

Boletim de monitoramento



4º TRIMESTRE DE 2023

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) apresenta à sociedade o Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov.br – Transporte Aéreo. Sua publicação periódica 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 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 2023.

Os dados detalhados, a metodologia de apuração e os comparativos históricos podem ser consultados no [Painel Reclamações de Passageiros](#).

Também convidamos você 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. 5



Dúvidas, críticas, elogios, sugestões:

Clique aqui



QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES

No 4º trimestre de 2023, as empresas aéreas receberam 23.828 reclamações¹ no **Consumidor.gov.br** e transportaram 28.894.812 passageiros pagos do período. Isso representa o registro de 82,5 reclamações a cada 100 mil passageiros – um aumento de 9,8% em relação ao mesmo período do ano anterior. O número absoluto de reclamações (sem ponderação pelo número de passageiros) aumentou 18,1%.

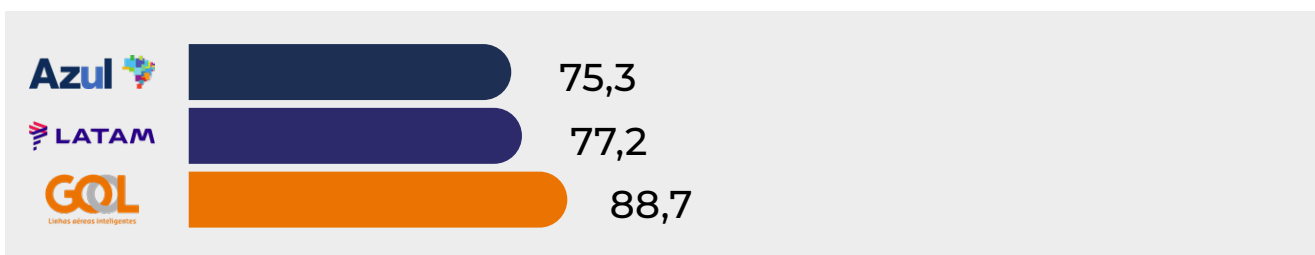
Confira abaixo o desempenho das principais empresas nacionais e estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre.

RECLAMAÇÕES A CADA 100 MIL PASSAGEIROS

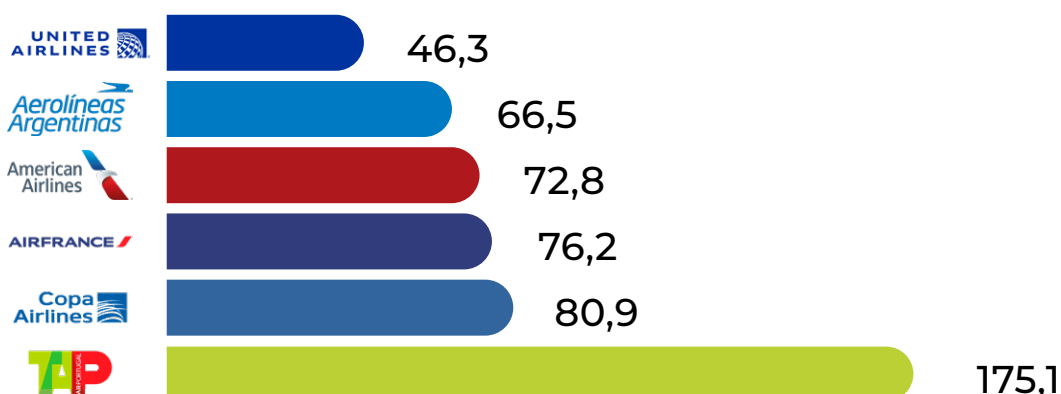
82,5

(+9,8%) ↑

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 86,1% (7% 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 (apresentando valor igual ao apurado no mesmo período do ano anterior). Já o tempo médio de resposta às reclamações foi de 6,0 dias (33,3% acima do mesmo período do ano passado).

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



ÍNDICE DE SOLUÇÃO

86,1%

(7%) ↑



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (1 A 5)

3,5

(0%) ↑

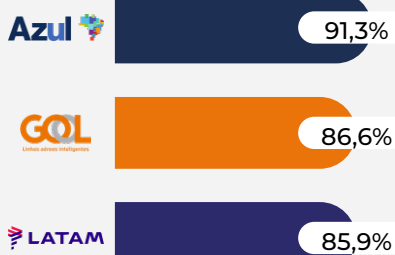


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

6,0 DIAS

(33,3%) ↑

MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



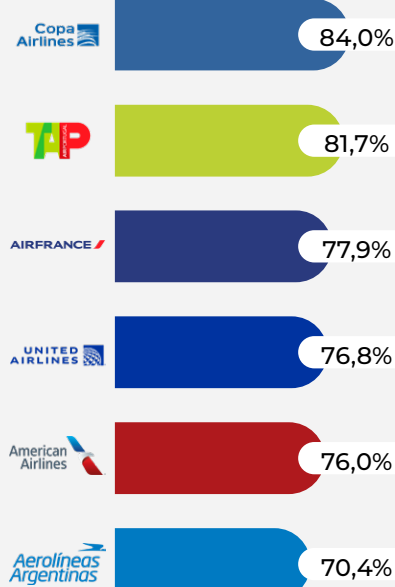
MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



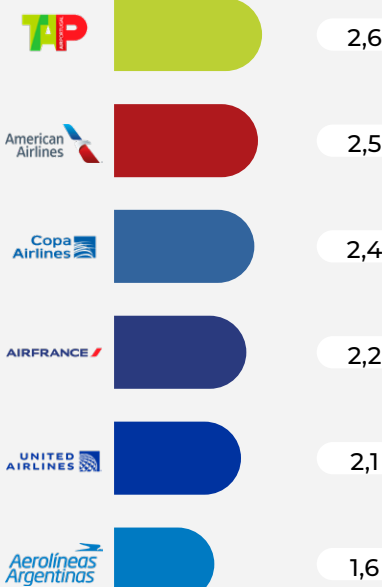
MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



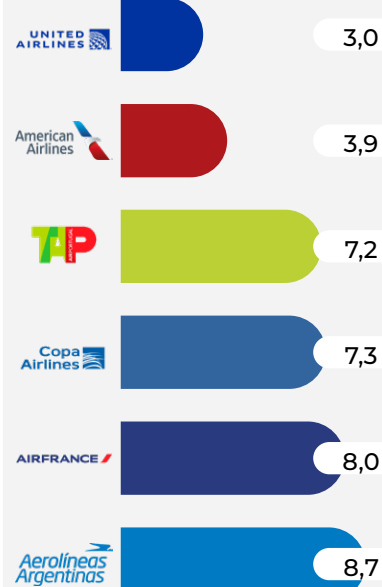
MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS



MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS



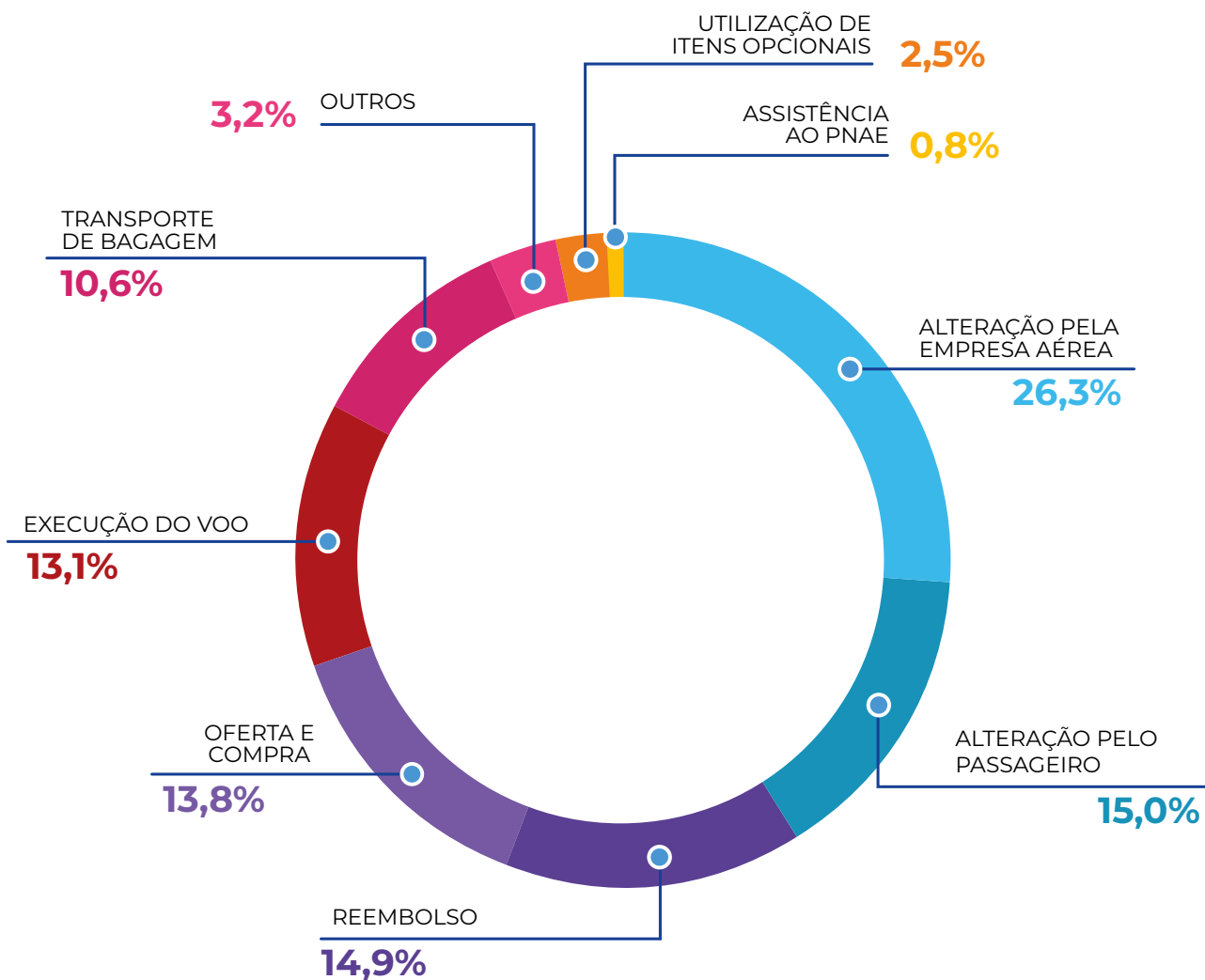
MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS





TEMAS RECLAMADOS

Os temas mais reclamados pelos consumidores no trimestre dizem respeito a Alteração pela empresa aérea (26,3%), Alteração pelo passageiro (15%) e Reembolso (14,9%).





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, 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, 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 as reclamações registradas na plataforma em âmbito coletivo.