



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

4º Trimestre de 2018

DIRETORIA

Diretor-Presidente

José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

Diretor

Ricardo Fenelon Junior

Diretor

Juliano Alcântara Noman

Diretor

Ricardo Sérgio Maia Bezerra

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos

Ricardo Bisinotto Catanant

Gerente de Regulação das Relações de Consumo

Cristian Vieira dos Reis

Técnicos

Benildes Oliveira Machado

Celso Augusto Rodrigues Soares

Esa Pekka Tapani Horttanainen

Fernanda Simões Barros

Giovani Hilario Moreira

Gustavo Sena de Lima

Hildevana Meire da Silva Almeida

Tony Roberto de Carvalho

Vinicius Andrei Conte

Secretária

Jane Fabiola dos Reis

Estagiários

Emerson de Oliveira Figueredo

Jaqueline Bruna Umbelina da Silva

Raphael Maciel de Lima

Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação Social



Apresentação

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) foi a primeira agência reguladora federal a aderir à plataforma Consumidor.gov.br, serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet, de forma rápida e desburocratizada. A adesão ocorreu em dezembro de 2016, por meio de Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que é responsável pela gestão, disponibilização e manutenção da plataforma.

A Agência monitora as reclamações registradas na plataforma e avalia, em âmbito coletivo, a qualidade dos serviços prestados pelas empresas do transporte aéreo. Como parte desse trabalho de monitoramento, periodicamente são publicados boletins, como o presente, tendo por objeto dar transparência acerca dos mais significantes itens de reclamação registrados no sistema Consumidor.gov.br. Dessa forma, permite-se à sociedade informações adicionais para a escolha de serviços de transporte aéreo.

Ressalta-se que ao longo do trimestre referenciado neste boletim, reforçando o seu compromisso com a solução alternativa de conflitos de consumo, a empresa aérea TACA Airlines aderiu ao Consumidor.gov.br. As outras aéreas que já estavam na plataforma são: Aeromexico, Air China, Air Europa, Air France, Avianca Aerovias, Avianca Oceanair, Azul Linhas Aéreas, British Airways, Condor, Delta Air Lines, Gol Linhas Aéreas, Iberia Lineas Aereas, KLM, Latam Airlines, Lufthansa, MAP Linhas Aéreas, Passaredo Linhas Aéreas, Swiss, Turkish Airlines e United Airlines.



Dados

Para a elaboração deste boletim, a ANAC considerou todas as reclamações de consumidores registradas contra empresas aéreas na plataforma Consumidor.gov.br de outubro a dezembro de 2018. As reclamações foram agrupadas em temas e subtemas que abordam os principais aspectos do transporte aéreo de passageiros, segundo classificação elaborada pela ANAC ([clique aqui para acessar](#)). Após o processo de classificação das reclamações, os registros relativos aos programas de fidelidade foram excluídos das análises, já que os programas de fidelização e bonificação não são itens regulados pela ANAC.

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Consulta em 25/03/2019), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 30.434.968 passageiros pagos (pax pagos) no quarto trimestre de 2018. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 7.800 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br (exceto programas de fidelidade). Juntas, essas empresas transportaram 28.143.626 dos passageiros pagos do período (92,5% do total).

As tabelas a seguir apresentam a participação de cada uma dessas empresas nesses dois universos: passageiros pagos e reclamações na plataforma. A esse respeito, é importante lembrar que as empresas aderiram ao Consumidor.gov.br em datas diferentes. Em razão disso, para o cálculo do total de passageiros de cada empresa, só foram considerados os passageiros transportados no período em que a aérea efetivamente já estava presente na plataforma. Ainda assim, ressalta-se que deve ser evitada a comparação de dados quando o número de passageiros transportados seja significativamente diferente entre uma empresa e outra.



Tabela 1: Passageiros pagos por empresa no Consumidor.gov.br

Empresa	Quantidade de pax pagos	Participação
Latam Airlines (Tam)	8.968.360	29,5%
Gol Linhas Aéreas	8.918.974	29,3%
Azul Linhas Aéreas	5.758.082	18,9%
Avianca - Oceanair	3.043.298	10,0%
Air France	182.501	0,6%
United Airlines	179.188	0,6%
Delta Air Lines	158.135	0,5%
KLM	126.671	0,4%
Passaredo Linhas Aéreas	114.823	0,4%
Lufthansa	93.260	0,3%
TACA Airlines	82.276	0,3%
Iberia Lineas Aereas	80.174	0,3%
British Airways	77.323	0,3%
Air Europa	73.780	0,2%
Turkish Airlines	71.814	0,2%
Swiss	55.735	0,2%
Aeromexico	51.056	0,2%
Avianca - Aerovias	40.530	0,1%
MAP Linhas Aéreas	31.026	0,1%
Air China	18.911	0,1%
Condor	17.709	0,1%
Empresas participantes	28.143.626	92,5%
Demais empresas	2.291.342	7,5%
Total	30.434.968	100,0%

*Tabela 2: Reclamações por empresa no Consumidor.gov.br*

Empresa	Quantidade de reclamações	Quantidade de pax pagos	Número de reclamações por 100 mil pax pagos
Azul Linhas Aéreas	982	5.758.082	17,1
Avianca - Oceanair	607	3.043.298	19,9
Gol Linhas Aéreas	1985	8.918.974	22,3
Latam Airlines (Tam)	3583	8.968.360	40,0
Empresas brasileiras - subtotal 1	7157	26.688.714	26,8
MAP Linhas Aéreas	2	31.026	6,4
Passaredo Linhas Aéreas	112	114.823	97,5
Empresas brasileiras - subtotal 2	114	145.849	78,2
United Airlines	29	179.188	16,2
Swiss	10	55.735	17,9
Turkish Airlines	14	71.814	19,5
Air Europa	15	73.780	20,3
British Airways	16	77.323	20,7
Air France	44	182.501	24,1
KLM	32	126.671	25,3
Lufthansa	27	93.260	29,0
Delta Air Lines	51	158.135	32,3
Condor	6	17.709	33,9
Air China	8	18.911	42,3
Aeromexico	23	51.056	45,0
Iberia Lineas Aereas	85	80.174	106,0
TACA Airlines	27	19.164	140,9
Avianca - Aerovias	142	40.530	350,4
Empresas estrangeiras	529	1.245.951	42,5
Todas as empresas	7800	28.080.514	27,8

Quanto aos problemas relatados pelos consumidores em suas reclamações, neste boletim eles foram classificados em onze temas. São eles: oferta e compra; alteração pelo passageiro; alteração pela empresa aérea; check-in e embarque; execução do voo; transporte de bagagem; reembolso; reclamações contra valores e regras do contrato; assistência ao PNAE; programas de fidelidade; outros.

Os gráficos a seguir apresentam a distribuição das reclamações, por temas e subtemas mais reclamados (exceto programas de fidelidade), além do tempo médio de resposta. Também apresentam, em relação às manifestações já finalizadas no Consumidor.gov.br até 26/02/2019 (7.800, o equivalente a 100,00% do total), os índices de solução e de satisfação. Além disso, a distribuição das reclamações por subtemas está disponível em anexo ([clique aqui para acessar](#)).



Tabela 3: Distribuição das reclamações por tema

Todas as empresas		
Execução do voo		17,31%
Alteração pela empresa aérea		15,78%
Oferta e compra		13,95%
Transporte de bagagem		11,63%
Reclamações contra valores e regras do contrato		11,60%
Alteração pelo passageiro		8,95%
Outros		8,47%
Check-in e embarque		5,76%
Reembolso		5,49%
Assistência ao PNAE		1,06%
Empresas brasileiras		
Execução do voo		17,21%
Alteração pela empresa aérea		15,83%
Oferta e compra		14,37%
Reclamações contra valores e regras do contrato		12,03%
Transporte de bagagem		10,80%
Alteração pelo passageiro		9,10%
Outros		8,29%
Check-in e embarque		5,96%
Reembolso		5,28%
Assistência ao PNAE		1,13%
Empresas estrangeiras		
Transporte de bagagem		23,06%
Execução do voo		18,71%
Alteração pela empresa aérea		15,12%
Outros		10,96%
Reembolso		8,32%
Oferta e compra		8,13%
Alteração pelo passageiro		6,81%
Reclamações contra valores e regras do contrato		5,67%
Check-in e embarque		3,02%
Assistência ao PNAE		0,19%



Tabela 4: Subtemas mais reclamados

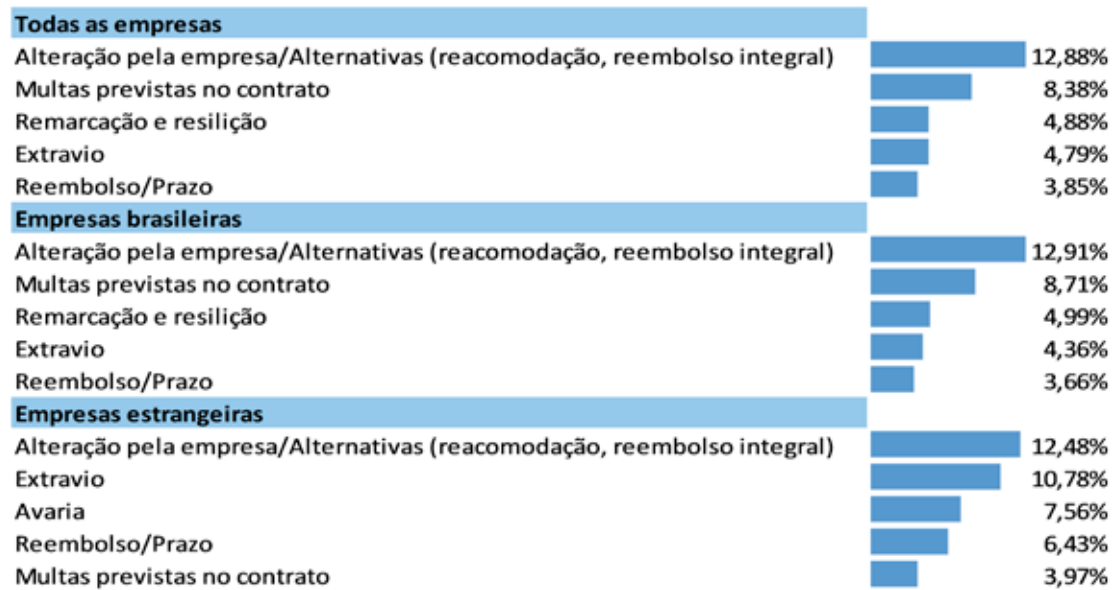


Tabela 5: Tempo médio de resposta (0 a 10 dias)

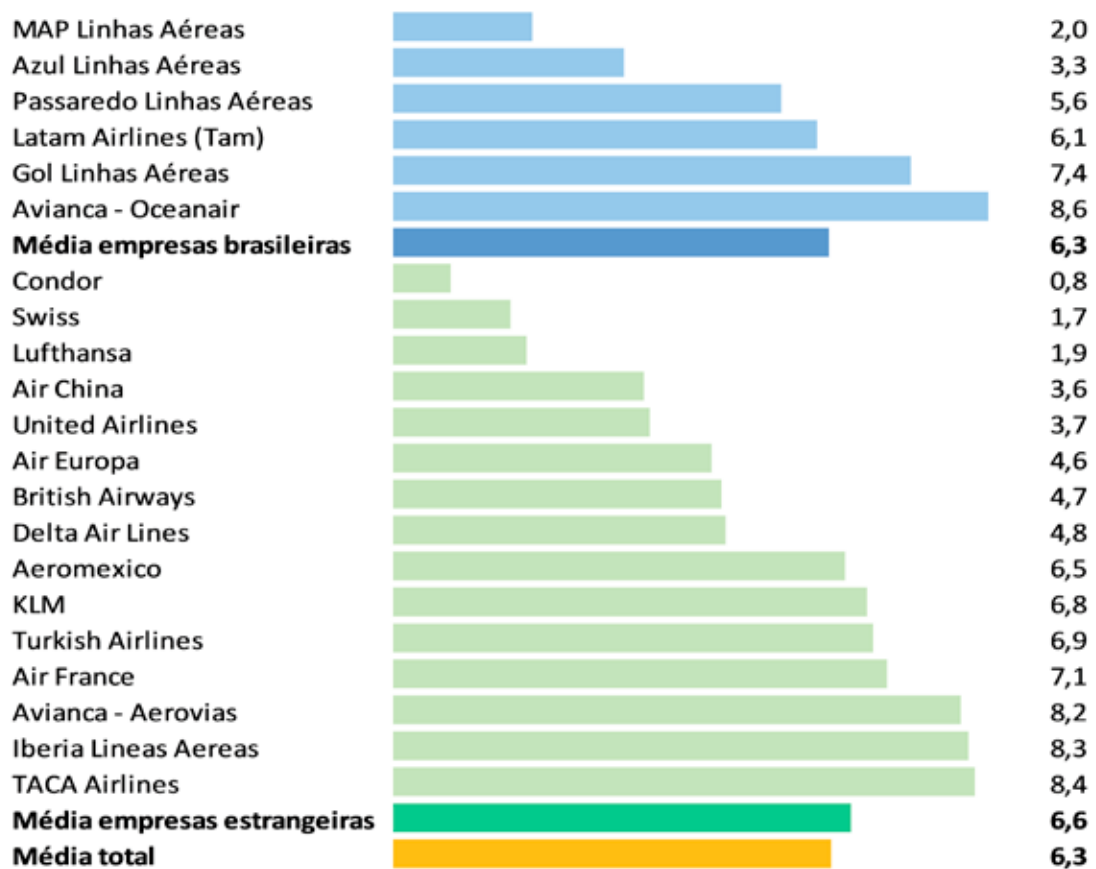


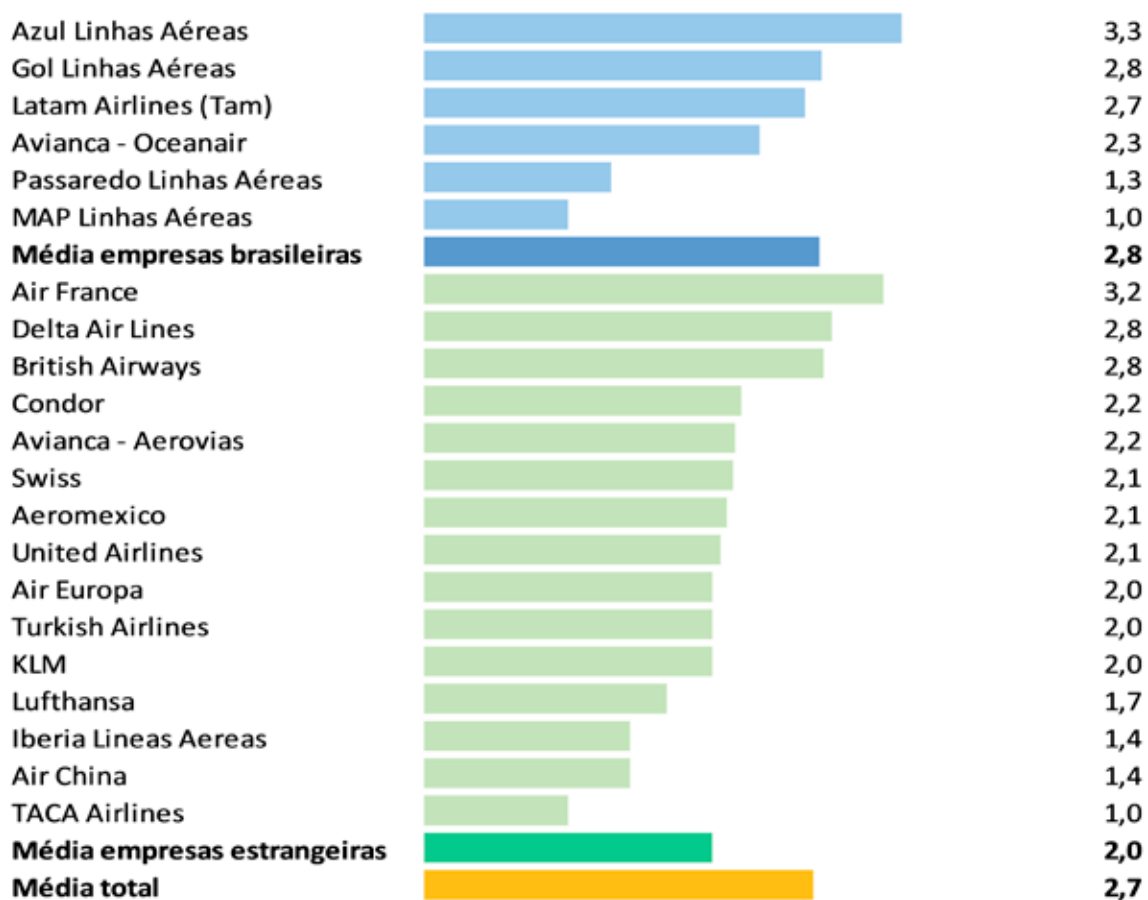


Tabela 6: Índice de solução

Azul Linhas Aéreas	75,6%
Latam Airlines (Tam)	75,1%
Gol Linhas Aéreas	71,5%
Avianca - Oceanair	68,5%
MAP Linhas Aéreas	50,0%
Passaredo Linhas Aéreas	46,4%
Média empresas brasileiras	73,2%
British Airways	87,5%
Air France	84,1%
Delta Air Lines	76,5%
Aeromexico	73,9%
Avianca - Aerovias	65,5%
KLM	62,5%
United Airlines	62,1%
Air Europa	60,0%
Turkish Airlines	50,0%
Iberia Lineas Aereas	47,1%
TACA Airlines	40,7%
Lufthansa	40,7%
Swiss	40,0%
Condor	33,3%
Air China	12,5%
Média empresas estrangeiras	61,1%
Média total	72,3%



Tabela 7: Índice de satisfação (1 a 5)





ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL