

Boletim de monitoramento



3º TRIMESTRE DE 2022

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) apresenta à sociedade o **Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov.br – Transporte Aéreo**, que contempla indicadores de desempenho das empresas aéreas na plataforma durante o 3º trimestre de 2022. Os dados detalhados, assim como a metodologia de apuração, podem ser consultados nas [planilhas disponíveis no Anexo](#) (clique no link para acessar). Para consultar os boletins anteriores, basta acessar a seção Dados e Estatísticas - Passageiros do Portal da ANAC.

Em caso de dificuldades relativas ao transporte aéreo, a ANAC orienta os passageiros a procurarem primeiramente os canais de atendimento eletrônico, telefônico ou presencial da própria empresa aérea para resolver qualquer necessidade ou problema relacionado ao serviço.

Caso não fique satisfeito com o atendimento ou a solução apresentada pela empresa aérea em seus canais próprios, recomenda-se que o passageiro registre uma reclamação na plataforma **Consumidor.gov.br**.

O **Consumidor.gov.br** é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.

As reclamações registradas pelos usuários do transporte aéreo de passageiros no **Consumidor.gov.br** são monitoradas em âmbito coletivo pela ANAC com o propósito de identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos consumidores e, assim, subsidiar a regulação e a fiscalização do setor.

Já a publicação de boletins periódicos de monitoramento do **Consumidor.gov.br** pela ANAC visa proporcionar transparência à sociedade sobre o desempenho das empresas aéreas na plataforma, promover a concorrência e a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao passageiro, além de disponibilizar informações que sejam úteis para a decisão de compra de passagens aéreas.

Outros relatórios e bases de dados com maior grau de detalhamento são periodicamente publicados na seção **Dados e Estatísticas >>> Passageiros** para livre consulta de qualquer interessado. Dúvidas, críticas e sugestões podem ser registradas no Fale com a ANAC, por meio do portal da ANAC na internet ou do telefone 163. Já para saber mais sobre os direitos e deveres dos passageiros e das empresas aéreas, acesse www.gov.br/anac/passageiros.



Quantidade de reclamações
pág. 2



Solução de problemas
pág. 3



Temas reclamados
pág. 4



Dúvidas, críticas, elogios, sugestões:
[Clique aqui](#)



QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES

Em 2019, a ANAC estabeleceu que todas as empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público regular de passageiros estão obrigadas a estar ativas no Consumidor.gov.br e a responder as reclamações dos usuários dos serviços no prazo estabelecido. A Agência estimula ativamente a utilização da plataforma pelos consumidores, o que naturalmente se reflete na quantidade de reclamações registradas.

No 3º trimestre de 2022, foram registradas 22.304 reclamações em relação às empresas aéreas no **Consumidor.gov.br**, as quais transportaram 26.214.853 dos passageiros pagos do período. Isso representa o registro de 85,1 reclamações a cada 100 mil passageiros - uma queda de 38,8% em relação ao mesmo período do ano anterior. O número absoluto de reclamações (sem ponderação pelo número de passageiros) também diminuiu 6,7%¹.

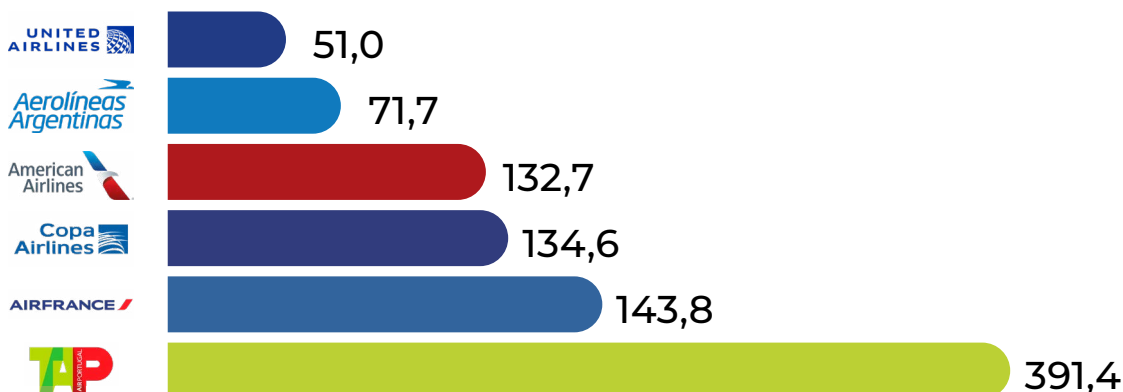
Confira o desempenho das empresas nacionais e estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre.

RECLAMAÇÕES A CADA 100 MIL PASSAGEIROS

MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS



¹ Observa-se que os Dados deste Boletim levaram em consideração as reclamações em face da Itapemirim Transportes Aéreos, registradas no 3º Trimestre de 2021.



DESEMPENHO NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Em relação ao desempenho no tratamento das reclamações, verifica-se melhora do desempenho médio das empresas em todos os indicadores. As empresas apresentaram no trimestre um índice de solução de 79% (3,4% acima do apurado no mesmo período do ano anterior). A nota média de satisfação com o atendimento das empresas foi de 3,4 em uma escala de 1 a 5 – 7,4% acima do mesmo período do ano anterior. Já o tempo médio de resposta às reclamações foi de 4,2 dias, 19,7% menor do que o tempo de espera verificado no mesmo período do ano anterior.



ÍNDICE DE SOLUÇÃO

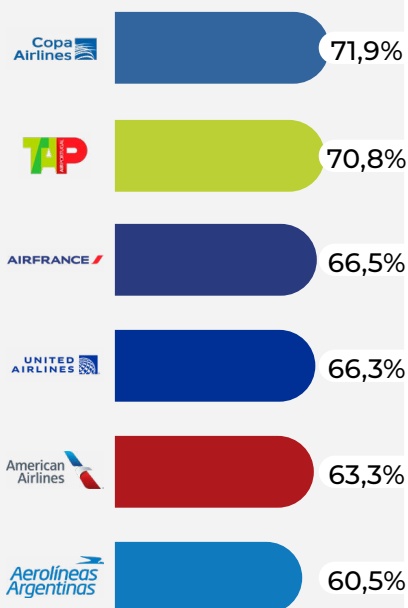
79%

(3,4%) ↑

MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (1 A 5)

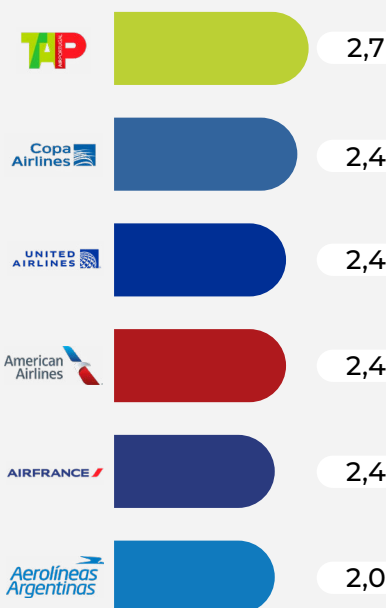
3,4

(7,4%) ↑

MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

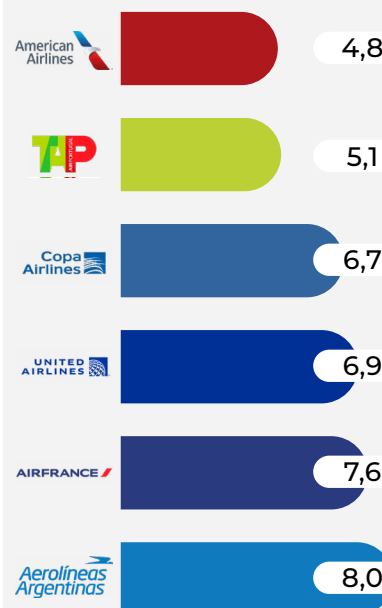
4,2 DIAS

(-19,7%) ↓

MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS





TEMAS RECLAMADOS

Os temas mais reclamados pelos consumidores no trimestre dizem respeito a Reembolso (**25,01%**), Alteração pelo passageiro (**22,41%**) e Oferta e compra (**14,98%**). Em relação ao mesmo trimestre do ano anterior, houve redução da proporção de reclamações relativas ao Reembolso (que contava com **32,4%** das reclamações do 3º trimestre de 2021), e à Oferta e compra (**28,6%**), muito embora tenha ocorrido crescimento em relação à Alteração pelo passageiro (**18,3%**).

