

Nível de Satisfação dos Passageiros

4º Trimestre 2020

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	4,10 ●	4,70 ●	4,27 ●	4,89 ●	4,34 ●
Conforto nas áreas de espera	3,70 ●	4,17 ●	3,77 ●	4,68 ●	3,67 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,84 ●	4,36 ●	4,13 ●	4,69 ●	4,14 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	4,00 ●	4,41 ●	4,27 ●	4,77 ●	4,21 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	4,16 ●	4,56 ●	4,36 ●	4,70 ●	4,33 ●
Ecrãs de informação de voo	4,07 ●	4,67 ●	4,34 ●	4,65 ●	4,31 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	4,01 ●	4,63 ●	4,23 ●	4,90 ●	4,31 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,94 ●	4,37 ●	4,14 ●	4,59 ●	4,21 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	4,07 ●	4,53 ●	4,28 ●	4,83 ●	4,26 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,71 ●	4,24 ●	4,03 ●	4,43 ●	3,67 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,97 ●	4,33 ●	4,31 ●	4,72 ●	4,10 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	4,11 ●	4,43 ●	4,48 ●	4,86 ●	4,51 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	4,10 ●	4,59 ●	4,369 ●	4,53 ●	4,34 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,91 ●	4,46 ●	na	4,65 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	4,08 ●	4,38 ●	4,26 ●	4,94 ●	4,32 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,85 ●	4,20 ●	4,16 ●	4,88 ●	4,07 ●
Controlo alfandegário	3,98 ●	4,56 ●	4,30 ●	4,89 ●	4,19 ●

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