

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