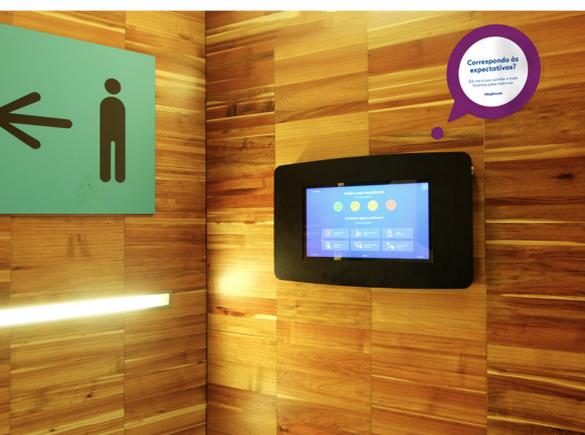
A partir da otimização do espaço, combinando dois canais de embarque em simultâneo, permitimos agora que numa só porta seja possível que os passageiros embarquem mais rápido.



## Praça de Táxis

Para que os passageiros consigam apanhar um táxi de forma mais rápida e mais tranquila, melhorámos a organização da praça.

Existe nas chegadas uma zona delimitada mais espaçosa, para onde os passageiros são encaminhados por ordem de chegada para os veículos, de forma eficiente, aumentando a capacidade da tomada de táxis com 5 linhas independentes e staff dedicado para orientação da atribuição de veículos a cada passageiro.



## Instalações Sanitárias

A disponibilidade e limpeza dos WC são aspetos muito valorizados pelos passageiros. Por isso, quisemos investir fortemente na sua renovação para que sejam o mais confortáveis e agradáveis possível. Adicionalmente, reforçámos os turnos de limpeza e, por questões ambientais, substituímos o papel por secadores de mãos.

Outra novidade é a criação de um espaço misto na zona dos lavatórios e de um espaço dedicado a famílias com bebés.

Retirámos as portas das entradas, seguindo as tendências do sector, para permitir maior circulação de ar e menor contacto físico.

Harmonizámos também estes espaços com o layout e cores da VINCI, a rede de aeroportos à qual a ANA pertence, de forma a que a sua utilização seja mais intuitiva e semelhante aos outros aeroportos da rede. Algumas instalações têm agora música ambiente de acordo com a época do ano, para tornar o espaço ainda mais agradável.

Estes são alguns dos grandes detalhes que já implementámos, mas sabemos que ainda há muito trabalho pela frente, por isso incluímos também tablets nos quais os passageiros podem dar a sua opinião e contribuir para a melhoria contínua deste espaço. Com estes dispositivos é possível recolher feedback em tempo real sobre os aspetos de melhoria e da operacionalidade dos equipamentos.

Em comum, estas mudanças têm o facto de gerarem um grande impacto na melhoria da experiência do aeroporto como um todo.

**Grandes detalhes que fazem a diferença na experiência dos nossos passageiros!**