

|                                                                                                                  |                                                                                               | LIS    | OPO    | FAO    | FNC    | PDL    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|  <b>CHEGADA AO AEROPORTO</b>    | Facilidade de acesso ao aeroporto                                                             | ● 3,81 | ● 4,32 | ● 4,38 | ● 4,58 | ● 4,55 |
|                                                                                                                  | Disponibilidade de estacionamento                                                             | ● 3,14 | ● 3,89 | ● 3,84 | ● 3,73 | ● 3,53 |
|                                                                                                                  | Sinalização de acesso ao terminal                                                             | ● 3,77 | ● 4,19 | ● 4,34 | ● 4,52 | ● 4,48 |
|                                                                                                                  | Disponibilidade de carrinhos de bagagem                                                       | ● 3,65 | ● 4,04 | ● 3,74 | ● 3,96 | ● 3,76 |
|                                                                                                                  | Relação custo-benefício do meio de transporte associado (incluindo parques de estacionamento) | ● 3,72 | ● 4,05 | ● 4,16 | ● 4,31 | ● 4,07 |
|  <b>CHECK-IN</b>                | Facilidade de encontrar a sua área de check-in                                                | ● 3,64 | ● 4,27 | ● 4,34 | ● 4,40 | ● 4,56 |
|                                                                                                                  | Tempo de espera no check-in (incluindo drop-off)                                              | ● 3,90 | ● 4,25 | ● 4,30 | ● 4,37 | ● 4,55 |
|                                                                                                                  | Cortesia e ajuda dos funcionários na área de check-in                                         | ● 3,59 | ● 4,05 | ● 4,26 | ● 4,12 | ● 4,22 |
|  <b>CONTROLO DE SEGURANÇA</b> | Facilidade de passar pelo controlo de segurança                                               | ● 3,70 | ● 4,11 | ● 4,09 | ● 4,19 | ● 4,32 |
|                                                                                                                  | Cortesia e ajuda dos funcionários do controlo de segurança                                    | ● 3,73 | ● 4,32 | ● 4,19 | ● 4,11 | ● 4,51 |
|                                                                                                                  | Tempo de espera no controlo de segurança                                                      | ● 3,58 | ● 4,06 | ● 4,11 | ● 4,13 | ● 4,46 |

|                                                                                     |                         | LIS                                                                    | OPO                                                                                        | FAO                                                                                        | FNC                                                                                        | PDL                                                                                        |                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | CONTROLO DE PASSAPORTES | Tempo de espera no controlo de fronteira/passaportes                   |  3,44   |  4,37   |  3,95   |  4,00   |  4,21   |
|                                                                                     |                         | Cortesia e ajuda dos funcionários do controlo de fronteira/passaportes |  3,73   |  4,30   |  4,01   |  4,23   |  4,48   |
|    | SHOPPING/<br>DINING     | Restaurantes/bares/cafés                                               |  3,56   |  3,73   |  3,56   |  4,01   |  3,16   |
|                                                                                     |                         | Relação custo-benefício dos restaurantes/bares/cafés                   |  2,97   |  3,11   |  3,06   |  3,30   |  2,73   |
|                                                                                     |                         | Lojas                                                                  |  3,48   |  3,58   |  3,58   |  3,78   |  3,14   |
|                                                                                     |                         | Relação custo-benefício das lojas                                      |  3,15   |  3,23   |  3,28   |  3,29   |  2,89   |
|                                                                                     |                         | Cortesia e ajuda dos funcionários das lojas e restaurantes/bares/cafés |  3,66   |  3,92   |  3,78   |  4,27   |  3,85   |
|  | ÁREAS DE EMBARQUE       | Conforto de espera nas áreas de embarque                               |  3,05   |  3,59   |  3,54   |  3,39   |  3,35   |
|                                                                                     |                         | Disponibilidade de lugares sentados nas áreas de embarque              |  2,88 |  3,55 |  3,58 |  3,31 |  3,36 |

|                                                                                                                  |                                                                  | LIS    | OPO    | FAO    | FNC    | PDL    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|  <b>NO AEROPORTO</b>            | Facilidade de encontrar o percurso no terminal                   | ● 3,64 | ● 4,04 | ● 4,16 | ● 4,24 | ● 4,23 |
|                                                                                                                  | Disponibilidade de informações de voo (porta de embarque e hora) | ● 3,64 | ● 4,09 | ● 4,07 | ● 4,30 | ● 4,16 |
|                                                                                                                  | Distância a pé percorrida no terminal                            | ● 3,57 | ● 3,98 | ● 4,08 | ● 4,45 | ● 4,44 |
|                                                                                                                  | Facilidade em efetuar ligações com outros voos                   | ● 3,71 | ● 3,67 | Na     | Na     | ● 4,19 |
|                                                                                                                  | Cortesia e ajuda dos funcionários do aeroporto                   | ● 3,85 | ● 4,17 | ● 4,04 | ● 4,45 | ● 4,36 |
|                                                                                                                  | Qualidade de serviço Wi-Fi                                       | ● 3,29 | ● 3,70 | ● 3,71 | ● 4,11 | ● 3,78 |
|                                                                                                                  | Disponibilidade de instalações sanitárias                        | ● 3,59 | ● 3,78 | ● 3,61 | ● 3,91 | ● 3,82 |
|                                                                                                                  | Limpeza das instalações sanitárias                               | ● 3,43 | ● 3,53 | ● 3,33 | ● 3,82 | ● 3,75 |
|                                                                                                                  | Disponibilidade de banco/caixas MB/agências de câmbio            | ● 3,50 | ● 3,89 | ● 3,66 | ● 3,76 | ● 3,50 |
|  <b>ATMOSFERA DO AEROPORTO</b> | Segurança sanitária                                              | ● 3,54 | ● 3,84 | ● 3,77 | ● 4,18 | ● 4,01 |
|                                                                                                                  | Limpeza do terminal                                              | ● 3,61 | ● 3,88 | ● 3,92 | ● 4,23 | ● 3,98 |
|                                                                                                                  | Ambiência                                                        | ● 3,47 | ● 3,95 | ● 3,80 | ● 4,22 | ● 3,95 |
|  <b>SATISFAÇÃO GERAL</b>      |                                                                  | ● 3,54 | ● 4,15 | ● 4,01 | ● 4,14 | ● 4,01 |