SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

		LIS	OPO	FAO	FNC	PDL
CHEGADA AO AEROPORTO	Facilidade de acesso ao aeroporto	3,58	4,21	4,33	4,46	4,48
	Disponibilidade de estacionamento	3,13	3,87	3,58	3,72	3,42
	Sinalização de acesso ao terminal	3,52	4,11	4,24	4,42	4,38
	Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,28	3,85	3,69	4,03	3,69
	Relação custo-benefício do meio de transporte associado (incluindo parques de estacionamento)	3,49	4,01	3,97	4,06	3,76
CHECK-IN	Facilidade de encontrar a sua área de check-in	3,50	4,13	4,29	4,43	4,43
	Tempo de espera no check-in (incluindo drop-off)	3,37	3,69	3,98	4,03	4,06
	Cortesia e ajuda dos funcionários na área de check-in	3,61	4,12	4,17	4,30	4,36
CONTROLO DE SEGURANÇA	Facilidade de passar pelo controlo de segurança	3,50	4,17	3,95	4,33	4,21
	Cortesia e ajuda dos funcionários do controlo de segurança	3,46	4,02	3,84	4,17	4,08
	Tempo de espera no controlo de segurança	3,38	3,89	3,78	4,33	4,12

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

		LIS	OPO	FAO	FNC	PDL
CONTROLO DE PASSAPORTES	Tempo de espera no controlo de fronteira/passaportes	3,53	4,18	3,47	4,51	3,90
	Cortesia e ajuda dos funcionários do controlo de fronteira/passaportes	3,54	4,26	3,75	4,38	4,15
SHOPPING/ DINING	Restaurantes/bares/cafés	3,23	3,71	3,52	3,74	3,05
	Relação custo-benefício dos restaurantes/bares/cafés	2,74	3,15	3,04	3,21	2,64
	Lojas	3,22	3,62	3,52	3,61	3,09
	Relação custo-benefício das lojas	2,93	3,34	3,28	3,33	2,92
	Cortesia e ajuda dos funcionários das lojas e restaurantes/bares/cafés	3,40	3,81	3,80	3,91	3,70
ÁREAS DE EMBARQUE	Conforto de espera nas áreas de embarque	2,98	3,51	3,44	3,58	3,11
	Disponibilidade de lugares sentados nas áreas de embarque	2,90	3,52	3,45	3,68	2,87

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO

		LIS	OPO	FAO	FNC	PDL
NO AEROPORTO	Facilidade de encontrar o percurso no terminal	3,41	4,03	3,85	4,09	4,06
	Disponibilidade de informações de voo (porta de embarque e hora)	3,40	4,01	3,88	4,04	4,00
	Distância a pé percorrida no terminal	3,33	3,96	3,86	4,19	4,33
	Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,48	3,91	Na	Na	3,98
	Cortesia e ajuda dos funcionários do aeroporto	3,53	4,03	3,89	4,14	4,10
	Qualidade de serviço Wi-Fi	2,94	3,63	3,43	3,93	3,77
	Disponibilidade de instalações sanitárias	3,40	3,72	3,47	4,02	3,60
	Limpeza das instalações sanitárias	3,24	3,61	3,17	3,87	3,49
	Disponibilidade de banco/caixas MB/agências de câmbio	3,31	3,84	3,61	Nd	3,28
ATMOSFERA DO AEROPORTO	Segurança sanitária	3,35	3,91	3,85	4,02	3,77
	Limpeza do terminal	3,29	3,81	3,61	4,02	3,73
	Ambiência	3,30	3,87	3,68	3,97	3,58
SATISFAÇÃO GERAL		3,34	4,03	3,78	4,13	3,80

ANA AEROPORTOS DE PORTUGAL

VINCI AIRPORTS