

A photograph of a family inside an airplane cabin. A woman with blonde hair is smiling and looking out the window. A man is partially visible next to her. A baby is sitting in a car seat, also looking out the window. The background shows other passengers and airplane seats.

# VI Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo

Experiência com o portal [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) — melhoria e tratamento de dados

Novembro de 2018

# Visão Geral da Azul

A companhia aérea com maior malha e crescimento do Brasil

**#1** em destinos atendidos  
(100+)

**#1** em pontualidade e  
satisfação do cliente

**#1** em **84%** dos  
mercados atendidos

**#1** em decolagens domésticas  
(1/3 das decolagens)



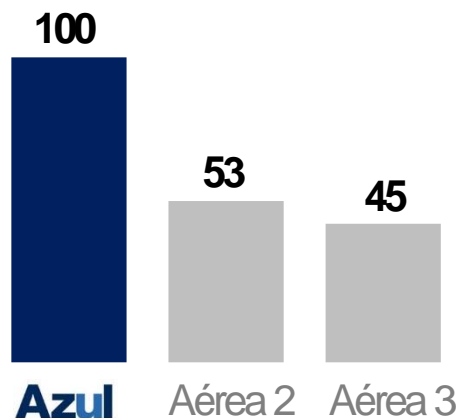
**+12mil**  
tripulantes



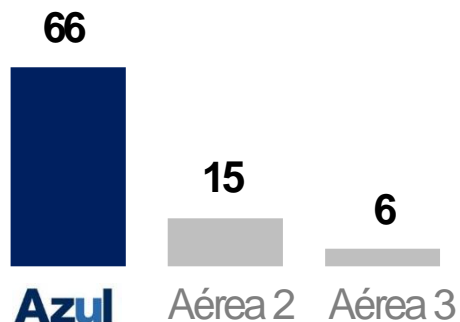
**Forte penetração em  
mercados pouco atendidos**

**Hubs localizados em Campinas e  
Belo Horizonte, duas das maiores  
áreas metropolitanas do país**

Cidades Atendidas



Cidades onde é #1  
em decolagens







**MELHOR  
EMPREGO DE  
SUA VIDA**



**MELHOR  
VOO DE  
SUA VIDA**

# Como é o jeito Azul de encantar?



No primeiro dia do ano, uma pequenina cliente nossa, de apenas 7 anos de idade, estava voltando dos Estados Unidos para o Brasil com sua mãe. A família da menina já estava na expectativa de que o dente de leite dela caísse e, qual não foi a surpresa do nosso Time, quando o dentinho dela caiu durante o voo mesmo!

Nosso Tripulante, o comissário Lucas Nascimento, observando a situação, teve uma ideia muito bacana para tornar aquele momento especial: escreveu uma cartinha e assinou como Fada Azul. Junto com a carta, também entregou um presente.



# Prêmios de Reconhecimento



2018

Melhor Cia Aérea da América Latina e do Brasil



2018

Melhor classe Executiva da América Latina



2018

Melhor classe Econômica da América Latina



2018

Única Cia Aérea da América Latina na lista das 10 melhores do mundo

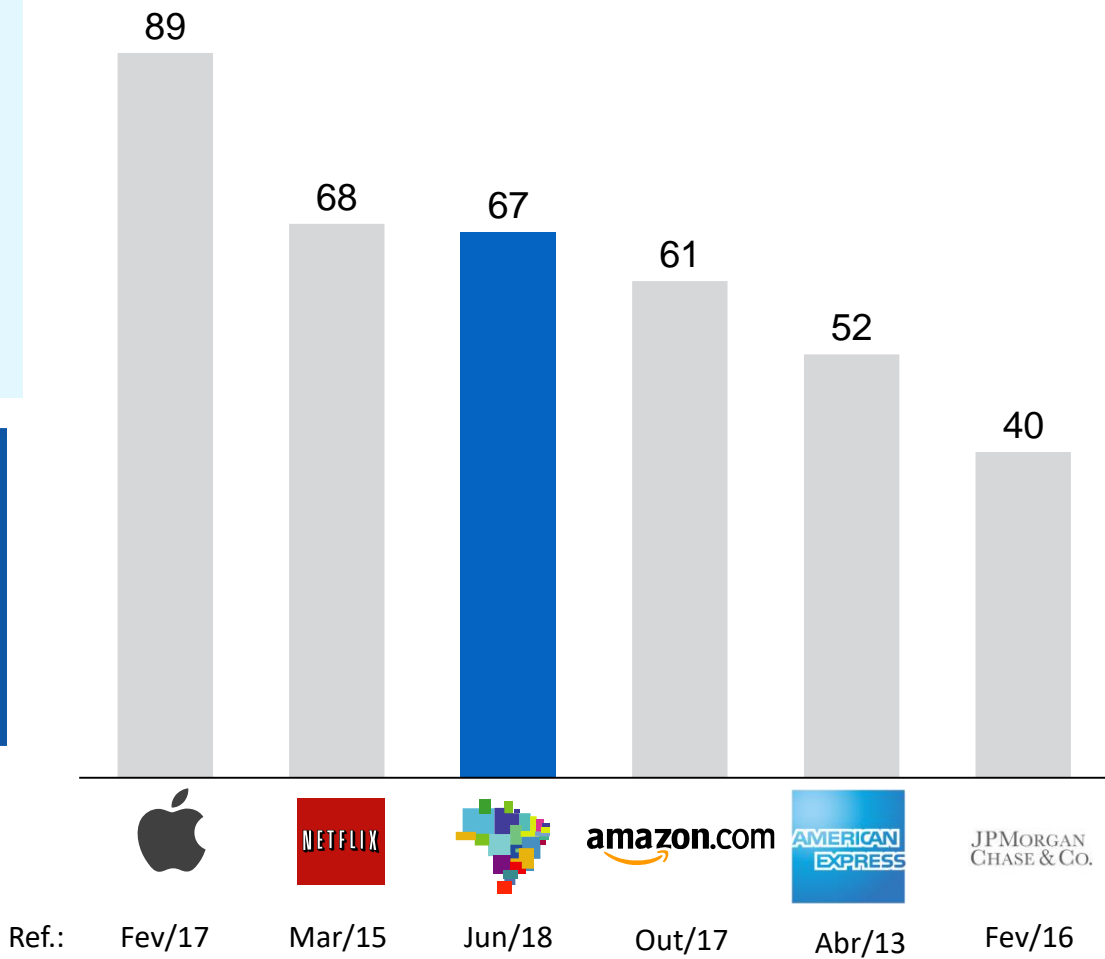


Prêmio Melhores Destinos 2018

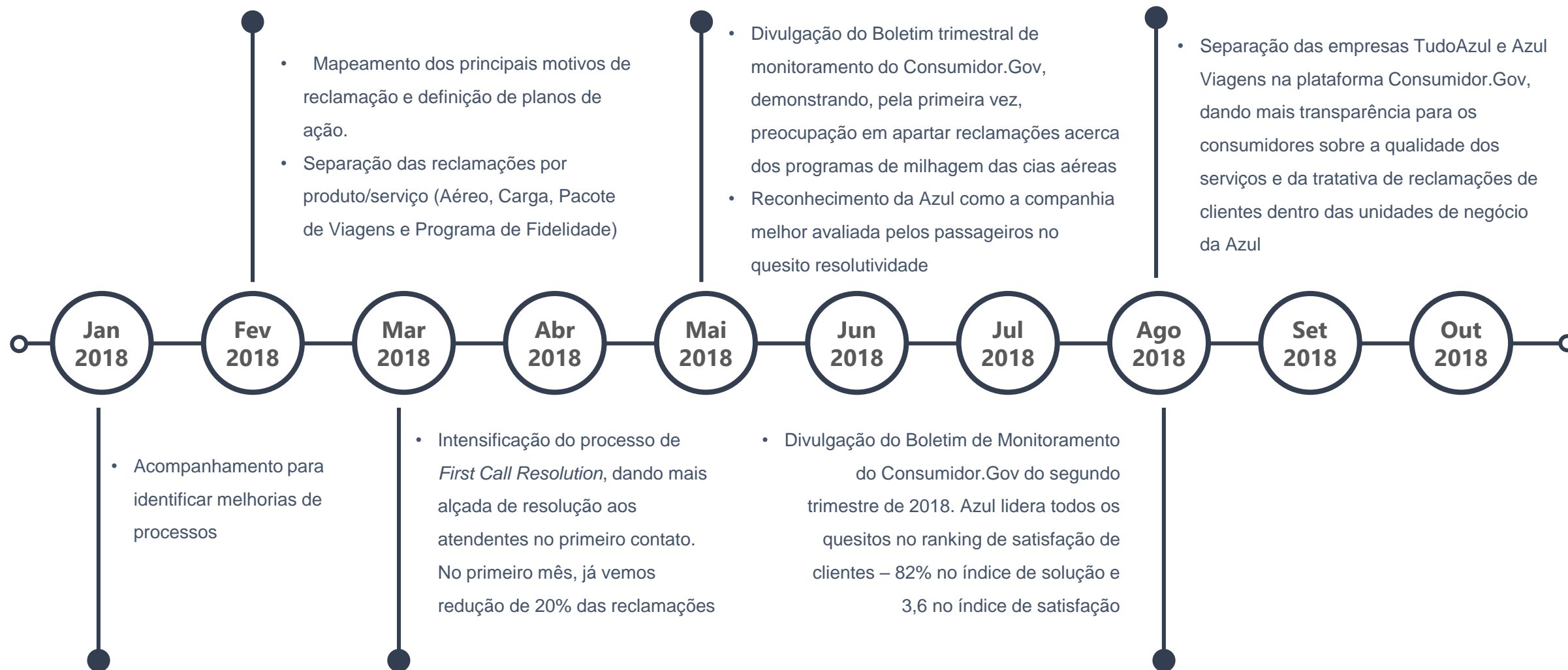
Melhor companhia aérea do Brasil



## Net Promoter Score Benchmarks



# Linha do Tempo | Consumidor.Gov



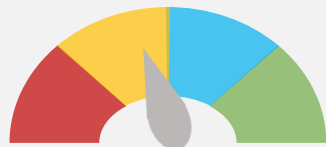
## Acumulado de 2017



**54%**

**Índice de Solução**

Menores índices entre as principais companhias brasileiras



**2,1**

**Índice de Satisfação**



**Tempo de Resposta**

**4 dias**



**% Respondidas**

**99%**



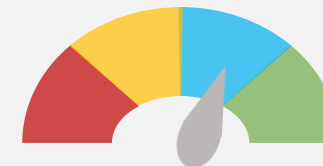
## Janeiro – Outubro/2018



**77%**

**Índice de Solução**

Melhores índices entre as principais companhias brasileiras



**3,3**

**Índice de Satisfação**



**Tempo de Resposta**

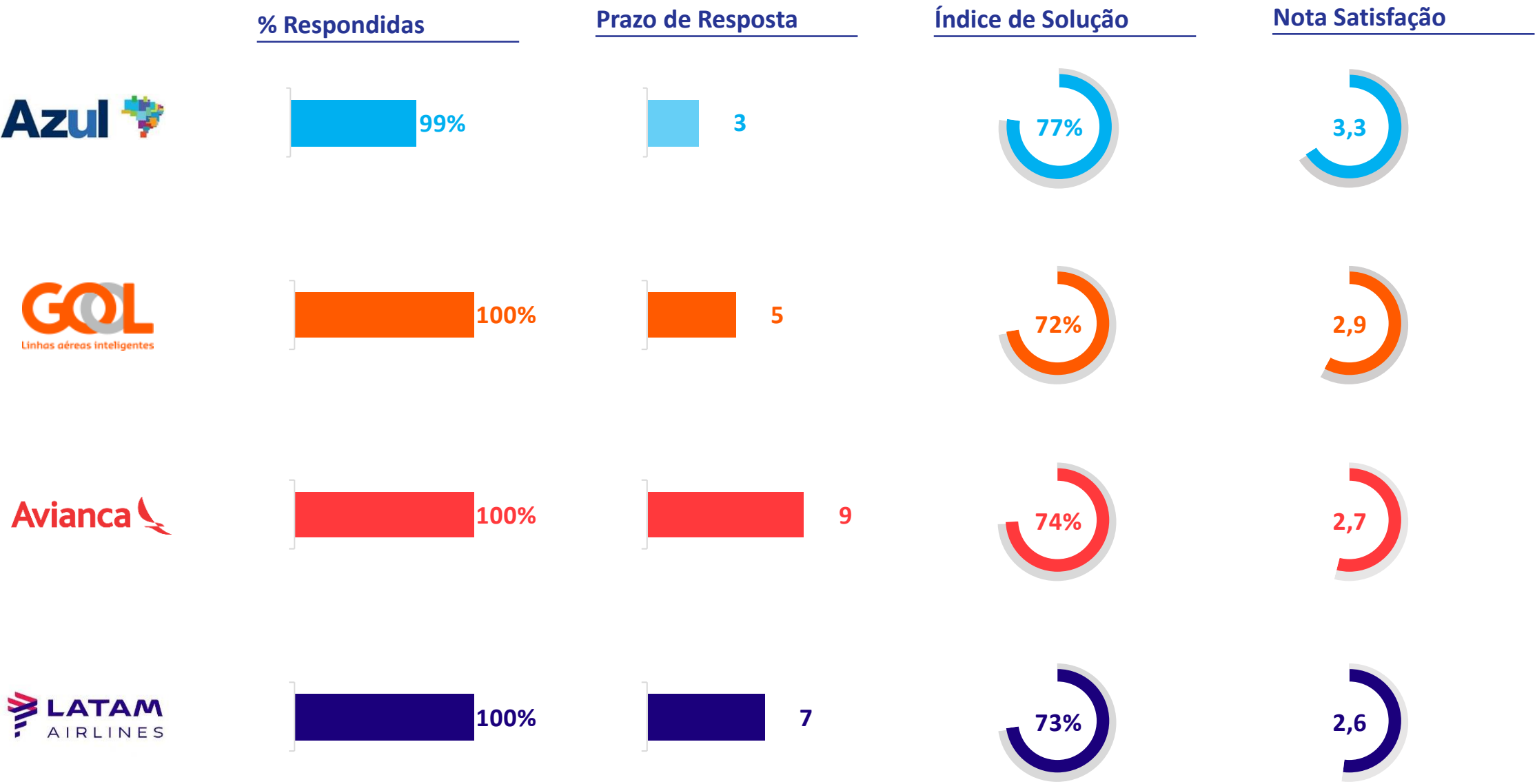
**3 dias**



**% Respondidas**

**99%**

# Consumidor.Gov – Ranking Acumulado 2018





# Consumidor.Gov – Evolução dos Indicadores

A partir do mês de agosto, a plataforma Consumidor.Gov separou o resultados das empresas Azul Linhas Aéreas, TudoAzul e Azul Viagens para registro das reclamações em seu site. Com isso, contamos dar mais transparência para os consumidores sobre a qualidade dos serviços e da tratativa de reclamações de clientes dentro das diferentes unidades de negócio da Azul.

Os resultados parciais mostram que mantemos a mesma qualidade nos índices de satisfação, com a vantagem de promover o aprimoramento dos nossos serviços com a correta distribuição entre as áreas.

## Antes da separação – Jan a Jul/18



## Depois da separação – Ago a Out/18



