



Relatório de Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2024-2025

Aeroporto de Natal - RN

Item	Pesquisa de Satisfação de Passageiros	2024					2025							Padrão	Acumulado	Ciclo 2023-2024
		Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul			
7	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	4,56	4,44	4,54	4,46	4,54	4,48	4,60	4,64	4,46	4,60			4,09	4,53	4,57
8	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	4,38	4,32	4,45	4,45	4,33	4,26	4,40	4,50	4,40	4,54			4,15	4,40	4,48
9	Limpeza de banheiros (Q)	4,44	4,13	4,44	4,32	4,45	4,21	4,36	4,41	4,55	4,63			4,11	4,39	4,58
10	Disponibilidade de banheiros (Q)	4,53	4,28	4,48	4,46	4,53	4,16	4,38	4,42	4,36	4,57			4,19	4,42	4,52
11	Disponibilidade de Wi-Fi oficial do Operador Aeroportuário (Q)	4,00	4,04	4,31	3,68	4,02	4,04	4,15	4,15	4,11	3,96			3,38	4,04	4,03
12	Conforto na área de embarque (Q)	4,29	4,19	4,33	4,18	4,29	4,04	4,34	4,27	4,26	4,54			3,60	4,27	4,34
13	Conforto térmico (Q)	4,39	4,21	4,35	4,23	4,24	4,07	4,37	4,36	4,22	4,32			4,15	4,27	4,27
14	Conforto acústico (Q)	4,33	4,37	4,25	4,30	4,23	4,08	4,31	4,42	4,30	4,37			4,01	4,30	4,35
15	Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,50	4,50	4,64	4,52	4,60	4,43	4,51	4,65	4,58	4,57			4,34	4,55	4,56
16	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	4,49	4,50	4,61	4,46	4,48	4,41	4,51	4,67	4,55	4,51			3,72	4,52	4,57
Item	Índice de Satisfação	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Padrão	Acumulado	Ciclo 2023-2024
17	Tempo de espera na fila do check-in	83,33%	100,00%	96,05%	93,67%	91,03%	83,33%	94,52%	95,89%	97,26%	98,59%			NA	93,37%	4,35
18	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário	51,19%	92,45%	87,80%	92,31%	92,31%	95,56%	90,91%	89,80%	96,23%	92,59%			NA	88,11%	4,00
19	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes do Aeroporto	47,62%	63,93%	71,93%	68,25%	75,81%	66,07%	68,33%	68,00%	75,41%	70,91%			NA	67,63%	3,15

Notas:

- 1 - Q - Indicadores de Qualidade de Serviço que compõem o Fator Q
- 2 - NA - Não se aplica ou não medido no mês indicado
- 3 - Pesquisa de Satisfação e aferição de Indicadores com base na Resolução ANAC nº 372, de 15 de dezembro de 2015