

Aviação: 6 pontos percentuais de queda na satisfação do consumidor

Pelo segundo mês consecutivo, o setor de aviação registra queda na satisfação dos passageiros, passando de 58,8% em março para 52,4% em abril, retração de 6,4 pontos percentuais.

A informação é do Índice Nacional de Satisfação do Consumidor (INSC), medido pela ESPM e criado pelo professor pesquisador da escola, Ricardo Pomeranz.

No mês passado, o INSC global – que avalia 96 empresas de 24 setores – foi de 53,1%, o mesmo registrado em março deste ano.

As razões apontadas pelos usuários na internet para a queda na satisfação com a aviação civil foram os erros de sistema de uma companhia, o que levou à oferta com passagens 300% mais baratas no exterior do que no Brasil; a pane no check-in de outra empresa que provocou enormes filas no aeroporto do Galeão, no Rio de Janeiro, com várias reclamações nas redes sociais; além de atrasos, conexões não esperadas e cancelamentos de voos ocorridos em outras companhias. Neste setor, o INSC avalia o que pensam os consumidores sobre TAM, Gol, Azul-Trip e Avianca.

Em abril, dos setores pesquisados, 13 apresentaram queda na satisfação dos consumidores: Lojas de Departamento (61,4%, queda de 3,2 pontos); Supermercados (68,1%, 1,6 ponto); Indústria Automobilística (59,6%, 1,8 ponto); Bebidas (77%, 1,7 ponto); Personal Care (70,7%, 3,6 pontos); Indústria Farmacêutica (63,1%, 6,2 pontos); Vestuário (76,4%, 0,3 ponto); Saneamento Básico (47,6%, 0,1 ponto); Indústria Digital (48,2%, 7,5 pontos); Gás (48%, 5,9 pontos); Hospitais e Laboratórios (72,4%, 9,2 pontos); Aviação (52,4%, 6,4 pontos); Drogarias (76,1%, 3 pontos).

Os demais setores registraram alta: Bancos (43,6%, 0,4 ponto); Telecom (28,5%, 0,1 ponto); Alimentos (73,9%, 0,2 ponto); Eletroeletrônicos (62,3%, 1,5 ponto); Energia Elétrica (39,6%, 3,5 pontos); Construtoras (56,8%, 1,8 ponto); Seguradoras (72,3%, 3,6 pontos); Telefonia Fixa (48,8%, 4,3 pontos); Bens de Consumo (77,8%, 15,3 pontos); Convênios Médicos (48,9%, 0,8 ponto); Transportes Metropolitanos (41,3%, 7,9 pontos).

O Índice Nacional de Satisfação do Consumidor é o primeiro e único indicador brasileiro com dados totalmente levantados na internet.

Fonte: A Tribuna [Portal]. Disponível em:

<<http://www.atribuna.com.br/noticias.asp?idnoticia=191167&idDepartamento=35&idCategoria=0>>. Acesso em: 21 maio 2013.