

# 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

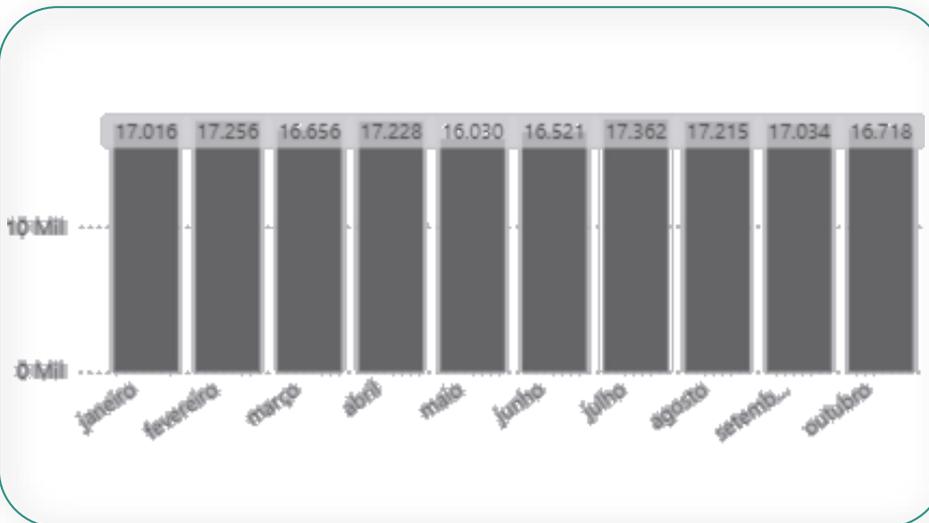


Malha opera próxima de **98% em relação ao nível pré-crise**

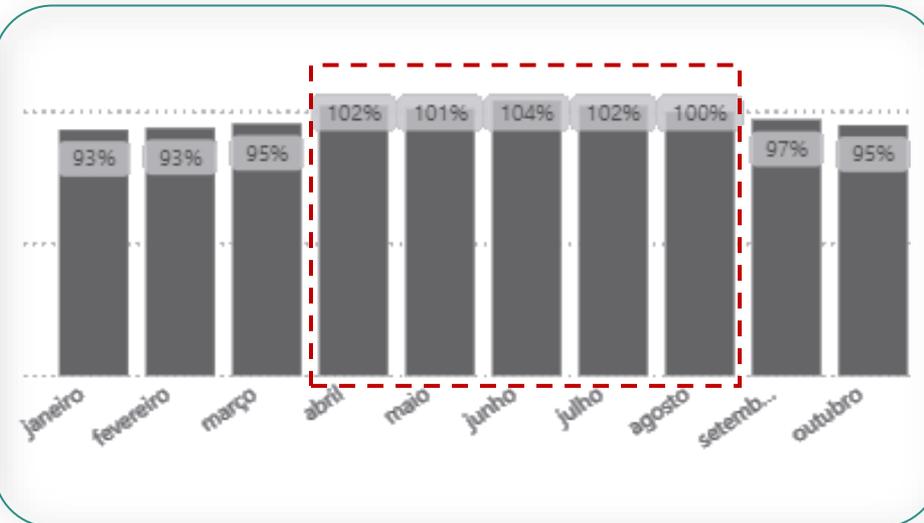
**99%** no Doméstico

**93%** no Internacional

DECOLAGENS POR SEMANA

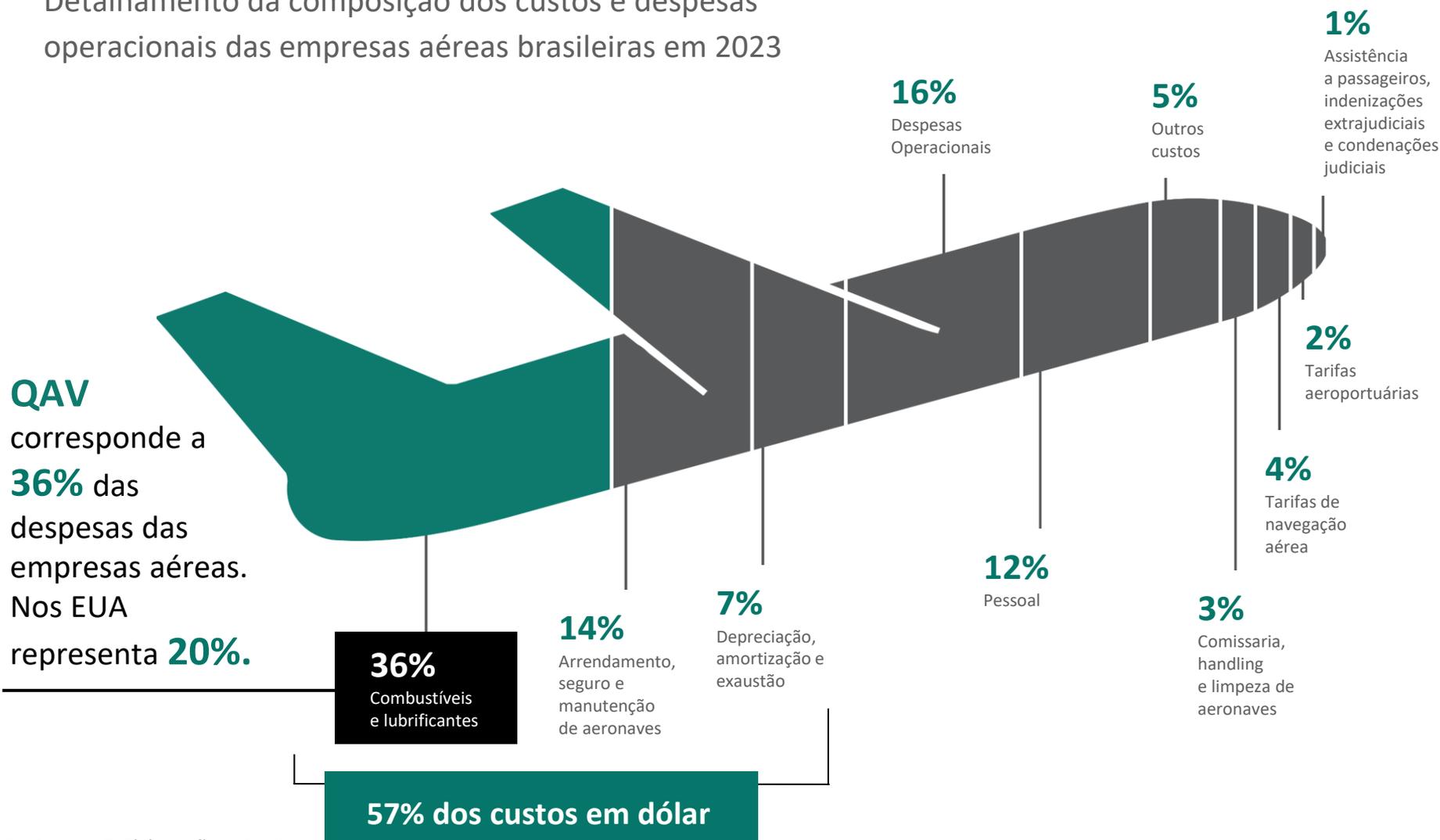


EM RELAÇÃO PRÉ CRISE (2019)



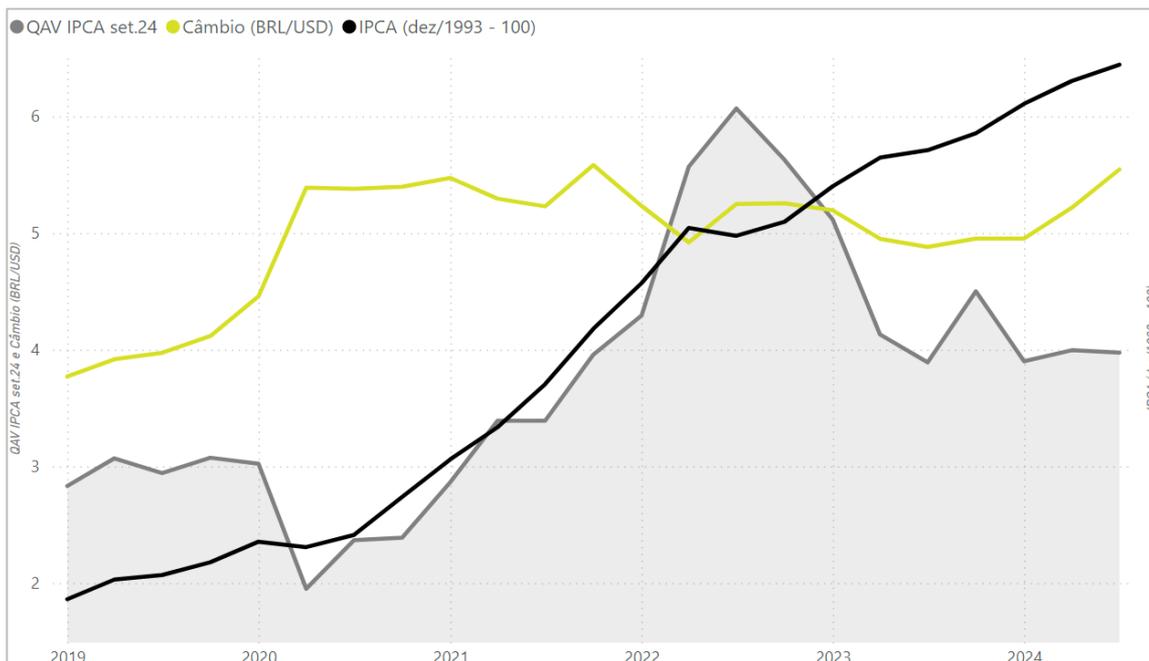
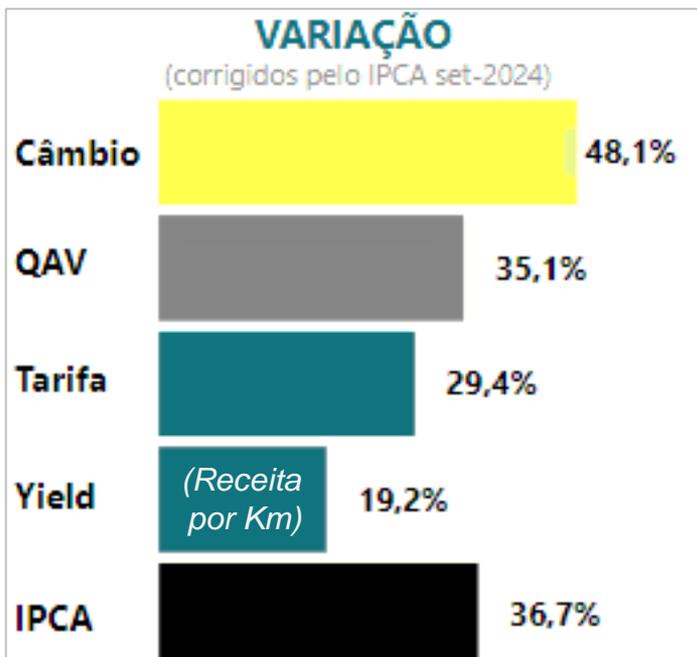
# COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DO SETOR AÉREO

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



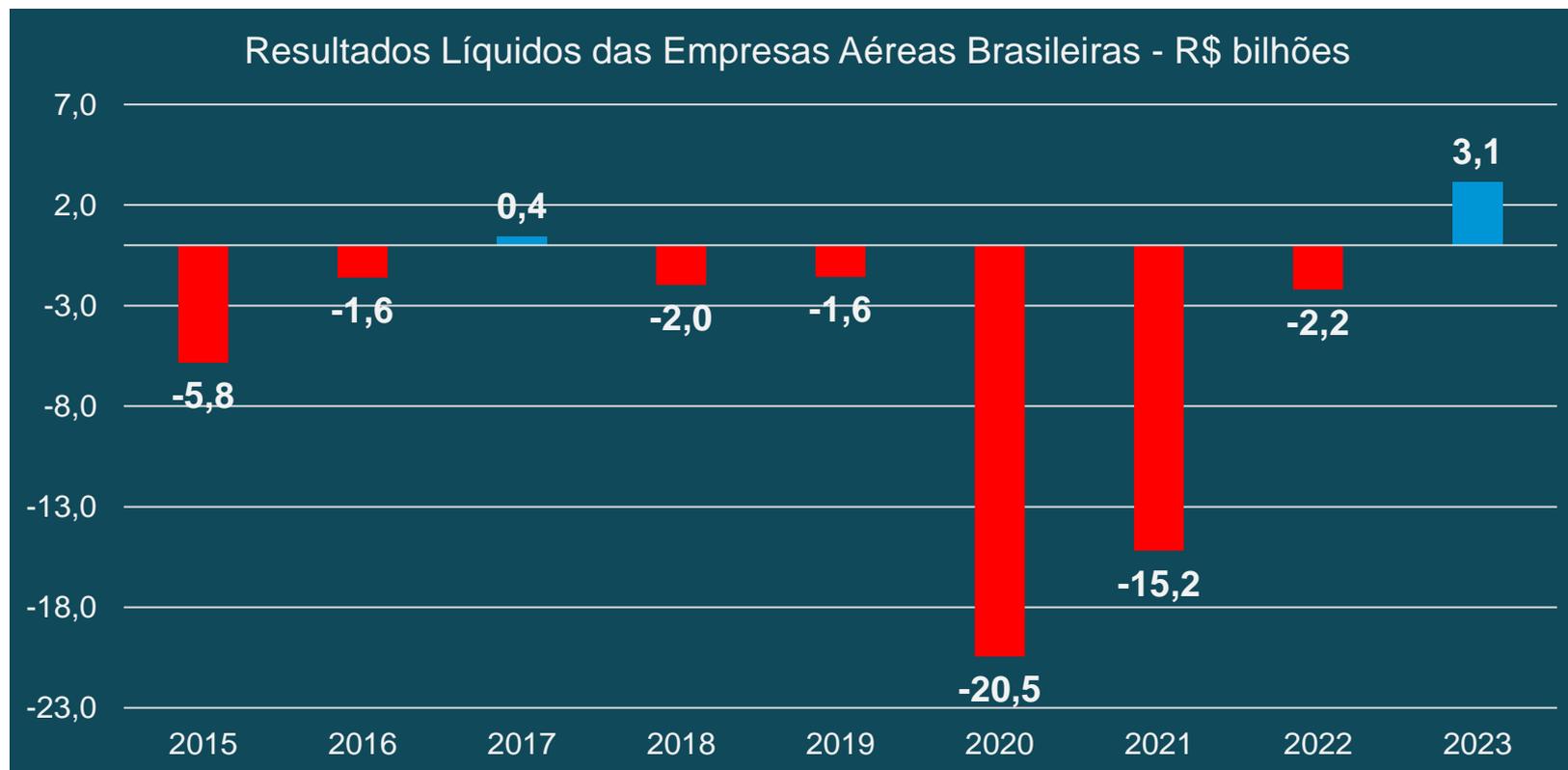
# EVOLUÇÕES DO PREÇO DO QAV E DA INFLAÇÃO OFICIAL (IPCA)

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%** 

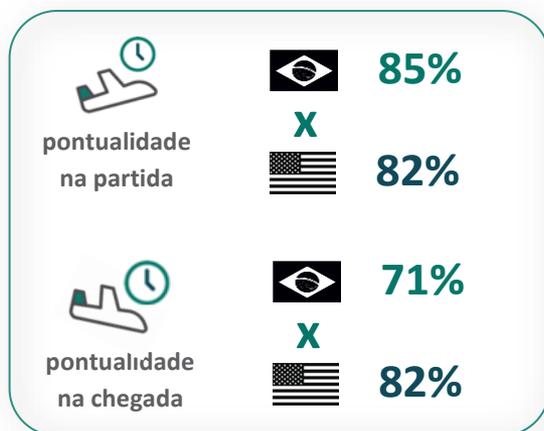
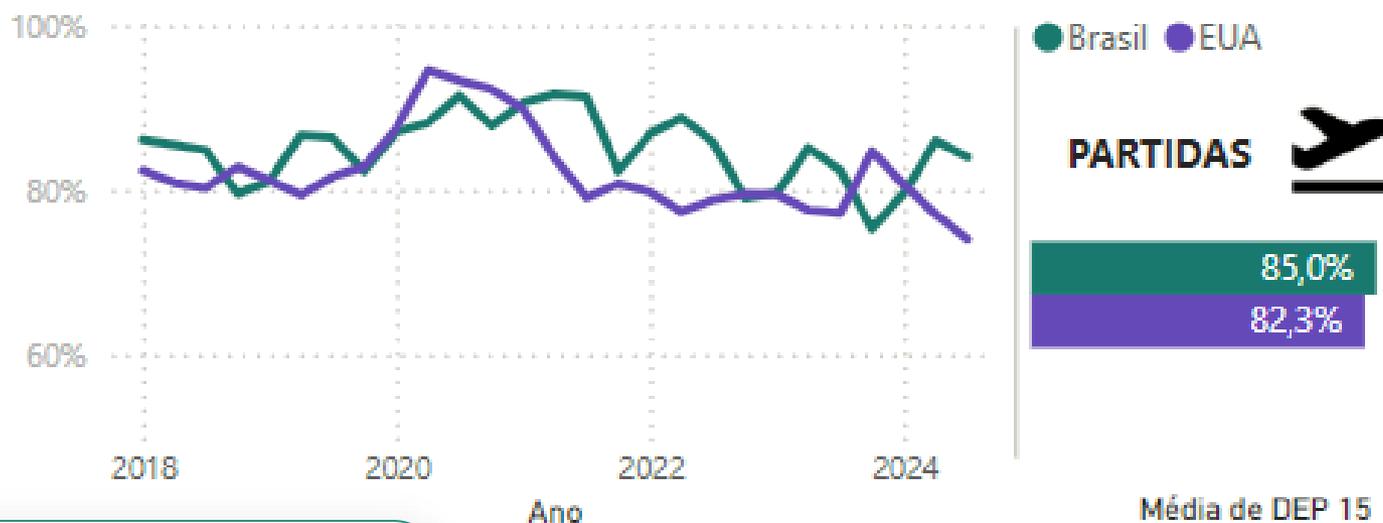
dos voos programados são realizados



# QUALIDADE DOS SERVIÇOS

## PONTUALIDADE E REGULARIDADE | BRASIL X OUTROS MERCADOS

### PONTUALIDADE DO SISTEMA



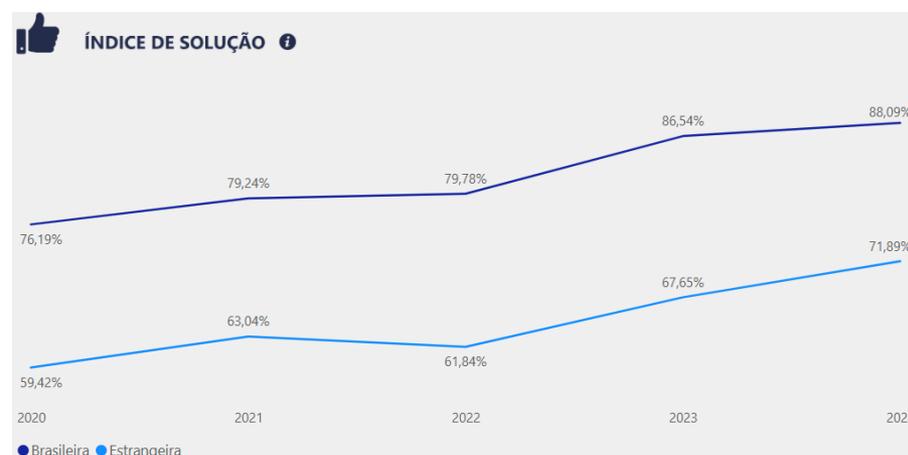
# QUALIDADE DOS SERVIÇOS

## 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

Notícias

### 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

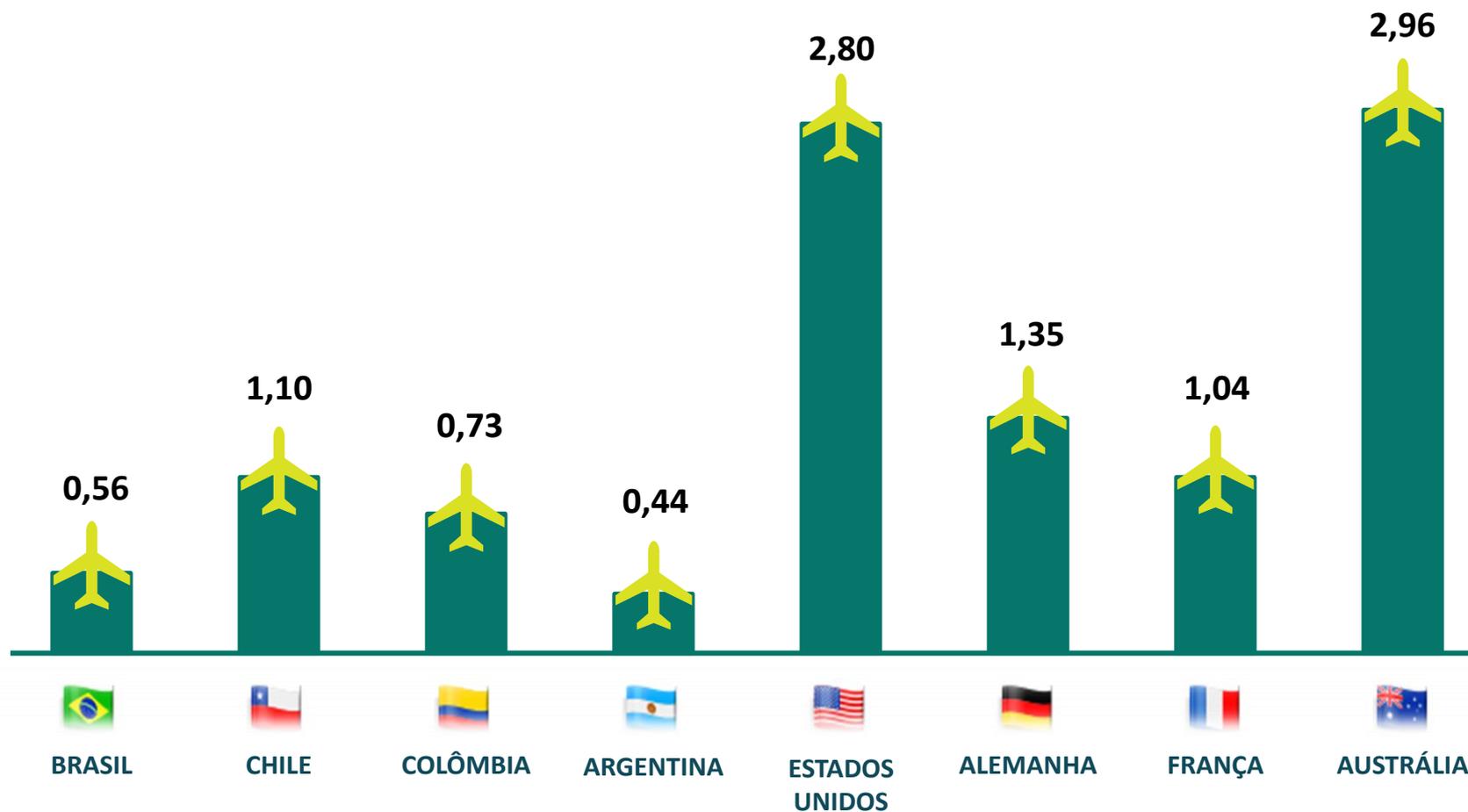
### Azul é premiada por excelência no atendimento ao cliente

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](mailto:abear@abear.com.br)
-  [abear.com.br](http://abear.com.br) / [agenciaabear.com.br](http://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)

