AirHelp, a maior organização do mundo especializada na defesa dos direitos dos passageiros aéreos, apresenta resultados do ***AirHelp Score 2022***

**QATAR AIRWAYS É A MELHOR COMPANHIA AÉREA DO MUNDO. TAP PORTUGAL MELHORA RESULTADOS E ESTÁ EM 33º LUGAR**

**AEROPORTOS PORTUGUESES: LISBOA NO FINAL DO RANKING MUNDIAL E PORTO DOS MELHORES DA EUROPA**

* **Das 64 companhias aéreas estudadas, a TAP encontra-se na posição 33, com uma pontuação global de 6,86**
* **De um total de 151 aeroportos estudados, o Aeroporto Francisco Sá Carneiro, no Porto, é o melhor aeroporto de Portugal. Está em 54º lugar, com uma pontuação de 7,67**
* **Do outro lado, o Aeroporto Humberto Delgado, em Lisboa, é o pior aeroporto português e encontra-se no final do ranking mundial, em 143º lugar**
* O Qatar Airways é a melhor companhia aérea do mundo com uma pontuação global de 8,11
* Em segundo lugar do ranking encontra-se a United Airlines (8,07). O terceiro lugar é da ~~para a~~ Qantas Airways (8,02)
* O Aeroporto Internacional de Tóquio Haneda é o melhor aeroporto do mundo com uma pontuação global de 8,83
* Aeroporto de Madrid, em Espanha, é o melhor aeroporto da Europa

**Lisboa, 12 de dezembro de 2022**.- A [AirHelp](https://www.airhelp.com/pt-pt/), maior organização internacional de defesa dos direitos dos passageiros aéreos, apresenta hoje o seu ranking anual ***AirHelp Score 2022*** das **melhores companhias aéreas e melhores aeroportos do mundo**. A classificação *AirHelp Score* existe desde 2015, baseia-se em dados de companhias aéreas e aeroportos de todo o mundo e é considerado o mais abrangente e preciso da área. Nesta classificação, a AirHelp avalia a excelência do serviço, a pontualidade, o processamento de reclamações e a qualidade das instalações de restauração e de lojas do aeroporto.

*“Para criar este ranking, a AirHelp utiliza as melhores fontes de dados, incluindo a sua base de dados de estatísticas de voo, que é uma das maiores e mais completas do mundo com dezenas de milhares de avaliações de clientes, e a sua própria experiência, que a levou a ajudar mais de 10 milhões de passageiros, em todo o mundo, a processar compensações após uma interrupção de voo”*, refere Pedro Miguel Madaleno, advogado especialista que representa a organização em Portugal.

**Portugal: TAP Air Portugal em 33º lugar e Porto com o melhor aeroporto português**

Em contraciclo com as notícias mais recentes, a **companhia aérea portuguesa TAP apresenta uma melhoria significativa na sua classificação quando comparado com o *AirHelp Score 2019***. A TAP melhorou a sua pontuação em todas as áreas de estudo e apresenta, este ano, uma **classificação global de 6,86: 5,99 na pontualidade, 7,82 na qualidade do serviço e 6,76 na gestão de reclamações.** Dados que superam os de 2019, ano em que a companhia aérea portuguesa se posicionou no 61º lugar com uma classificação global de 6,03.

O *AirHelp Score 2022* dá também a conhecer quais as três companhias aéreas que mais operam voos em Portugal: a holandesa Transavia, com uma pontuação de 7,20; a espanhola Iberia com 7,01 e, por fim, a TAP Portugal com os referidos 6,86.

Já na **classificação dos aeroportos**, é no **Porto que se encontra o melhor aeroporto português**, com uma pontuação global de 7,67: 7,10 na pontualidade; 8,52 na consideração dos clientes e 8,53 na qualidade da sua área de restauração e lojas. Em **segundo lugar**, o **Aeroporto de Faro** com uma pontuação global de 7,21. O **Aeroporto Humberto Delgado**, em Lisboa, é o **pior aeroporto de Portugal**, com uma classificação de 6,75, e **surge no fim do ranking** – no 143º lugar, num total de 151 aeroportos analisados.

Importa ainda referir que o **Aeroporto Francisco Sá Carneiro** encontra-se na 54º posição e é a quinta maior subida em relação a 2019, principalmente devido ao melhor desempenho no ponderativo ‘pontualidade’. O Aeroporto do Porto **pode, ainda, ser considerado um dos melhores aeroportos europeus**, estando no *top* 10 dos aeroportos europeus considerados no *AirHelp Score 2022*.

**Companhias Aéreas melhor classificadas**

A **Qatar Airways é novamente eleita como a melhor companhia aérea do mundo**, segundoo ranking da AirHelp. Esta companhia **mantém a sua posição desde 2018** e alcançou, este ano, uma pontuação global de 8,11: 8,93 na consideração do cliente; 7,79 no tratamento de reclamações e 7,62 na pontualidade. Em **segundo lugar** está a **United Airlines**, que obteve 8,07 pontos no total. A companhia aérea australiana **Qantas** **Airways** está em **terceiro lugar**, com uma pontuação de 8,02. As três companhias aéreas têm-se distinguido devido ao processamento consistente e eficaz das reclamações dos passageiros, à elevada pontualidade e à elevada classificação dos clientes.

Na 2022, com exceção da Qatar Airways, há mudanças significativas no topo da classificação em comparação com a última classificação em 2019. United Airlines, Etihad Airways e LATAM Airlines entraram nos cinco primeiros lugares, substituindo a American Airlines, Aeromexico e SAS Scandinavian Airlines. A Qantas Airways, que ocupava o quinto lugar em 2019, sobe para o terceiro lugar em 2022 devido, principalmente, ao processamento eficiente de reclamações.

Duas outras **companhias aéreas que se destacam pelo seu bom desempenho em 2022** são a **Eurowins da Alemanha** – que registou a maior subida desde a edição de 2019, de 45º para 6º lugar – e a **companhia aérea holandesa Transavia**, que subiu em 2022 em todos os parâmetros estudados para esta classificação, passando do 65º lugar em 2019 para o 26º lugar este ano. **Air Malta** (Malta) e **Avianca** (Colômbia) **também sobem nas classificações** impulsionadas por um melhor *feedback* dos clientes, bem como a **airBaltic** (Letónia) que **regista um melhor processamento de reclamações.**

**Companhias Aéreas com menor classificação**

No **outro extremo da escala**, a companhia aérea canadense, **Westjet**, sofre um grande declínio na classificação devido à menor pontualidade e tratamento de reclamações – de **7º lugar em 2019 para 30º em 2022**; já a **Pegasus Airlines** (Turquia) **sofre a maior queda na classificação**, passando do 33º lugar para o 61º devido ao fraco processamento de reclamações. A companhia aérea de baixo custo, **Ryanair,** vem em penúltimo lugar na classificação com uma **pontuação global de 4,77** e destaca-se pelo negativo tratamento das reclamações dos clientes (0,62).

**Ranking *AirHelp Score 2022***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ranking** | **Companhia Aérea** | **Pontuação** | **Pontualidade** | **Consideração dos Clientes** | **Gestão de Reclamações** |
| **1** | Qatar Airways | 8,11 | 7,62 | 8,93 | 7,79 |
| **2** | United Airlines | 8,07 | 7,86 | 7,93 | 8,41 |
| **3** | Qantas Airways | 8,02 | 7,09 | 8,29 | 8,68 |
| **4** | Etihad Airways | 7,98 | 8,07 | 8,66 | 7,20 |
| **5** | LATAM Airlines | 7,95 | 8,58 | 8,13 | 7,13 |
| **6** | Eurowings | 7,92 | 7,49 | 7,60 | 8,66 |
| **7** | China Airlines | 7,76 | 7,76 | 7,93 | 7,59 |
| **8** | American Airlines | 7,74 | 7,73 | 8,02 | 7,48 |
| **9** | Japan Airlines (JAL) | 7,74 | 8,95 | 8,95 | 5,32 |
| **10** | Austrian Airlines | 7,67 | 8,02 | 7,86 | 7,14 |
| **33** | **TAP Air Portugal** | **6,86** | **5,99** | **7,82** | **6,76** |
| **63** | Ryanair | 4,77 | 6,82 | 6,87 | 0,62 |
| **64** | China Eastern Airlines | 4,69 | 5,40 | 8,28 | 0,40 |

**Melhores aeroportos do mundo: Japão e Brasil**

Em **primeiro lugar** do ranking da AirHelp encontra-se **o Aeroporto Internacional de Tóquio Haneda**, que alcançou uma pontuação global de 8,83: 8,89 pela pontualidade; 8,90 pela classificação de passageiros e 8,57 pela qualidade da sua área de restauração e lojas. Em **segundo lugar,** no *AirHelp Score 2022*, está o **Aeroporto de Recife no Brasil** com uma pontuação de 8,52. Já em **terceiro lugar** é possível encontrar outro aeroporto japonês, o **Aeroporto Internacional de Narita** (Tóquio) com 8,49. O Brasil, por seu lado, tem cinco aeroportos entre os doze melhores do mundo.

No ranking dos melhores aeroportos da *AirHelp Score 2022* destaca-se, ainda, a vizinha Espanha com o **Aeroporto Madrid—Barajas Adolfo Suárez** como o **12º melhor aeroporto do mundo** e o **primeiro no ranking dos aeroportos europeus**.

O **Aeroporto do Dubai**, nos Emirados Árabes Unidos, ganha mais posições em 2022 e **passa da 111º posição para o 9º lugar** devido, principalmente, a um melhor desempenho na pontualidade. Segue-se o **Aeroporto Kuala Lumpur na Malásia** que melhora em todas as categorias (pontualidade, qualidade do serviço e espaço de lojas e catering), e o **Aeroporto Bogotá El Dorado na Colômbia**, que aumenta devido à sua boa pontuação em pontualidade. O **Aeroporto de Charleroi na Bélgica é o maior perdedor deste ano**, caindo 128 posições (do 14º lugar, em 2019, para a 142º posição, em 2022), bem como o **Aeroporto Internacional de Atenas Eleftherios Venizelos na Grécia**, que desceu 96 lugares, ambos com classificações mais baixas em todas as categorias. Por fim, o **Aeroporto de Bristol, no Reino Unido, é o terceiro aeroporto com pior desempenho**, caindo 77 lugares no total, principalmente devido ao seu fraco desempenho em termos de pontualidade.

**Ranking *AirHelp Score 2022***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ranking**  **Mundial** | **Aeroporto** | **País** | **Pontuação** |
| **1** | Tokyo Haneda International Airport | Japão | 8,83 |
| **2** | Recife/Guararapes–Gilberto Freyre International Airport | Brasil | 8,52 |
| **3** | Tokyo Narita International Airport | Japão | 8,49 |
| **4** | Viracopos – Campinas International Airport | Brasil | 8,41 |
| **5** | Hyderabad Rajiv Gandhi International Airport | India | 8,40 |
| **6** | Belo Horizonte Tancredo Neves International Airport | Brasil | 8,40 |
| **7** | São Paulo Congonhas Airport | Brasil | 8,32 |
| **8** | Seoul Gimpo International Airport | Coreia do Sul | 8,29 |
| **9** | Dubai International Airport | Emirados Árabes Unidos | 8,28 |
| **10** | Jeju International Airport | Coreia do Sul | 8,27 |
| **11** | Brasília–Presidente Juscelino Kubitschek International Airport | Brasil | 8,26 |
| **12** | Madrid—Barajas Adolfo Suárez International Airport | Espanha | 8,25 |
| **54** | **Porto Francisco Sá Carneiro Airport** | **Portugal** | **7,67** |
| **108** | **Faro Airport** | **Portugal** | **7,21** |
| **143** | **Lisbon Humberto Delgado Airport** | **Portugal** | **6,75** |
| **151** | Toronto Pearson International Airport | Canadá | 6,11 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ranking**  **Europeu** | **Aeroporto** | **País** | **Pontuação** | **Pontualidade** | **Consideração dos Clientes** | **Restauração e Lojas** |
| **1** | Madrid—Barajas Adolfo Suárez International Airport | Espanha | 8,25 | 8,26 | 8,19 | 8,30 |
| **2** | Bilbao Airport | Espanha | 8,05 | 8,39 | 7,81 | 7,28 |
| **3** | Milan Linate Airport | Itália | 7,74 | 7,76 | 7,66 | 7,75 |
| **4** | Bergen Flesland Airport | Noruega | 7,72 | 8,03 | 7,48 | 7,04 |
| **5** | Turin Airport | Itália | 7,70 | 7,49 | 8,19 | 7,85 |
| **6** | Barcelona—El Prat Josep Tarradellas Airport | Espanha | 7,68 | 7,60 | 7,72 | 7,85 |
| **7** | **Porto Francisco Sá Carneiro Airport** | **Portugal** | **7,67** | **7,10** | **8,52** | **8,53** |

**Como é realizado o *AirHelp Score*?**

O ***AirHelp Score*** 2022 é o nono relatório da organização desde que esta iniciou as suas avaliações em **2015**. Este estudo é desenvolvido pela AirHelp combinando os seus conhecimentos profissionais e perícia industrial para fornecer aos passageiros aéreos as melhores informações possíveis para as melhores experiências de voo: indicações de como serão as suas experiências em diferentes aeroportos em todo o mundo; bem como previsões de como serão tratados em circunstâncias normais pelas várias companhias aéreas e o que esperar caso os voos sejam cancelados ou sofram atrasos.

Para determinar a[**classificação das companhias aéreas**](https://www.airhelp.com/pt-pt/airhelp-score/ranking-companhias-aereas/), a AirHelp considera **três áreas**: **processamento de reclamações**, **pontualidade** e **qualidade do serviço.** As [**pontuações dos aeroportos**](https://www.airhelp.com/pt-pt/airhelp-score/avaliacao-aeroportos/) são determinadas pelo **desempenho pontual** (que representa 60% da pontuação), a **qualidade do serviço** (que representa 20% da pontuação) e pelas **opções de refeições e lojas** (que constituem os restantes 20% da pontuação).

Para ver a pontuação da AirHelp na sua totalidade, aceda ao [AirHelp Score](https://www.airhelp.com/pt-pt/airhelp-score/ranking-companhias-aereas/). Para conhecer a metodologia 2022 AirHelp Score, clique [aqui](https://static.airhelp.com/pdf/2019-airport-score/methodology_airhelp_score_2019__global_airport_rankings-pt_pt.pdf).

**Sobre AirHelp**

A AirHelp é a maior organização do mundo especializada na defesa dos direitos dos passageiros aéreos. Fundada em 2013, a empresa tem ajudado os viajantes a obter compensações por voos atrasados, cancelados ou em overbooking. Até hoje, a AirHelp já ajudou mais de 16 milhões de passageiros e tem a maior rede mundial de advogados especializados em direitos dos passageiros aéreos. Encontre mais informações em [www.airhelp.com/pt-pt/](http://www.airhelp.com/pt-pt/)

**Para mais informações, contactar:**

**Liliana Lopes**

Tel.: 965 207 359

E-Mail: [airhelp.portugal@actitud.agency](mailto:airhelp.portugal@actitud.agency)