



# AirHelp Score 2019:

## Classificações dos Aeroportos Mundiais

### Metodologia

Todos os anos, a AirHelp produz uma classificação global dos aeroportos mais conhecidos do mundo.

Este ano, a pontuação examinou e classificou 132 aeroportos mundiais. Escolhemos os aeroportos com base nos aeroportos mais conhecidos e utilizados, mas excluímos os aeroportos dos quais não conseguimos obter dados.

Para que possa compreender melhor como pontuamos cada aeroporto, apresentamos-lhe os fatores que temos em consideração e os dados que utilizamos para avaliar o desempenho.



### Pontualidade (60% da pontuação)

A AirHelp mantém uma base de dados de informações sobre voos que está entre as mais exatas e fiáveis do mundo. Utilizamos estatísticas dessa base de dados para encontrar estatísticas de pontualidade de partida e chegada para todos os aeroportos.

O que conta como pontualidade? Consideramos que é pontual qualquer voo que tenha partido num intervalo de 15 minutos da data de partida anunciada e que tenha chegado num intervalo de 15 minutos da hora de chegada anunciada.

Na pontuação deste ano, analisámos voos realizados entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2018. Primeiro, calculámos quantos voos foram pontuais e depois esse número é expresso em forma de percentagem. Quanto mais alta for a pontuação, maior é a percentagem de voos pontuais num dia normal. Por isso, uma pontuação de 8,5 significa que 85% dos voos foram pontuais.

### O que torna a base de dados da AirHelp tão fiável?

- A AirHelp recolhe dados de vários fornecedores comerciais. Combinamos estes dados para criar a nossa própria base de dados de informação sobre voos.
- Para garantir que a nossa base de dados está entre as mais exatas, cruzamos a nossas estatísticas com uma variedade de fontes fiáveis, incluindo agências governamentais, bancos de dados de aeroportos, fornecedores de seguimento de voos e recursos históricos.
- Se encontrarmos alguma discrepância entre as fontes, não “estimamos” uma média do tempo. Ao invés disso, classificamos as fontes por autoridade e consideramos que o organismo de maior autoridade é o mais fiável.



## Qualidade do serviço (20% da pontuação)

Para avaliar a qualidade do serviço dos aeroportos e das companhias aéreas, fizemos perguntas às pessoas que os utilizam. Com a colaboração da plataforma de informação Attest, realizámos centenas de inquéritos nos quais pedimos a opinião a mais de 40 mil pessoas, de mais de 40 países.

Para a nossa pontuação dos aeroportos, pedimos aos viajantes para classificarem os aeroportos que utilizaram em relação aos três fatores seguintes:

- Serviço de apoio ao cliente
- Tempos de espera no controlo de segurança
- Limpeza

Os passageiros classificaram cada fator numa escala de muito bom a muito mau. Damos a cada classificação um valor numérico (de 1 a 5) e combinámos estas classificações para chegar a uma pontuação final. Quanto mais alta a pontuação, melhor é o desempenho do aeroporto em todos estes fatores de serviço.



## Restauração e lojas (20% da pontuação)

Utilizando também a plataforma de inteligência Attest, pedimos aos viajantes para classificarem os dois tipos de comodidades seguintes nos aeroportos que visitaram.

- Opções de compras
- Opções de restauração

Novamente, os passageiros classificaram cada fator numa escala de muito bom a muito mau. Damos a cada classificação um valor numérico (de 1 a 5) e combinámos estas classificações para chegar a uma pontuação final. Quanto mais alta a pontuação, melhor é o aeroporto ao nível destas comodidades.



## A pontuação final

Cada uma das categorias acima é uma parte importante da pontuação e partilhamos o desempenho do aeroporto de acordo com cada uma delas.

Para chegar à classificação final, combinamos as categorias acima mencionadas, mas não damos o mesmo valor a todas, porque acreditamos que a pontualidade é um fator muito mais importante do que o serviço e as comodidades de um aeroporto.

- A pontualidade contribui em 60% para a pontuação final do aeroporto.
- A qualidade do serviço contribui em 20% para a pontuação final do aeroporto.
- A restauração e as lojas contribuem em 20% para a pontuação final do aeroporto.