



AirHelp Score 2019:

Classificações das Companhias Aéreas Mundiais

Metodologia

Todos os anos, a AirHelp produz uma classificação global das companhias aéreas mais conhecidas do mundo.

Esta ano, a pontuação examinou e classificou 72 companhias aéreas mundiais. As companhias aéreas são escolhidas com base no seu nível de reconhecimento e utilização, mas excluímos as companhias aéreas das quais não conseguimos obter dados.

Para que possa compreender melhor como pontuamos cada companhia aérea, apresentamos-lhe os fatores que temos em consideração e os dados que utilizamos para avaliar o desempenho.



Pontualidade (33,33% da pontuação)

A AirHelp mantém uma base de dados de informações sobre voos que está entre as mais exatas e fiáveis do mundo.

Servimo-nos das estatísticas dessa base de dados para encontrar estatísticas de pontualidade de partida e chegada para todas as companhias aéreas.

O que conta como pontualidade? Consideramos que é pontual qualquer voo que tenha partido num intervalo de 15 minutos da data de partida anunciada e que tenha chegado num intervalo de 15 minutos da hora de chegada anunciada.

Na pontuação deste ano, analisámos voos realizados entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2018. Primeiro, calculámos quantos voos foram pontuais e depois esse número é expresso em forma de percentagem. Quanto mais alta for a pontuação, maior é a percentagem de voos pontuais. Por isso, uma pontuação de 8,5 significa que 85% dos voos foram pontuais.

O que torna a base de dados da AirHelp tão fiável?

- A AirHelp recolhe dados de vários fornecedores comerciais. Combinamos estes dados para criar a nossa própria base de dados de informação sobre voos.
- Para garantir que a nossa base de dados está entre as mais exatas, cruzamos a nossas estatísticas com uma variedade de fontes fiáveis, incluindo agências governamentais, bancos de dados de aeroportos, fornecedores de seguimento de voos e recursos históricos.

- Se encontrarmos alguma discrepância entre as fontes, não “estimamos” uma média do tempo. Ao invés disso, classificamos as fontes por autoridade e consideramos que o organismo de maior autoridade é o mais fiável.



Qualidade do serviço (33,33% da pontuação)

Para avaliar a qualidade do serviço dos aeroportos e das companhias aéreas, fizemos perguntas às pessoas que os utilizam. Com a colaboração da plataforma de informação Attest, realizámos centenas de inquéritos nos quais pedimos a opinião a mais de 40 mil pessoas, de mais de 40 países.

Para a nossa pontuação dos aeroportos, pedimos aos viajantes que classificassem as companhias aéreas com as quais viajaram em relação aos três fatores seguintes:

- Conforto do avião
- Disponibilidade da tripulação
- Oferta de refeições

Os passageiros classificaram cada fator numa escala de muito bom a muito mau. Damos a cada classificação um valor numérico (de 1 a 5) e combinámos estas classificações para chegar a uma pontuação final. Quanto mais alta a pontuação, melhor é o desempenho da companhia aérea em todos estes fatores de serviço.



Tratamento de reclamações (33,3% da pontuação)

Acreditamos que uma companhia aérea deve ser avaliada não só pela forma como trata os seus passageiros durante o dia a dia normal, mas também pela consideração que mostra aos clientes quando as coisas correm mal.

Este é um aspeto que podemos avaliar melhor do que ninguém, porque temos acesso a informações privilegiadas sobre a forma como as companhias aéreas gerem as reclamações de compensação dos clientes.

Para chegar a uma pontuação, dividimos o desempenho nos três fatores seguintes:

- Gestão de reclamações: a percentagem de reclamações de uma companhia aérea que são ignoradas ou rejeitadas indevidamente.
- Tempo de resposta à reclamação: o tempo total que uma companhia aérea demora a reconhecer e lidar com uma reclamação.
- Pagamento da reclamação: o tempo que uma companhia aérea demora a pagar a compensação depois de a aprovar.



A pontuação final

Cada uma das categorias acima é uma parte importante da pontuação, e partilhamos o desempenho da companhia aérea de acordo com cada uma delas.

Para chegar à classificação final, cada uma das categorias acima contribui em 33,3% para a pontuação final da companhia aérea.