

Nível de Satisfação dos Passageiros

4º Trimestre 2014

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Indicadores sujeitos a penalização financeira					
nível mínimo de serviço 2,50					
Limpeza do terminal do aeroporto	3,77 ●	4,29 ●	3,85 ●	4,19 ●	3,98 ●
Conforto nas áreas de espera	3,59 ●	3,65 ●	3,22 ●	3,65 ●	3,40 ●
Limpeza das instalações sanitárias	3,55 ●	3,90 ●	3,23 ●	3,79 ●	3,66 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,56 ●	3,89 ●	3,55 ●	3,81 ●	3,61 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,62 ●	4,08 ●	4,06 ●	4,05 ●	3,95 ●
Ecrãs de informação de voo	3,76 ●	4,11 ●	4,10 ●	3,99 ●	3,93 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,65 ●	4,23 ●	4,12 ●	4,18 ●	3,95 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,89 ●	3,99 ●	4,03 ●	3,63 ●	4,04 ●
Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva					
nível mínimo de serviço 3,00					
Satisfação geral com o aeroporto	3,89 ●	4,14 ●	3,85 ●	4,00 ●	3,88 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,58 ●	3,83 ●	3,92 ●	3,28 ●	3,73 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,78 ●	3,84 ●	3,70 ●	4,11 ●	3,83 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,62 ●	4,03 ●	4,27 ●	4,21 ●	4,03 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,79 ●	3,58 ●	3,81 ●	4,03 ●	3,77 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,76 ●	4,00 ●	na	4,05 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,50 ●	3,88 ●	3,87 ●	3,97 ●	3,87 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,09 ●	3,54 ●	3,63 ●	3,68 ●	3,56 ●
Controlo alfandegário	3,47 ●	3,76 ●	3,86 ●	3,79 ●	3,75 ●

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