

# O compromisso de qualidade MyWay

A ANA assegura este serviço com pessoal devidamente treinado e qualificado comprometendo-se a cumprir os seguintes níveis de qualidade de serviço, recomendados pela ECAC:

## **EMBARQUE\_**

Os níveis de serviço a atingir, existindo uma pré-notificação de solicitação do serviço, são os de seguida apresentados:

\_80% dos passageiros não devem aguardar mais de 10 minutos por assistência, após contacto com o serviço MyWay;

\_90% dos passageiros não devem aguardar mais de 20 minutos por assistência, após contacto com o serviço MyWay;

\_100% dos passageiros não devem aguardar mais de 30 minutos por assistência, após contacto com o serviço MyWay.

No caso de não existir pré notificação, os níveis de serviço serão ajustados:

\_80% dos passageiros não devem aguardar mais de 25 minutos por assistência, após contacto com o serviço MyWay;

\_90% dos passageiros não devem aguardar mais de 35 minutos por assistência, após contacto com o serviço MyWay;

\_100% dos passageiros não devem aguardar mais de 45 minutos por assistência, após contacto com o serviço MyWay.

## **DESEMBARQUE\_**

Os níveis de serviço a atingir, existindo uma pré-notificação de solicitação do serviço, são os de seguida apresentados:

\_80% dos passageiros não devem aguardar mais de 5 minutos por assistência, após início do desembarque;

\_90% dos passageiros não devem aguardar mais de 10 minutos por assistência, após início do desembarque;

\_100% dos passageiros não devem aguardar mais de 20 minutos por assistência, após início do desembarque.

No caso de não existir pré notificação, os níveis de serviço serão ajustados:

\_80% dos passageiros não devem aguardar mais de 25 minutos por assistência, após início do desembarque;

\_90% dos passageiros não devem aguardar mais de 35 minutos por assistência, após início do desembarque;

\_100% dos passageiros não devem aguardar mais de 45 minutos por assistência, após início do desembarque.

Para o processo de desembarque foi também definido um nível intermédio de serviço, caso exista uma pré-notificação de 90 minutos:

\_80% dos passageiros não devem aguardar mais de 15 minutos por assistência, após início do desembarque;

\_90% dos passageiros não devem aguardar mais de 20 minutos por assistência, após início do desembarque;

\_100% dos passageiros não devem aguardar mais de 30 minutos por assistência, após início do desembarque.