



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO

Inmetro avalia Serviço de Atendimento ao Consumidor de empresas de transporte aéreo e terrestre

Programa de Análise de Produtos revela que nenhuma atendeu totalmente às regras da Lei dos SACs

O Programa de Análise de Produtos avaliou, pela segunda vez, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de diferentes segmentos. A análise utilizou como referência o Decreto 6.523/2008, do Ministério da Justiça, que estabelece regras para os SACs dos 11 setores regulados pelo Governo Federal (telefonia fixa, telefonia móvel, TV por assinatura, bancos, financeiras, planos de saúde, seguradoras, transporte terrestre, transporte aéreo, cartão de crédito e energia elétrica). Para esta análise, foram selecionadas empresas do setor de transportes, sendo as cinco maiores companhias nacionais de aviação, de acordo com sua participação no mercado no que tange a passageiros transportados, além de duas companhias internacionais com operação no País. Já para o setor de transporte terrestre foram avaliadas sete das 196 (cento e noventa e seis) empresas que constam do Anuário Estatístico da ANTT, tomando como base o tamanho da frota, a distância percorrida pela frota e o transporte de passageiros por quilômetros. A análise contemplou itens como a acessibilidade do serviço, a qualidade do atendimento, o acompanhamento e a resolução de demandas dos clientes.

Os resultados da análise dos SAC das empresas de transporte aéreo e terrestre revelam que nenhuma das companhias analisadas teve seus Serviços de Atendimento ao Consumidor considerados totalmente Conformes ao Decreto 6.523. Enquanto no setor de transporte aéreo, no total, constatou-se 45 não conformidades, em 70 itens avaliados, o setor de transportes terrestres obteve 46 não conformidades. Em ambos, contudo, o item com maior número de não conformidades foi o de 'Acompanhamento de demandas' (fornecimento do número de registro para o cliente), que contabilizou 29 irregularidades no setor de transporte aéreo e 31 no terrestre.

"Apesar dos aperfeiçoamentos e avanços conquistados, ainda há pontos de melhoria a serem implementados, a partir dos problemas detectados, principalmente no item Acompanhamento de demandas", afirma Rose Maduro, coordenadora do Programa.

Diante dos resultados obtidos, o Inmetro enviará ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor o relatório da análise, para seu conhecimento e avaliação. Além disso, o Instituto irá, paralelamente, concentrar esforços para que sejam retomadas as discussões para elaboração de norma técnica brasileira que estabeleça critérios mínimos de qualidade para Serviços de Atendimento ao Consumidor.

A análise completa pode ser conferida no [site do Inmetro](#).



Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - **INMETRO**

Informações para a Imprensa:

CDN Comunicação Corporativa: (55 21) 3626-3700 / www.cdn.com.br

Fábio Augusto: (55 21) 3626-3780 / fabio.augusto@cdn.com.br

Leticia Rocha: (55 21) 3626-3774 / leticia.rocha@cdn.com.br

Rafael Cavalcanti: (55 21) 3626-3728 / rafael.cavalcanti@cdn.com.br

Andréa Copolilo: (55 21) 3626-3729 / andrea.copolilo@cdn.com.br