



26268013



08027.001189/2023-66



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos  
Diretoria de Assuntos Legislativos

OFÍCIO Nº 649/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor  
Luciano Bivar  
Primeiro Secretário  
Câmara dos Deputados  
70160-900 - Brasília - DF

**Assunto:** Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2.611/2023, de autoria do Deputado Federal Duda Ramos (MDB-RR)

**Referência:** Ofício 1ª Sec-RI-E-nº 453

Senhor Primeiro-Secretário,

Com cordiais cumprimentos, reporto-me ao Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2.611/2023, de autoria do Deputado Federal Duda Ramos (MDB-RR), para enviar o Ofício nº 902/2023/GAB-SENACON/SENACON/MJ, elaborado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), área técnica deste Ministério da Justiça e Segurança Pública, em resposta aos questionamentos encaminhados.

Sendo essas as informações que julgo pertinentes, encaminho o presente à Câmara dos Deputados.

Atenciosamente,

**FLÁVIO DINO**  
Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

[p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio\\_26268013.html](http://p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio_26268013.html)

2378766



Documento assinado eletronicamente por **Flávio Dino, Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**, em 18/12/2023, às 12:48, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **26268013** e o código CRC **65212B36**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

#### Anexos:

a) Ofício nº 902/2023/GAB-SENAÇON/SENAÇON/MJ (26200166).

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.001189/2023-66

SEI nº 26268013

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede, 4º andar, Sala 413 - Bairro Zona Cívico Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-2159 / 9001 - [www.gov.br/mj/pt-br](http://www.gov.br/mj/pt-br)

Para responder, acesse <http://sei.protocolo.mj.gov.br>



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

p. 882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content Outlook/7TA0HITJ/Oficio\_26268013.html



25990743



08027.001189/2023-66



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos  
Gabinete da Secretaria Nacional de Assuntos Legislativos  
Setor de Projeto de Leis em fase de sanção, indicações e requerimentos parlamentares e serviço de  
informação ao cidadão

OFÍCIO-CIRCULAR Nº 167/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao Gabinete do Ministro  
À Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública  
À Assessoria de Comunicação Social

Assunto: Requerimento de Informação Parlamentar - RIC nº 2611/2023, de autoria do Deputado Federal  
Duda Ramos (MDB-RR)

Prezadas(os) Senhoras(es),

Com cordiais cumprimentos, encaminho **para conhecimento**, o Requerimento de  
Informação Parlamentar - RIC nº 2611/2023 (25887883), de autoria do Deputado Federal Duda Ramos  
(MDB-RR), apresentado no Plenário da Câmara dos Deputados, em 26/10/2023, assim ementado:

"Requer informações ao Senhor Ministro da Justiça e de Segurança Pública dos dados  
referentes às reclamações feitas as empresas aéreas por meio da plataforma  
Consumidor.Gov."

Comunico, por oportuno, que, em obediência ao princípio da celeridade processual,  
encaminharemos à(s) área(s) pertinente(s) com a finalidade de conhecimento e manifestação acerca das  
informações solicitadas.

Atenciosamente,



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

[p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio\\_Circular\\_25990743.html](http://p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio_Circular_25990743.html)

2378766

**ANDRÉA KARINE ASSUNÇÃO SOBRAL**  
Diretora de Assuntos Legislativos



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉA KARINE PEREIRA ASSUNÇÃO SOBRAL, Diretor(a) de Assuntos Legislativos**, em 14/11/2023, às 12:50, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **25990743** e o código CRC **A156E3FE**.  
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 08027.001189/2023-66

SEI nº 25990743

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ed. Sede, 4º andar, Sala 413 - Bairro Zona Cívica Administrativa, Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-7512 / 9001 - <https://www.justica.gov.br>

Para responder, acesse <https://sei.protocolo.mj.gov.br>



Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

[http://p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio\\_Circular\\_25990743.html](http://p.882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content.Outlook/7TA0HITJ/Oficio_Circular_25990743.html)



26200166



08027.001189/2023-66



Ministério da Justiça e Segurança Pública  
Secretaria Nacional do Consumidor  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Gabinete do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

OFÍCIO Nº 902/2023/GAB-SENAACON/SENAACON/MJ

Brasília, na data da assinatura.

Ao Senhor  
**DUDA RAMOS**  
Deputado Federal  
Gabinete 246 - Anexo IV - Câmara dos Deputados  
E-mail: [dep.dudaramos@camara.leg.br](mailto:dep.dudaramos@camara.leg.br)  
Telefone: (61) 3215-5246

Assunto: Ofício nº 540/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ ref RIC nº 2611/2023

Senhor Deputado,

- Cumprimentando-o cordialmente, faço referência ao **Ofício-Circular nº 167/2023/Sancao-INC-RIC-SIC/GAB-SAL/SAL/MJ ref RIC nº 2611/2023**, no qual o Deputado Federal Duda Ramos (MDB-RR) solicita "*dados referentes às reclamações dos consumidores as empresas aéreas: quantidade, índices de atendimento, velocidade de resolução pelas empresas, bem como comparativo entre o setor de transporte aéreo e os outros setores presentes na plataforma*".
- O Consumidor.gov.br é o serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. Destaca-se que o registro de uma reclamação no Consumidor.gov.br ocorre exclusivamente a partir da experiência pessoal do consumidor, dispensada a intermediação de um representante do Estado. No Consumidor.gov.br, o cidadão registra sua reclamação, a empresa responde e a palavra final é sempre do consumidor. Não há análise de mérito das reclamações - esse modo de funcionamento é fundamental, pois é o que garante a sustentabilidade do serviço.
- Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, a plataforma já registrou mais de 6,9 milhões de reclamações finalizadas e conta com uma base de 5,2 milhões de usuários cadastrados e mais de 1.371 empresas credenciadas. Atualmente, 78% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.
- A plataforma está voltada à prevenção de conflitos de consumo massificados, e tem como objetivo a viabilização de um canal para solução dos problemas que não foram devidamente superados nos canais próprios das empresas.
- Esse serviço se encontra inserido no centro de uma política pública na qual o maior objetivo é viabilizar ao consumidor a possibilidade de solução de seus problemas de consumo, dispensando a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial.
- O Consumidor.gov.br, enquanto política pública, tem a vocação de ampliar o acesso à Justiça, no sentido de acesso a direitos, a partir da possibilidade de inclusão de novas empresas muito demandadas pelos consumidores (e que hoje ainda não estão disponíveis para receber reclamações pela plataforma), reforçando seu papel como ferramenta auxiliar aos consumidores na busca por seus direitos.
- Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de um termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.
- Cabe esclarecer que, atualmente, os esforços para a manutenção e sustentação da plataforma estão direcionados prioritariamente para suportar o registro e a resolução de reclamações que envolvam setores considerados essenciais, aqueles com alto volume de transações, ou ainda, aqueles fornecedores que possuam grande volume de demandas nos Órgãos de Defesa do Consumidor, Agências Reguladoras e/ou no Poder Judiciário.
- O atendimento realizado por meio do Consumidor.gov.br ocorre da seguinte forma: Primeiro, o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no sistema. O consumidor registra sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa. A empresa deverá acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site e respondê-las em até 10 dias. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final. Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida, e ainda indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa. Para maiores esclarecimentos sobre o funcionamento da plataforma é possível acessar o [FAQ](#) do Consumidor.gov.br.
- O Consumidor.gov.br não substitui ou se confunde com o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, de Fiscalização e Controle, ou do Poder Judiciário. Para reclamações cujo tratamento dado por meio do Consumidor.gov.br não foi considerado satisfatório, esclarecemos que o consumidor poderá oficializar sua reclamação junto ao Órgão de Defesa do Consumidor de sua localidade e/ou o Poder Judiciário.
- Destaque-se a Cooperação firmada entre a Secretaria Nacional do Consumidor e a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC (ACT 1/2019 de 06 de junho de 2019), para utilização do Consumidor.gov.br como plataforma oficial de atendimento às reclamações de consumo relacionadas ao segmento de Transporte Aéreo encaminhadas pelos cidadãos. Essa cooperação tem gerado sinergias estratégicas entre os partícipes, como o apoio à divulgação do Consumidor.gov.br e a adesão de todas as companhias aéreas nacionais e internacionais à plataforma.**
- A seguir, apresentaremos os dados do segmento Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br: dados gerais, assuntos mais reclamados, problemas mais reportados, índices de solução e de satisfação, bem como o comparativo deste segmento com os demais no período de 2018 a 2023 (até outubro).

- Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo - Dados Gerais - 2018 a 2023 (até outubro):



Consumidor.gov.br	2018	2019	2020	2021	2022	2023*	Total
-------------------	------	------	------	------	------	-------	-------

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

p. 882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content Outlook/7TA0HITJ/Oficio\_26200166.html

2378766

Transporte Aéreo	28.661	47.674	65.503	101.661	120.287	77.306	441.092
------------------	--------	--------	--------	---------	---------	--------	---------

\*até outubro de 2023

- Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo - Assuntos Mais reclamados - 2018 a 2023 (até outubro):

Consumidor.gov.br Transporte Aéreo Assuntos	2018	2019	2020	2021	2022	2023*	Total	Participação
Aéreo	24.906	42.749	58.545	89.845	102.996	66.229	385.270	87,3%
Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	2.926	3.485	5.227	9.047	13.962	8.821	43.468	9,9%
Seguro Viagem	326	628	915	1.708	1.653	886	6.116	1,4%
Cargas e Encomendas	422	736	568	739	1.355	1.166	4.986	1,1%
Pacote / excursão / agência de turismo	51	47	142	187	166	100	693	0,2%
Demais Assuntos	30	29	106	135	155	104	559	0,1%
Total	28.661	47.674	65.503	101.661	120.287	77.306	441.092	100,0%

\*até outubro de 2023

- Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo - Problemas Mais Reportados - 2018 a 2023 (até outubro):

Consumidor.gov.br Transporte Aéreo Problemas	2018	2019	2020	2021	2022	2023*	Total	Pi
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3.365	5.160	12.187	26.407	29.074	12.226	88.419	
Cancelamento de voo	2.398	7.393	9.160	11.270	10.569	6.554	47.344	
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2.699	3.992	3.882	5.902	9.637	6.977	33.089	
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1.982	3.016	4.179	7.529	10.024	5.591	32.321	
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2.888	3.865	5.437	4.671	6.256	4.684	27.801	
Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)	816	1.371	3.852	6.087	5.202	3.110	20.438	
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	2.115	2.909	1.712	2.152	5.845	5.704	20.437	
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	330	852	2.545	5.692	4.342	2.777	16.538	
SAC - Dificuldade de contato / acesso	235	790	2.084	4.925	2.958	1.377	12.369	
Atraso de voo	1.027	2.196	1.708	1.256	2.330	3.658	12.175	
Demais Problemas	10.806	16.130	18.757	25.770	34.050	24.648	130.161	
Total	28.661	47.674	65.503	101.661	120.287	77.306	441.092	

\*até outubro de 2023

- Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo - Índice de Solução - 2018 a 2023 (até outubro):

Consumidor.gov.br Transporte Aéreo	2018	2019	2020	2021	2022	2023*	Média
Índice de Solução	72,52%	70,91%	72,89%	76,25%	75,30%	81,83%	75,65%

\*até outubro de 2023

- Consumidor.gov.br - Transporte Aéreo - Índice de Satisfação - 2018 a 2023 (até outubro):

Consumidor.gov.br Transporte Aéreo	2018	2019	2020	2021	2022	2023*	Média
Índice de Satisfação	2,77	2,69	3,02	3,15	3,04	3,56	3,10

\*até outubro de 2023



Consumidor.gov.br - Comparativo entre segmentos - 2018 a 2023 (até outubro):

Autenticado eletronicamente, após conferência com original.

p\_882650/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/Content Outlook/7TA0HITJ/Oficio\_26200166.html

Consumidor.gov.br Segmentos	2018 a 2023*	Participação
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	1.722.689	26,7%
Operadoras de Telecomunicações (Telefonia, Internet, TV por assinatura)	1.533.466	23,7%
Comércio Eletrônico	533.634	8,3%
<b>Transporte Aéreo</b>	<b>441.092</b>	<b>6,8%</b>
Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	268.959	4,2%
Viagens, Turismo e Hospedagem	256.290	4,0%
Empresas de Pagamento Eletrônico	213.593	3,3%
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	202.023	3,1%
Energia Elétrica	187.803	2,9%
Seguros, Capitalização e Previdência	174.618	2,7%
Demais Segmentos	928.616	14,4%
<b>Total</b>	<b>6.462.783</b>	<b>100,0%</b>

\*até outubro de 2023

13. Por fim, insta informar que os dados acerca do total de reclamações finalizadas, índices de solução e satisfação do consumidor, faixa etária dos usuários, assuntos mais reclamados e problemas mais reportados pelos consumidores na plataforma podem ser acessados por qualquer cidadão no Pannel Estatístico do [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br): [Consumidor](#). Além disso, informamos que na própria plataforma os dados são disponibilizados em formato aberto por meio da funcionalidade "[Dados Abertos](#)".
14. Sem mais, permanecemos à inteira disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.
- Atenciosamente,

WADIIH NEMER DAMOUS FILHO  
Secretário Nacional do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Wadih Nemer Damous Filho**, **Secretário(a) Nacional do Consumidor**, em 20/11/2023, às 14:59, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **26200166** e o código CRC **1391ED85**. O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº , DE 2023**  
(DO SR. DUDA RAMOS)

Requer informações ao Senhor Ministro da Justiça e de Segurança Pública dos dados referentes às reclamações feitas as empresas aéreas por meio da plataforma Consumidor.Gov.

Senhor Presidente,

Requeiro a V. Exa., com base no art. 50, §2º da Constituição Federal, e nos arts. 115 e 116 do Regimento Interno desta Casa que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas informações ao Senhor Ministro da Justiça e de Segurança Pública dos dados referentes às reclamações feitas as empresas aéreas por meio da plataforma Consumidor.Gov.

Sem prejuízos dos esclarecimentos que se considerarem cabíveis, requeremos que enviados os dados referentes às reclamações dos consumidores as empresas aéreas: quantidade, índices de atendimento, velocidade de resolução pelas empresas, bem como comparativo entre o setor de transporte aéreo e os outros setores presentes na plataforma.

**JUSTIFICAÇÃO**

Como parlamentar eleito pelo Estado de Roraima, não posso me privar de cobrar informações ao Poder Público, após insistentes e cotidianas declarações da ANAC e das Empresas Aéreas Brasileiras que há pouco ou nada a se fazer acerca dos altos preços das passagens por todo o país. Para tanto, esta Casa tem o dever e o direito de cobrar informações dos órgãos responsáveis para o aprimoramento dos serviços que são prestados à população de todo o país.





Decerto, os preços das passagens e sua disponibilidade são afetados por diversos fatores como o aumento do valor do combustível de avião, o aumento expressivo do dólar em relação ao real, bem como o processo de normalização pós-pandemia. Essa conjuntura, que pouco mudou em 2023, afeta muitíssimo os consumidores que precisam fazer viagens longas.

Tendo em vista essa situação estrutural e as circunstâncias vigentes, parece necessário considerar opções de atuação pública para mitigar o problema enfrentado pelos consumidores da Região Norte e de todo o país.

Dessa forma, as informações que ora requeremos são de fundamental importância no cumprimento das atribuições constitucionais desta Casa, em especial no presente momento, assim conclamamos para a aprovação deste pedido.

Sala das Sessões, em                      de                      de 2023.

Deputado DUDA RAMOS

