



# Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br

VI SQITA - Painel 8: Relações de Consumo  
São Paulo, 30 de novembro de 2018

### **Vamos falar sobre isso:**

- O que é o Consumidor.gov.br?
- Por que a ANAC aderiu?
- Como a ANAC trata os dados? E o outro sistema de atendimento da Agência (Stella)?

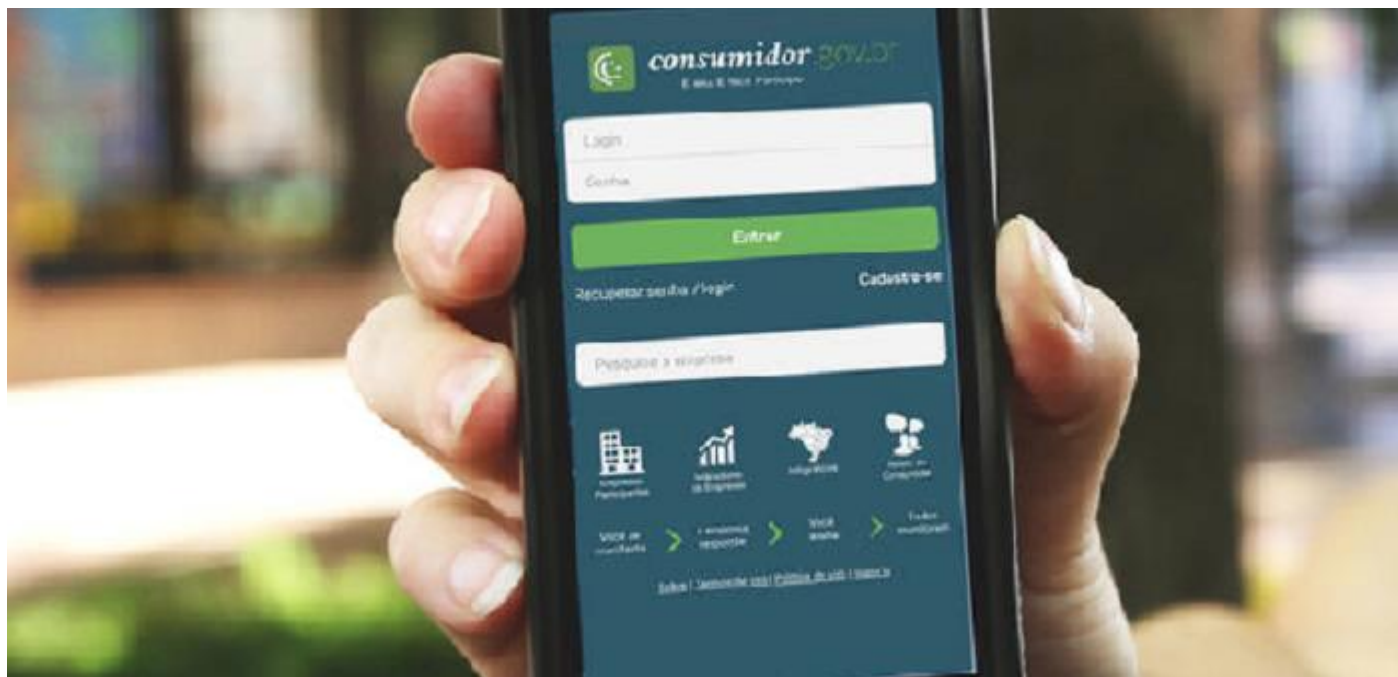
### **Vamos falar sobre isso:**

- O que é o Consumidor.gov.br?
- Por que a ANAC aderiu?
- Como a ANAC trata os dados? E o outro sistema de atendimento da Agência (Stella)?

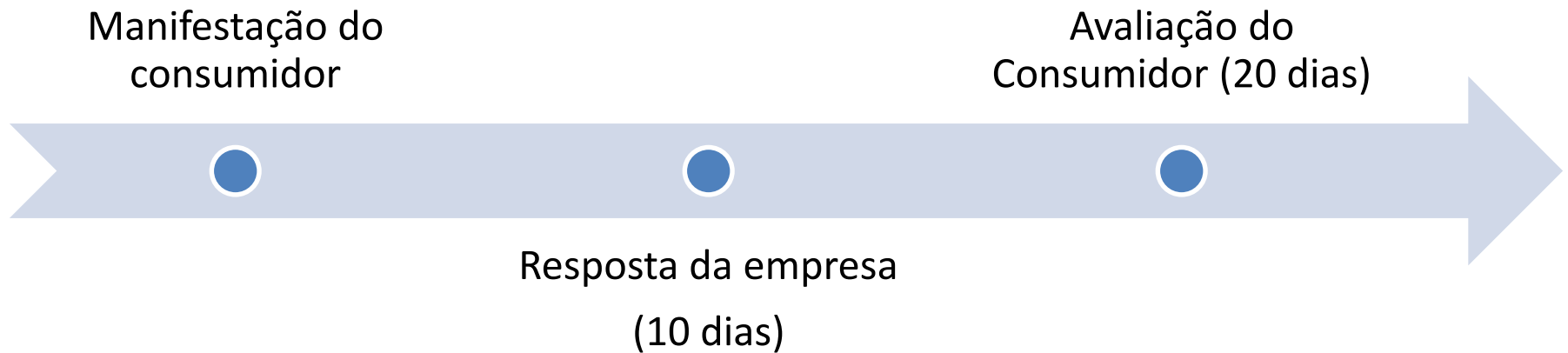
## VI SQITA - Painel 8: Relações de Consumo

### Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público, gratuito, de utilidade pública, acessível de qualquer lugar pela Internet, de forma rápida e desburocratizada, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo.



## Fluxo do atendimento





## Dados abertos - Indicadores

### **Índice de solução**

Apresenta as empresas que obtiveram os melhores índices de solução das reclamações, de acordo com a avaliação dos próprios consumidores. Caso o consumidor não avalie, sua reclamação é contabilizada como “resolvida”.

### **Índice de satisfação**

Apresenta as empresas que obtiveram as melhores notas de satisfação atribuídas pelos consumidores, de 1 a 5. Considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores.

### **Prazo médio de resposta**

Apresenta as empresas que responderam mais rapidamente às reclamações dos consumidores. Considera apenas as reclamações respondidas pela empresa.

### **Reclamações respondidas**

Apresenta as empresas que obtiveram os maiores índices de resposta às reclamações registradas.



### O que a plataforma oferece

- Viabiliza o recebimento e o tratamento de reclamações que eventualmente não foram resolvidas por meio dos canais tradicionais de atendimento da empresa, evitando que se transformem em litígios administrativos ou judiciais.
- Amplia as possibilidades de resolução de conflitos de consumo a todos os cidadãos, independentemente de seu local de residência.
- Incentiva a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas.
- Fortalece a promoção da transparência nas relações de consumo.
- Fornece ao Estado informações essenciais a elaboração e implementação de políticas públicas.



## Empresas Participantes







## Parcerias

### Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC



#### Procons

- Acre
- Alagoas
- Bahia
- Distrito Federal
- Espírito Santo
- Goiás
- Maranhão
- Minas Gerais
- Mato Grosso do Sul
- Mato Grosso
- Pernambuco
- Paraná
- Carioca
- Rondônia
- Santa Catarina
- São Paulo



#### Ministério Público

- Bahia – MPBA
- Ceará - DECON CE – MPCE
- Federal – MPF
- Paraíba – MPPB
- Pernambuco – MPPE
- Rio de Janeiro - MPRJ Rio
- Rio Grande do Sul – MPRS
- Santa Catarina - MPSC
- Paraná – MPPR
- Minas Gerais - MPMG

#### Defensoria Pública

- Bahia - DPBA
- Mato Grosso do Sul – DPMS
- Rio de Janeiro - Nudecon RJ – DPRJ
- Rio Grande do Sul - Nudecon RS – DPRS
- São Paulo - Nudecon SP – DPSP
- Tocantins – DPTO
- Maranhão – DPMA
- Pará - DPPA
- Rondônia - DPRO

## Parcerias

### Poder Judiciário

Cooperação entre Senacon e Tribunais de Justiça com objetivo de incentivar a redução e prevenção de litígios judicializados por meio da plataforma Consumidor.gov.br.

TRIBUNAIS DE JUSTIÇA CONVENIADOS:



PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DO ACRE  
**Tribunal de Justiça**



PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DA BAHIA



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RONDÔNIA  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**



PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DE SERGIPE



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO  
ESTADO DO PARANÁ



**TJPE**  
Tribunal de Justiça  
de Pernambuco



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



Tribunal de Justiça do RN



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DO AMAZONAS





## Parcerias

### Poder Judiciário



I Jornada de “Prevenção e solução extrajudicial de litígios”

Conselho de Justiça Federal

#### Enunciado Aprovado

*50 – “O Poder Público, os fornecedores e a sociedade deverão estimular a utilização de mecanismos como a plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR, política pública criada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon e pelos Procons, com vistas a possibilitar o acesso, bem como a solução dos conflitos de consumo de forma extrajudicial, de maneira rápida e eficiente”.*



## VI SQITA - Painel 8: Relações de Consumo

Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br

### **Vamos falar sobre isso:**

- O que é o Consumidor.gov.br?
- Por que a ANAC aderiu?
- Como a ANAC trata os dados? E o outro sistema de atendimento da Agência (Stella)?

## O processo de consolidação das CGTA

Estudos  
bagagem

- Agenda Regulatória 15/16
- 2 Reuniões participativas
- Consulta Pública
- Seminário

- Audiência Pública
- 20 Reuniões sociedade e regulados
- 6 Reuniões Governo
- 5 Seminários
- 6 Reuniões Parlamentares
- 3 Audiências Senado

- Audiência Pública bagagem

- 8 Reuniões sociedade e regulados
- Elaboração da proposta de norma



## Algumas fontes para as CGTA

- **Lei nº 11.182/2005 (Criação da ANAC)**

Art. 8º Cabe à ANAC... X – regular e fiscalizar os serviços aéreos... XXXV – reprimir infrações à legislação, inclusive quanto aos direitos dos usuários, e aplicar as sanções cabíveis;

- **Decreto nº 6.780/2009 (Política Nacional de Aviação Civil - PNAC)**

As peculiaridades da aviação civil impõem a necessidade de normatização própria, que contemple os princípios vigentes no Código de Defesa do Consumidor e garanta, clara e adequadamente, os direitos do usuário do serviço de transporte aéreo, **sem que esse tenha de recorrer à via judicial**, com vistas à harmonia em suas relações com os prestadores do serviço de transporte aéreo público.

- **ICAO - State letter SP 38/1-15/60 (Princípios de proteção ao consumidor a serem utilizados pelos Estados-membros da OACI)**

Devem ser providos **mecanismos eficientes para a resolução de conflitos** entre empresas aéreas e consumidores.

## Lógica estrutural das CGTA

### Antes da viagem (transparência da informação)

- Oferta do preço final, restrições contratuais e identificação do transportador

### Durante a viagem (informação e assistência)

- Informação consistente e devida atenção ao passageiro, em especial no caso de interrupção de serviços em larga escala

### Depois do voo (reparação)

- Mecanismo eficiente de recebimento de reclamações e devida informação sobre os procedimentos de reparação

## Antes da viagem

Aplicação

Oferta

Passagem

Correção de nome

Alteração do serviço (pax - empresa)

Bagagens (mão, despachada, especiais)

## Durante da viagem

Documentos (BO – Menor)

Limite de indenização

Manutenção da volta

Atraso, cancelamento e preterição de embarque

Assistência material

Reacomodação e reembolso

## Depois do voo

Extravio de bagagem e ressarcimento

Violação e avaria

Prazos

Item frágil

Atendimento (eletrônico, telefônico, presencial)

Consumidor.gov.br



## Consumidor.gov.br recebe primeira adesão de agência reguladora



[Tweet](#)

Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e Agência Nacional de Aviação (ANAC) assinam acordo de cooperação técnica. A partir de 2017, interações entre consumidores e empresas aéreas serão monitoradas



## CANAIS DE ATENDIMENTO



Reclamações de passageiros contra empresas aéreas devem ser registradas em [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), plataforma que permite o diálogo e a negociação direta entre passageiro e empresa.

Sistema Consumidor.gov



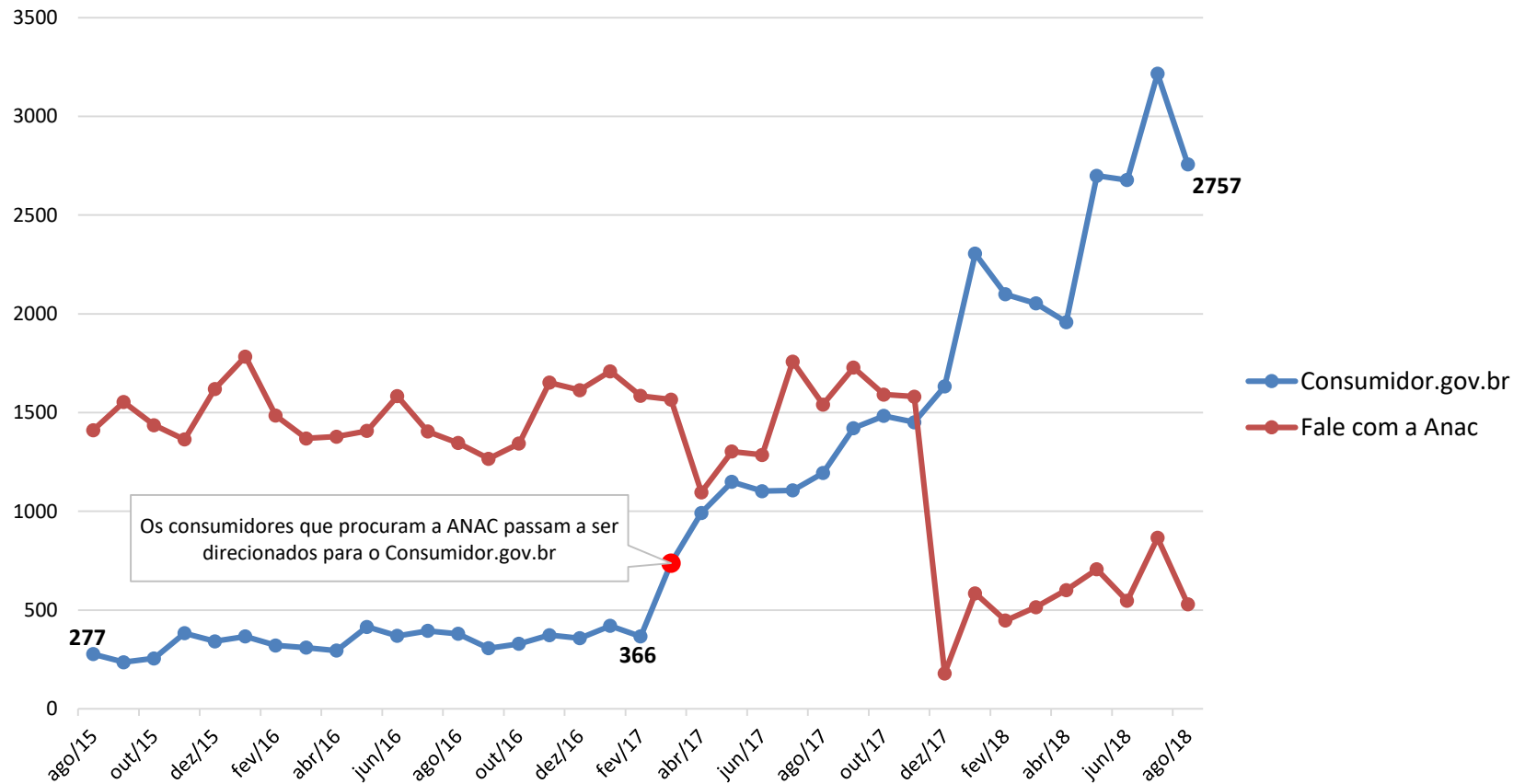
Denúncia de infração contra as normas da ANAC, informações, elogios ou sugestões, [clique aqui](#) ou ligue gratuitamente para **163** de 08h às 20h.

Sistema Stella



Para sugestões, elogios ou manifestações sobre a prestação de serviços da ANAC ou contra agentes públicos, [clique aqui](#) e acione a Ouvidoria da Agência.

### Evolução de registros – GOV\* e Stella

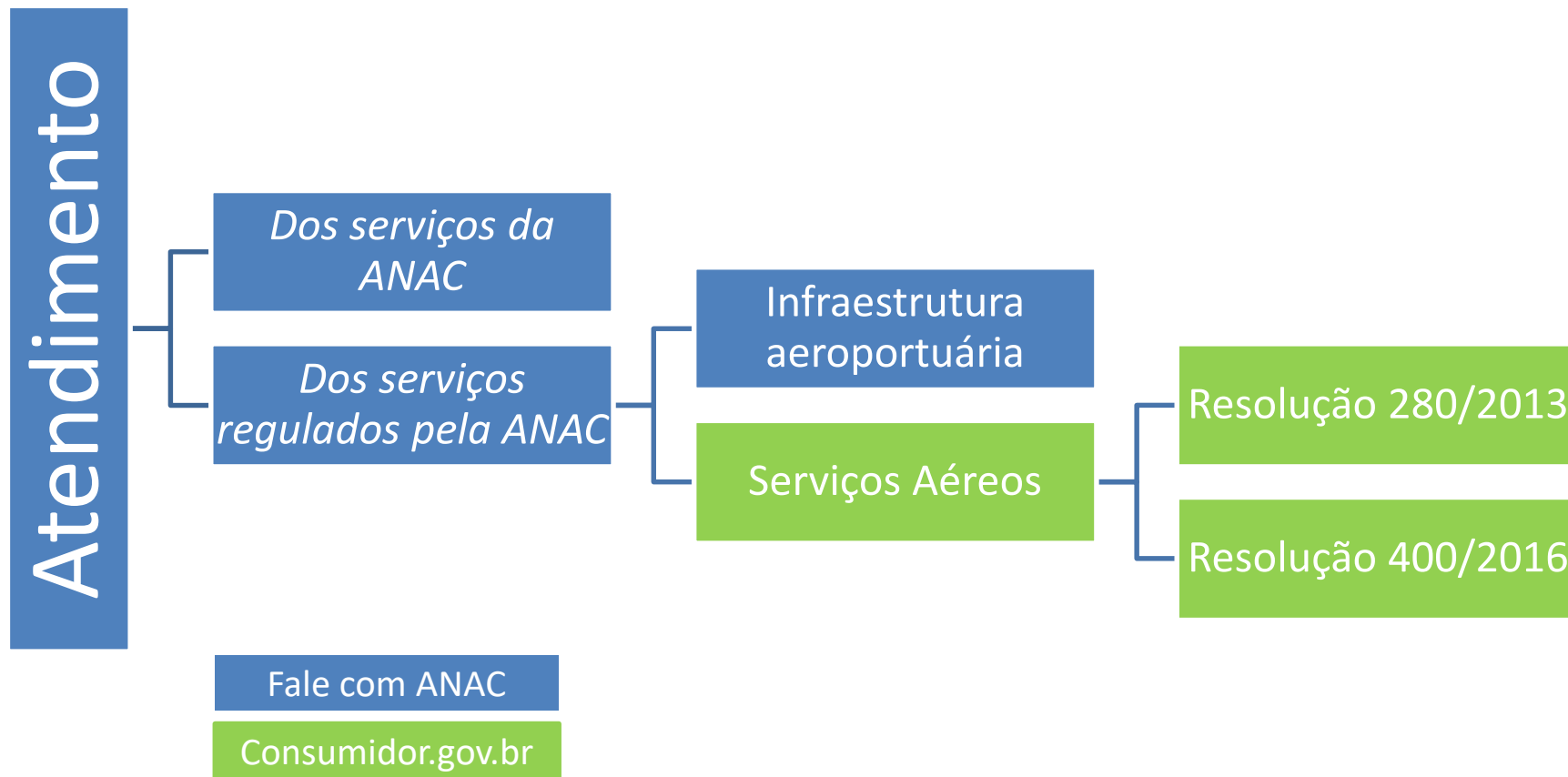


\*Inclusive reclamações sobre programas de fidelidade, que não são consideradas nos boletins de acompanhamento elaborados pela ANAC.



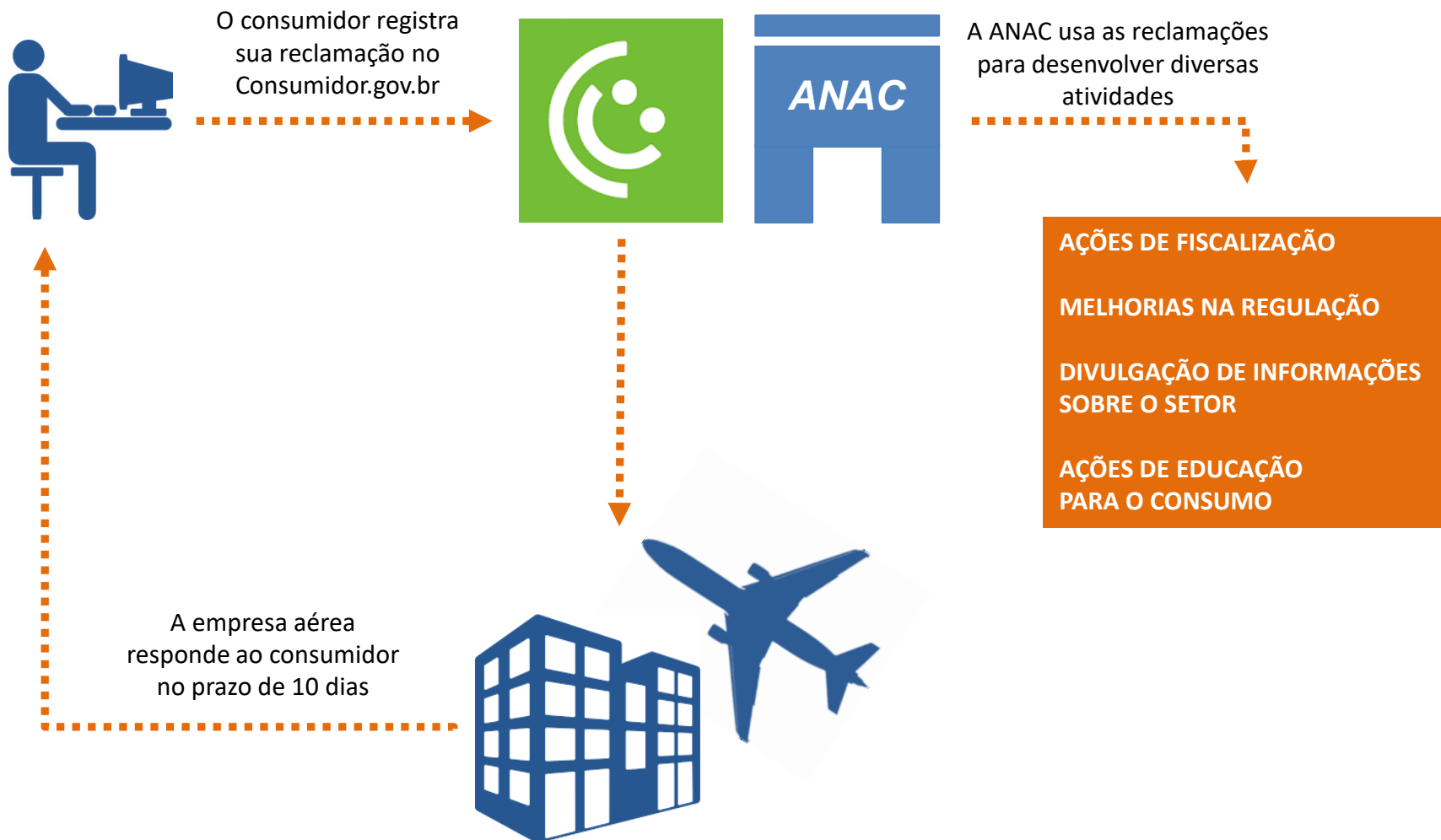
### **Vamos falar sobre isso:**

- O que é o Consumidor.gov.br?
- Por que a ANAC aderiu?
- Como a ANAC trata os dados? E o outro sistema de atendimento da Agência (Stella)?



# VI SQITA - Painel 8: Relações de Consumo

## Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br



Primeira agência reguladora a aderir à  
plataforma consumidor.gov.br em  
dezembro/2016



*Download* das  
reclamações

Classificação

Identificação dos  
principais problemas,  
em âmbito coletivo

Adoção de medidas  
administrativas junto  
ao setor regulado  
para soluções

Publicação de  
Relatórios

## VI SQITA - Painel 8: Relações de Consumo

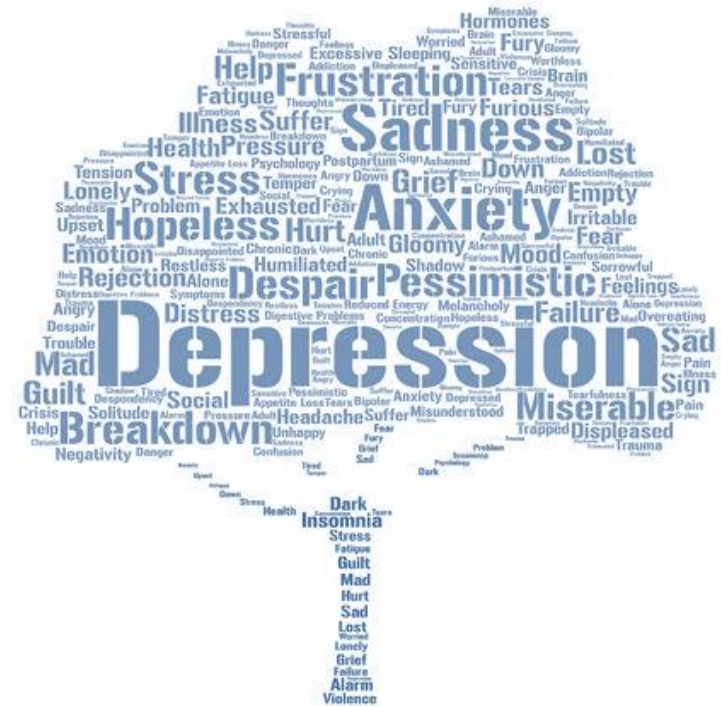
### Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br

#### Quadro comparativo – Metodologia de tratamento de dados do Consumidor.gov.br sobre o Transporte Aéreo

Aspecto	ANAC	Senacon
<b>Base de dados</b>	Reclamações relativas a empresas aéreas (exceto Latam Cargo), classificadas ou não pelos próprios consumidores como Área: Transportes/Assunto: Aéreo.	Reclamações relativas a empresas aéreas e agências de turismo, somente se classificadas pelos próprios consumidores como Área: Transportes/Assunto: Aéreo.
<b>Classificação das reclamações</b>	A ANAC classifica as reclamações, por tema e subtema, de acordo com opções previamente estabelecidas pela própria ANAC.	O consumidor classifica sua própria reclamação, por área, assunto e problema, de acordo com opções previamente estabelecidas pela Senacon.
<b>Programas de Fidelidade</b>  Refere-se à adesão, pontuação e utilização de programas de fidelidade das empresas aéreas ou seus parceiros. Não se refere a problemas surgidos na execução do transporte aéreo.	Para a apuração do total de reclamações abertas, do índice de solução, do índice de satisfação, do prazo médio de resposta e das reclamações respondidas, a ANAC exclui todas as reclamações relativas a programas de fidelidade.	Para a apuração do total de reclamações abertas, do índice de solução, do índice de satisfação, do prazo médio de resposta e das reclamações respondidas, a Senacon não exclui reclamações relativas a programas de fidelidade.

## 11 temas

## Outros



## + 66 subtemas





**Boletim de monitoramento do consumidor.gov.br**

**Transporte Aéreo**

**2º Trimestre de 2018**

**ANAC** AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

MONITORAMENTO DO CONSUMIDOR.GOV.BR – TRANSPORTE AÉREO – 2º TRIMESTRE DE 2018

**Logia**

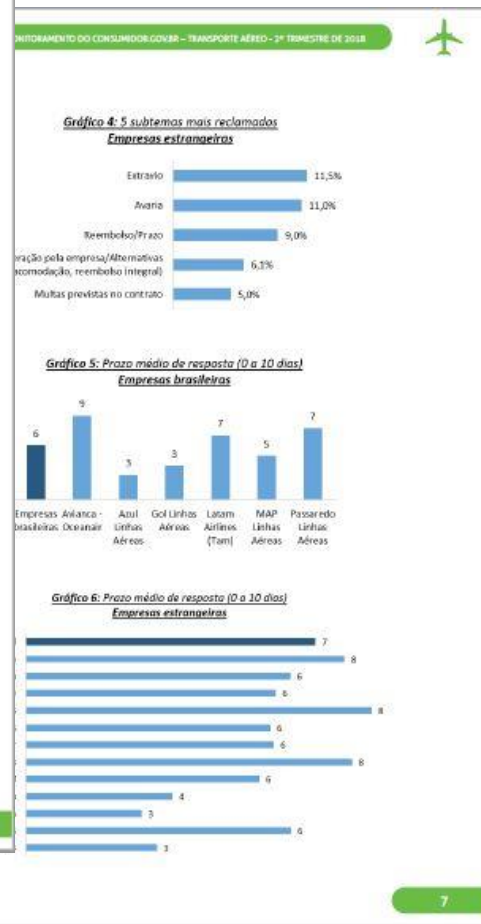
Neste boletim, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) considerou as reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br de abril a junho de 2018. Foram analisadas as reclamações relativas às empresas aéreas classificadas ou não pelos próprios consumidores em "Assunto: Aéreo".

As reclamações foram agrupadas em temas e subtemas que abordam os principais aspectos do transporte aéreo, segundo a classificação elaborada pela ANAC ([clique aqui para acessar](#)). Dentro dessa classificação, foi realizada a leitura das reclamações pela equipe de Regulação das Relações de Consumo – GCON/SAS da Agência.

A classificação das reclamações, os registros relativos aos programas de fidelidade e análises, a fim de se evitarem distorções e para se garantir comparabilidade entre os dados. Isso porque enquanto parte das reclamações é integralmente absorvida por programas de fidelidade, a outra é partilhada entre as empresas aéreas. As reclamações são analisadas especificamente para operar com os dados da Agência não acompanhada (Observa-se que os programas de fidelidade não são itens regulados pela ANAC). Por esses critérios, foram registradas 6.311 reclamações de referência.

Apesar do longo do trimestre referenciado neste boletim, reforçando o seu compromisso com a resolução de conflitos de consumo, aderiram ao Consumidor.gov.br as empresas aéreas **Aeromexico, Condor, Iberia Linhas Aéreas e United Airlines**. As outras aéreas com reclamações foram: **Aeromexico, Air France, Avianca Aerovias, Avianca Oceanair, Azul Linhas Aéreas, KLM, Latam Airlines, Lufthansa, MAP Linhas Aéreas, Passaredo Linhas Aéreas e TAP Air Portugal**. Portanto, a comparação individualizada dos dados das empresas aéreas não foi possível ao longo do trimestre – e não estiveram na plataforma durante todo o período o longo do trimestre referenciado neste boletim.

Neste boletim, as empresas **Avianca Aerovias** (estrangeira) e **Avianca Oceanair** (brasileira) foram apresentadas separadamente, como solicitado pela segunda companhia, já que são empresas distintas. Ainda, que a TAP Air Portugal também aderiu ao Consumidor.gov.br, mas não foi considerada neste boletim.



[www.anac.gov.br/consumidor](http://www.anac.gov.br/consumidor)

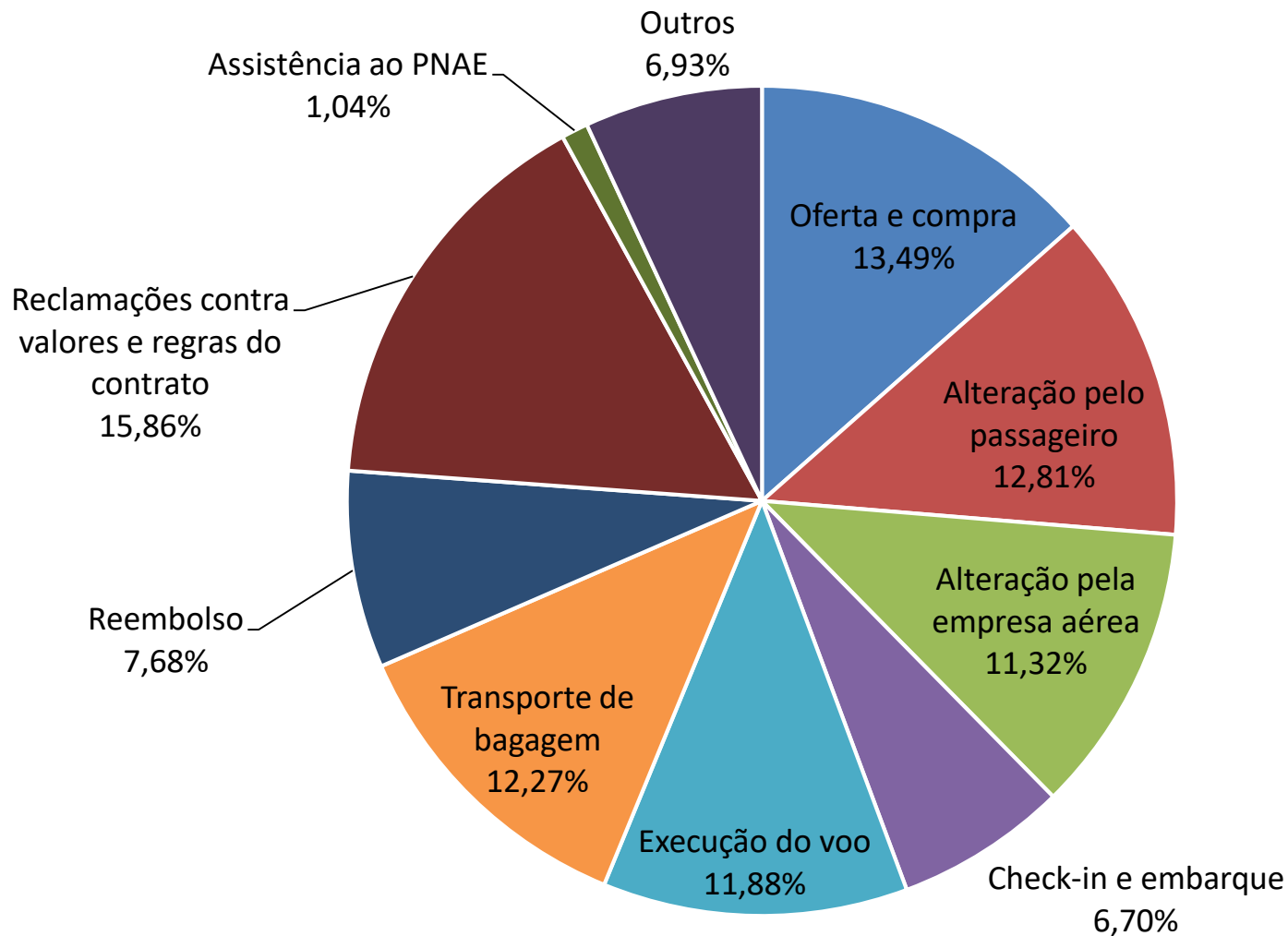
As empresas aéreas presentes no Consumidor.gov.br no 1º semestre de 2018 responderam por **91,08% do total de passageiros** pagos transportados

Foram registradas no período **24 reclamações a cada** grupo de **100 mil passageiros** pagos transportados

Reclamações das quatro grandes aéreas brasileiras	
Avianca - Oceanair	<b>22</b> a cada 100 mil pax pagos
Azul Linhas Aéreas	<b>18</b> a cada 100 mil pax pagos
Gol Linhas Aéreas	<b>16</b> a cada 100 mil pax pagos
Latam Airlines (Tam)	<b>34</b> a cada 100 mil pax pagos

## VI SQITA - Painel 8: Relações de Consumo

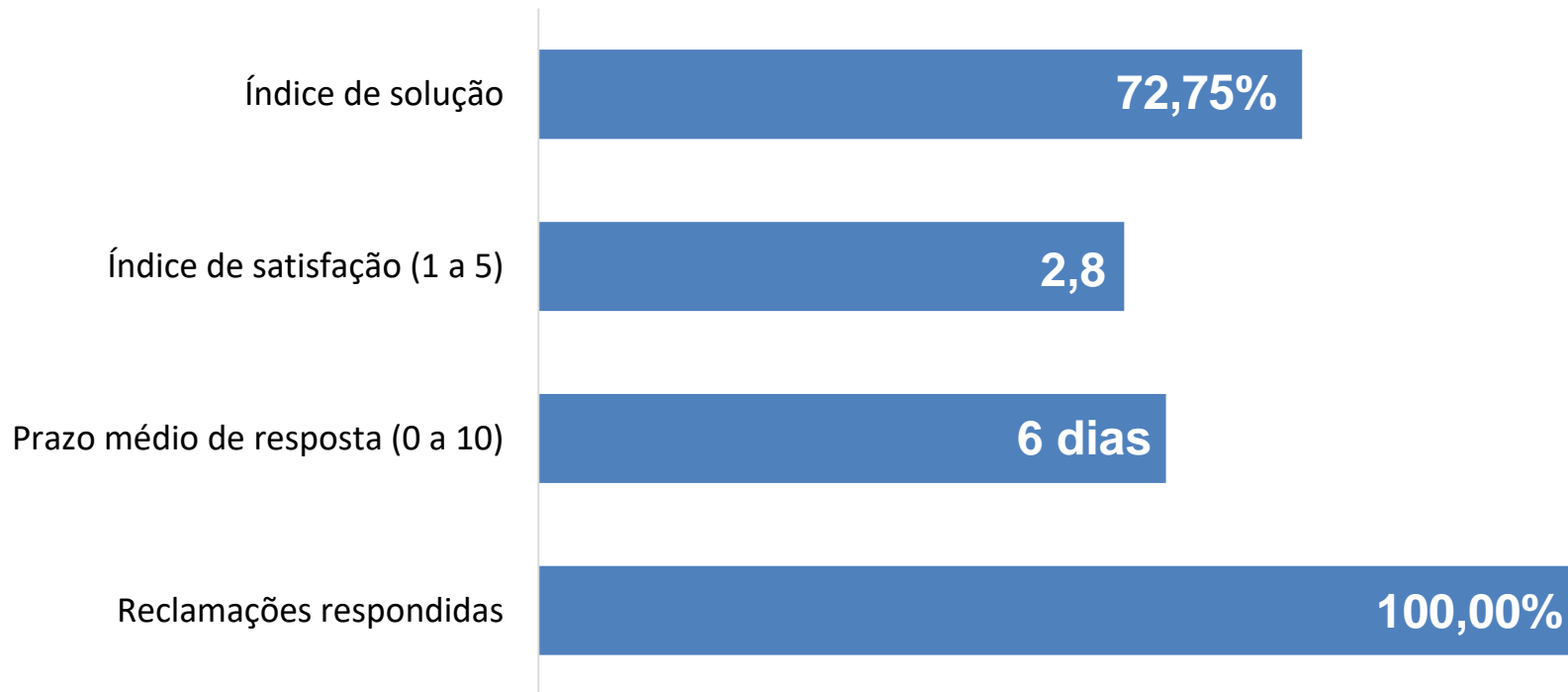
Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br



\*Dados do 1º semestre de 2018.

## VI SQITA - Painel 8: Relações de Consumo

Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br



\*Dados do 1º semestre de 2018.

**Como aderir:** [cadastro.empresa@consumidor.gov.br](mailto:cadastro.empresa@consumidor.gov.br)

- Formulário de adesão (reconhecimento de firma) + documentos constitutivos da empresa
  
- Leituras importantes:
  - Termo de Uso
  - Termo de Adesão e Compromisso
  - Guia Usuário - Empresa

# Obrigado.

***Giovani Hilário Moreira***

***Especialista em Regulação***

***Gerência de Regulação das Relações de Consumo***

***Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos***

***[gcon.sas@anac.gov.br](mailto:gcon.sas@anac.gov.br)***

***(61) 3314-4399***