

## Nível de Satisfação dos Passageiros

### 3º Trimestre 2019

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	3,51 ●	4,33 ●	3,93 ●	4,11 ●	4,21 ●
Conforto nas áreas de espera	3,03 ●	3,64 ●	3,21 ●	3,45 ●	3,78 ●
Limpeza das instalações sanitárias	2,86 ●	3,76 ●	3,50 ●	3,46 ●	3,88 ●
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,28 ●	4,00 ●	3,78 ●	3,79 ●	4,00 ●
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,84 ●	4,30 ●	4,05 ●	4,18 ●	4,18 ●
Ecrãs de informação de voo	3,73 ●	4,35 ●	4,12 ●	4,02 ●	4,19 ●
Facilidade em identificar o percurso no aeroporto	3,71 ●	4,35 ●	4,09 ●	4,21 ●	4,14 ●
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,68 ●	4,35 ●	4,05 ●	4,00 ●	4,26 ●

#### Indicadores sujeitos a planos de ação corretiva

nível mínimo de serviço 3,00

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Satisfação geral com o aeroporto	3,55 ●	4,22 ●	3,94 ●	3,99 ●	4,15 ●
Disponibilidade de estacionamento	3,10 ●	4,08 ●	4,09 ●	3,23 ●	3,41 ●
Tempo de espera na fila de check-in	3,67 ●	3,94 ●	3,85 ●	3,92 ●	4,00 ●
Tempo de espera no controlo de passaportes	3,91 ●	4,23 ●	4,02 ●	4,12 ●	4,48 ●
Tempo de espera no controlo de segurança	3,78 ●	4,02 ●	3,84 ●	4,22 ●	4,19 ●
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,67 ●	3,96 ●	na	4,06 ●	na
Controlo de passaportes à chegada	3,82 ●	4,27 ●	3,91 ●	4,12 ●	4,16 ●
Rapidez na entrega de bagagem	3,36 ●	3,89 ●	3,95 ●	3,82 ●	4,00 ●
Controlo alfandegário	3,63 ●	4,21 ●	3,95 ●	4,04 ●	4,10 ●

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