



*Boletim de*  
monitoramento do  
*consumidor.gov.br*

Transporte Aéreo

*1º Trimestre de 2019*



## *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, os 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; e do desempenho das empresas aéreas na solução das reclamações. Dessa forma, disponibiliza-se aos consumidores informações adicionais para a escolha de serviços de transporte aéreo. Tal iniciativa, ainda, está alinhada ao objetivo estratégico da ANAC de acompanhar e estimular o desenvolvimento de um setor de transporte aéreo acessível, eficiente e competitivo, especialmente à estratégia de aprimorar o conhecimento da sociedade sobre o setor aéreo, dando transparência sobre as informações mais relevantes.

Ressalta-se que, ao longo do trimestre referenciado neste boletim, reforçando o seu compromisso com a solução alternativa de conflitos de consumo, aderiram ao Consumidor.gov.br as empresas aéreas Aerolíneas Argentinas, Air Canada, Alitalia, American Airlines, Boliviana de Aviación – BoA, Copa Airlines, EL AL, Edelweiss Air, Emirates, Qatar Airways, South African Airways e TAAG – Linhas Aéreas de Angola. A TAP Air Portugal, que havia deixado o Consumidor.gov.br no ano anterior, retornou à plataforma no trimestre em referência.

As empresas aéreas que já estavam na plataforma antes do primeiro trimestre de 2019 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, TACA Airlines, Turkish Airlines e United Airlines.



## *Indicadores*

### *Reclamações por Grupo de 100 mil Passageiros Pagos Transportados*

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Consulta em 01/08/2019), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 30.598.918 passageiros pagos (pax pagos) no primeiro trimestre de 2019. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 8.144 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 29.895.494 dos passageiros pagos do período (97,7% do total).

Considerados somente os passageiros transportados no período em que cada companhia aérea efetivamente já estava presente na plataforma, essas empresas transportaram 28.489.527 dos passageiros pagos nos três primeiros meses de 2019.

Ainda no primeiro trimestre de 2019, a quantidade de reclamações registradas sobre o transporte aéreo no Consumidor.gov.br para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados foi de 27,9 para as empresas brasileiras, de 38,5 para as estrangeiras e de 28,6 no total.

Todas as empresas brasileiras que estavam no Consumidor.gov.br no trimestre objeto deste boletim também já estavam na plataforma no primeiro trimestre de 2018. No caso delas, a quantidade de reclamações registradas para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados foi de 21,5 nos três primeiros meses de 2018.

Quanto às empresas estrangeiras, Aeromexico, Air France, Avianca Aerovias, KLM, Lufthansa, Swiss, TAP Air Portugal e Turkish Airlines estavam no Consumidor.gov.br tanto no primeiro trimestre de 2018 quanto no mesmo intervalo de 2019. A quantidade de reclamações registradas para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados por essas empresas, de janeiro a março de 2018, foi de 69,3. Já no primeiro trimestre de 2019, o índice dessas mesmas empresas foi 42,7.

No total, as empresas brasileiras e as empresas estrangeiras que estavam no Consumidor.gov.br tanto no primeiro trimestre de 2018 quanto no mesmo intervalo de 2019, em relação a cada um desses trimestres, registraram os índices de 22,4 em 2018 e 28,3 em 2019.

Entre as 4 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Azul** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados no período, da ordem de 16,5. Em seguida, vieram Gol (23,6), Latam (34,6) e Avianca Oceanair (44,9).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **Lufthansa** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados no trimestre, da ordem de 17,1. Em seguida, vieram United (20,6), Air France (22,1), KLM (25,8), Delta (30,5) e Copa (33,5).

*Tabela 1: Reclamações por 100 mil passageiros pagos transportados*

Empresa	Quantidade de reclamações	Quantidade de pax pagos	Número de reclamações por 100 mil pax pagos
Azul Linhas Aéreas	1.026	6.207.038	16,5
Gol Linhas Aéreas	2.081	8.830.933	23,6
Latam Airlines	3.025	8.745.256	34,6
Avianca Oceanair	1.237	2.752.626	44,9
<b>Empresas brasileiras - Grupo 1</b>	<b>7.369</b>	<b>26.535.853</b>	<b>27,8</b>
MAP Linhas Aéreas	2	29.818	6,7
Passaredo Linhas Aéreas	64	82.217	77,8
<b>Empresas brasileiras - Grupo 2</b>	<b>66</b>	<b>112.035</b>	<b>58,9</b>
<b>Empresas brasileiras - Total</b>	<b>7.435</b>	<b>26.647.888</b>	<b>27,9</b>
United Airlines	37	179.967	20,6
Air France	41	185.386	22,1
Delta Air Lines	53	173.721	30,5
Copa Airlines	68	202.697	33,5
<b>Empresas estrangeiras - Grupo 1</b>	<b>199</b>	<b>741.771</b>	<b>26,8</b>
Lufthansa	20	116.849	17,1
KLM	32	123.854	25,8
<b>Empresas estrangeiras - Grupo 2</b>	<b>52</b>	<b>240.703</b>	<b>21,6</b>
Swiss	8	53.422	15,0
British Airways	17	83.466	20,4
Aerolíneas Argentinas	19	70.765	26,8
Turkish Airlines	21	77.068	27,2
Air Europa	22	74.252	29,6
American Airlines	18	51.323	35,1
TACA Airlines	35	80.336	43,6
Aeromexico	27	57.184	47,2
Iberia Lineas Aereas	76	82.026	92,7
Avianca Aerovias	133	83.306	159,7
<b>Empresas estrangeiras - Grupo 3</b>	<b>376</b>	<b>713.148</b>	<b>52,7</b>
Emirates	1	34.700	2,9
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	1	6.759	14,8
Qatar Airways	5	16.053	31,1
Condor	6	13.825	43,4
Air China	9	15.586	57,7
Alitalia	15	17.131	87,6
TAP Air Portugal	27	25.798	104,7
Air Canada	17	16.165	105,2
EL AL	1	0	N/A
<b>Empresas estrangeiras - Grupo 4</b>	<b>82</b>	<b>146.017</b>	<b>56,2</b>
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>709</b>	<b>1.841.639</b>	<b>38,5</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>8.144</b>	<b>28.489.527</b>	<b>28,6</b>



## Índice de Solução

O índice de solução das reclamações é apurado de acordo com a avaliação dos próprios consumidores. Caso o consumidor não avalie, sua reclamação é contabilizada como “Resolvida”.

No primeiro trimestre de 2019, o índice de solução foi de 73,6% para as empresas brasileiras, de 63,6% para as estrangeiras e de 72,8% no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 71,5% para as empresas brasileiras, de 52,9% para as empresas estrangeiras e de 70,5% no total.

Entre as 4 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Azul** apresentou o maior índice de solução no período, da ordem de 79,8%. Em seguida, vieram Latam (78,1%), Gol (71,8%) e Avianca Oceanair (61,4%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **KLM** apresentou o maior índice de solução no trimestre, da ordem de 81,3%. Em seguida, vieram Air France (78,0%), Delta (77,4%), United (75,7%), Copa (64,7%) e Lufthansa (55,0%).

*Tabela 2: Índice de solução*

Azul Linhas Aéreas	79,8%
Latam Airlines	78,1%
Gol Linhas Aéreas	71,8%
Avianca Oceanair	61,4%
Passaredo Linhas Aéreas	57,8%
MAP Linhas Aéreas	50,0%
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>73,6%</b>
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	100,0%
KLM	81,3%
Air France	78,0%
Delta Air Lines	77,4%
United Airlines	75,7%
American Airlines	72,2%
Aerolíneas Argentinas	68,4%
Air China	66,7%
Condor	66,7%
Copa Airlines	64,7%
Avianca Aerovias	64,7%
Air Europa	63,6%
Aeromexico	63,0%
Qatar Airways	60,0%
Iberia Lineas Aereas	57,9%
TAP Air Portugal	55,6%
Lufthansa	55,0%
British Airways	52,9%
Swiss	50,0%
TACA Airlines	48,6%
Turkish Airlines	47,6%
Air Canada	41,2%
Alitalia	40,0%
EL AL	0,0%
Emirates	0,0%
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>63,6%</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>72,8%</b>



## Índice de Satisfação

O índice de satisfação é apurado com base nas notas de satisfação atribuídas pelos consumidores, de 1 a 5. Considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores.

No primeiro trimestre de 2019, o índice de satisfação foi de 2,9 para as empresas brasileiras, de 2,2 para as estrangeiras e de 2,8 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 2,7 para as empresas brasileiras, de 1,6 para as empresas estrangeiras e de 2,6 no total.

Entre as 4 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Azul** apresentou o maior índice de satisfação no período, da ordem de 3,6. Em seguida, vieram Latam (2,908), Gol (2,906) e Avianca Oceanair (1,8).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **Delta** apresentou o maior índice de satisfação no trimestre, da ordem de 3,24. Em seguida, vieram United (3,16), Air France (3,0), KLM (2,9), Copa (2,0) e Lufthansa (1,3).

Tabela 3: Índice de satisfação

Azul Linhas Aéreas	3,6
Latam Airlines	2,9
Gol Linhas Aéreas	2,9
Avianca Oceanair	1,8
Passaredo Linhas Aéreas	1,8
MAP Linhas Aéreas	1,0
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>2,9</b>
Air China	3,8
Delta Air Lines	3,2
United Airlines	3,2
Air France	3,0
KLM	2,9
American Airlines	2,8
Aeromexico	2,5
Aerolíneas Argentinas	2,2
Turkish Airlines	2,1
Avianca Aerovias	2,0
Copa Airlines	2,0
Air Europa	1,9
Iberia Lineas Aereas	1,8
Alitalia	1,7
Condor	1,7
TAP Air Portugal	1,5
British Airways	1,4
Air Canada	1,4
Lufthansa	1,3
Qatar Airways	1,3
TACA Airlines	1,2
EL AL	1,0
Emirates	1,0
Swiss	1,0
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>2,2</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>2,8</b>



### *Tempo Médio de Resposta*

O tempo médio de resposta das empresas às reclamações dos consumidores considera apenas as reclamações respondidas pelas empresas.

No primeiro trimestre de 2019, o tempo médio de resposta foi de 6,3 dias para as empresas brasileiras, de 6,1 para as estrangeiras e de 6,3 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 6,0 dias para as empresas brasileiras, de 8,0 para as empresas estrangeiras e de 6,1 no total.

Ainda nos três primeiros meses de 2019, 6,4% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia, e 16,0% no último dia (10º) do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 12,7% das respostas ocorreram em até 1 dia e 18,6% no último dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 6,9% das reclamações, enquanto 16,2% foram respondidas no décimo dia.

Entre as 4 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Azul** apresentou o menor tempo médio no período, da ordem de 3,9 dias. Em seguida, vieram Gol (5,2), Latam (6,8) e Avianca Oceanair (8,7).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **Lufthansa** apresentou o menor tempo médio no trimestre, da ordem de 2,2 dias. Em seguida, vieram Delta (3,7), United (4,0), KLM (5,6), Copa (6,2) e Air France (6,3).

*Tabela 4: Tempo médio de resposta*

MAP Linhas Aéreas		0,0
Azul Linhas Aéreas		3,9
Gol Linhas Aéreas		5,2
Passaredo Linhas Aéreas		5,7
Latam Airlines		6,8
Avianca Oceanair		8,7
<b>Empresas brasileiras</b>		<b>6,3</b>
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		0,0
Air China		0,9
Condor		1,0
Swiss		1,4
Air Canada		2,1
Lufthansa		2,2
Air Europa		3,4
Delta Air Lines		3,7
United Airlines		4,0
TAP Air Portugal		4,5
British Airways		4,5
Aerolíneas Argentinas		5,3
American Airlines		5,6
KLM		5,6
Qatar Airways		5,6
Copa Airlines		6,2
Air France		6,3
Turkish Airlines		6,5
Aeromexico		6,6
Emirates		8,0
Avianca Aerovias		8,5
Iberia Lineas Aereas		8,7
Alitalia		8,9
TACA Airlines		8,9
EL AL		10,0
<b>Empresas estrangeiras</b>		<b>6,1</b>
<b>Todas as empresas</b>		<b>6,3</b>





Gráfico 1:

Distribuição do tempo de resposta – 4 empresas brasileiras com mais passageiros transportados

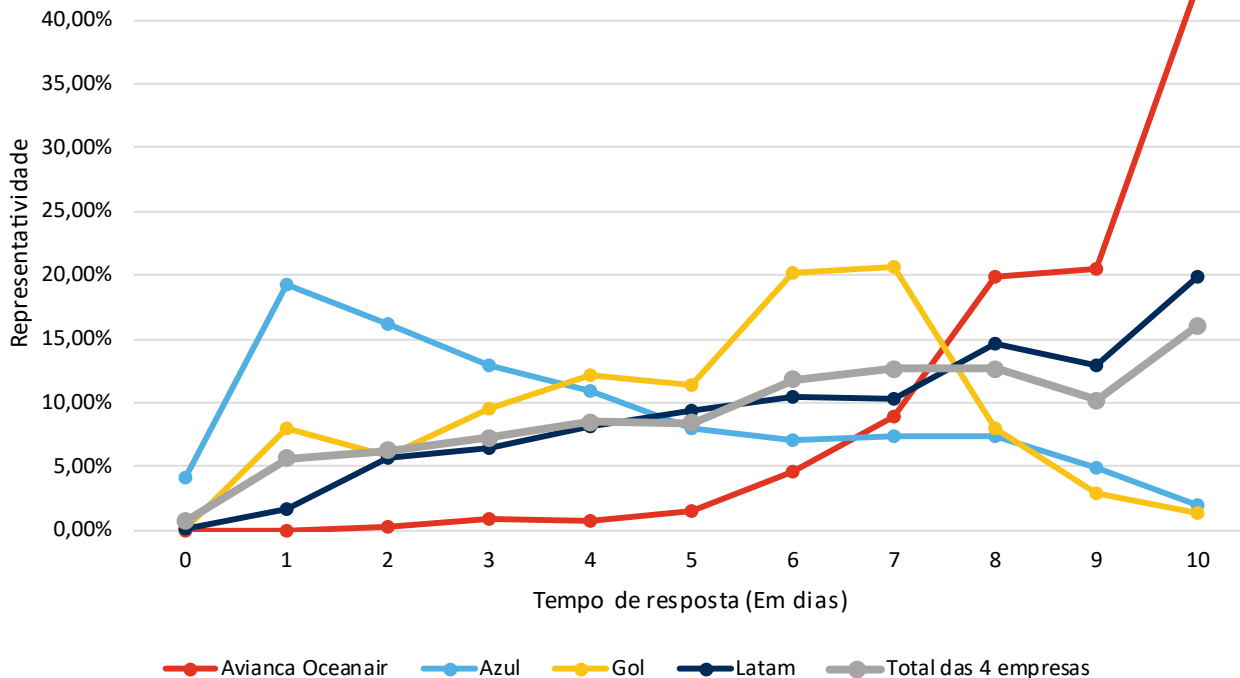
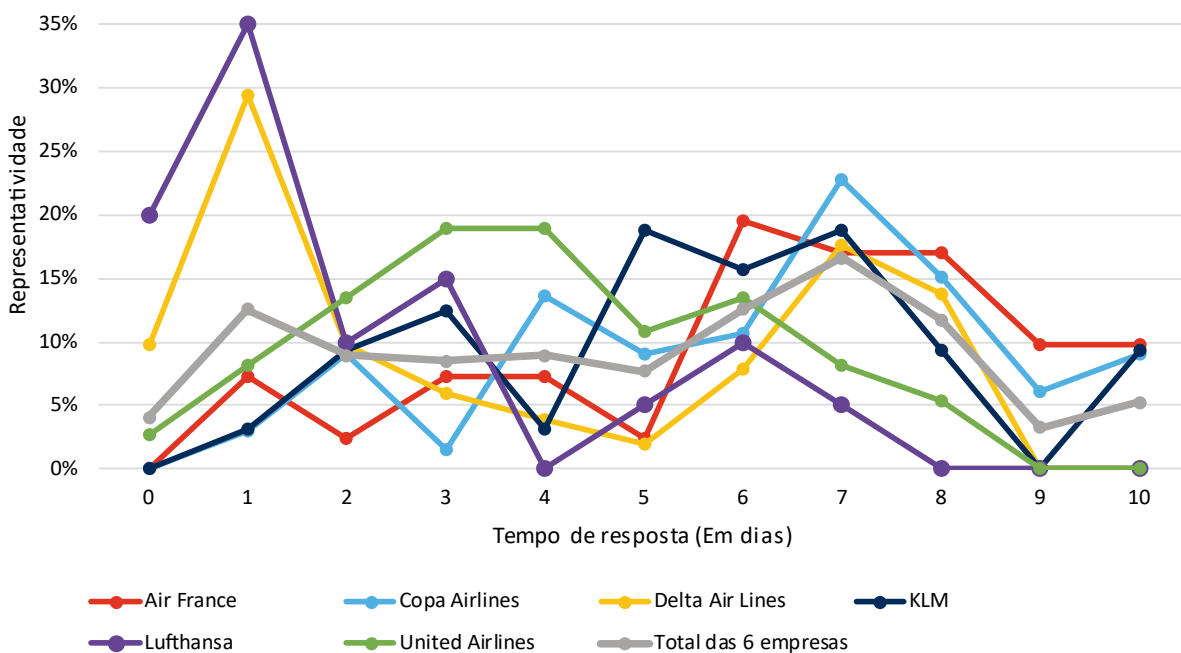


Gráfico 2:

Distribuição do tempo de resposta – 6 empresas estrangeiras com mais passageiros transportados





### *Temas e Subtemas mais Reclamados*

No primeiro trimestre de 2019, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: execução do voo (30,0% das reclamações), alteração pela empresa aérea (22,9%) e alteração pelo passageiro (22,8%).

No caso apenas das empresas brasileiras, essa listagem segue a mesma ordem, porém com percentuais de ocorrência diferentes: execução do voo (30,7%), alteração pela empresa aérea (23,4%) e alteração pelo passageiro (23,1%).

Já os três temas mais reclamados entre as empresas estrangeiras foram: transporte de bagagem (25,1%), execução do voo (22,7%) e alteração pela empresa aérea (21,4%).

Execução do voo refere-se a problemas com check-in e embarque, bem como a falhas nas obrigações (alternativas, assistência material) decorrentes de atrasos, cancelamentos, perdas de conexão, interrupções do serviço e preterições, entre outros problemas.

Alteração pela empresa aérea refere-se a alterações realizadas de forma programada pelas empresas aéreas quanto a horário e itinerário originalmente contratados pelos passageiros, e obrigações decorrentes (aviso de alteração, alternativas, assistência material), entre outros problemas.

Alteração pelo passageiro refere-se a dificuldades enfrentadas pelos consumidores quando tentam remarcar ou cancelar (resilição contratual) suas passagens aéreas, tais como multas contratuais, funcionamento dos canais de atendimento da empresa, desistência da compra da passagem aérea, cancelamento automático do trecho de retorno, entre outras dificuldades.

Já transporte de bagagem se refere especialmente a falhas na execução do transporte de bagagem (extravio, avaria, violação) e obrigações decorrentes (reparo, substituição, indenização), entre outros problemas.

A seguir, na tabela 6, também são apresentados os cinco subtemas mais reclamados, no total e entre empresas brasileiras e estrangeiras. A quantidade de assuntos reclamados em todos os subtemas está disponível em [anexo](#) (clique no link para acessar), juntamente com todas as tabelas utilizadas no boletim, em formato editável.



*Tabela 5: Distribuição das reclamações por tema*

<b>Todas as empresas</b>		
Execução do voo		30,0%
Alteração pela empresa aérea		22,9%
Alteração pelo passageiro		22,8%
Oferta e compra		15,3%
Transporte de bagagem		13,5%
Reembolso		7,4%
Utilização de itens opcionais		3,8%
Outros		2,6%
Assistência ao PNAE		1,4%
<b>Empresas brasileiras</b>		
Execução do voo		30,7%
Alteração pelo passageiro		23,4%
Alteração pela empresa aérea		23,1%
Oferta e compra		15,7%
Transporte de bagagem		12,3%
Reembolso		7,2%
Utilização de itens opcionais		3,7%
Outros		2,5%
Assistência ao PNAE		1,4%
<b>Empresas estrangeiras</b>		
Transporte de bagagem		25,1%
Execução do voo		22,7%
Alteração pela empresa aérea		21,4%
Alteração pelo passageiro		17,2%
Oferta e compra		10,7%
Reembolso		8,9%
Utilização de itens opcionais		4,9%
Outros		3,1%
Assistência ao PNAE		1,7%

*Tabela 6: Subtemas mais reclamados*

<b>Todas as empresas</b>		
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		16,33%
Multas contratuais		12,16%
Execução do voo/Assistência material		5,75%
Avaria da bagagem despachada		5,27%
Problemas com check-in e embarque		5,07%
<b>Empresas brasileiras</b>		
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		16,48%
Multas contratuais		12,58%
Execução do voo/Assistência material		5,86%
Problemas com check-in e embarque		5,15%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		4,88%
<b>Empresas estrangeiras</b>		
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		14,81%
Avaria da bagagem despachada		10,30%
Extravio da bagagem despachada		9,59%
Multas contratuais		7,76%
Prazo de reembolso		6,21%



## Metodologia

Para a elaboração deste boletim, a ANAC considerou todas as reclamações de consumidores, registradas contra empresas aéreas na plataforma Consumidor.gov.br, de janeiro a março de 2019.

As reclamações foram agrupadas em temas, subtemas e assuntos que abordam os principais aspectos do transporte aéreo de passageiros, segundo [classificação elaborada pela ANAC](#) (clique no link para acessar). Os problemas relatados pelos consumidores em suas reclamações foram classificados em dez temas. São eles: oferta e compra; alteração pelo passageiro; alteração pela empresa aérea; execução do voo; transporte de bagagem; reembolso; assistência ao PNAE; utilização de itens opcionais; programas de fidelidade; outros.

Cada tema reúne diversos subtemas. Os subtemas, por sua vez, agrupam todos os assuntos reclamados. 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 constituem serviços de transporte aéreo.

Destaca-se que, a partir do trimestre em referência, as classes (temas, subtemas e assuntos) nas quais os problemas relatados pelos consumidores podem ser enquadrados foram ampliadas e reorganizadas. Além disso, agora, uma reclamação pode ser enquadrada em mais de um assunto. Portanto, recomenda-se que, na comparação de dados deste boletim com dados de boletins anteriores, entre outras características, sejam levadas em conta as diferenças decorrentes das metodologias de classificação aplicáveis.

Ressalta-se, também, que a adesão das empresas aéreas ao Consumidor.gov.br ocorreu gradativamente, portanto, em datas diferentes. Desse modo, no cálculo do número de passageiros pagos transportados pelas empresas aéreas só foram considerados os passageiros transportados no período em que cada companhia aérea efetivamente já estava presente na plataforma.

Pontua-se, igualmente, que em relação ao mesmo período do ano anterior, quando houve a publicação do respectivo boletim, 1% das reclamações ainda não haviam sido finalizadas (respondidas pelas empresas e avaliadas pelos consumidores). Tendo em vista que essas reclamações agora já estão todas finalizadas, os valores referentes aos indicadores do primeiro trimestre de 2018 foram atualizados para as comparações realizadas nesta publicação. Com a mesma finalidade, Avianca Aerovias e Avianca Oceanair foram tratadas separadamente e foi atualizado o número de passageiros pagos transportados dos três primeiros meses de 2018, levando-se em conta a data de entrada de cada empresa aérea no Consumidor.gov.br.

Ademais, recomenda-se que na comparação de dados entre as empresas aéreas, entre outras características, sejam consideradas diferenças relevantes no mercado em que atuam e no número de passageiros que transportaram. Para auxiliar nessa comparação, neste boletim, as empresas aéreas foram agrupadas segundo sua nacionalidade (brasileiras e estrangeiras) e tendo em vista a quantidade transportada de passageiros. Por fim, ressalta-se que, como em uma mesma reclamação pode existir mais de um assunto, a contagem do total desses assuntos pode superar o número de reclamações registradas.

## DIRETORIA

### ***Diretor-Presidente***

José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

### ***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

### ***Coordenação***

Giovani Hilário Moreira

### ***Processamento dos Dados***

Esa Pekka Tapani Horttanainen

### ***Técnicos***

Andréa Aiolfi

Benildes Oliveira Machado

Celso Augusto Rodrigues Soares

Fernanda Simões Barros

Hildevana Meire da Silva Almeida

Priscilla Thábata Alves da Silva

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





**ANAC**

AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL