

Boletim de monitoramento



2º TRIMESTRE DE 2023

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 registrados 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 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.

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 a quantidade de reclamações e desempenho na solução de problemas, além dos principais temas reclamados no 2º trimestre de 2023.

Os dados detalhados assim como a metodologia de apuração podem ser consultados no [Painel Reclamações de Passageiros](#). Para consultar os boletins anteriores, basta acessar a seção [Dados e Estatísticas - Passageiros](#) no portal da ANAC. Já para saber mais sobre os direitos e deveres dos passageiros e das empresas aéreas, basta acessar o link www.gov.br/anac/passageiros.



Quantidade de reclamações

pág. 2



Solução de problemas

pág. 3



Temas reclamados

pág. 4



Atendimento ao Passageiro

pág. 4



Dúvidas, críticas, elogios, sugestões:

Clique aqui



QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES

No 2º trimestre de 2023, as empresas aéreas receberam 20.280 reclamações¹ no **Consumidor.gov.br** e transportaram 26,3 milhões de passageiros pagos no período. Isso representa o registro de 77,1 reclamações a cada 100 mil passageiros – uma queda de 32,8% em relação ao mesmo período do ano anterior. O número absoluto de reclamações (sem ponderação pelo número de passageiros) também diminuiu 21,3%.

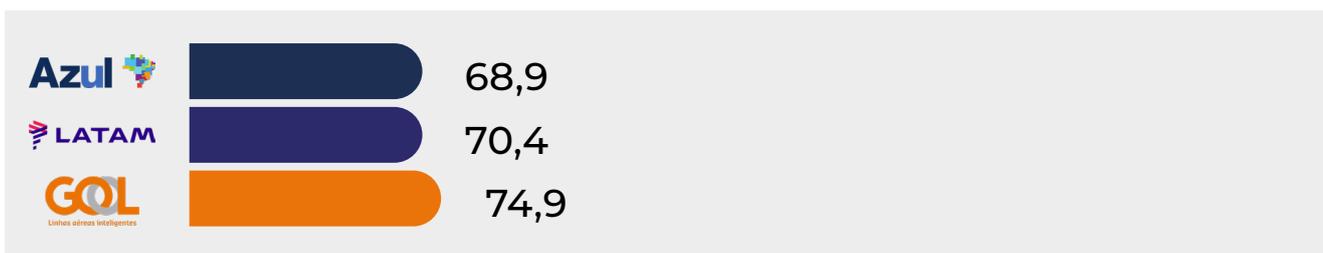
Confira abaixo o desempenho das principais empresas nacionais e estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre.

RECLAMAÇÕES A CADA 100 MIL PASSAGEIROS

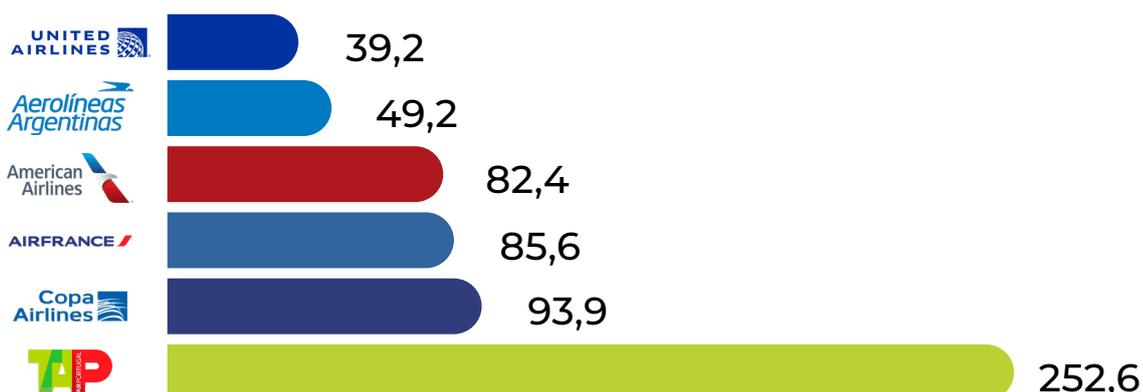
77,1

(-32,8%) ↓

MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS



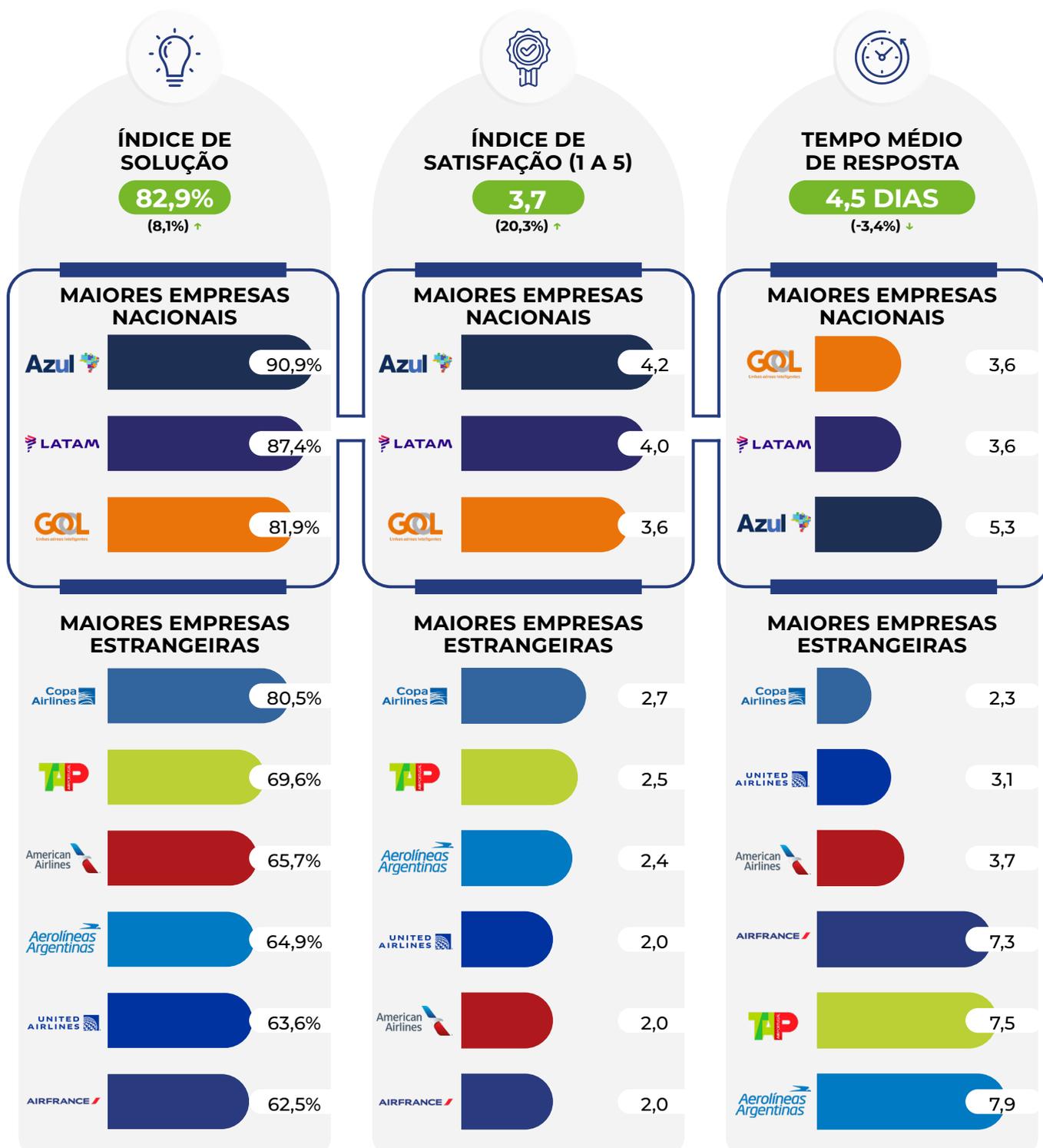
¹A partir de 2023, são consideradas as reclamações finalizadas no período em questão para a apuração dos indicadores. Os boletins de monitoramento publicados até 2022 consideravam a data de registro de cada reclamação (e não a data de finalização). Os dados das publicações anteriores segundo este novo critério de apuração podem ser consultados no [Painel Reclamações de Passageiros](#).



DESEMPENHO NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Em relação ao desempenho no tratamento das reclamações, as empresas apresentaram no trimestre um índice de solução de 82,9% (8,1% acima do apurado no mesmo período do ano anterior). A nota média de satisfação com o atendimento das empresas foi de 3,7 - em uma escala de 1 a 5 (20,3% acima do apurado no mesmo período do ano anterior). Já o tempo médio de resposta às reclamações foi de 4,5 dias (3,4% abaixo do mesmo período do ano passado).

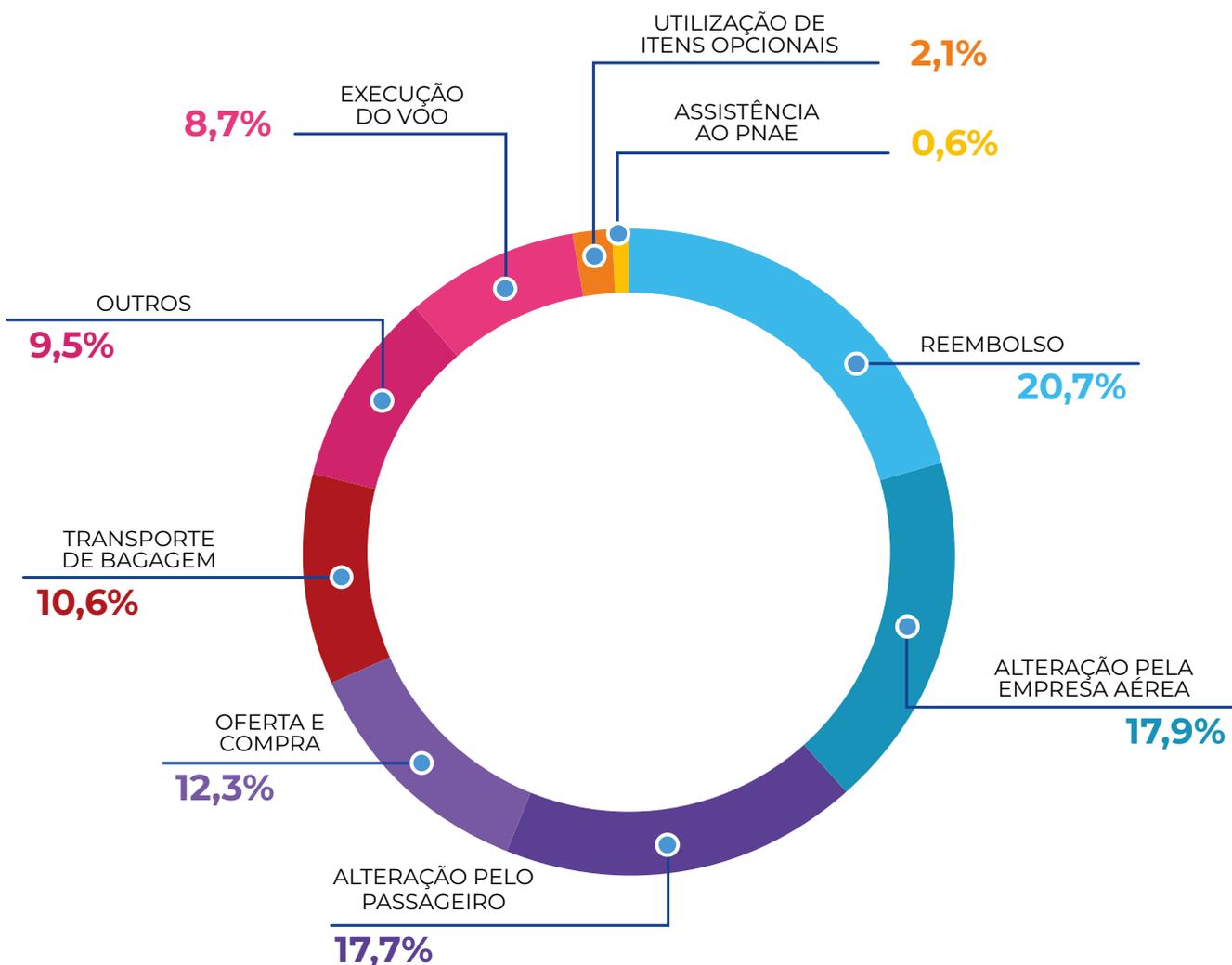
Observa-se que as empresas nacionais apresentam melhores índices de solução e de satisfação, conforme ilustrado a seguir.





TEMAS RECLAMADOS

Os temas mais reclamados pelos consumidores no trimestre dizem respeito a Reembolso **(20,7%)**, Alteração pela empresa aérea **(17,9%)** e Alteração pelo passageiro **(17,7%)**.



ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO

Os passageiros do transporte aéreo são orientados a primeiramente 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 o registro de uma reclamação na plataforma **Consumidor.gov.br**.