



Incentivos para a melhoria da qualidade dos serviços de transporte aéreo de passageiros

Palestra de Abertura do Painel 5

VII Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo
Painel 5 - Qualidade do Transporte Aéreo de Passageiros
São Paulo, SP, 08/11/2019



Vamos nos conhecer?

Nome

Empresa

Departamento

Há quanto tempo trabalha na aviação?

Participou do evento em anos anteriores?

Participou da Cerimônia de Abertura deste ano?

Participou de outro painel neste ano?

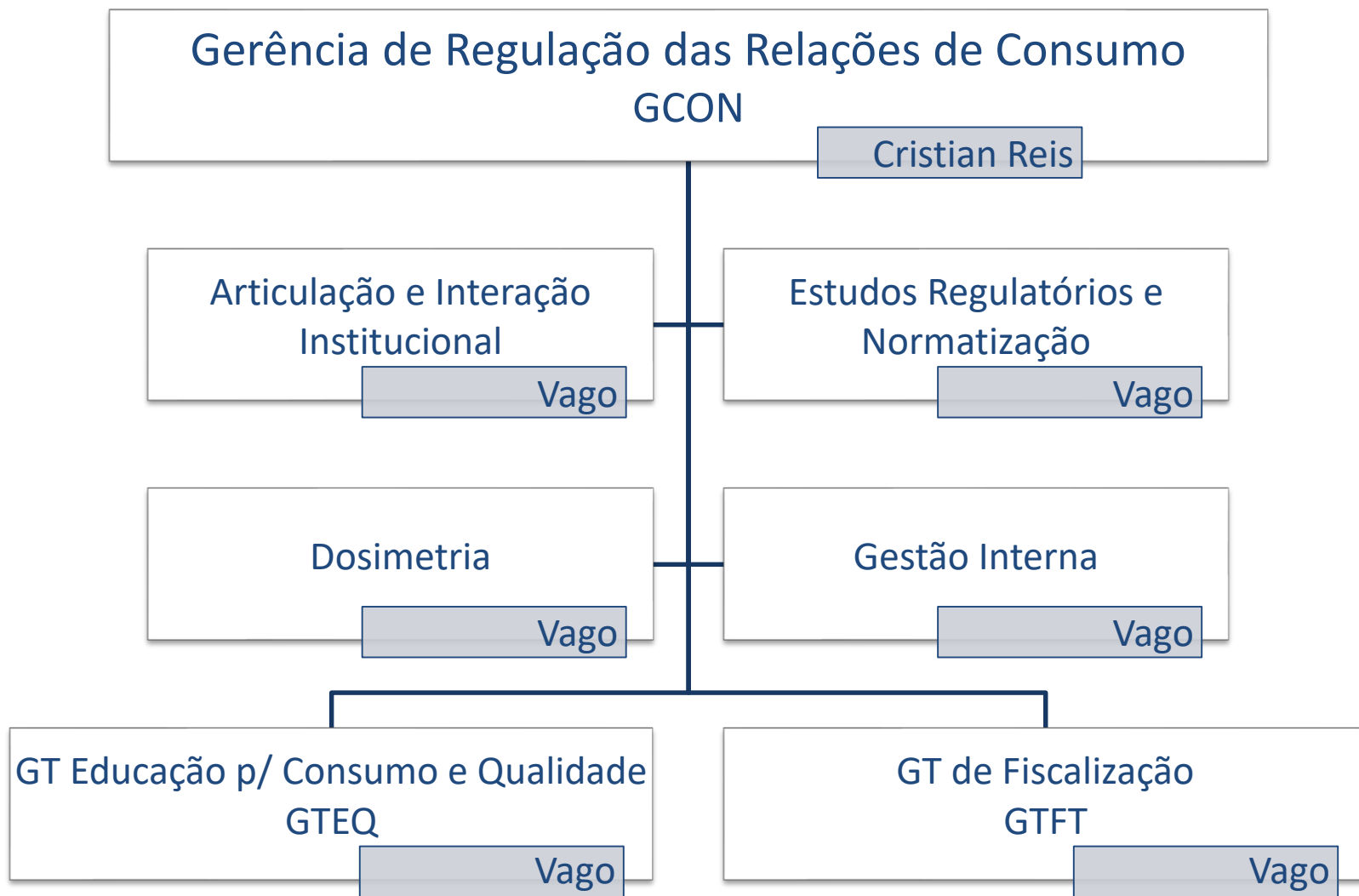




ANAC

Regulação das Relações de Consumo

Estrutura



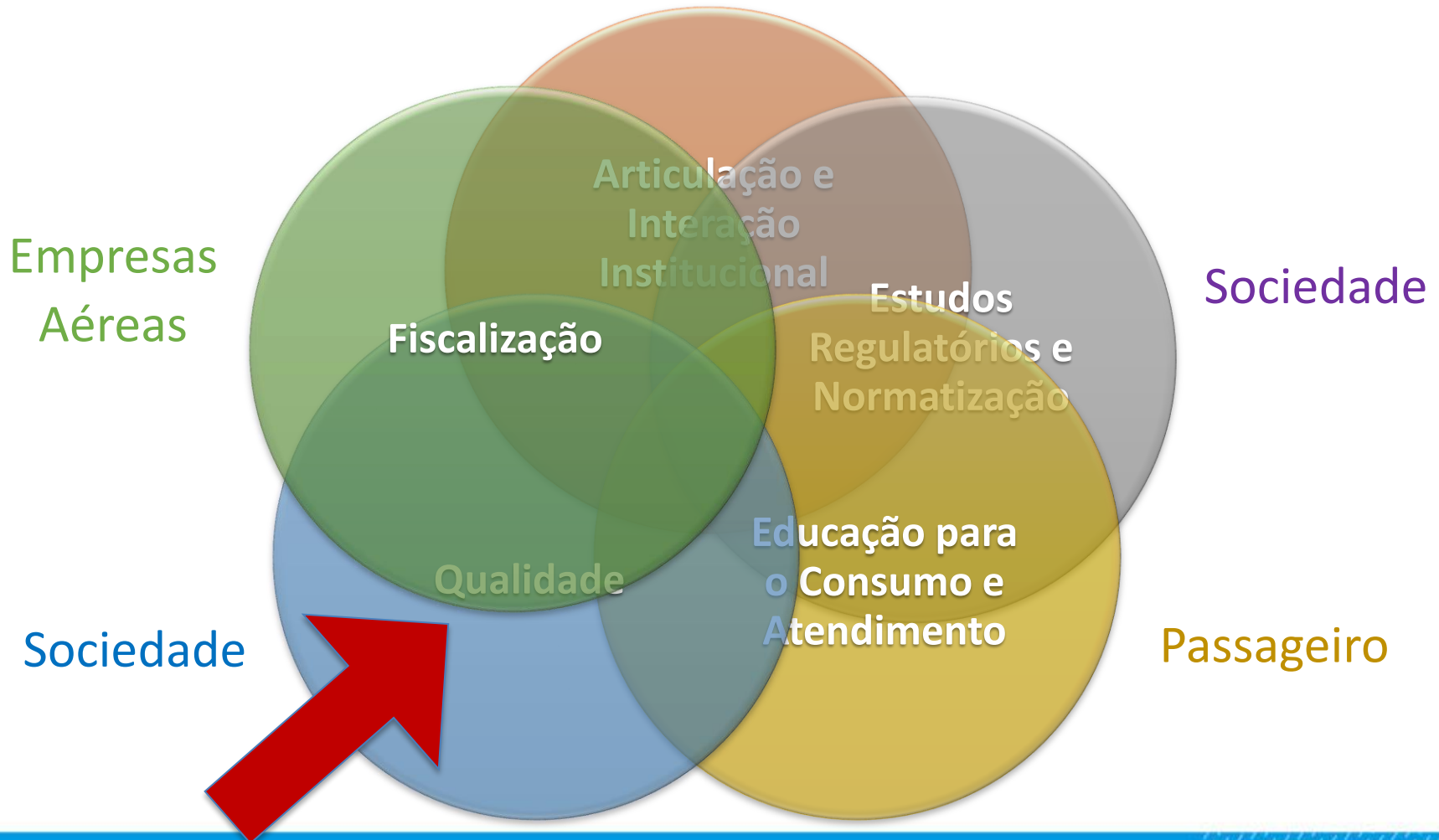


ANAC

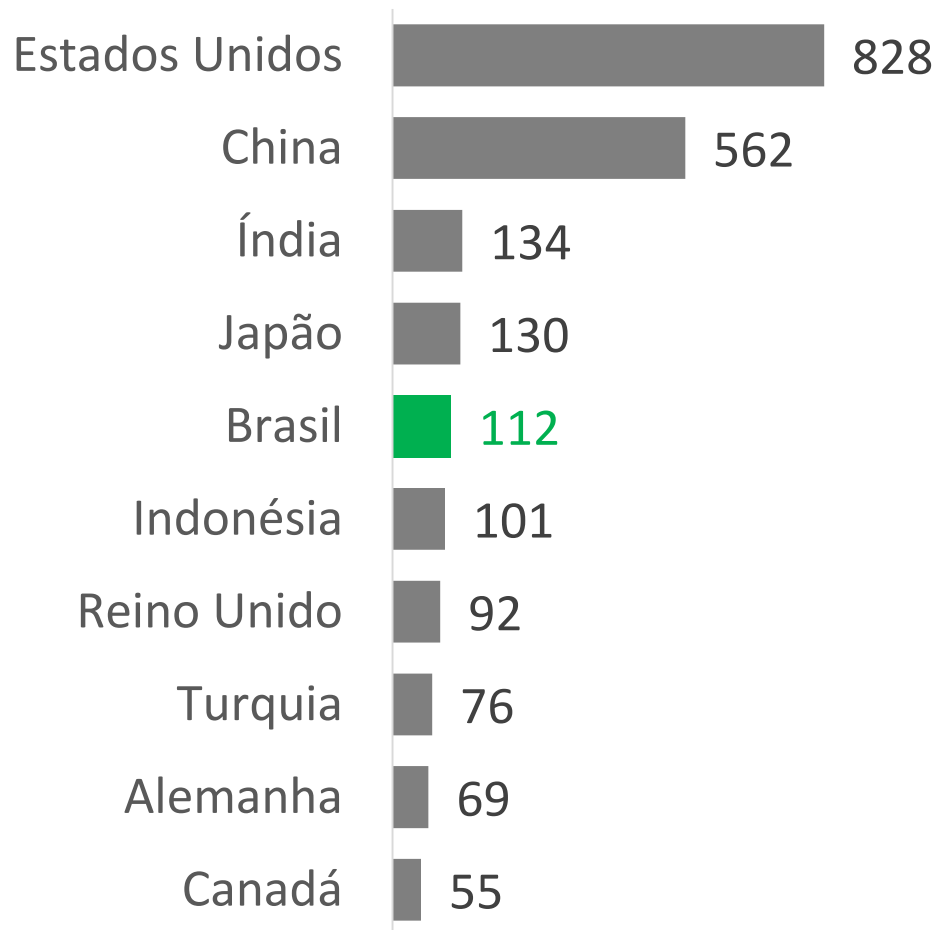
Regulação das Relações de Consumo

Escopo

SNDC e outras instituições



Milhões de Passageiros em 2017

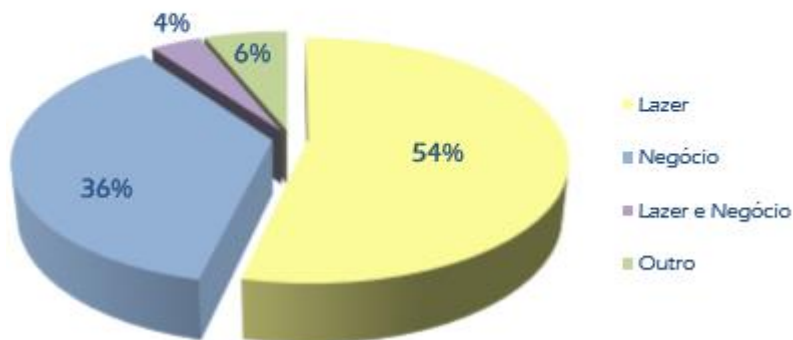


O nosso desafio é do tamanho do nosso país!

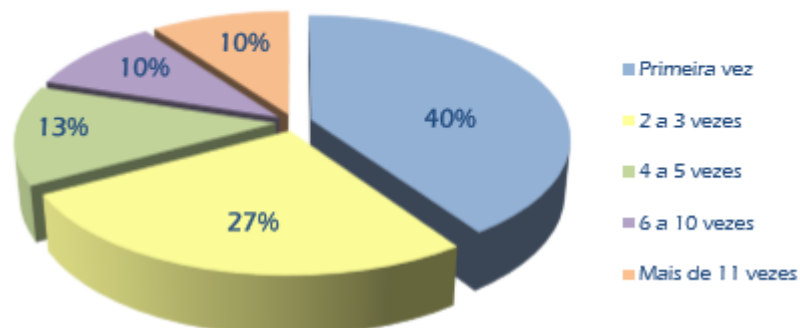
- ✓ 5ª maior aviação do planeta
- ✓ Transporte de massa
- ✓ 120 milhões de passageiros, com **diferentes necessidades expectativas e disposição de pagamento**

Passageiros do transporte aéreo

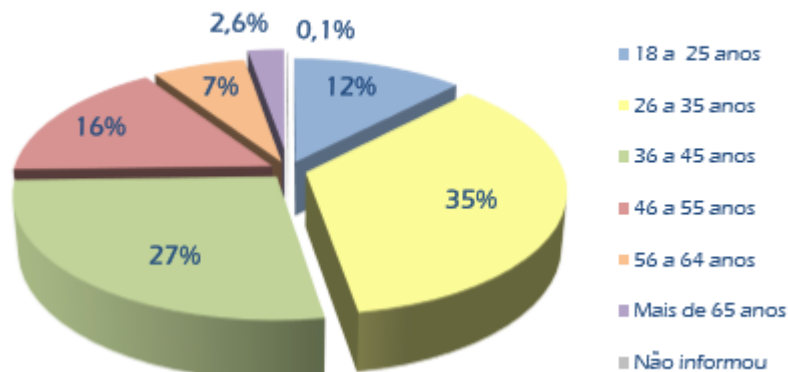
04 - Motivo da viagem



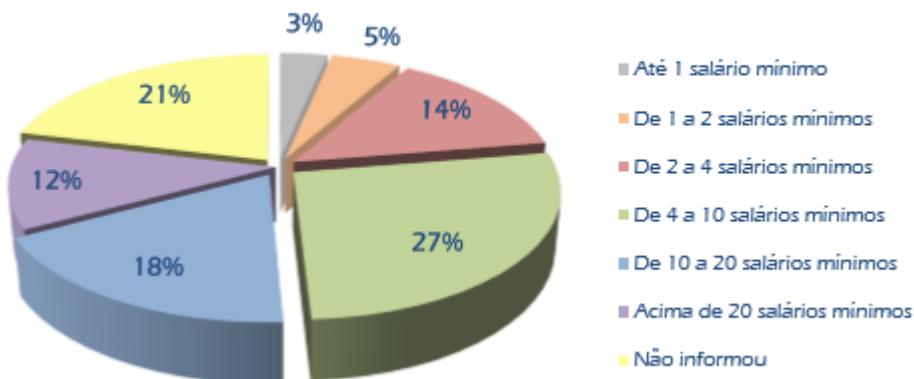
06 - Frequência de viagem nos últimos 12 meses



09 - Idade do entrevistado

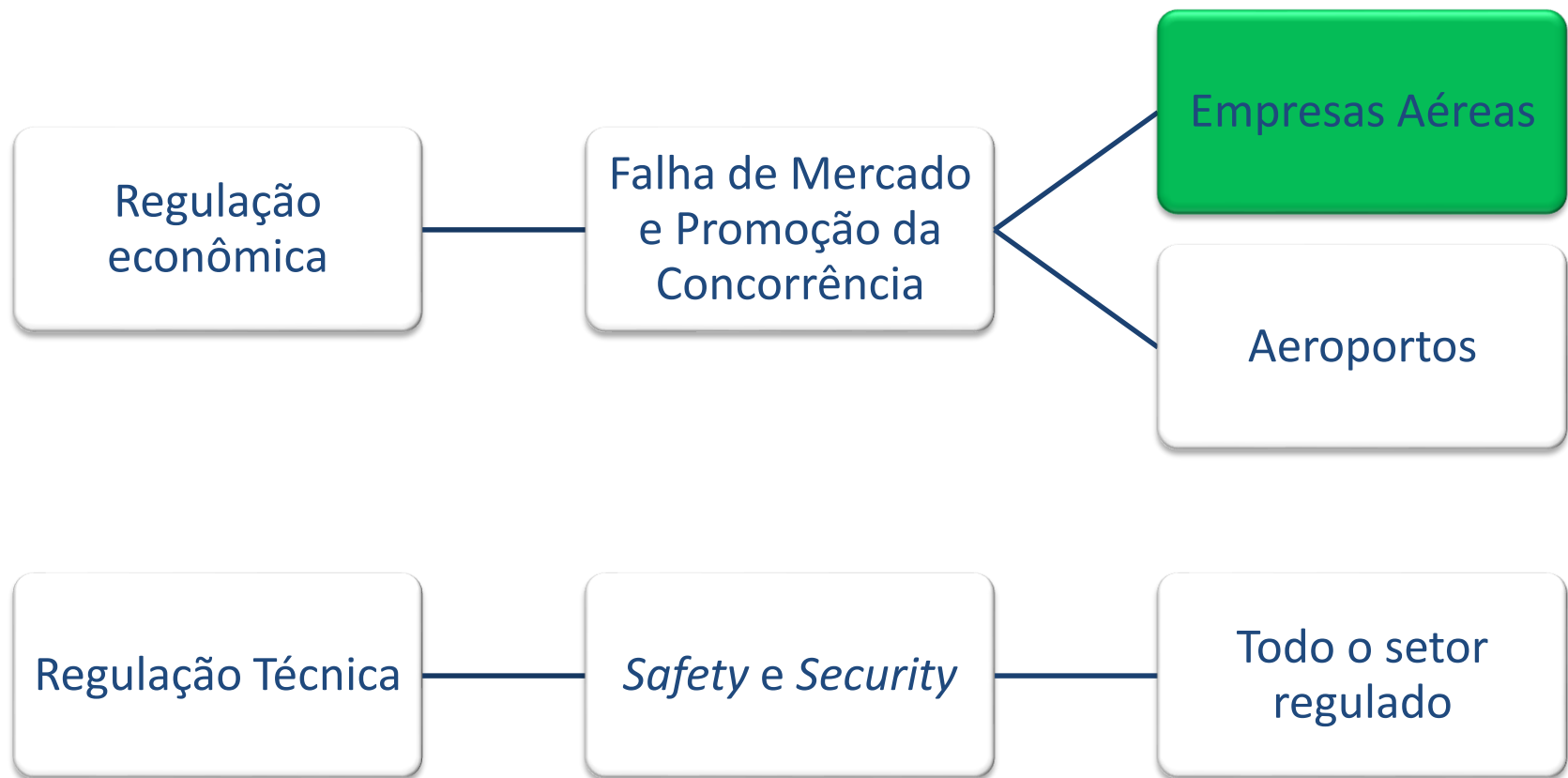


10 - Renda do entrevistado



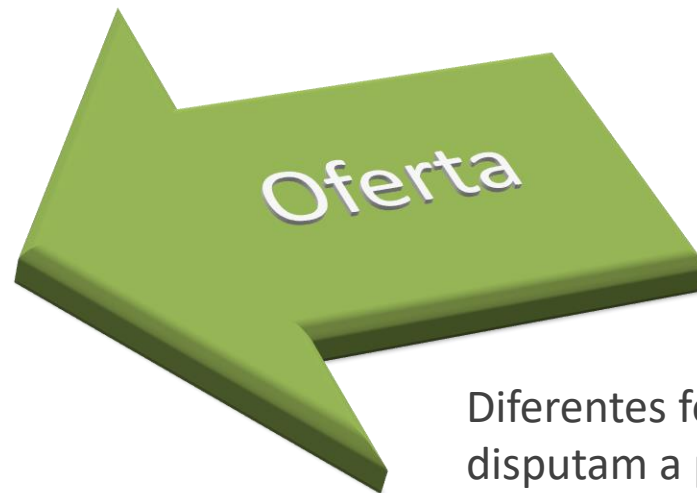
Fonte: Pesquisa de Satisfação do Passageiro e de Desempenho Aeroportuário 2º Trimestre/2018 – Secretaria Nacional de Aviação Civil

Regulação Técnica e Econômica

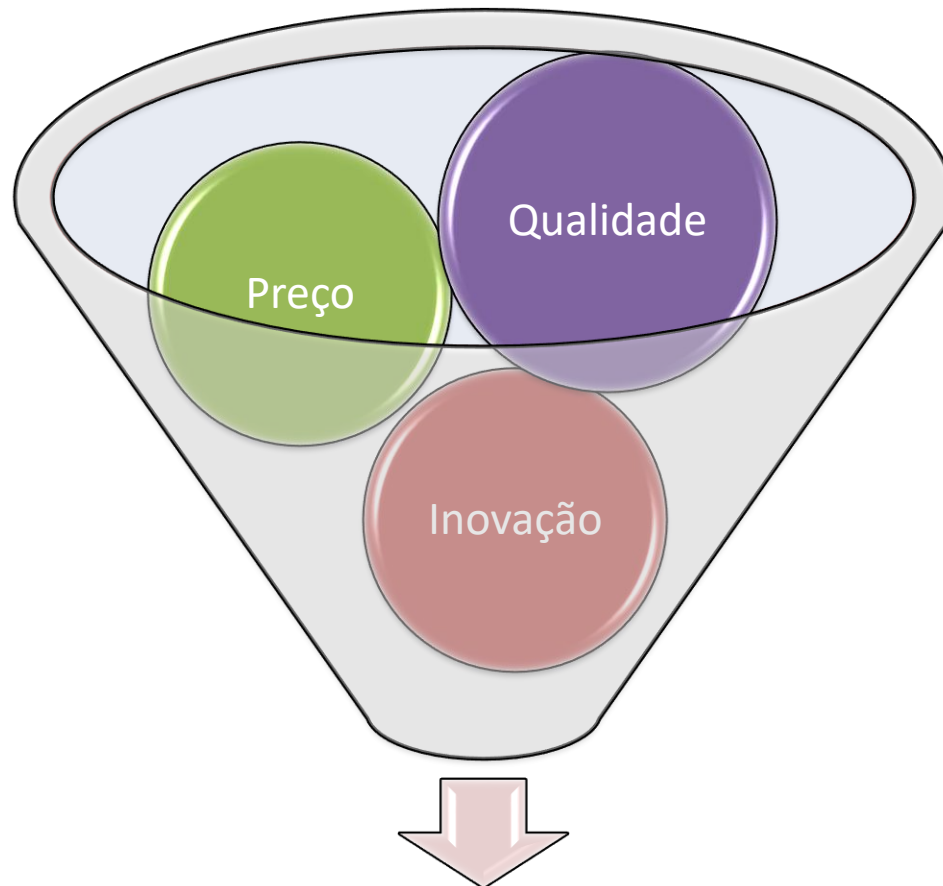


Concorrência

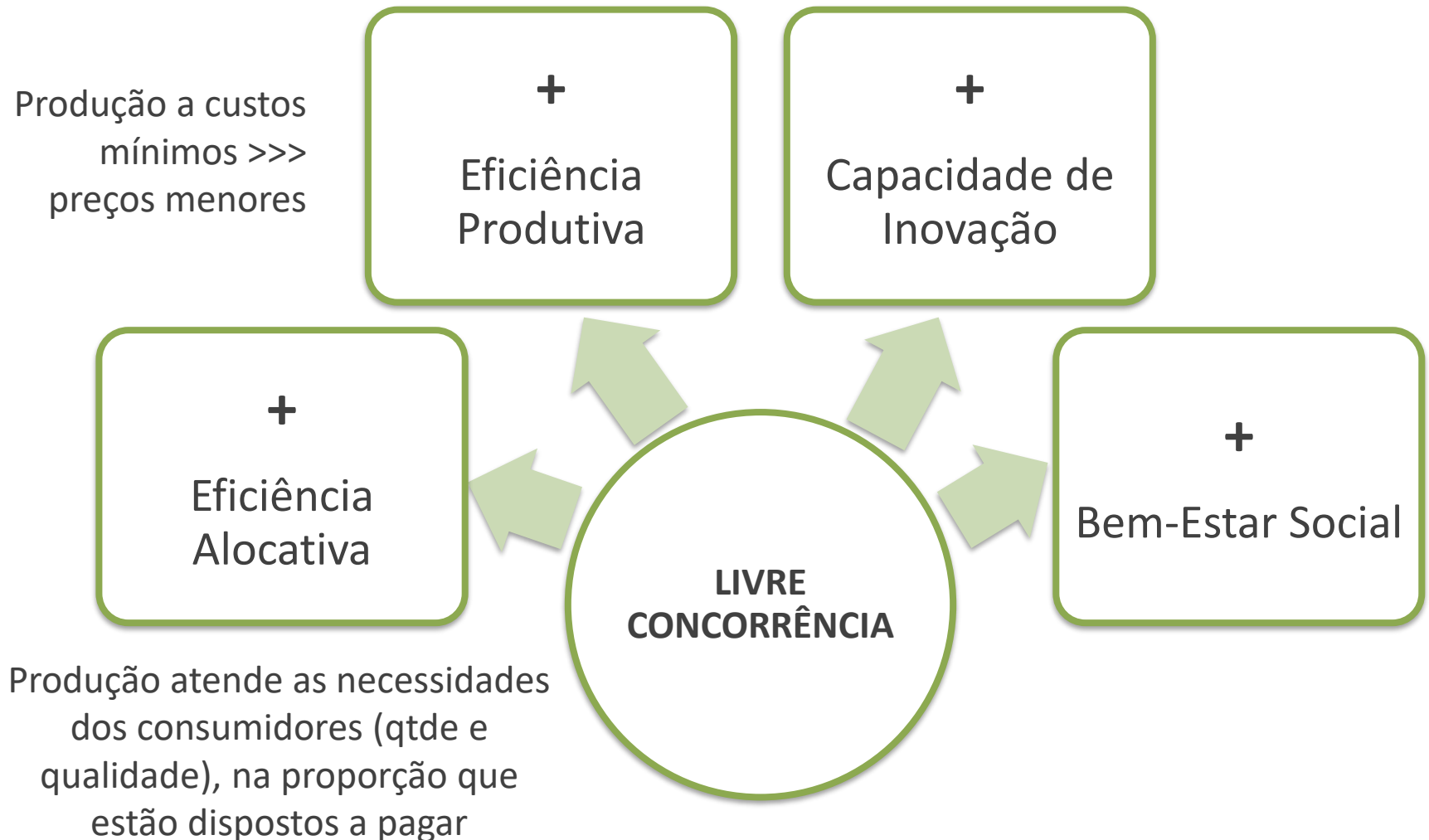
Diferentes passageiros com diferentes necessidades e disposição de pagamento demandam produtos e serviços.



Diferentes fornecedores disputam a preferência dos passageiros.



Instrumentos de Concorrência





Incentivos para a melhoria da qualidade dos serviços

- ✓ Educação para o Consumo (Empresas Aéreas, Aeroportos e ANAC)
- ✓ Orientação e diálogo com o setor regulado
- ✓ Premiação e disseminação de melhores práticas
 - ✓ Transparência do processo de comercialização da passagem
 - ✓ Assistência ao passageiro em atrasos e cancelamentos de voos
 - ✓ Transporte aéreo de PNAE ...
- ✓ Divulgação de indicadores de desempenho
 - ✓ Pontualidade e regularidade
 - ✓ Reclamações Consumidor.gov.br
 - ✓ Transporte Aéreo de PNAE ...
- ✓ Monitoramento e fiscalização do cumprimento das normas



Obrigado!

Cristian Vieira dos Reis

Gerente de Regulação das Relações de Consumo
Regulação das Relações de Consumo

gcon.sas@anac.gov.br

61 3314-4399