

		LIS	OPO	FAO	FNC	PDL
	CHEGADA AO AEROPORTO					
	Facilidade de acesso ao aeroporto	● 3,80	● 4,13	● 4,17	● 4,29	● 4,53
	Disponibilidade de estacionamento	● 3,18	● 3,70	● 3,60	● 3,26	● 3,56
	Sinalização de acesso ao terminal	● 3,71	● 4,13	● 4,17	● 4,29	● 4,53
	Disponibilidade de carrinhos de bagagem	● 3,55	● 4,01	● 3,62	● 3,87	● 3,89
	Relação custo-benefício do meio de transporte associado (incluindo parques de estacionamento)	● 3,78	● 4,03	● 3,84	● 3,90	● 3,94
	CHECK-IN					
	Facilidade de encontrar a sua área de check-in	● 3,67	● 4,26	● 4,18	● 4,34	● 4,39
	Tempo de espera no check-in (incluindo drop-off)	● 3,49	● 3,79	● 3,77	● 3,77	● 3,96
	Cortesia e ajuda dos funcionários na área de check-in	● 3,85	● 4,11	● 4,04	● 4,18	● 4,43
	CONTROLO DE SEGURANÇA					
	Facilidade de passar pelo controlo de segurança	● 3,92	● 4,30	● 3,79	● 4,23	● 4,43
	Cortesia e ajuda dos funcionários do controlo de segurança	● 3,79	● 4,16	● 3,71	● 4,08	● 4,31
	Tempo de espera no controlo de segurança	● 3,78	● 4,13	● 3,61	● 4,10	● 4,44

		LIS	OPO	FAO	FNC	PDL
	CONTROLO DE PASSAPORTES					
	Tempo de espera no controlo de fronteira/passaportes	● 3,49	● 4,24	● 3,22	● 4,34	● 4,35
	Cortesia e ajuda dos funcionários do controlo de fronteira/passaportes	● 3,69	● 4,31	● 3,41	● 4,32	● 4,55
	SHOPPING/ DINING					
	Restaurantes/bares/cafés	● 3,53	● 3,64	● 3,51	● 3,59	● 3,29
	Relação custo-benefício dos restaurantes/bares/cafés	● 2,98	● 3,08	● 2,89	● 3,00	● 2,96
	Lojas	● 3,37	● 3,56	● 3,33	● 3,43	● 3,21
	Relação custo-benefício das lojas	● 3,11	● 3,28	● 3,04	● 3,16	● 3,11
	Cortesia e ajuda dos funcionários das lojas e restaurantes/bares/cafés	● 3,64	● 3,84	● 3,70	● 3,82	● 3,79
	ÁREAS DE EMBARQUE					
	Conforto de espera nas áreas de embarque	● 3,06	● 3,50	● 3,35	● 3,18	● 3,53
	Disponibilidade de lugares sentados nas áreas de embarque	● 2,81	● 3,42	● 3,35	● 3,11	● 3,49

		LIS	OPO	FAO	FNC	PDL
 NO AEROPORTO	Facilidade de encontrar o percurso no terminal	● 3,62	● 4,07	● 3,88	● 3,96	● 4,24
	Disponibilidade de informações de voo (porta de embarque e hora)	● 3,67	● 3,99	● 3,81	● 4,00	● 4,09
	Distância a pé percorrida no terminal	● 3,54	● 4,00	● 3,91	● 4,19	● 4,48
	Facilidade em efetuar ligações com outros voos	● 3,58	● 4,05	Nd	Nd	● 4,27
	Cortesia e ajuda dos funcionários do aeroporto	● 3,77	● 4,15	● 3,87	● 4,09	● 4,28
	Qualidade de serviço Wi-Fi	● 3,30	● 3,58	● 3,52	● 3,74	● 3,76
	Disponibilidade de instalações sanitárias	● 3,54	● 3,68	● 3,51	● 3,64	● 3,87
	Limpeza das instalações sanitárias	● 3,42	● 3,47	● 3,03	● 3,38	● 3,81
	Disponibilidade de banco/caixas MB/agências de câmbio	● 3,51	● 3,93	● 3,58	● 3,68	● 3,67
 ATMOSFERA DO AEROPORTO	Segurança sanitária	● 3,65	● 3,86	● 3,72	● 3,89	● 4,04
	Limpeza do terminal	● 3,54	● 3,70	● 3,38	● 3,73	● 4,00
	Ambiência	● 3,49	● 3,83	● 3,41	● 3,69	● 3,93
 SATISFAÇÃO GERAL		● 3,54	● 3,94	● 3,65	● 3,84	● 4,04