

Prestação do Serviço Aéreo

AUDIÊNCIA PÚBLICA
27/11/2024

ASSOCIADAS





QUEM SOMOS

Criada em 2012, a **Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR)** tem a missão de defender os interesses de seus associados, estimulando a conectividade de mais pessoas, cargas e destinos.

Nosso objetivo é planejar, implementar e apoiar ações e programas que promovam o **crescimento sustentável da aviação civil**, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico do país.

PILARES



LIBERDADE TARIFÁRIA



+ PASSAGEIROS
+ CARGAS
+ DESTINOS



EFICIÊNCIA DA
CADEIRA PRODUTIVA



ALINHAMENTO AO
MERCADO
INTERNACIONAL

O TAMANHO DA NOSSA AVIAÇÃO

TRANSPORTE AÉREO EM 2024

+ 2,4 mil

decolagens diárias
(média)*



+10,3%
em relação a 2023



96,2

milhões

de passageiros*
(doméstico e internacional)



+3,6%
em relação a 2023

1,0 milhão

de toneladas
de carga*



+12,4%
em relação a 2023

*Até outubro

Fonte: ANAC, Panorama ABEAR

MALHA DOMÉSTICA | MÉDIA SEMANAL DE PARTIDAS



Malha opera próxima de **98% em relação ao nível pré-crise**

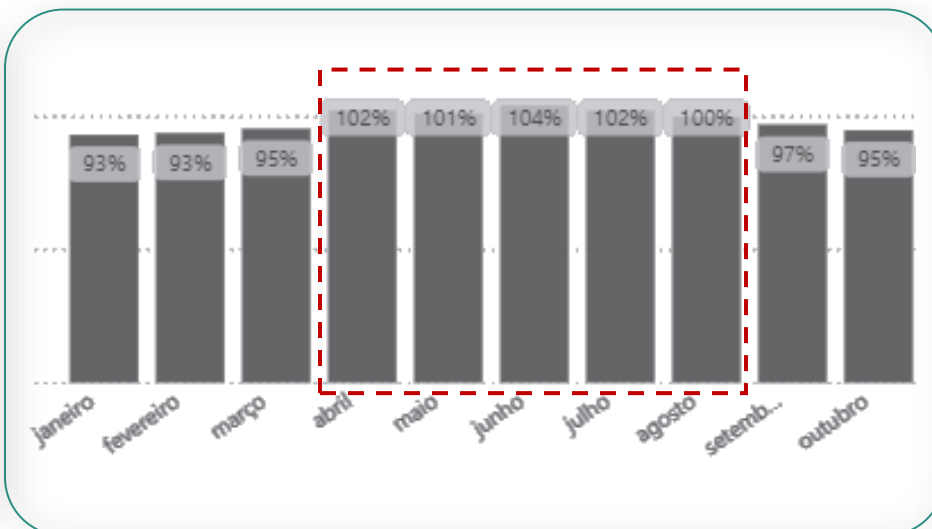
99% no Doméstico

93% no Internacional

DECOLAGENS POR SEMANA

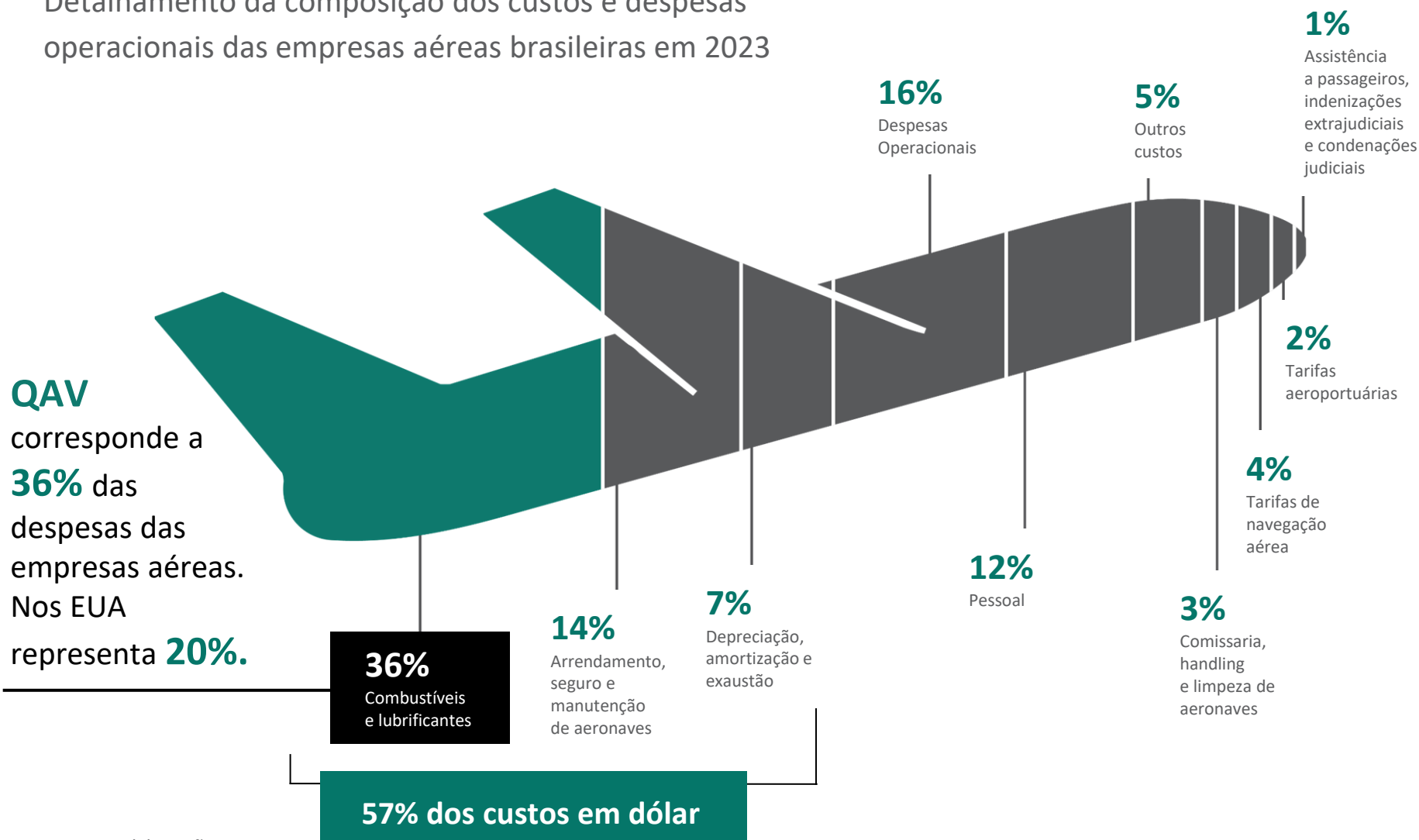


EM RELAÇÃO PRÉ CRISE (2019)



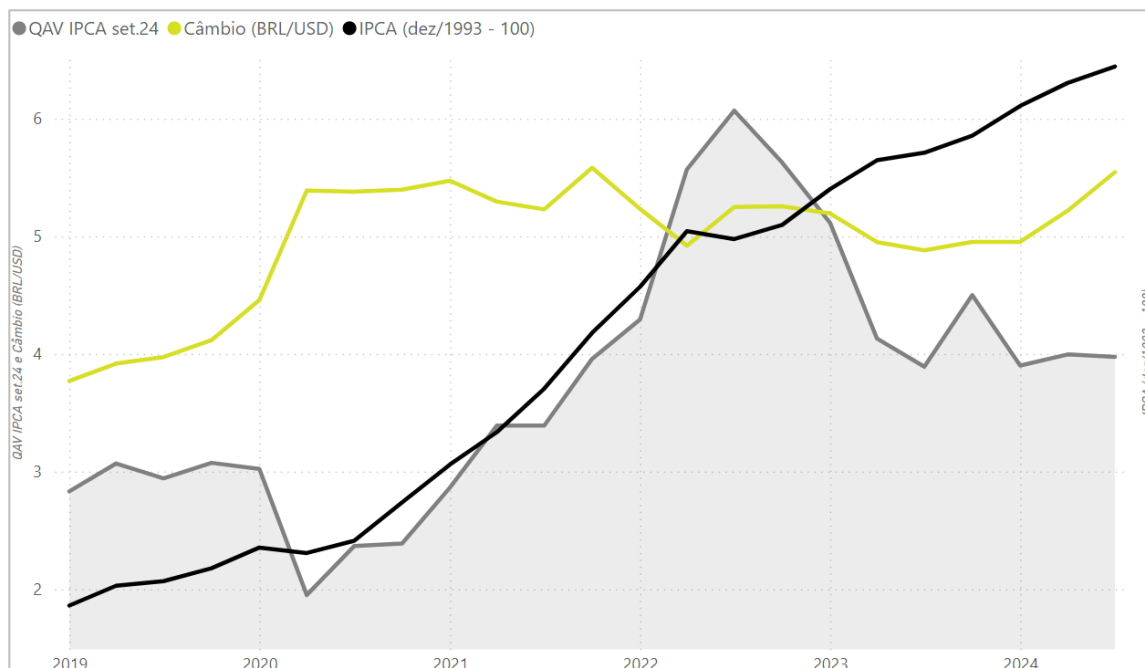
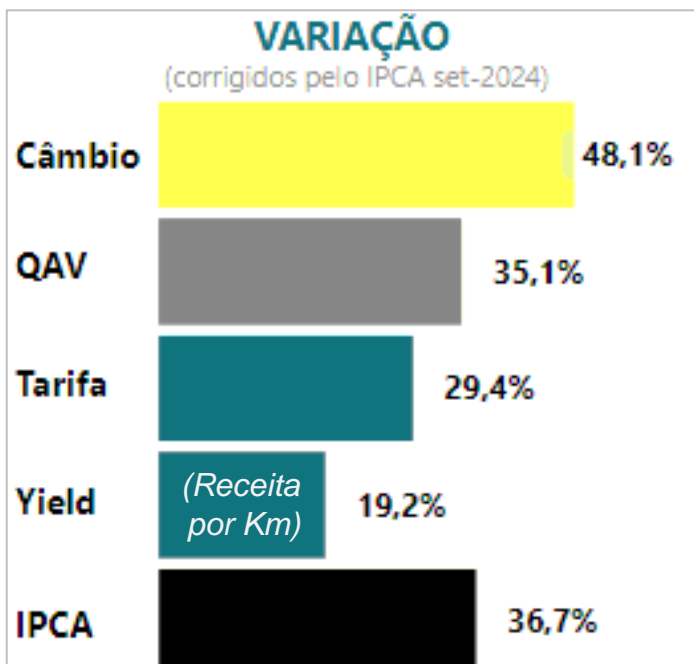

COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DO SETOR AÉREO

Detalhamento da composição dos custos e despesas operacionais das empresas aéreas brasileiras em 2023



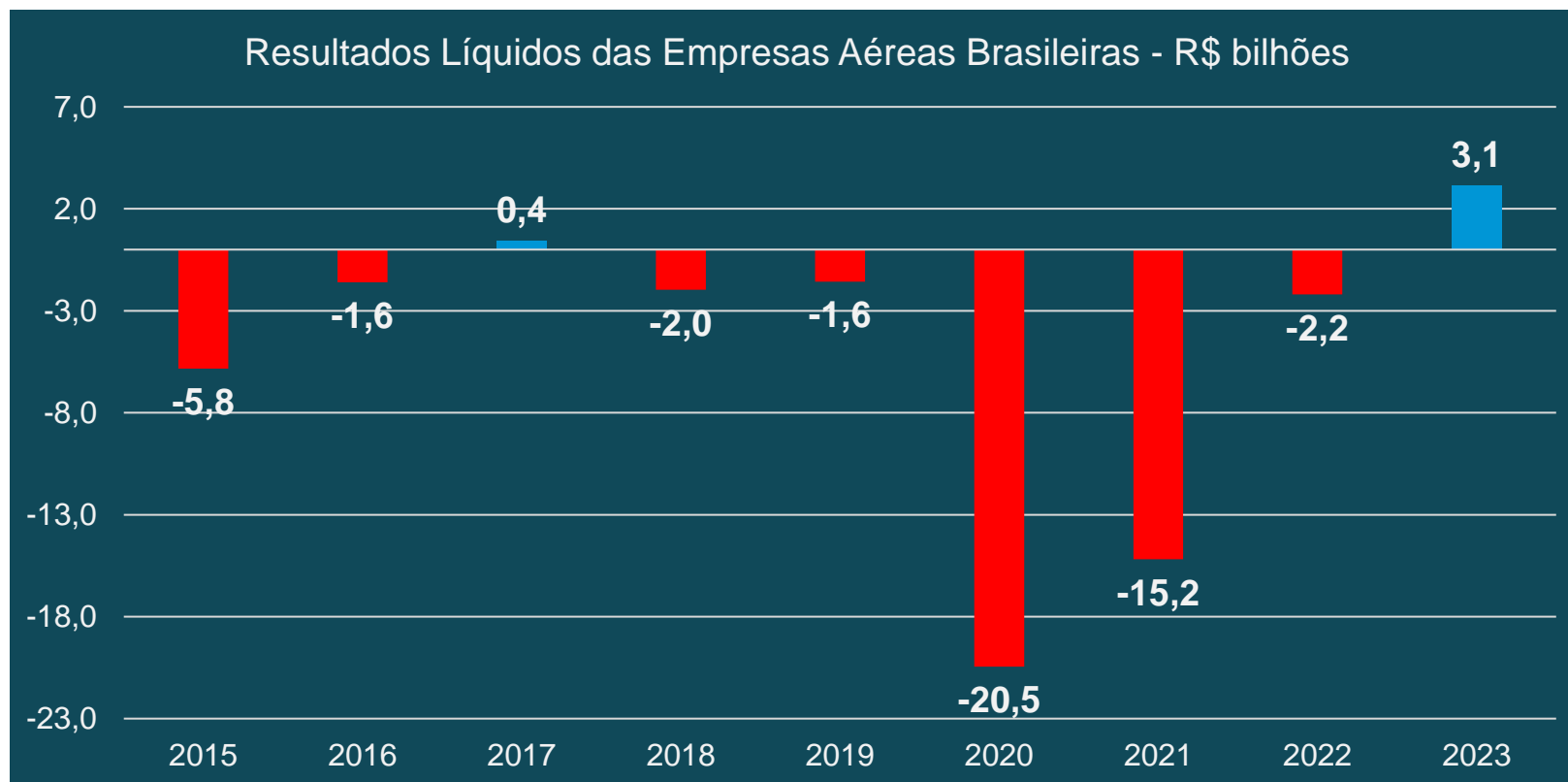
EVOLUÇÕES DO PREÇO DO QAV E DA INFLAÇÃO OFICIAL (IPCA)

Variação set-24 em relação a jan-19

No mesmo período, o **IPCA** foi ajustado em **36%** representando
 O preço praticado do **QAV(real)** subiu **35%** de jan/19 a set/24
 O **câmbio** subiu **48%** de jan/19 a set/24

PREJUÍZOS ACUMULADOS PELAS EMPRESAS AÉREAS BRASILEIRAS



Prejuízo
(2015 – 2023)
R\$ 45,3 bilhões

PONTUALIDADE E REGULARIDADE

As companhias aéreas brasileiras recebem reconhecimento nacional e internacional por seus resultados positivos nos indicadores de qualidade.

DESEMPENHO DO SETOR

Patamar de qualidade equivalente aos melhores do mundo:

BRASIL

85% 

de pontualidade na partida

97% 

dos voos programados são realizados

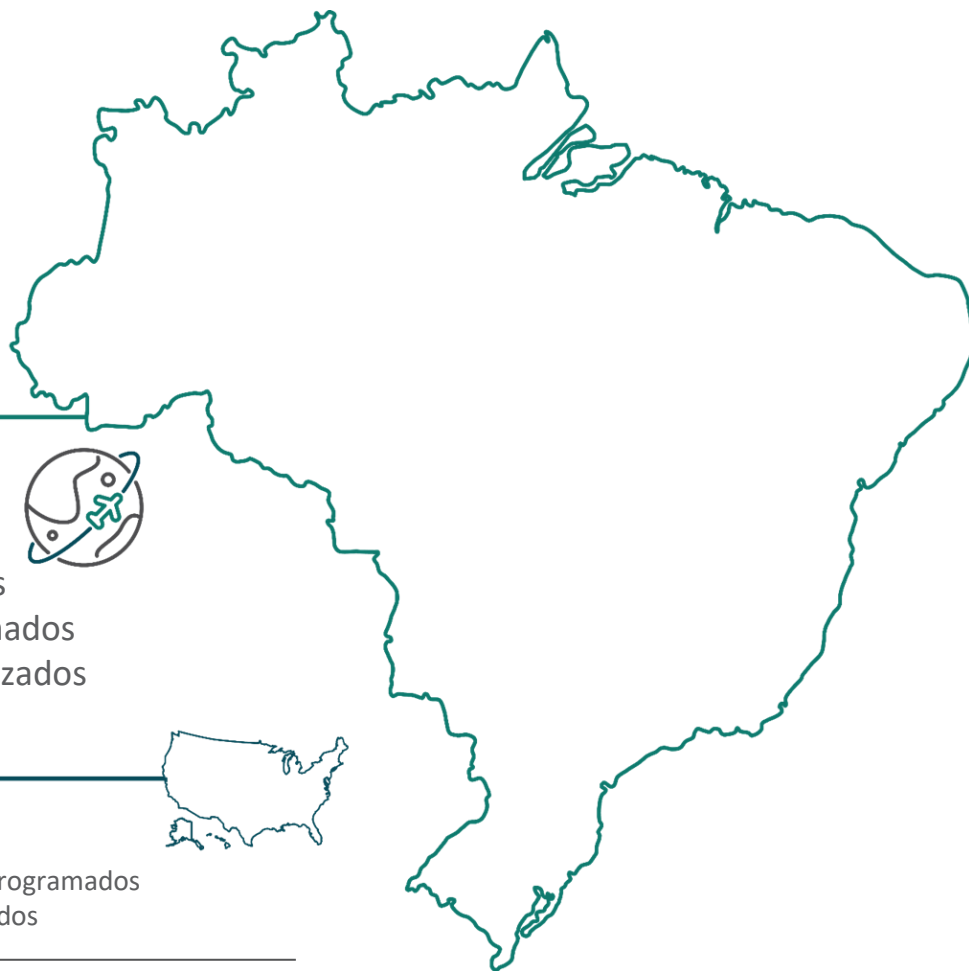
ESTADOS UNIDOS

82%

de pontualidade na partida

98% 

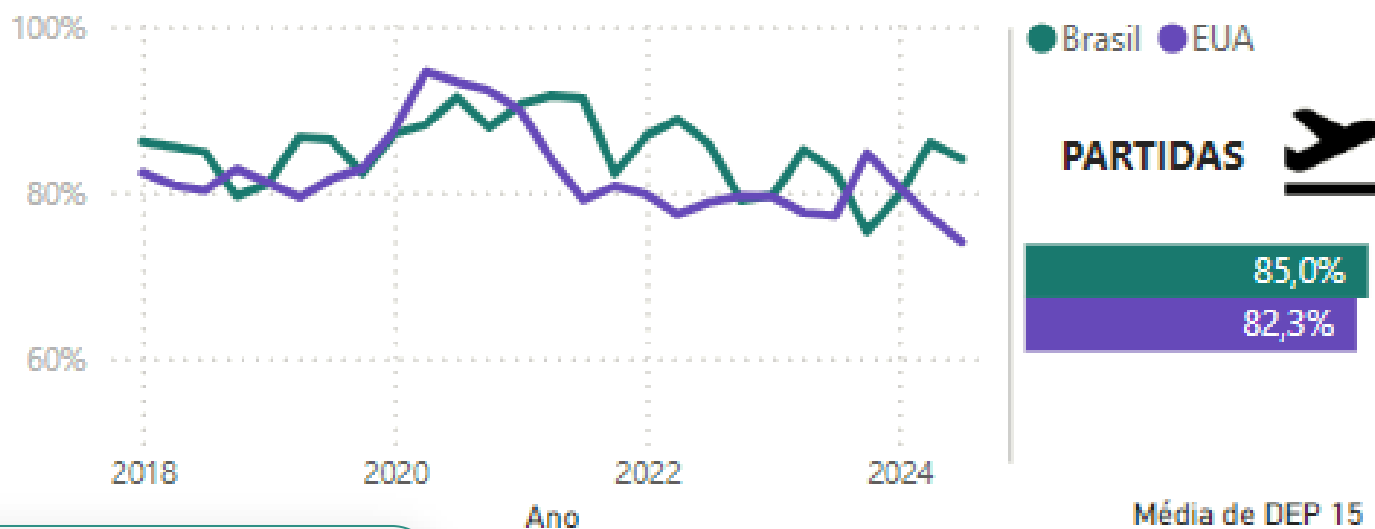
dos voos programados são realizados









QUALIDADE DOS SERVIÇOS

PONTUALIDADE E REGULARIDADE | BRASIL X OUTROS MERCADOS

PONTUALIDADE DO SISTEMA



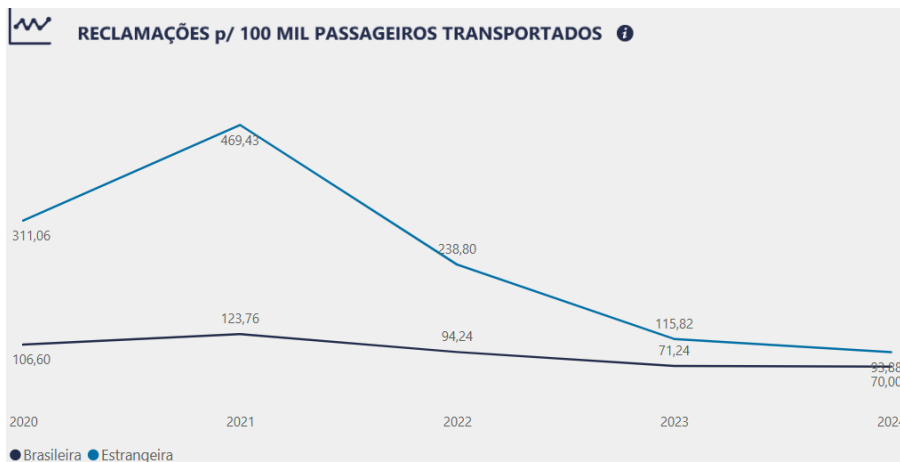
		85%
pontualidade na partida	X	82%
		
		71%
pontualidade na chegada	X	82%
		

		97%
Regularidade: voos programados realizados	X	98%
		

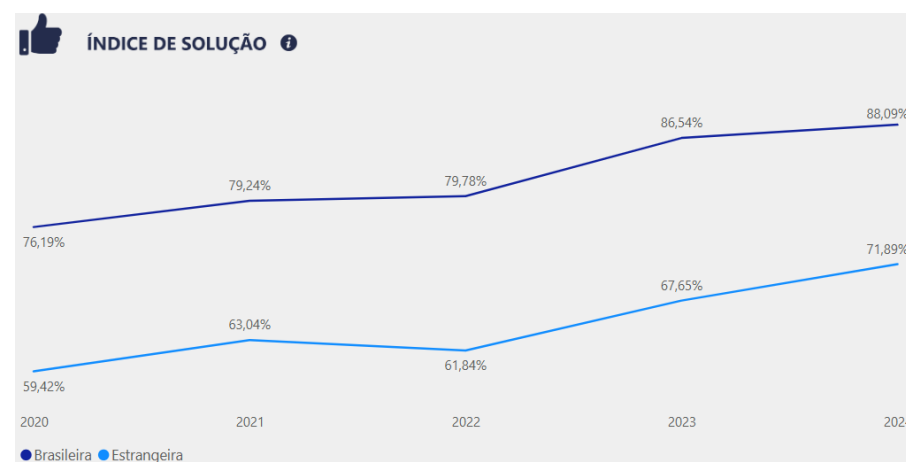
QUALIDADE DOS SERVIÇOS

COMPARATIVO 2020 X 2024*

RECLAMAÇÕES



SOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES



Cia Brasileira



2020: **106** reclamações/100 mil pax
 2024: **70** reclamações/100 mil pax

Cia Estrangeira



2020: **311** reclamações/100 mil pax
 2024: **94** reclamações/100 mil pax

Cia Brasileira



2020: **76%** de soluções
 2024: **88%** de soluções

Cia Estrangeira



2020: **59%** de soluções
 2024: **72%** de soluções

QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Os dados do *Consumidor.gov* mostram como as companhias aéreas brasileiras estão trabalhando para aprimorar a eficiência operacional e o atendimento ao cliente.

RELACIONAMENTO COM CONSUMIDOR 2024



As empresas aéreas brasileiras registraram **melhora em índices medidos pela plataforma Consumidor.gov**



A **nota de satisfação foi de 3,87** contra 3,82 de igual período de em 2023.

O **índice de solução marca 88%**, contra 85% de igual período de em 2023.



Foram **70,1 reclamações para cada 100 mil passageiros** em 2024. Em 2023 foram 69,0.



O **tempo de resposta também melhorou**, chegando à marca de 4,82 dias, o que representa uma retração de 2,2%

NA MÍDIA

Qualidade de atendimento e serviços reconhecidos

R7

LUIZ FARA MONTEIRO | GOL ganha prêmio da APEX como melhor companhia da América do Sul

GOL ganha prêmio da APEX como melhor companhia da América do Sul

Honraria é concedida por uma das maiores associações internacionais de companhias aéreas do mundo, a APEX. A cerimônia de premiação aconteceu em Dublin, na Irlanda

ISTOÉ

Noticias

LATAM é a aérea do Brasil menos reclamada no primeiro trimestre de 2024

De acordo com a plataforma Consumidor.gov.br, LATAM registrou 0,65 reclamações a cada 1 mil passageiros transportados; tempo de resposta foi quase 70% mais rápido do que segunda colocada



R7

Passageiros reconhecem LATAM com a classificação máxima no ranking APEX "Five Star Global Airline"

São avaliados vários aspectos da companhia aérea, como o conforto dos assentos, serviço de cabine, gastronomia, entretenimento a bordo e conexão Wi-Fi

LUIZ FARA MONTEIRO | Luiz Fara Monteiro
04/11/2024 - 12H54 (ATUALIZADO EM 04/11/2024 - 12H54)

PANROTAS

Gol conquista prêmio de melhor wi-fi na América do Sul

Premiação foi entregue pela associação Apex (Airline Passenger Experience Association)



Ricardo Oliveira (à direita), gerente de Produtos e Parcerias da Gol, recebe o prêmio da Apex de melhor Wi-Fi na América do Sul.

PANROTAS

Azul é premiada por excelência operacional, inovação e serviço ao cliente

Companhia aérea foi reconhecida pelo prêmio ATW Airline Industry Achievement Awards



R7

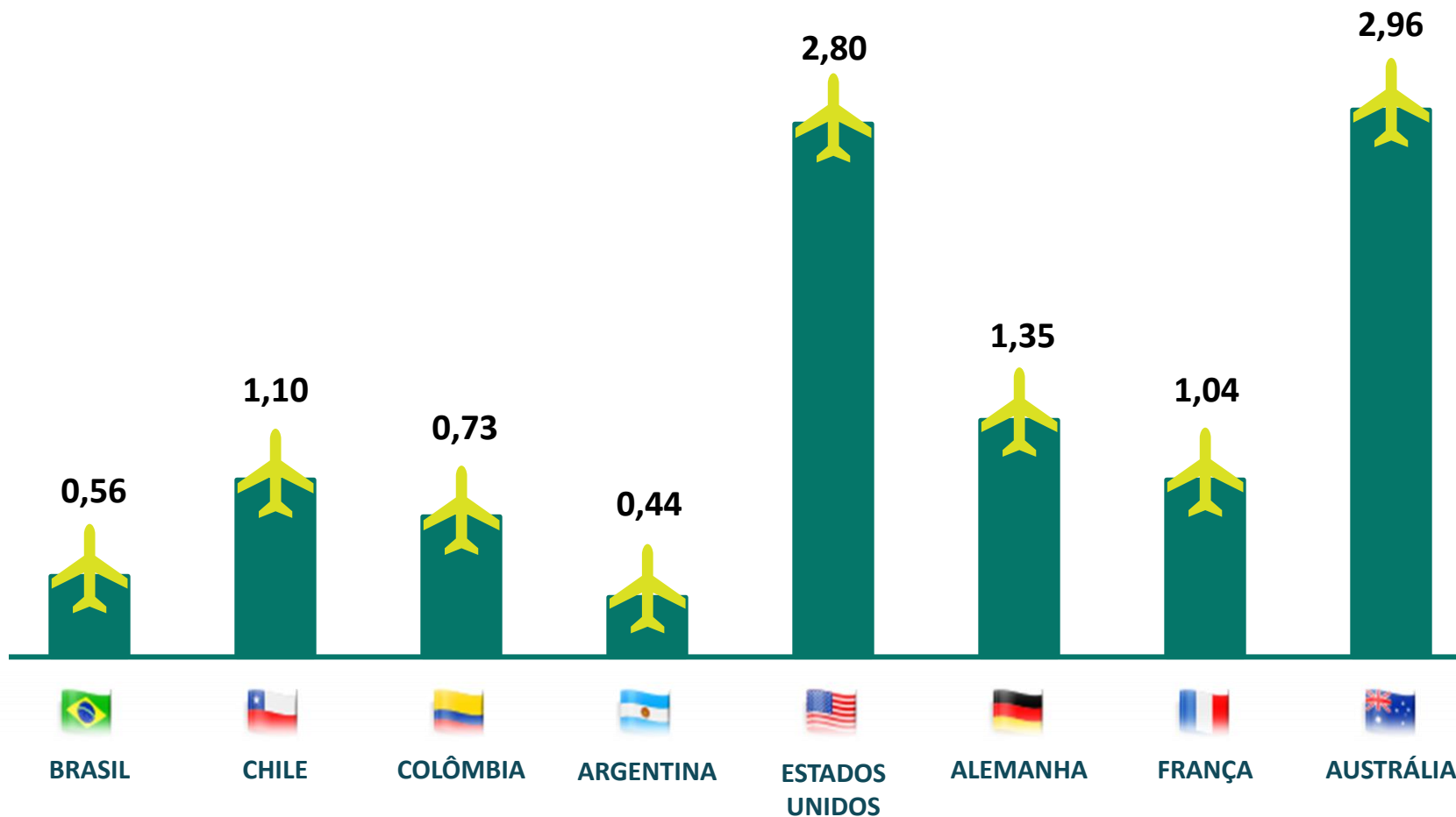
Azul é premiada por excelência no atendimento ao cliente

Companhia foi destaque nacional e internacionalmente em duas importantes premiações de experiência do Cliente

LUIZ FARA MONTEIRO | Do R7
24/06/2022 - 15H36 (ATUALIZADO EM 03/04/2024 - 23H46)

PASSAGEIRO POR HABITANTE

PAX/POPULAÇÃO



2024 | DESAFIO FUTURO

A ABEAR acredita que o setor aéreo brasileiro pode voltar a transportar mais pessoas, conectar mais cidades e competir em igualdade de condições com *players* globais. Para isso, **defendemos uma agenda focada em quatro eixos:**



1. POLÍTICA DE INCENTIVO



2. REDUÇÃO DE CUSTOS



3. DESCARBONIZAÇÃO



4. ESTÍMULO À DEMANDA

PRIORIDADES ABEAR 2024

1

Desenvolver uma **política de incentivo** para o setor intensificar seus investimentos e construir um novo momento da aviação brasileira.

2

Redução de custos do setor aéreo, com a revisão da carga tributária e do preço do QAV, além do combate à judicialização excessiva.

3





Políticas de investimentos em combustível sustentável no Brasil, para cumprimento da **meta de zerar as emissões de carbono** do setor aéreo até 2050.

4

Políticas públicas de **estímulo à demanda** para o crescimento vigoroso do setor aéreo e do turismo.



NOSSOS CANAIS

-  (11) 2369-6007 | (61) 3225-5215
-  abear@abear.com.br
-  abear.com.br / agenciaabear.com.br
-  [instagram.com/abear.br](https://www.instagram.com/abear.br)
-  [facebook.com/abear.br](https://www.facebook.com/abear.br)
-  [linkedin.com/company/abear](https://www.linkedin.com/company/abear)

