

Boletim de monitoramento



2º TRIMESTRE DE 2022



A Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC apresenta o **Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov.br – Transporte Aéreo**, que contempla indicadores de desempenho das empresas aéreas na plataforma durante o 2º 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.

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 Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, 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 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.

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.



Quantidade de reclamações
pág. 2



Solução de problemas
pág. 3



Temas reclamados
pág. 4



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



QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES

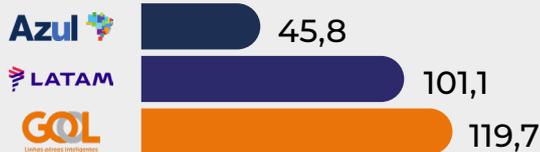
Em 2019, a ANAC estabeleceu que todas as empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público regular de passageiros estão obrigadas a estar ativas no Consumidor.gov.br e a responder as reclamações dos usuários dos serviços no prazo estabelecido. A Agência estimula ativamente a utilização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

No 2º trimestre de 2022, foram registradas 23.307 reclamações em relação às empresas aéreas no Consumidor.gov.br, as quais transportaram 22.177.208 (99,97%) dos passageiros pagos do período. Isso representa o registro de 105,1 reclamações a cada 100 mil passageiros - uma queda de 37,4% em relação ao mesmo período do ano anterior, em que pese o número absoluto de reclamações (sem ponderação pelo número de passageiros) tenha aumentado em 25,2%.

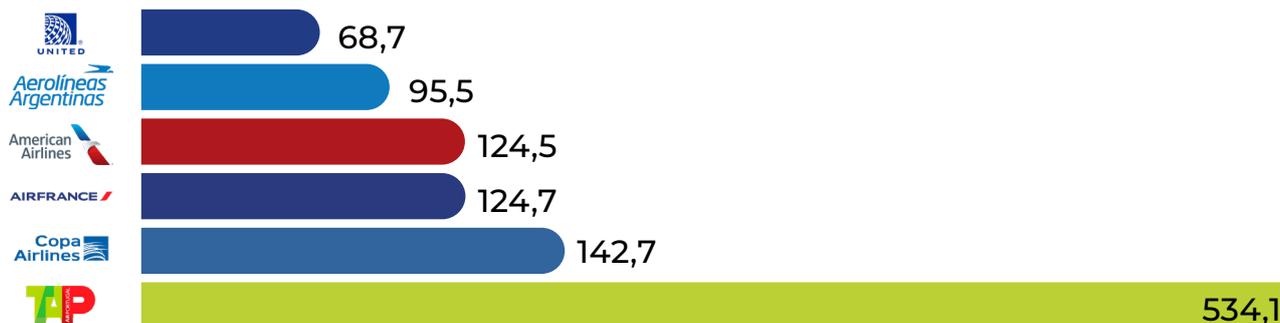
Confira o desempenho das empresas nacionais e estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre.

RECLAMAÇÕES A CADA 100 MIL PASSAGEIROS

MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS



ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Em caso de dificuldades relativas ao transporte aéreo, os passageiros devem procurar 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**.

Para saber mais sobre os direitos e deveres dos passageiros e das empresas aéreas, acesse www.gov.br/anac/passageiros.



DESEMPENHO NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Em relação ao desempenho no tratamento das reclamações, as empresas apresentaram no trimestre um índice de solução de 76,6% (2,3% abaixo do apurado no mesmo período do ano anterior). A nota média de satisfação com o atendimento das empresas foi de 3,1 - em uma escala de 1 a 5. Já o tempo médio de resposta às reclamações foi de 4,7 dias.



ÍNDICE DE SOLUÇÃO

76,6%

(-2,3%) ↓



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (1 A 5)

3,1

(-7,4%) ↓



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

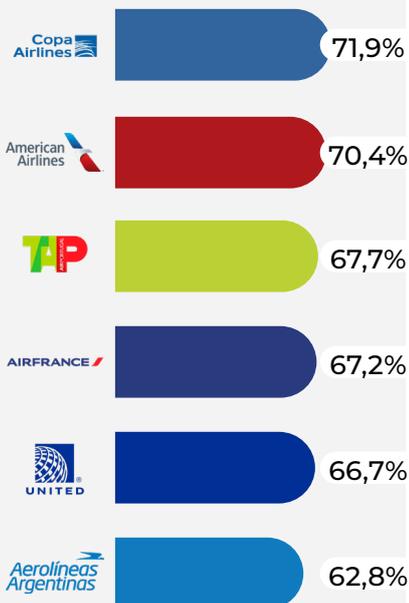
4,7 DIAS

(-1,4%) ↓

MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



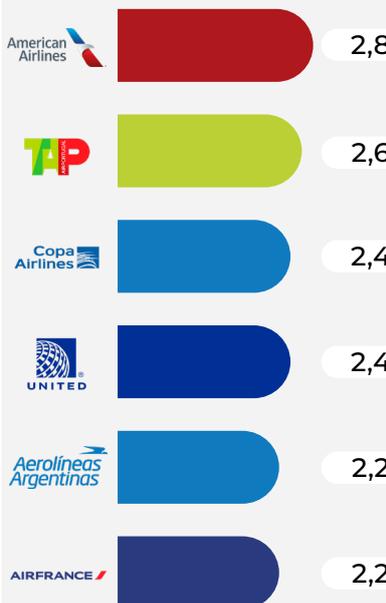
MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS



MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



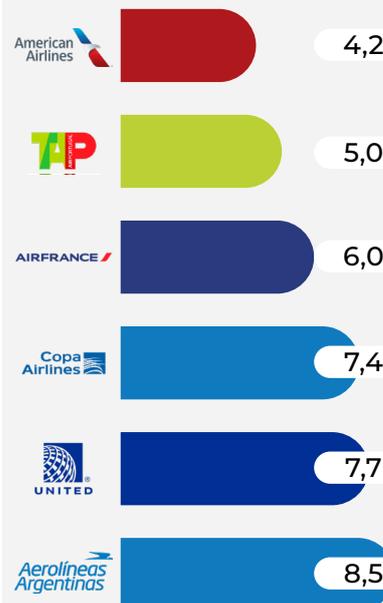
MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS



MAIORES EMPRESAS NACIONAIS



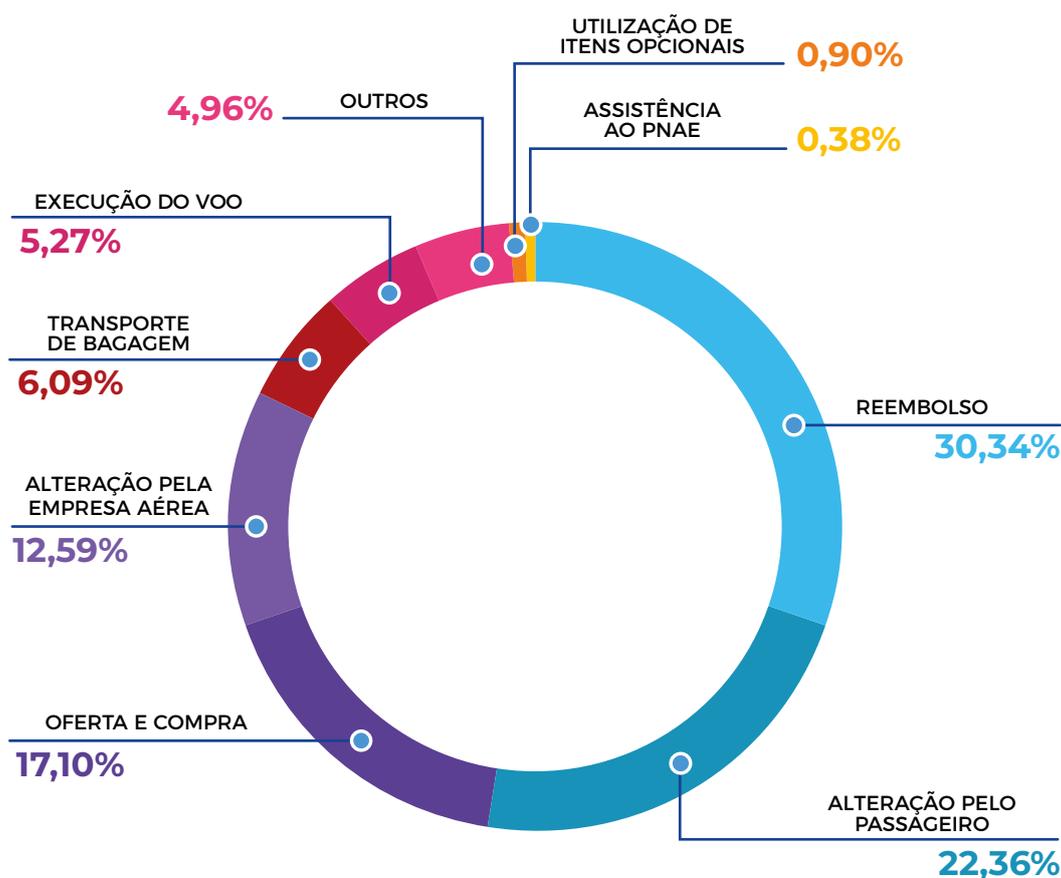
MAIORES EMPRESAS ESTRANGEIRAS





TEMAS RECLAMADOS

Os temas mais reclamados pelos consumidores no trimestre dizem respeito a Reembolso (30%), Alteração pelo passageiro (22%) e Oferta e compra (17%). Em relação ao mesmo trimestre do ano anterior, houve redução da proporção de reclamações relativas a Reembolso (que contava com 42% das reclamações do 2º trimestre de 2021) e Oferta e compra (22%), embora tenha ocorrido crescimento em relação a Alteração pelo passageiro (15%).



OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Além das empresas que mais transportaram passageiros no período (e que, por isso, foram destacadas nas informações acima), chamam atenção ainda os números da Alitalia e da Ibéria, 2ª e 3ª empresas estrangeiras mais reclamadas no Consumidor.gov.br. No período, a Ibéria apresentou um

total de 744,9 reclamações a cada 100 mil passageiros. E a Alitalia, por não estar mais em operação, não pôde ter esse indicador calculado. Ambas as empresas também têm sido alvo de ações de fiscalização da ANAC, a fim de que tragam soluções aos problemas apontados por seus passageiros.