

Nível de Satisfação dos Passageiros

3º Trimestre 2020

LIS OPO FAO PDL FNC

Indicadores sujeitos a penalização financeira

nível mínimo de serviço 2,50

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Limpeza do terminal do aeroporto	3,98 ●	4,52 ●	4,15 ●	4,82 ●	4,30 ●
Conforto nas áreas de espera	3,48 ●	3,99 ●	3,62 ●	4,61 ●	3,82 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,68 ●	3,97 ●	3,85 ●	4,60 ●	4,22 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,83 ●	4,30 ●	4,06 ●	4,61 ●	4,25 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	4,06 ●	4,45 ●	4,30 ●	4,72 ●	4,35 ●
Ecrãs de informação de voo	3,91 ●	4,62 ●	4,24 ●	4,65 ●	4,37 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,94 ●	4,55 ●	4,24 ●	4,83 ●	4,34 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,85 ●	4,22 ●	4,24 ●	4,62 ●	4,29 ●

Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva

nível mínimo de serviço 3,00

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Satisfação geral com o aeroporto	3,99 ●	4,45 ●	4,19 ●	4,77 ●	4,28 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,88 ●	4,26 ●	4,23 ●	4,27 ●	3,67 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,77 ●	4,03 ●	4,18 ●	4,66 ●	4,11 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	4,07 ●	4,35 ●	4,28 ●	4,74 ●	4,60 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	4,03 ●	4,43 ●	4,20 ●	4,67 ●	4,33 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	4,01 ●	4,40 ●	na	4,61 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	4,01 ●	4,23 ●	4,16 ●	4,97 ●	4,34 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,80 ●	4,01 ●	4,16 ●	4,89 ●	4,09 ●
Controlo alfandegário	3,91 ●	4,56 ●	4,17 ●	4,92 ●	4,23 ●

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