

Nível de Satisfação dos Passageiros

3º Trimestre 2015

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,23 ●	4,04 ●	3,91 ●	4,30 ●	4,03 ●
Conforto nas áreas de espera	3,02 ●	3,59 ●	3,31 ●	3,75 ●	3,47 ●
Limpeza das instalações sanitárias	2,80 ●	3,88 ●	3,39 ●	4,04 ●	3,50 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	2,86 ●	3,57 ●	3,62 ●	4,01 ●	3,60 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,27 ●	3,80 ●	4,08 ●	4,15 ●	3,97 ●
Ecrãs de informação de voo	2,98 ●	3,72 ●	4,10 ●	4,25 ●	3,95 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	2,94 ●	3,78 ●	4,15 ●	4,35 ●	3,97 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,48 ●	3,68 ●	4,15 ●	3,62 ●	3,87 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,17 ●	4,03 ●	3,89 ●	4,20 ●	3,94 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,49 ●	3,70 ●	3,64 ●	3,49 ●	3,45 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,39 ●	3,47 ●	3,99 ●	4,24 ●	3,61 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	2,99 ●	3,77 ●	4,37 ●	4,27 ●	4,19 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,20 ●	3,45 ●	3,98 ●	4,24 ●	3,91 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,16 ●	3,88 ●	na	3,96 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	2,78 ●	3,70 ●	3,95 ●	4,15 ●	3,77 ●
Rapidez na entrega de bagagem	2,60 ●	3,48 ●	3,76 ●	4,02 ●	3,58 ●
Controlo alfandegário	2,76 ●	3,59 ●	3,92 ●	4,13 ●	3,72 ●

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