

Boletim de monitoramento



4º 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. **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.

A ANAC foi a primeira Agência Reguladora Federal a aderir ao **Consumidor.gov.br** como órgão de monitoramento, por meio de Acordo de Cooperação Técnica firmado em dezembro de 2016 com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que é responsável pela gestão da plataforma. Outras Agências Reguladoras, a própria Senacon e diversas outras instituições do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) também monitoram a plataforma em âmbito coletivo.

A publicação de boletins periódicos de monitoramento do Consumidor.gov.br pela ANAC visa a proporcionar transparência à sociedade sobre o desempenho das empresas aéreas na plataforma e 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. Ainda, 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.

Este boletim apresenta, de forma destacada, os resultados dos indicadores relacionados à quantidade de reclamações e ao desempenho na solução de problemas, além dos principais temas reclamados no 4º 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). Também convidamos você para saber mais sobre os direitos e deveres dos passageiros e das empresas aéreas, acessando www.gov.br/anac/passageiros (clique no link para acessar).



Quantidade de reclamações

pág. 2



Solução de problemas

pág. 3



Temas reclamados

pág. 4



Outros Fatos Relevantes

pág. 5



Atendimento ao Passageiro

pág. 5



Dúvidas, críticas, elogios, sugestões:

Clique aqui



QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES

No 4º trimestre de 2022, foram registradas 19.964 reclamações em relação às empresas aéreas no **Consumidor.gov.br**, as quais transportaram 26.890.248 (99,96%) dos passageiros pagos do período. Isso representa o registro de 74,2 reclamações a cada 100 mil passageiros - uma queda de 51,6% em relação ao mesmo período do ano anterior. O número absoluto de reclamações (sem ponderação pelo número de passageiros) também diminuiu 44,3%.

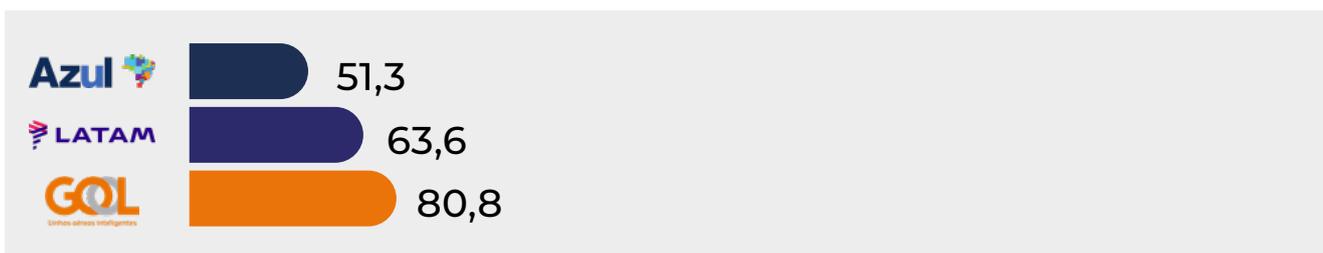
Confira abaixo o desempenho das empresas nacionais e estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre.

RECLAMAÇÕES A CADA 100 MIL PASSAGEIROS

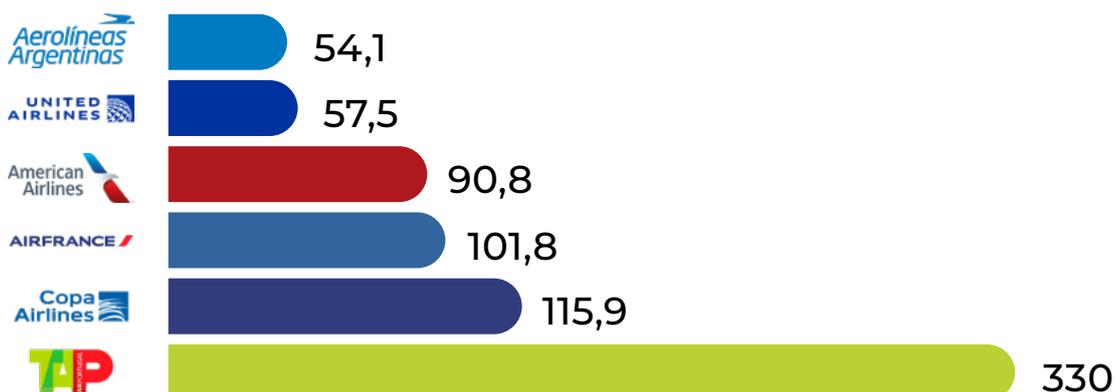
74,2

(-51,6%) ↓

MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS

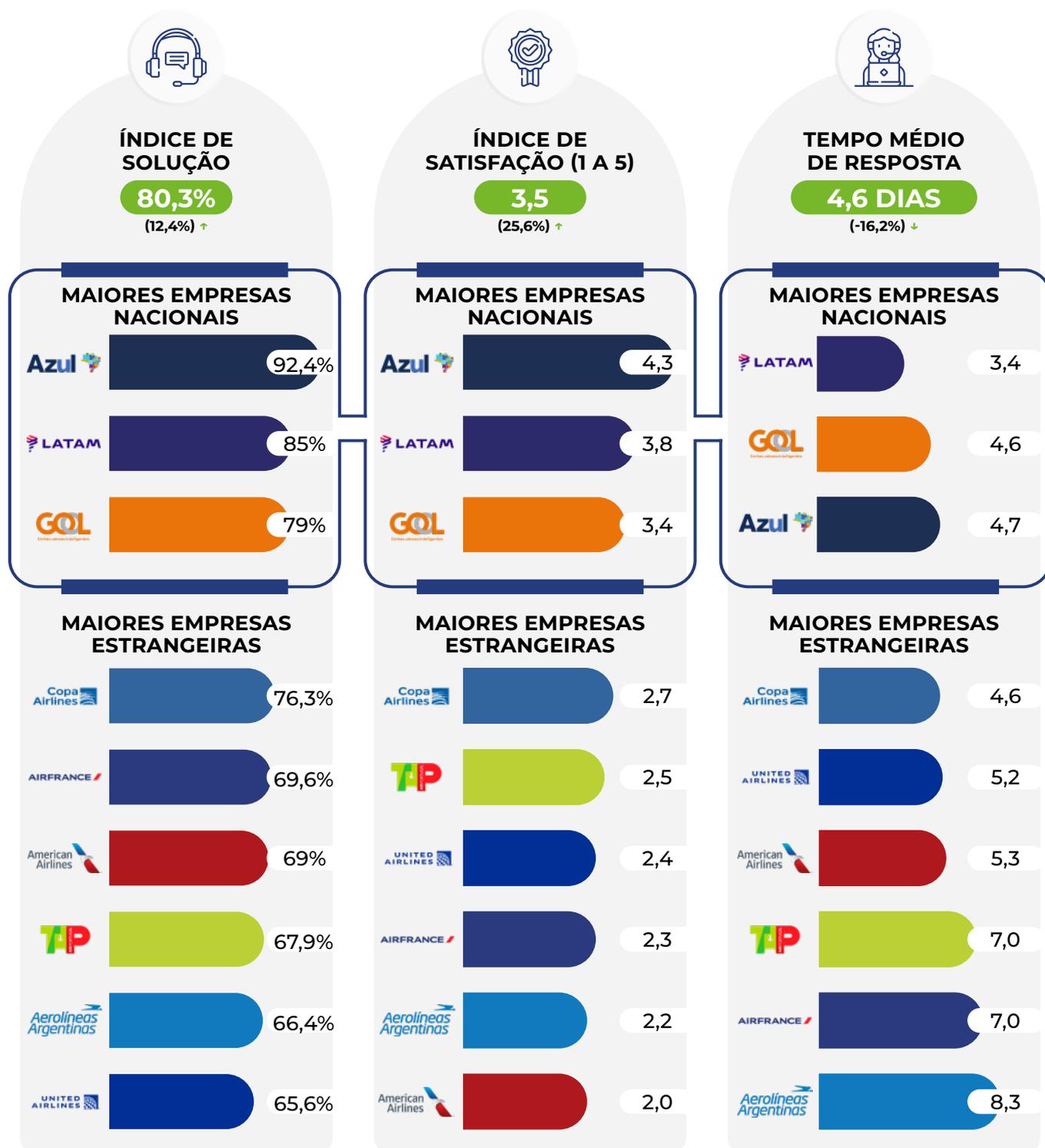




DESEMPENHO NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Em relação ao desempenho no tratamento das reclamações, as empresas apresentaram no trimestre um índice de solução de 80,3% (12,4% acima do apurado no mesmo período do ano anterior). A nota média de satisfação com o atendimento das empresas foi de 3,5 em uma escala de 1 a 5 (25,6% acima do apurado no mesmo período do ano anterior). Já o tempo médio de resposta às reclamações foi de 4,6 dias (16,2% abaixo do ano anterior).

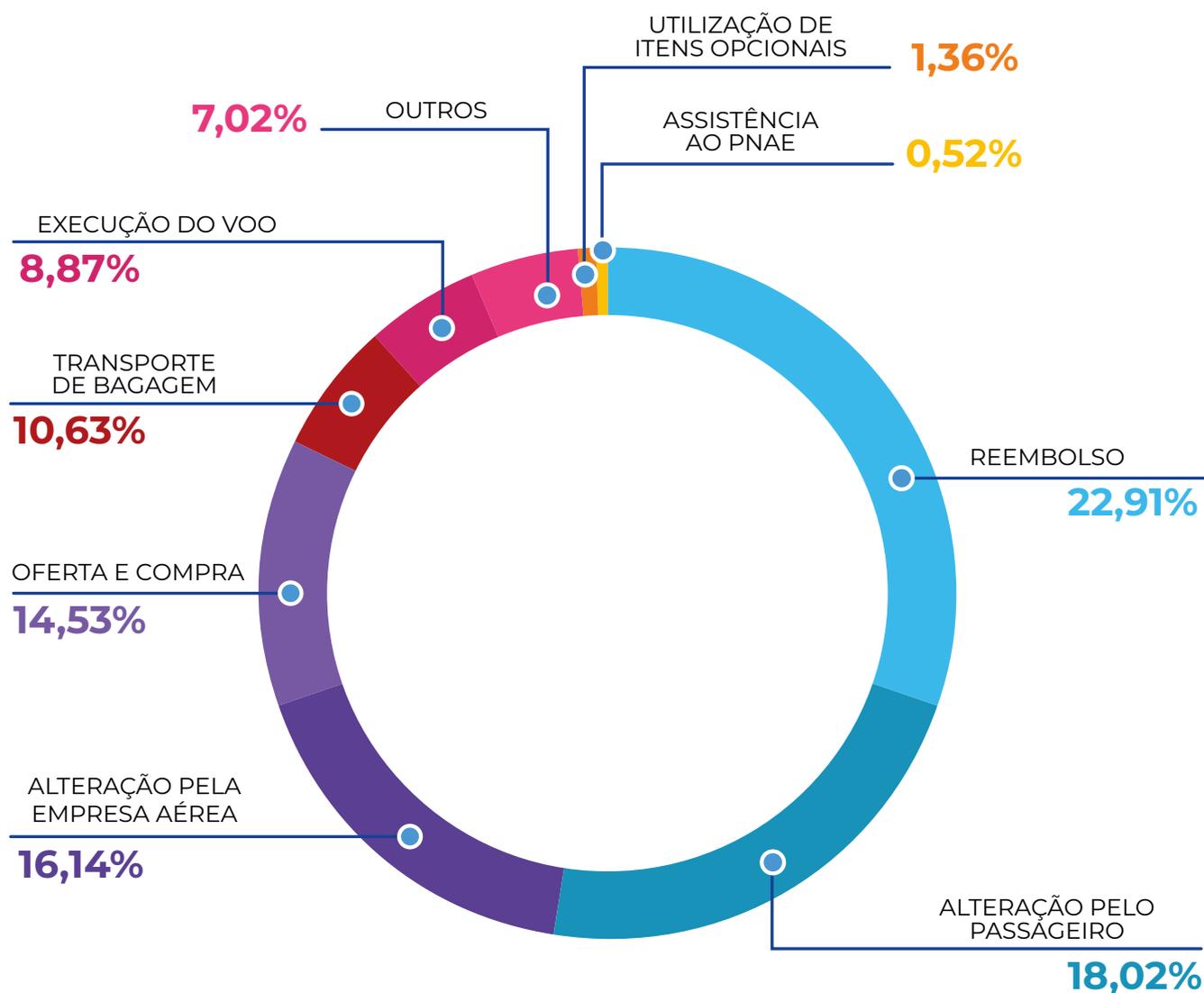
Observa-se que as empresas nacionais apresentam melhores índices de solução e de satisfação, conforme ilustrado a seguir.





TEMAS RECLAMADOS

Os temas mais reclamados pelos consumidores no trimestre dizem respeito a reembolso **(22,9%)**, alteração pelo passageiro **(18%)** e alteração pela empresa aérea **(16,1%)**.





OUTROS FATOS RELEVANTES

O período final desse trimestre e o aumento de voos nas proximidades das festas de fim de ano motivaram ações presenciais de fiscalização da ANAC, a fim de avaliar sistemicamente o atendimento prestado aos passageiros, inclusive PNAE (passageiro com necessidade de assistência especial), pelas empresas com operações domésticas entre os dias 20 e 30 de dezembro de 2022. A operação envolveu mais de 70 servidores da Agência, que trouxeram também informações sobre os 18 aeroportos, centenas de equipamentos e seu funcionamento.



ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO

Os passageiros do transporte aéreo são orientados primeiramente a procurar os canais de atendimento eletrônico, telefônico ou presencial da própria empresa aérea para resolver qualquer necessidade ou problema relacionado ao serviço. Caso não fiquem satisfeitos com o atendimento ou a solução apresentada pela empresa aérea em seus canais próprios, recomenda-se que os passageiros registrem uma reclamação na plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br). Deve-se pontuar que os dados detalhados, assim como a metodologia de apuração, podem ser consultados nas [planilhas disponíveis no anexo](#) (clique no link para acessar). Já para consultar os boletins anteriores, basta acessar a seção [Dados e Estatísticas - Passageiros](#) do Portal da ANAC (clique no link para acessar)