



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

3º 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 segundo trimestre de 2019, 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](#)).



Reclamações por Grupo de 100 mil Passageiros Pagos Transportados

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Consulta em 03/01/2020), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 30.445.027 passageiros pagos (pax pagos) no terceiro trimestre de 2019. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 10.787 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 30.424.367 dos passageiros pagos do período (99,9% do total).

Considerados somente os passageiros transportados no período em que cada companhia aérea efetivamente já estava presente na plataforma, essas empresas transportaram 30.384.798 dos passageiros pagos de julho a setembro de 2019.

Ainda no terceiro 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 28,9 para as empresas brasileiras, de 88,5 para as estrangeiras e de 35,5 no total.

Todas as empresas brasileiras que estavam no Consumidor.gov.br no trimestre objeto deste boletim, exceto a Two Flex Aviação Inteligente, também já estavam na plataforma no terceiro trimestre de 2018. No caso delas, a quantidade de reclamações registradas para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados foi de 25,0 de julho a setembro de 2018.

Quanto às empresas estrangeiras, Aeromexico, Air China, Air Europa, Air France, Avianca Aerovias, British Airways, Condor, Delta, Iberia, KLM, Lufthansa, Swiss, Turkish Airlines e United estavam no Consumidor.gov.br tanto no terceiro 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 julho a setembro de 2018, foi de 48,1. Já no terceiro trimestre de 2019, o índice dessas mesmas empresas foi 80,6.

No total, as empresas brasileiras e as empresas estrangeiras que estavam no Consumidor.gov.br tanto no terceiro trimestre de 2018 quanto no mesmo intervalo de 2019, em relação a cada um desses trimestres, registraram os índices de 26,1 em 2018 e 31,3 em 2019.

Entre as 3 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 21,4. Em seguida, vieram Gol (22,8) e Latam (39,8).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a Aerolíneas Argentinas apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados no trimestre, da ordem de 26,9. Em seguida, vieram United Airlines (27,5), Air France (38,5), Copa Airlines (47,7), American Airlines (64,2) e TAP Air Portugal (114,1).



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	1.549	7.248.897	21,4
Gol Linhas Aéreas	2.209	9.689.552	22,8
Grupo LATAM Airlines	3.941	9.904.697	39,8
Empresas brasileiras - Grupo 1	7.699	26.843.146	28,7
Iwo Flex Aviação Inteligente	1	2.581	38,7
Passaredo Linhas Aéreas	73	128.219	56,9
MAP Linhas Aéreas	26	35.444	73,4
Empresas brasileiras - Grupo 2	100	166.244	60,2
Empresas brasileiras - Total	7.799	27.009.390	28,9
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	-	11.668	0,0
Avior Airlines	-	813	0,0
Fidelweiss Air	-	11.850	0,0
Paranair	-	1.986	0,0
Surinam Airways	-	4.154	0,0
IACA Airlines	6	79.252	7,6
Boliviana de Aviación - BoA	3	32.256	9,3
South African Airways	4	33.795	12,0
Emirates	20	131.142	15,3
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	6	25.139	23,9
Aerolíneas Argentinas	67	249.288	26,9
United Airlines	52	188.798	27,5
Air China	6	70.989	78,6
Qatar Airways	23	78.350	29,4
Turkish Airlines	23	70.811	32,5
Air France	70	181.756	38,5
Air Canada	23	51.738	44,5
KLM	63	135.707	46,4
Copa Airlines	127	266.493	47,7
British Airways	41	84.085	48,8
Air Europa	46	93.775	49,1
Swiss	32	58.908	54,3
Lufthansa	75	125.771	59,6
Ethiopian Airlines	27	43.834	61,6
American Airlines	192	299.209	64,2
Aeromexico	28	39.606	70,7
Sky Airline	8	11.094	72,1
Delta Air Lines	90	119.045	75,6
Condor	9	11.570	77,8
Cabo Verde Airlines	22	23.196	94,8
Alitalia	120	119.656	100,3
Iberia Lineas Aereas	118	108.330	108,9
TAP Air Portugal	595	521.544	114,1
Royal Air Maroc	83	37.306	222,5
Avianca Aerovias	422	94.675	445,7
Aigle Azur	453	8.319	5445,4
EL AL	119	-	Não disponível
Norwegian	15	Não disponível	Não disponível
Empresas estrangeiras	2.988	3.375.408	88,5
Todas as empresas	10.787	30.384.798	35,5



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 terceiro trimestre de 2019, o índice de solução foi de 80,1% para as empresas brasileiras, de 59,4% para as estrangeiras e de 74,4% no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 74,7% para as empresas brasileiras, de 60,5% para as empresas estrangeiras e de 73,5% no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a Latam apresentou o maior índice de solução no período, da ordem de 82,3%. Em seguida, vieram Azul (78,5%) e Gol (78,3%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a Air France apresentou o maior índice de solução no trimestre, da ordem de 78,6%. Em seguida, vieram Copa Airlines (68,5%), United Airlines (67,3%), TAP Air Portugal (62,2%), Aerolíneas Argentinas (59,7%) e American Airlines (52,6%).



Tabela 2: Índice de solução

Grupo LATAM Airlines	82,3%
Azul Linhas Aéreas	78,5%
Gol Linhas Aéreas	78,3%
MAP Linhas Aéreas	57,7%
Passaredo Linhas Aéreas	57,5%
Two Flex Aviação Inteligente	0,0%
Empresas brasileiras	80,1%
Boliviana de Aviación - BoA	100,0%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	83,3%
Air France	78,6%
Aeromexico	75,0%
Sky Airline	75,0%
South African Airways	75,0%
Cabo Verde Airlines	72,7%
Delta Air Lines	71,1%
Iberia Lineas Aereas	70,3%
Emirates	70,0%
Turkish Airlines	69,6%
Copa Airlines	68,5%
Avianca Aerovias	68,2%
United Airlines	67,3%
Air China	66,7%
Condor	66,7%
TAP Air Portugal	62,2%
British Airways	61,0%
KLM	60,3%
Aerolíneas Argentinas	59,7%
Royal Air Maroc	55,4%
Norwegian	53,3%
American Airlines	52,6%
Aigle Azur	52,3%
Air Europa	50,0%
TACA Airlines	50,0%
Qatar Airways	47,8%
Alitalia	47,5%
Ethiopian Airlines	44,4%
Air Canada	43,5%
EL AL	41,2%
Lufthansa	38,7%
Swiss	34,4%
Austral Lineas Aereas - Cielos del	N/A
Avior Airlines	N/A
Edelweiss Air	N/A
Paranair	N/A
Surinam Airways	N/A
Empresas estrangeiras	59,4%
Todas as empresas	74,4%



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 terceiro trimestre de 2019, o índice de satisfação foi de 3,27 para as empresas brasileiras, de 1,90 para as estrangeiras e de 2,26 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 2,84 para as empresas brasileiras, de 2,10 para as empresas estrangeiras e de 2,78 no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a Latam apresentou o maior índice de satisfação no período, da ordem de 3,33. Em seguida, vieram Azul (3,27) e Gol (3,22).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a Air France apresentou o maior índice de satisfação no trimestre, da ordem de 2,90. Em seguida, vieram United Airlines (2,28), TAP Air Portugal (2,05), Copa Airlines (1,95), American Airlines (1,88) e Aerolíneas Argentinas (1,62).



Tabela 3: Índice de satisfação

Grupo LATAM Airlines	3,33
Azul Linhas Aéreas	3,27
Gol Linhas Aéreas	3,22
MAP Linhas Aéreas	1,83
Passaredo Linhas Aéreas	1,51
Two Flex Aviação Inteligente	1,00
Empresas brasileiras	3,27
South African Airways	3,67
Air China	3,33
Delta Air Lines	2,98
Aeromexico	2,93
Air France	2,90
Iberia Lineas Aereas	2,42
United Airlines	2,28
Emirates	2,27
Avianca Acrovias	2,25
British Airways	2,24
Air Europa	2,17
Norwegian	2,11
TAP Air Portugal	2,05
Sky Airline	2,00
Copa Airlines	1,95
Turkish Airlines	1,89
American Airlines	1,88
TAAG Linhas Aéreas de Angola	1,67
Aerolíneas Argentinas	1,62
Alitalia	1,58
Lufthansa	1,58
Royal Air Maroc	1,51
Aigle Azur	1,51
KLM	1,47
Ethiopian Airlines	1,35
Qatar Airways	1,31
Air Canada	1,15
Swiss	1,14
EL AL	1,10
Cabo Verde Airlines	1,00
Condor	1,00
TACA Airlines	1,00
Austral Lineas Aereas - Cielos del	N/A
Avior Airlines	N/A
Boliviana de Aviación - BoA	N/A
Edelweiss Air	N/A
Paranair	N/A
Surinam Airways	N/A
Empresas estrangeiras	1,90
Todas as empresas	2,26



Tempo Médio de Resposta

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

No terceiro trimestre de 2019, o tempo médio de resposta foi de 4,6 dias para as empresas brasileiras, de 5,8 para as estrangeiras e de 4,9 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 5,7 dias para as empresas brasileiras, de 6,8 para as empresas estrangeiras e de 5,7 no total.

Ainda de julho a setembro de 2019, 15,3% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia e 3,9% no último dia (10º) do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 13,7% das respostas ocorreram em até 1 dia e 9,2% no último dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 14,9% das reclamações, enquanto 5,3% foram respondidas no décimo dia.

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

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



Tabela 4: Tempo médio de resposta

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



Gráfico 1: Distribuição do tempo de resposta – 3 empresas brasileiras com mais passageiros transportados

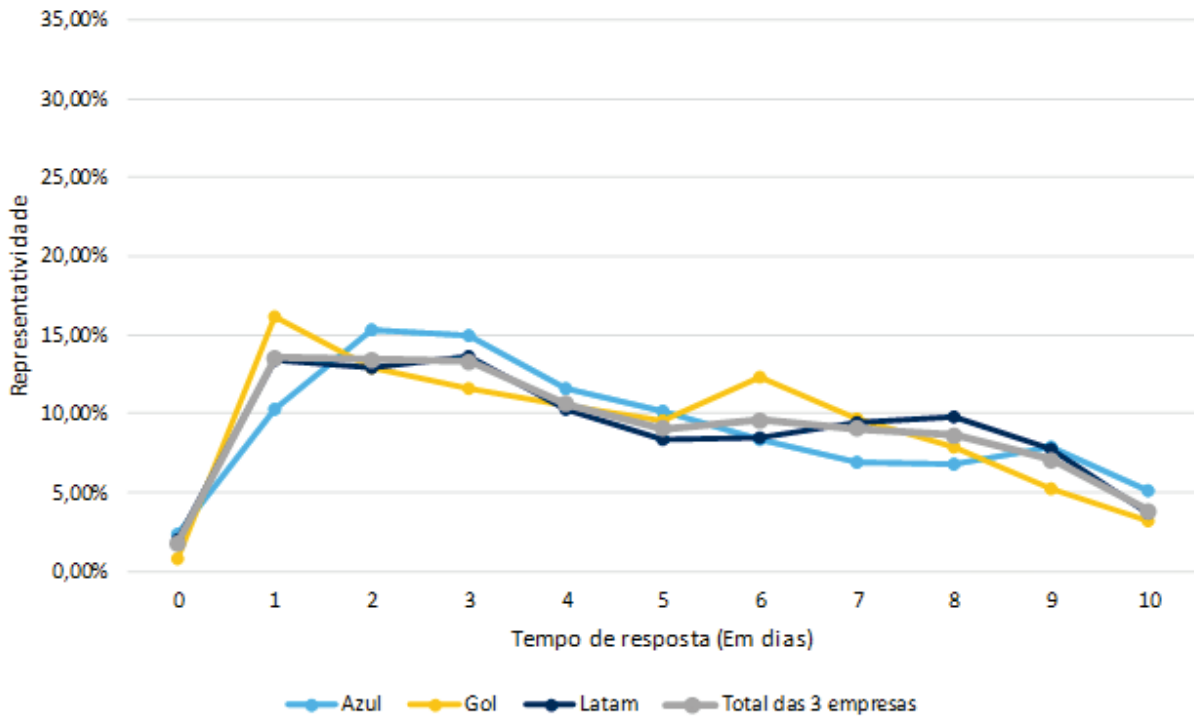
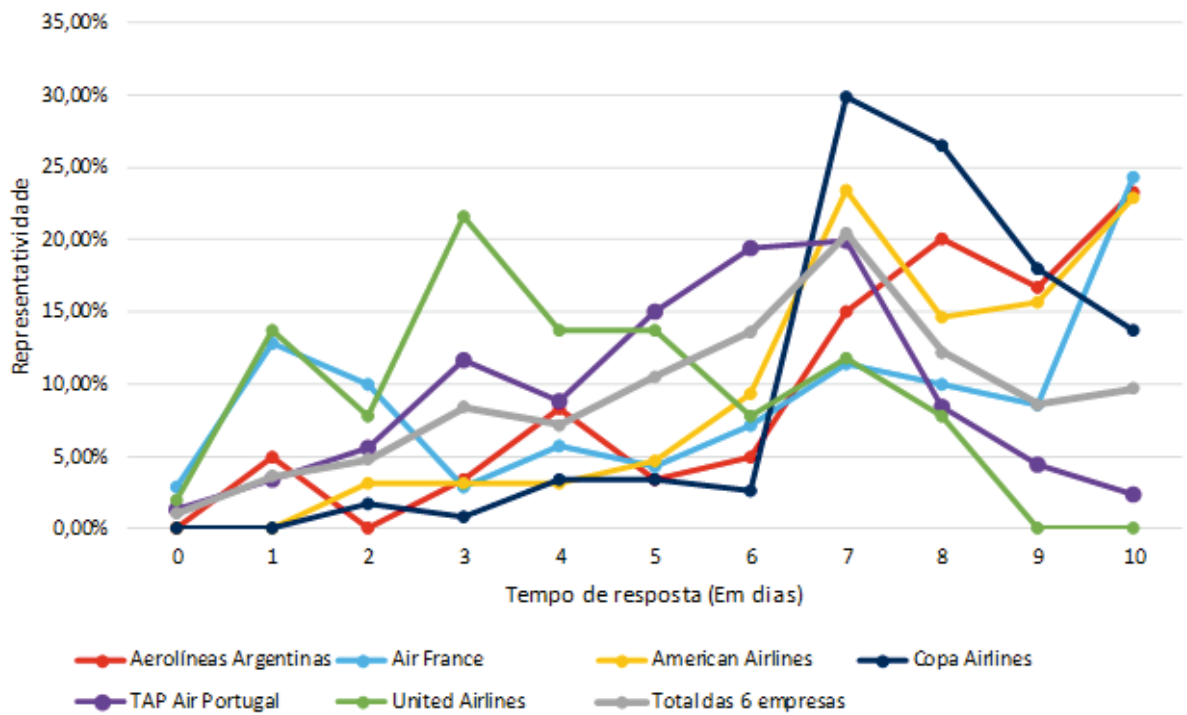


Gráfico 2: Distribuição do tempo de resposta – 6 empresas estrangeiras com mais passageiros transportados





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 terceiro trimestre de 2019, as empresas brasileiras deixaram de responder no prazo 0,08% de suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 10,07%, enquanto no total 2,85% das reclamações não foram respondidas no prazo. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 0,08% para as empresas brasileiras, de 7,09% para as empresas estrangeiras e de 0,65% no total.

Tabela 5: Reclamações Não Respondidas no Prazo

Cabo Verde Airlines	90,91%
TACA Airlines	83,33%
Avianca - Voos internacionais	28,91%
Aeromexico	28,57%
Aigle Azur	25,17%
Sky Airline	12,50%
Aerolíneas Argentinas	10,45%
Emirates	10,00%
Copa Airlines	7,87%
MAP Linhas Aéreas	7,69%
British Airways	4,88%
Ethiopian Airlines	3,70%
Iberia Lineas Aereas	3,39%
Swiss	3,13%
United Airlines	1,92%
Lufthansa	1,33%
Delta Air Lines	1,11%
TAP Air Portugal	0,17%
Azul Linhas Aéreas	0,13%
Gol Linhas Aéreas	0,09%



Temas e Subtemas mais Reclamados

No terceiro trimestre de 2019, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: oferta e compra (21,6% das reclamações), alteração pela empresa aérea (18,0%) e execução do voo (16,5%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: oferta e compra (24,6%), alteração pela empresa aérea (17,0%) e alteração pelo passageiro (15,7%).

Já os três temas mais reclamados entre as empresas estrangeiras foram: alteração pela empresa aérea (19,8%), reembolso (19,4%) e execução do voo (18,4%).

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 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.

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 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.

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.).

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		
Oferta e compra		21,6%
Alteração pela empresa aérea		18,0%
Execução do voo		16,5%
Alteração pelo passageiro		13,5%
Reembolso		12,0%
Transporte de bagagem		10,7%
Outros		4,1%
Utilização de itens opcionais		2,5%
Assistência ao PNAE		1,0%
Empresas brasileiras		
Oferta e compra		24,6%
Alteração pela empresa aérea		17,0%
Alteração pelo passageiro		15,7%
Execução do voo		15,5%
Transporte de bagagem		10,3%
Reembolso		7,9%
Outros		5,1%
Utilização de itens opcionais		2,9%
Assistência ao PNAE		1,1%
Empresas estrangeiras		
Alteração pela empresa aérea		19,8%
Reembolso		19,4%
Execução do voo		18,4%
Oferta e compra		16,4%
Transporte de bagagem		11,4%
Alteração pelo passageiro		9,7%
Outros		2,3%
Utilização de itens opcionais		1,8%
Assistência ao PNAE		0,8%

*Tabela 7: Subtemas mais reclamados*

Todas as empresas		
Alternativas e em alterações ou cancelamentos programados		11,73%
Valor do reembolso		8,32%
Multas contratuais		6,90%
Informações durante a compra da passagem		6,78%
Alternativas e em atrasos ou cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição		5,01%
Empresas brasileiras		
Alternativas e em alterações ou cancelamentos programados		11,04%
Multas contratuais		8,87%
Informações durante a compra da passagem		7,74%
Funcionamento dos canais de comercialização		6,57%
Alternativas e em atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição		6,15%
Empresas estrangeiras		
Valor do reembolso		14,81%
Alternativas e em alterações ou cancelamentos programados		12,97%
Extravio da bagagem despachada		5,33%
Informações durante a compra da passagem		5,07%
Avaria da bagagem despachada		3,71%



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 segundo 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 julho a setembro de 2019. Nesse mesmo período, foram registradas 475 reclamações contra as empresas aéreas Aigle Azur e Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde – TACV S.A. As referidas empresas ainda não forneceram à ANAC os dados de classificação de todas essas reclamações, restando pendentes 195 registros (43,0% do total) da Aigle Azur e 22 registros (100% do total) da TACV S.A. Em razão dessa limitação, os dados faltantes dessas empresas foram estimados neste boletim utilizando-se um modelo de classificação automatizada baseado em inteligência artificial, cujo nível de acerto estimado foi da ordem de 83%, ou de pelo menos 75% 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 primeiro 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. Logo, como em uma mesma reclamação pode existir mais de um assunto, a contagem do total desses assuntos pode superar o número de reclamações registradas. 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.



Recomenda-se, ainda, 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).

Ademais, a partir do terceiro trimestre de 2019, também no cálculo do número de passageiros pagos transportados, no respectivo quantitativo do Grupo Latam Airlines foram reunidos os passageiros de todas as empresas aéreas pertencente a esse grupo (a empresa aérea brasileira TAM Linhas Aéreas S/A e as empresas aéreas estrangeiras LATAM Airlines Group S/A, LAN Argentina S/A, LAN Peru S/A, Aires - LAN Colombia e Transportes Aereos Del Mercosur S/A). Dado que a empresa brasileira TAM Linhas Aéreas S/A transportou mais de 90% do total de passageiros do Grupo Latam Airlines, todo o grupo, por simplificação, foi incluído entre as empresas aéreas brasileiras.

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