



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

2º 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, a partir do trimestre referenciado neste boletim, o Consumidor.gov.br tornou-se o sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC para reclamações de consumidores contra empresas aéreas que operem no Brasil serviços de transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional. Essas empresas – em razão do previsto no art. 39 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016 – devem aderir e estar ativas no Consumidor.gov.br, além de responder, no prazo de 10 (dez) dias, as reclamações registradas na plataforma.

Destaca-se também que este boletim é acompanhado de anexo contendo a distribuição das reclamações por temas e subtemas, juntamente com todas as tabelas aqui utilizadas, em formato editável ([clique aqui para acessar](#)).



Indicadores

Fatos Relevantes

A empresa aérea brasileira Avianca Oceanair entrou em recuperação judicial em dezembro de 2018. Como consequência de sua situação financeira, especialmente a partir de abril de 2019, houve a diminuição da frota de aeronaves disponíveis para operação e a readequação da malha aérea da empresa. Conforme as aeronaves foram gradualmente retiradas de operação, voos e passageiros foram progressivamente impactados.

Posteriormente, em maio de 2019, a ANAC suspendeu cautelarmente as operações da Avianca Oceanair, até que a empresa comprovasse capacidade para garantir a segurança dos seus voos. Quase um mês depois, em junho de 2019, a Agência suspendeu cautelarmente a própria concessão para exploração de serviço de transporte aéreo público regular de passageiro e carga outorgada à empresa aérea.

Todo esse quadro desencadeou um aumento expressivo no número de reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br. Precisamente, de abril a junho de 2019, foram registradas 6.592 reclamações contra a Avianca Oceanair, até o seu desligamento da plataforma, em 19 de junho de 2019. Isso representa 42,84% de todos os registros contra empresas aéreas no período. Além disso, dada a similaridade de denominações, vários consumidores registraram reclamações contra a empresa aérea estrangeira Avianca Aerovias em problemas na verdade relacionados à Avianca brasileira.

Portanto, na análise dos dados apresentados neste boletim, deve-se levar em consideração a situação pela qual passou a empresa aérea brasileira Avianca Oceanair durante o segundo trimestre de 2019. Devem ser considerados especialmente os impactos nos índices conjuntos de empresas brasileiras, estrangeiras e no resultado geral do setor: reclamações por grupo de 100 mil passageiros pagos transportados; índice de solução; índice de satisfação; tempo médio de resposta; reclamações não respondidas no prazo; temas e subtemas mais reclamados.



Reclamações por Grupo de 100 mil Passageiros Pagos Transportados

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Consulta em 06/11/2019), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 27.119.513 passageiros pagos (pax pagos) no segundo trimestre de 2019. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 15.388 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 26.665.505 dos passageiros pagos do período (98,3% do total).

Considerados somente os passageiros transportados no período em que cada companhia aérea efetivamente já estava presente na plataforma, essas empresas transportaram 26.664.344 dos passageiros pagos de abril a junho de 2019.

Ainda no segundo 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 56,6 para as empresas brasileiras, de 66,2 para as estrangeiras e de 57,7 no total.

Todas as empresas brasileiras que estavam no Consumidor.gov.br no trimestre objeto deste boletim também já estavam na plataforma no segundo trimestre de 2018. No caso delas, a quantidade de reclamações registradas para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados foi de 24,7 de abril a junho de 2018.

Quanto às empresas estrangeiras, Aeromexico, Air Europa, Air France, Avianca Aerovias, British, Condor, Iberia, KLM, Lufthansa, Swiss, TAP Air Portugal, Turkish Airlines e United estavam no Consumidor.gov.br tanto no segundo 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 abril a junho de 2018, foi de 45,5. Já no segundo trimestre de 2019, o índice dessas mesmas empresas foi 86,1.

No total, as empresas brasileiras e as empresas estrangeiras que estavam no Consumidor.gov.br tanto no segundo trimestre de 2018 quanto no mesmo intervalo de 2019, em relação a cada um desses trimestres, registraram os índices de 25,5 em 2018 e 58,4 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 23,6. Em seguida, vieram Gol (26,9), Latam (36,0) e Avianca Oceanair (1301,0).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **United** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados no trimestre, da ordem de 19,1. Em seguida, vieram Aerolíneas Argentinas (30,6), Air France (31,5), Copa (35,3), American Airlines (45,9) e TAP Air Portugal (114,4).



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	1.513	6.405.590	23,6
Gol Linhas Aéreas	2.187	8.131.392	26,9
Latam Airlines	2.992	8.320.360	36,0
Avianca Oceanair	6.534	502.248	1301,0
Empresas brasileiras - Grupo 1	13.226	23.359.590	56,6
MAP Linhas Aéreas	11	36.034	30,5
Passaredo Linhas Aéreas	53	98.497	53,8
Empresas brasileiras - Grupo 2	64	134.531	47,6
Empresas brasileiras - Total	13.290	23.494.121	56,6
Edelweiss Air	-	12.096	0,0
Paranair	-	2.180	0,0
Boliviana de Aviación - BoA	1	27.383	3,7
Emirates	14	139.250	10,1
TACA Airlines	13	78.818	16,5
Qatar Airways	13	72.678	17,9
United Airlines	35	183.685	19,1
Turkish Airlines	14	71.806	19,5
Swiss	11	54.510	20,2
British Airways	19	81.977	23,2
Aigle Azur	8	26.948	29,7
Air Europa	26	85.184	30,5
Aerolíneas Argentinas	66	215.575	30,6
Air France	56	177.635	31,5
Air China	6	18.898	31,7
South African Airways	10	29.794	33,6
KLM	44	130.729	33,7
Copa Airlines	92	260.353	35,3
Air Canada	19	49.333	38,5
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	10	23.090	43,3
Lufthansa	53	117.016	45,3
American Airlines	143	311.687	45,9
Delta Air Lines	89	121.376	73,3
Aeromexico	32	42.854	74,7
Condor	8	10.666	75,0
Ethiopian Airlines	33	41.127	80,2
Alitalia	132	117.957	111,9
TAP Air Portugal	515	450.250	114,4
Iberia Lineas Aereas	125	94.569	132,2
Royal Air Maroc	74	25.814	286,7
Avianca - Voos internacionais	436	94.985	459,0
EL AL	-	-	<i>Não disponível</i>
Norwegian	1	<i>Não disponível</i>	<i>Não disponível</i>
Empresas estrangeiras	2.098	3.170.223	66,2
Todas as empresas	15.388	26.664.344	57,7



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 segundo trimestre de 2019, o índice de solução foi de 65,0% para as empresas brasileiras, de 61,2% para as estrangeiras e de 64,5% no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 75,8% para as empresas brasileiras, de 63,0% para as empresas estrangeiras e de 74,9% no total.

Entre as 4 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Latam** apresentou o maior índice de solução no período, da ordem de 78,7%. Em seguida, vieram Gol (72,0%), Azul (71,9%) e Avianca Oceanair (54,9%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **Copa** apresentou o maior índice de solução no trimestre, da ordem de 72,8%. Em seguida, vieram TAP Air Portugal (68,7%), Air France (66,1%), United (57,1%), Aerolíneas Argentinas (50,0%) e American Airlines (49,7%).



Tabela 2: Índice de solução

Latam Airlines	78,7%
Gol Linhas Aéreas	72,0%
Azul Linhas Aéreas	71,9%
Avianca Oceanair	54,9%
Passaredo Linhas Aéreas	50,9%
MAP Linhas Aéreas	45,5%
Empresas brasileiras	65,0%
Boliviana de Aviación - BoA	100,0%
Norwegian	100,0%
Delta Air Lines	74,2%
Copa Airlines	72,8%
South African Airways	70,0%
Qatar Airways	69,2%
Aeromexico	68,8%
TAP Air Portugal	68,7%
KLM	68,2%
Air France	66,1%
Emirates	64,3%
Royal Air Maroc	63,5%
Condor	62,5%
TACA Airlines	61,5%
Iberia Lineas Aereas	60,8%
Avianca Aerovias	60,8%
United Airlines	57,1%
British Airways	52,6%
Alitalia	52,3%
Ethiopian Airlines	51,5%
Aerolíneas Argentinas	50,0%
Aigle Azur	50,0%
Air China	50,0%
Turkish Airlines	50,0%
American Airlines	49,7%
Air Canada	47,4%
Lufthansa	41,5%
Air Europa	38,5%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	30,0%
Swiss	18,2%
Edelweiss Air	N/A
EL AL	N/A
Paranair	N/A
Empresas estrangeiras	61,2%
Todas as empresas	64,5%



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 segundo trimestre de 2019, o índice de satisfação foi de 2,3 para as empresas brasileiras, de 2,0 para as estrangeiras e de 2,3 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 2,9 para as empresas brasileiras, de 2,3 para as empresas estrangeiras e de 2,9 no total.

Entre as 4 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Latam** apresentou o maior índice de satisfação no período, da ordem de 3,2. Em seguida, vieram Azul (3,1), Gol (2,9) e Avianca Oceanair (1,4).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **United** apresentou o maior índice de satisfação no trimestre, da ordem de 2,5. Em seguida, vieram Copa (2,28), TAP Air Portugal (2,27) Air France (2,2), American Airlines (1,9) e Aerolíneas Argentinas (1,6).



Tabela 3: Índice de satisfação

Latam Airlines	3,2
Azul Linhas Aéreas	3,1
Gol Linhas Aéreas	2,9
MAP Linhas Aéreas	1,9
Passaredo Linhas Aéreas	1,8
Avianca Oceanair	1,4
Empresas brasileiras	2,3
Delta Air Lines	3,2
Boliviana de Aviación - BoA	3,0
Condor	2,8
Aeromexico	2,8
British Airways	2,6
South African Airways	2,6
KLM	2,6
Emirates	2,5
United Airlines	2,5
Copa Airlines	2,3
TAP Air Portugal	2,3
Air France	2,2
Air Canada	2,1
Iberia Lineas Aereas	2,1
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	2,1
Ethiopian Airlines	2,0
Air China	2,0
Qatar Airways	2,0
TACA Airlines	2,0
Turkish Airlines	2,0
American Airlines	1,9
Lufthansa	1,8
Royal Air Maroc	1,8
Alitalia	1,8
Aerolíneas Argentinas	1,6
Avianca Aerovias	1,3
Air Europa	1,1
Aigle Azur	1,0
Swiss	1,0
Edelweiss Air	N/A
EL AL	N/A
Norwegian	N/A
Paranair	N/A
Empresas estrangeiras	2,0
Todas as empresas	2,3



Tempo Médio de Resposta

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

No segundo trimestre de 2019, o tempo médio de resposta foi de 6,9 dias para as empresas brasileiras, de 6,2 para as estrangeiras e de 6,8 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 5,6 dias para as empresas brasileiras, de 7,0 para as empresas estrangeiras e de 5,7 no total.

Ainda de abril e junho de 2019, 7,3% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia e 30,6% no último dia (10º) do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 10,0% das respostas ocorreram em até 1 dia e 14,6% no último dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 7,6% das reclamações, enquanto 28,6% 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 4,3 dias. Em seguida, vieram Gol (4,9), Latam (5,4) e Avianca Oceanair (9,5).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **United** apresentou o menor tempo médio no trimestre, da ordem de 3,6 dias. Em seguida, vieram TAP Air Portugal (5,9), American Airlines (6,4), Copa (6,7), Air France (6,8) e Aerolíneas Argentinas (7,1).



Tabela 4: Tempo médio de resposta

Azul Linhas Aéreas	4,3
Gol Linhas Aéreas	4,9
MAP Linhas Aéreas	4,9
Latam Airlines	5,4
Passaredo Linhas Aéreas	6,1
Avianca Oceanair	9,5
Empresas brasileiras	6,9
Lufthansa	0,9
Condor	1,1
Swiss	1,2
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	2,0
Air Canada	3,1
Air Europa	3,2
United Airlines	3,6
British Airways	4,4
Qatar Airways	4,6
Ethiopian Airlines	5,1
Air China	5,5
Delta Air Lines	5,6
South African Airways	5,7
TAP Air Portugal	5,9
American Airlines	6,4
Copa Airlines	6,7
Air France	6,8
Aeromexico	6,8
Alitalia	6,9
KLM	6,9
Aerolíneas Argentinas	7,1
Emirates	7,4
Turkish Airlines	7,9
Royal Air Maroc	7,9
Norwegian	8,0
TACA Airlines	8,9
Iberia Lineas Aereas	9,0
Aigle Azur	9,3
Avianca Aerovias	9,5
Boliviana de Aviación - BoA	10,0
Edelweiss Air	N/A
EL AL	N/A
Paranair	N/A
Empresas estrangeiras	6,2
Todas as empresas	6,8



Gráfico 1: Distribuição do tempo de resposta – 4 empresas brasileiras com mais passageiros transportados

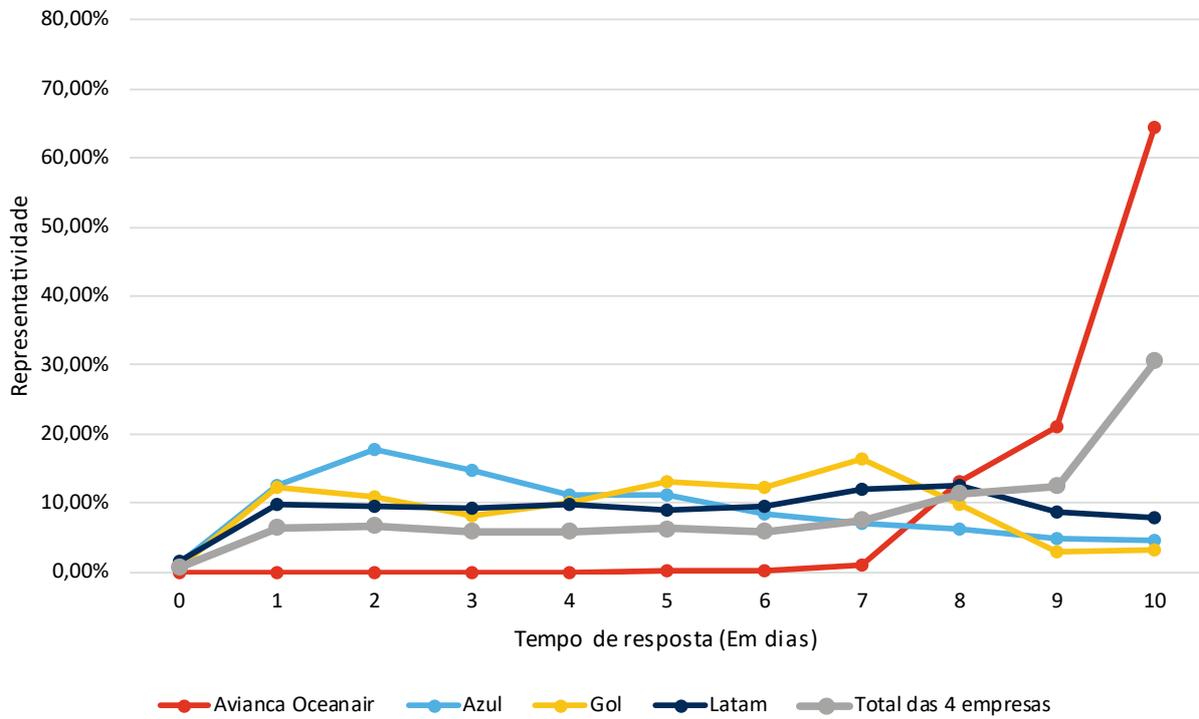
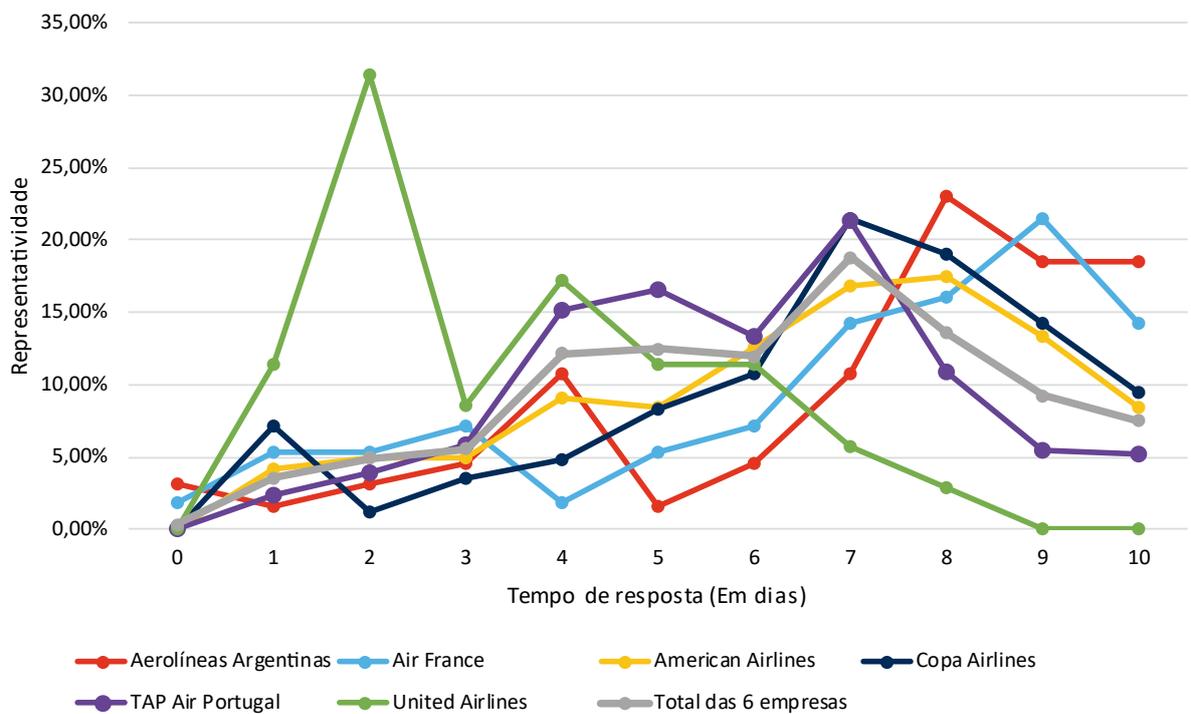


Gráfico 2: Distribuição do tempo de resposta – 6 empresas estrangeiras com mais passageiros transportados





Reclamações Não Respondidas no Prazo

Desde 1º de abril de 2019, todas as empresas aéreas que operem no Brasil serviços de transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional – em razão do previsto no art. 39 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016 – devem responder, no prazo de 10 (dez) dias, as reclamações registradas no Consumidor.gov.br. As empresas aéreas que não cumprirem esta obrigação estão sujeitas à adoção de providências administrativas pela ANAC.

No segundo trimestre de 2019, as empresas brasileiras deixaram de responder no prazo 12,09% de suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 21,21%, enquanto no total 13,34% das reclamações não foram respondidas no prazo. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 0,05% para as empresas brasileiras, de 11,74% para as empresas estrangeiras e de 0,90% no total.

Tabela 5: Reclamações Não Respondidas no Prazo

Avianca Aerovias		89,68%
Aigle Azur		62,50%
TACA Airlines		46,15%
Aeromexico		34,38%
Avianca Oceanair		24,52%
Ethiopian Airlines		21,21%
Iberia Lineas Aereas		10,40%
Copa Airlines		8,70%
Royal Air Maroc		2,70%
Aerolíneas Argentinas		1,52%
Delta Air Lines		1,12%
Azul Linhas Aéreas		0,26%
Latam Airlines		0,03%



Temas e Subtemas mais Reclamados

No segundo trimestre de 2019, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pela empresa aérea (29,1% das reclamações), reembolso (19,4%) e oferta e compra (14,9%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pela empresa aérea (31,6%), reembolso (21,0%) e oferta e compra (14,8%).

Já os três temas mais reclamados entre as empresas estrangeiras foram: alteração pelo passageiro (25,0%), alteração pela empresa aérea (15,4%) e transporte de bagagem (15,2%).

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.

Reembolso refere-se a falhas em procedimentos de reembolso de passagem aérea, tais como valor do reembolso, devolução da tarifa de embarque, prazo de reembolso e reembolso em créditos, entre outros problemas. Não se refere ao reembolso de itens opcionais (assento conforto, seguro viagem etc.).

Oferta e compra refere-se a problemas surgidos na comercialização da passagem aérea (e de outros serviços e produtos associados), tais como os relacionados às informações fornecidas aos consumidores, funcionamento dos canais de venda, comprovante de passagem, 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 7, 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, juntamente com todas as tabelas utilizadas no boletim, em formato editável ([clique aqui para acessar](#)).



Tabela 6: Distribuição das reclamações por tema

Todas as empresas		
Alteração pela empresa aérea		29,1%
Reembolso		19,4%
Oferta e compra		14,9%
Alteração pelo passageiro		13,5%
Execução do voo		10,8%
Transporte de bagagem		6,8%
Outros		3,6%
Utilização de itens opcionais		1,2%
Assistência ao PNAE		0,9%
Empresas brasileiras		
Alteração pela empresa aérea		31,6%
Reembolso		21,0%
Oferta e compra		14,8%
Alteração pelo passageiro		11,3%
Execução do voo		10,3%
Transporte de bagagem		5,2%
Outros		3,9%
Utilização de itens opcionais		0,9%
Assistência ao PNAE		0,8%
Empresas estrangeiras		
Alteração pelo passageiro		25,0%
Alteração pela empresa aérea		15,4%
Transporte de bagagem		15,2%
Oferta e compra		15,0%
Execução do voo		13,4%
Reembolso		10,2%
Utilização de itens opcionais		2,5%
Outros		2,2%
Assistência ao PNAE		1,2%

*Tabela 7: Subtemas mais reclamados*

Todas as empresas		
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		22,58%
Valor do reembolso		12,41%
Prazo de reembolso		6,14%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		5,80%
Informações durante a compra da passagem		5,74%
Empresas brasileiras		
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		25,53%
Valor do reembolso		13,70%
Prazo de reembolso		6,78%
Informações durante a compra da passagem		6,37%
Multas contratuais		5,73%
Empresas estrangeiras		
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		17,81%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		6,53%
Avaria da bagagem despachada		5,92%
Extravio da bagagem despachada		5,56%
Valor do reembolso		5,40%



Metodologia

Para a elaboração deste boletim, as reclamações dos consumidores foram agrupadas em temas, subtemas e assuntos que abordam os principais aspectos do transporte aéreo de passageiros, segundo classificação elaborada pela ANAC ([clique aqui para acessar](#)). A classificação que o próprio Consumidor.gov.br possui, por ser mais genérica, ainda não reflete por completo todas as peculiaridades do nosso setor. Por isso, a ANAC elaborou e utiliza uma classificação própria que, a partir do 2º trimestre de 2019, é realizada pelas empresas aéreas e auditada pela Agência. Em razão dessa auditoria, os dados ora apresentados estão sujeitos a modificações.

Ainda para a elaboração deste boletim, a ANAC considerou todas as reclamações registradas contra empresas aéreas, na plataforma Consumidor.gov.br, de abril a junho de 2019. Nesse mesmo período, foram registradas 6.592 reclamações contra a empresa aérea brasileira Avianca Oceanair, até o seu desligamento do Consumidor.gov.br, em 19 de junho de 2019. A empresa, que está em recuperação judicial desde dezembro de 2018, ainda não forneceu à ANAC os dados de classificação de todas essas reclamações, restando 2.765 registros (41,9% do total) pendentes. Em razão dessa limitação, os dados faltantes da Avianca Oceanair foram estimados neste boletim utilizando-se um modelo de classificação automatizada baseado em inteligência artificial, cujo nível de acerto estimado foi da ordem de 78%, ou de pelo menos 69% considerando-se o limite inferior do intervalo de confiança com 95% de certeza.

Os problemas relatados pelos consumidores em suas reclamações foram classificados em dez temas: 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, desde o 1º trimestre de 2019, 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, 1,1% 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 segundo trimestre de 2018 foram atualizados para as comparações realizadas nesta publicação. Com a mesma finalidade, a TAP Air Portugal foi incluída nos cálculos e também foi atualizado o número de passageiros pagos transportados de abril a junho 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). 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

Estagiário

Raphael Maciel de Lima

Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação Social



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL