



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

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 ano referenciado neste boletim, reforçando o seu compromisso com a solução alternativa de conflitos de consumo, aderiram ao Consumidor.gov.br as empresas aéreas: **Aeromexico, Air China, Air Europa, Air France, British Airways, Condor, Delta Air Lines, Iberia Lineas Aereas, KLM, MAP Linhas Aéreas, Passaredo Linhas Aéreas, TACA Airlines, TAP Air Portugal, Turkish Airlines e United Airlines**. As outras aéreas que já estavam na plataforma são: Avianca Aerovias, Avianca Oceanair, Azul Linhas Aéreas, Gol Linhas Aéreas, Latam Airlines, Lufthansa e Swiss.



Dados

Para a elaboração deste boletim, a ANAC considerou todas as reclamações de consumidores registradas contra empresas aéreas na plataforma Consumidor.gov.br durante o ano 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 117.636.919 passageiros pagos (pax pagos) durante o ano de 2018. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 27.119 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br (exceto programas de fidelidade). Juntas, essas empresas transportaram 110.105.928 dos passageiros pagos do período (93,6% 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)	34.114.936	29,0%
Gol Linhas Aéreas	33.394.299	28,4%
Azul Linhas Aéreas	22.557.925	19,2%
Avianca - Oceanair	12.260.473	10,4%
TAP Air Portugal	1.736.897	1,5%
United Airlines	715.201	0,6%
Delta Air Lines	686.343	0,6%
Air France	678.452	0,6%
KLM	498.586	0,4%
Passaredo Linhas Aéreas	478.971	0,4%
Lufthansa	441.207	0,4%
Avianca - Aerovias	352.041	0,3%
TACA Airlines	327.598	0,3%
Iberia Lineas Aereas	310.383	0,3%
Air Europa	306.414	0,3%
British Airways	303.734	0,3%
Turkish Airlines	277.395	0,2%
Swiss	214.459	0,2%
Aeromexico	189.789	0,2%
MAP Linhas Aéreas	117.655	0,1%
Air China	78.645	0,1%
Condor	64.525	0,1%
Empresas participantes	110.105.928	93,6%
Demais empresas	7.530.991	6,4%
Total	117.636.919	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	3946	22.557.925	17,5
Gol Linhas Aéreas	5855	33.394.299	17,5
Avianca - Oceanair	2546	12.260.473	20,8
Latam Airlines (Tam)	12629	34.114.936	37,0
Empresas brasileiras - subtotal 1	24976	102.327.633	24,4
MAP Linhas Aéreas	15	90.047	16,7
Passaredo Linhas Aéreas	222	413.219	53,7
Empresas brasileiras - subtotal 2	237	503.266	47,1
Swiss	37	214.459	17,3
British Airways	43	234.389	18,3
Turkish Airlines	42	223.483	18,8
United Airlines	94	473.080	19,9
KLM	89	428.034	20,8
Air Europa	54	214.359	25,2
Air France	153	580.785	26,3
Lufthansa	117	441.207	26,5
Delta Air Lines	85	275.901	30,8
Condor	16	42.492	37,7
Air China	13	24.969	52,1
Aeromexico	84	138.671	60,6
TAP Air Portugal	66	108.647	60,7
Iberia Lineas Aereas	266	236.156	112,6
TACA Airlines	27	19.164	140,9
Avianca - Aerovias	720	352.041	204,5
Empresas estrangeiras	1906	4.007.837	47,6
Todas as empresas	27119	106.838.736	25,4

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 (27.119, 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		14,40%
Reclamações contra valores e regras do contrato		14,18%
Oferta e compra		13,82%
Alteração pela empresa aérea		12,66%
Transporte de bagagem		12,49%
Alteração pelo passageiro		10,80%
Outros		7,42%
Reembolso		6,74%
Check-in e embarque		6,43%
Assistência ao PNAE		1,06%
Empresas brasileiras		
Reclamações contra valores e regras do contrato		14,80%
Oferta e compra		14,23%
Execução do voo		14,14%
Alteração pela empresa aérea		12,74%
Transporte de bagagem		11,45%
Alteração pelo passageiro		11,18%
Outros		7,35%
Check-in e embarque		6,56%
Reembolso		6,48%
Assistência ao PNAE		1,09%
Empresas estrangeiras		
Transporte de bagagem		26,18%
Execução do voo		17,84%
Alteração pela empresa aérea		11,54%
Reembolso		10,18%
Oferta e compra		8,50%
Outros		8,39%
Reclamações contra valores e regras do contrato		6,03%
Alteração pelo passageiro		5,82%
Check-in e embarque		4,77%
Assistência ao PNAE		0,73%



Tabela 4: Subtemas mais reclamados

Todas as empresas		
Multas previstas no contrato	10,94%	
Alteração pela empresa/Alternativas (reacomodação, reembolso integral)	9,91%	
Remarcação e resilição	6,42%	
Reembolso/Prazo	4,91%	
Extravio	4,74%	
Empresas brasileiras		
Multas previstas no contrato	11,43%	
Alteração pela empresa/Alternativas (reacomodação, reembolso integral)	10,00%	
Remarcação e resilição	6,68%	
Reembolso/Prazo	4,61%	
Extravio	4,11%	
Empresas estrangeiras		
Extravio	13,01%	
Avaria	8,92%	
Reembolso/Prazo	8,81%	
Alteração pela empresa/Alternativas (reacomodação, reembolso integral)	8,71%	
Multas previstas no contrato	4,56%	

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

Azul Linhas Aéreas	2,8
MAP Linhas Aéreas	3,3
Gol Linhas Aéreas	5,7
Passaredo Linhas Aéreas	6,2
Latam Airlines (Tam)	6,4
Avianca - Oceanair	8,7
Média empresas brasileiras	5,9
Lufthansa	2,4
Swiss	2,6
TAP Air Portugal (DESATIVADA)	2,9
Condor	3,0
Air China	3,6
United Airlines	3,6
Delta Air Lines	4,5
British Airways	4,8
Air Europa	5,0
KLM	6,6
Air France	6,9
Turkish Airlines	7,1
Aeromexico	7,2
TACA Airlines	8,4
Iberia Lineas Aereas	8,4
Avianca - Aerovias	8,6
Média empresas estrangeiras	7,0
Média total	6,0



Tabela 6: Índice de solução

MAP Linhas Aéreas	80,0%
Azul Linhas Aéreas	77,1%
Latam Airlines (Tam)	74,1%
Avianca - Oceanair	72,9%
Gol Linhas Aéreas	72,0%
Passaredo Linhas Aéreas	54,5%
Média empresas brasileiras	73,8%
British Airways	81,4%
Delta Air Lines	71,8%
Air France	71,2%
KLM	66,3%
Aeromexico	63,1%
United Airlines	62,8%
Condor	62,5%
Avianca - Aerovias	60,8%
TAP Air Portugal	60,6%
Swiss	56,8%
Turkish Airlines	52,4%
Iberia Lineas Aereas	51,1%
Lufthansa	50,4%
Air Europa	50,0%
TACA Airlines	40,7%
Air China	23,1%
Média empresas estrangeiras	60,0%
Média total	72,8%



Tabela 7: Índice de satisfação (1 a 5)

Azul Linhas Aéreas	3,3
Gol Linhas Aéreas	2,9
Latam Airlines (Tam)	2,6
Avianca - Oceanair	2,5
MAP Linhas Aéreas	2,5
Passaredo Linhas Aéreas	1,7
Média empresas brasileiras	2,8
Delta Air Lines	2,8
British Airways	2,6
Air France	2,6
United Airlines	2,3
Swiss	2,3
Aeromexico	2,2
Turkish Airlines	2,2
Air Europa	2,1
Condor	2,1
KLM	2,0
Avianca - Aerovias	1,9
Air China	1,8
Lufthansa	1,8
Iberia Lineas Aereas	1,7
TAP Air Portugal	1,6
TACA Airlines	1,0
Média empresas estrangeiras	2,0
Média total	2,8



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL