



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

4º 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 aos objetivos estratégicos da ANAC de *garantir a regulação efetiva para a aviação civil, de forma a permitir a inovação e a competitividade do setor e de fortalecer a comunicação e o papel da Agência.*

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 17/03/2020), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 31.141.891 passageiros pagos (pax pagos) no quarto trimestre de 2019. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 11.077 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 31.095.433 dos passageiros pagos do período (99,85% do total).

Considerados somente os passageiros transportados no período em que cada companhia aérea efetivamente já estava presente na plataforma, essas empresas transportaram 31.094.957 dos passageiros pagos de outubro a dezembro de 2019.

Ainda no quarto 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 32,7 para as empresas brasileiras, de 60,2 para as estrangeiras e de 35,6 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 quarto trimestre de 2018. No caso delas, a quantidade de reclamações registradas para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados foi de 27,6 de outubro a dezembro de 2018.

Quanto às empresas estrangeiras, Aeromexico, Air China, Air Europa, Air France, Avianca Aerovias, British Airways, Condor, Delta, Iberia, KLM, Lufthansa, Swiss, TACA Airlines, TAP Air Portugal, Turkish Airlines e United estavam no Consumidor.gov.br em algum momento do ano de 2018 e durante o ano de 2019. A quantidade de reclamações registradas para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados por essas empresas, de outubro a dezembro de 2018, foi de 42,5. Já no quarto trimestre de 2019, o índice dessas mesmas empresas foi 67,4.

No total, as empresas brasileiras e as empresas estrangeiras que estavam no Consumidor.gov.br tanto no quarto trimestre de 2018 quanto no mesmo intervalo de 2019, em relação a cada um desses trimestres, registraram os índices de 30,7 em 2018 e 35,2 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 21,9. Em seguida, vieram Gol (27,5) e Latam (43,7).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **United Airlines** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados no trimestre, da ordem de 27,6. Em seguida, vieram Aerolíneas Argentinas (32,0), Air France (32,8), American Airlines (41,3), Copa Airlines (47,4) e TAP Air Portugal (134,5).



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	1.591	7.254.937	21,9
Gol Linhas Aéreas	2.651	9.629.187	27,5
Grupo LATAM Airlines	4.691	10.737.297	43,7
Empresas brasileiras - Grupo 1	8.933	27.621.421	32,3
Two Flex Aviação Inteligente	-	6.768	0,0
Passaredo Linhas Aéreas	107	159.151	67,2
MAP Linhas Aéreas	62	27.679	224,0
Empresas brasileiras - Grupo 2	169	193.598	87,3
Empresas brasileiras - Total	9.102	27.815.019	32,7
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	-	11.443	0,0
Edelweiss Air	-	14.177	0,0
JetSMART Airlines	-	195	0,0
Paranair	-	1.847	0,0
Surinam Airways	-	4.736	0,0
TACA Airlines	2	75.471	2,7
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	4	25.966	15,4
Turkish Airlines	12	61.086	19,6
Qatar Airways	17	73.981	23,0
Swiss	14	57.516	24,3
Emirates	32	126.292	25,3
South African Airways	8	30.240	26,5
United Airlines	54	195.882	27,6
Boliviana de Aviación - BoA	8	28.861	27,7
Air Europa	28	89.893	31,1
KLM	42	131.368	32,0
Aerolíneas Argentinas	77	240.521	32,0
Air France	58	176.745	32,8
Norwegian	9	26.198	34,4
American Airlines	125	302.448	41,3
Air Canada	23	55.055	41,8
Lufthansa	48	103.528	46,4
Copa Airlines	124	261.423	47,4
Delta Air Lines	61	127.515	47,8
Avior Airlines	1	1.757	56,9
British Airways	49	82.541	59,4
Aeromexico	31	51.216	60,5
Ethiopian Airlines	31	42.668	72,7
Air China	15	18.938	79,2
Iberia Lineas Aereas	97	97.779	99,2
Alitalia	130	129.899	100,1
Royal Air Maroc	33	29.873	110,5
Sky Airline	65	54.894	118,4
Cabo Verde Airlines	33	25.992	127,0
Avianca Aerovias	113	87.934	128,5
TAP Air Portugal	584	434.060	134,5
EL AL	21	-	<i>Não disponível</i>
Aigle Azur	26	-	<i>Não disponível</i>
Condor	-	-	<i>Não disponível</i>
Empresas estrangeiras	1.975	3.279.938	60,2
Todas as empresas	11.077	31.094.957	35,6



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 quarto trimestre de 2019, o índice de solução foi de 78,6% para as empresas brasileiras, de 60,2% para as estrangeiras e de 75,3% no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 73,2% para as empresas brasileiras, de 61,1% para as empresas estrangeiras e de 72,3% no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Latam** apresentou o maior índice de solução do período, da ordem de 80,6%. Em seguida, vieram Gol (79,3%) e Azul (74,4%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **Air France** apresentou o maior índice de solução do trimestre, da ordem de 74,1%. Em seguida, vieram United Airlines (70,4%), TAP Air Portugal (67,3%), Copa Airlines (66,1%), Aerolíneas Argentinas (63,6%) e American Airlines (51,2%).



Tabela 2: Índice de solução

Grupo LATAM Airlines		80,6%
Gol Linhas Aéreas		79,3%
Azul Linhas Aéreas		74,4%
Passaredo Linhas Aéreas		61,7%
MAP Linhas Aéreas		40,3%
Two Flex Aviação Inteligente		N/A
Empresas brasileiras		78,6%
South African Airways		87,5%
Norwegian		77,8%
Aeromexico		77,4%
Boliviana de Aviación - BoA		75,0%
Air France		74,1%
Air China		73,3%
United Airlines		70,4%
KLM		69,0%
Delta Air Lines		68,9%
Avianca Aerovias		68,1%
TAP Air Portugal		67,3%
Turkish Airlines		66,7%
Copa Airlines		66,1%
Aerolíneas Argentinas		63,6%
Emirates		62,5%
Cabo Verde Airlines		60,6%
British Airways		55,1%
Iberia Lineas Aereas		51,5%
American Airlines		51,2%
Aigle Azur		50,0%
Swiss		50,0%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		50,0%
TACA Airlines		50,0%
Ethiopian Airlines		48,4%
Lufthansa		47,9%
Air Canada		47,8%
Sky Airline		46,2%
Royal Air Maroc		45,5%
Air Europa		39,3%
Alitalia		39,2%
Qatar Airways		35,3%
EL AL		33,3%
Avior Airlines		0,0%
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur		N/A
Condor		N/A
Edelweiss Air		N/A
JetSMART Airlines		N/A
Paranair		N/A
Surinam Airways		N/A
Empresas estrangeiras		60,2%
Todas as empresas		75,3%



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 quarto trimestre de 2019, o índice de satisfação foi de 3,2 para as empresas brasileiras, de 1,9 para as estrangeiras e de 3,0 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 2,8 para as empresas brasileiras, de 2,0 para as empresas estrangeiras e de 2,7 no total.

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

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **Air France** apresentou o maior índice de satisfação do trimestre, da ordem de 2,7. Em seguida, vieram TAP Air Portugal (2,4), Aerolíneas Argentinas (2,4), United Airlines (2,1), Copa Airlines (1,8) e American Airlines (1,5).



Tabela 3: Índice de satisfação

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



Tempo Médio de Resposta

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

No quarto trimestre de 2019, o tempo médio de resposta foi de 4,6 dias para as empresas brasileiras, de 5,9 para as estrangeiras e de 4,8 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 6,3 dias para as empresas brasileiras, de 6,6 para as empresas estrangeiras e de 6,3 no total.

Ainda de outubro a dezembro de 2019, 19,8% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia e 4,3% no último dia (10º) do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 9,9% das respostas ocorreram em até 1 dia e 9,8% no último dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 18,1% das reclamações, enquanto 5,2% foram respondidas no décimo dia.

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

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **United Airlines** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 4,2 dias. Em seguida, vieram TAP Air Portugal (5,0), Aerolíneas Argentinas (6,5), American Airlines (6,9), Copa Airlines (7,9) e Air France (7,9).



Tabela 4: Tempo médio de resposta

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



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

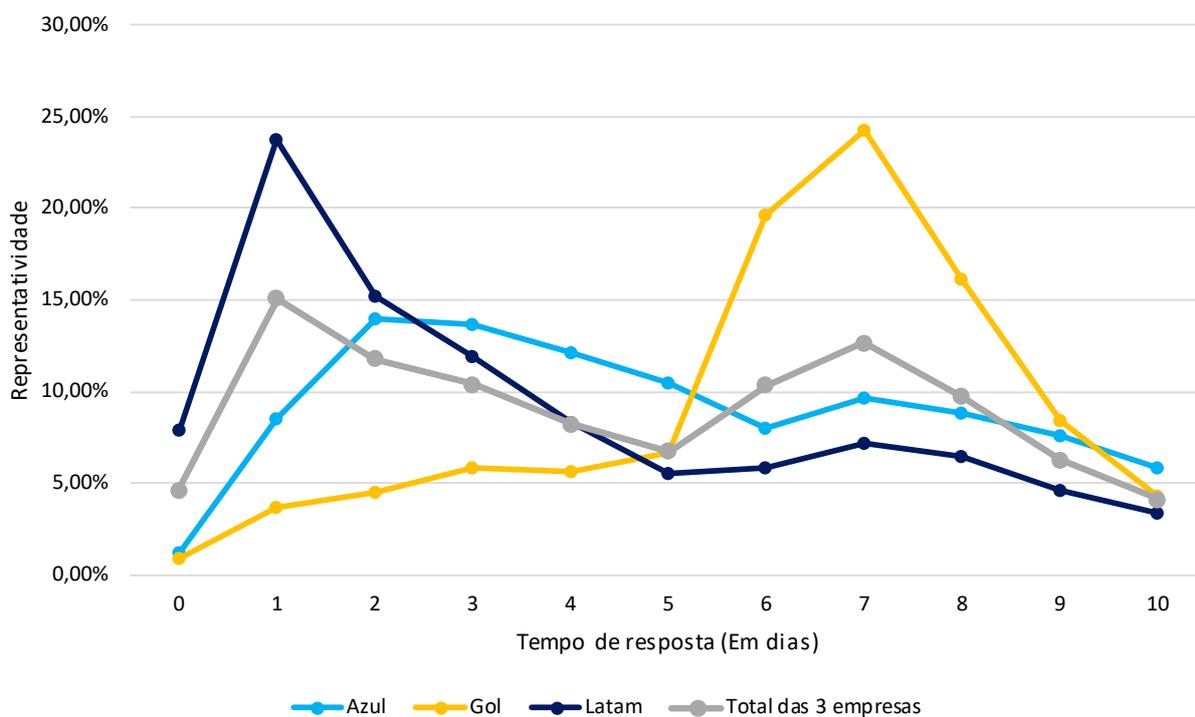
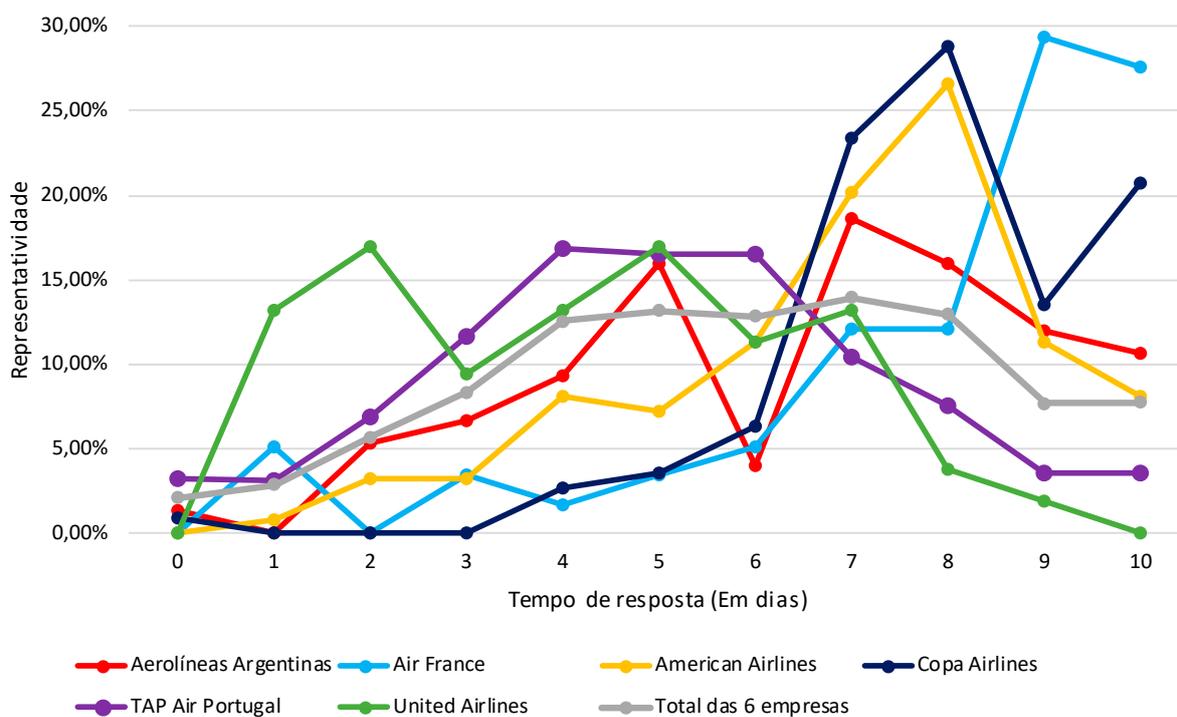


Gráfico 2: Distribuição do tempo de resposta – 6 empresas estrangeiras com mais passageiros transportados





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 quarto trimestre de 2019, as empresas brasileiras deixaram de responder no prazo 0,21% de suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 6,99%, enquanto no total 1,42% das reclamações não foram respondidas no prazo. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 0,26% para as empresas brasileiras, de 5,29% para as empresas estrangeiras e de 0,60% no total.

Tabela 5: Reclamações Não Respondidas no Prazo

Cabo Verde Airlines	100,00%
Aigle Azur	88,46%
TACA Airlines	50,00%
Avianca - Voos internacionais	25,66%
MAP Linhas Aéreas	19,35%
Aeromexico	16,13%
Iberia Lineas Aereas	15,46%
Air China	13,33%
Qatar Airways	11,76%
Norwegian	11,11%
Copa Airlines	10,48%
Sky Airline	7,69%
EL AL	4,76%
Air Canada	4,35%
Aerolíneas Argentinas	2,60%
British Airways	2,04%
United Airlines	1,85%
Passaredo Linhas Aéreas	0,93%
American Airlines	0,80%
TAP Air Portugal	0,34%
Gol Linhas Aéreas	0,19%
Azul Linhas Aéreas	0,06%



Temas e Subtemas mais Reclamados

No quarto trimestre de 2019, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: oferta e compra (23,0% das reclamações), execução do voo (16,7%) e alteração pela empresa aérea (16,0%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: oferta e compra (23,7%), alteração pela empresa aérea (17,0%) e execução do voo (16,4%).

Já os três temas mais reclamados entre as empresas estrangeiras foram: oferta e compra (20,7%), execução do voo (17,6%) e transporte de bagagem (15,3%).

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.

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.

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		
Oferta e compra		23,0%
Execução do voo		16,7%
Alteração pela empresa aérea		16,0%
Alteração pelo passageiro		15,2%
Reembolso		10,9%
Transporte de bagagem		9,3%
Outros		5,3%
Utilização de itens opcionais		2,2%
Assistência ao PNAE		1,5%
Empresas brasileiras		
Oferta e compra		23,7%
Alteração pela empresa aérea		17,0%
Execução do voo		16,4%
Alteração pelo passageiro		15,4%
Reembolso		10,7%
Transporte de bagagem		7,5%
Outros		5,5%
Utilização de itens opcionais		2,3%
Assistência ao PNAE		1,8%
Empresas estrangeiras		
Oferta e compra		20,7%
Execução do voo		17,6%
Transporte de bagagem		15,3%
Alteração pelo passageiro		14,4%
Alteração pela empresa aérea		12,9%
Reembolso		11,6%
Outros		4,7%
Utilização de itens opcionais		2,2%
Assistência ao PNAE		0,6%



Tabela 7: Subtemas mais reclamados

Todas as empresas		
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		9,45%
Multas contratuais		8,34%
Informações durante a compra da passagem		8,05%
Valor do reembolso		6,82%
Alternativas em atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição		6,11%
Empresas brasileiras		
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		10,37%
Multas contratuais		9,64%
Informações durante a compra da passagem		8,96%
Alternativas em atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição		7,39%
Valor do reembolso		6,74%
Empresas estrangeiras		
Valor do reembolso		7,09%
Avaria da bagagem despachada		6,49%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		6,35%
Extravio da bagagem despachada		5,68%
Informações durante a compra da passagem		5,01%



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 outubro a dezembro de 2019. Nesse mesmo período, foram registradas 91 reclamações contra as empresas aéreas Aigle Azur, Avior Airlines, Ethiopian Airlines 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 26 registros (100% do total) da Aigle Azur, 1 registro (100% do total) da Avior Airlines, 1 registro (3% do total) da Ethiopian Airlines e 33 registros (100% do total) da TACV S.A. Em razão dessa limitação, os dados faltantes dessas empresas foram estimados neste boletim pela equipe da ANAC.

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, Aerovías de Integración Regional 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 Substituto

Juliano Alcântara Noman

Diretor

Tiago Sousa Pereira

Diretor

Rafael José Botelho Faria

Diretor

Ricardo Bisinotto Catanant

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos Substituto

Roberto da Rosa Costa

Gerente de Regulação das Relações de Consumo

Cristian Vieira dos Reis

Gerente Técnico de Educação para Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros

Giovani Hilário Moreira

Coordenação

Priscilla Thábata Alves da Silva

Processamento dos Dados

Esa Pekka Tapani Horttanainen

Estagiários

Raphael Maciel de Lima

Yngrid Lorrany Moraes de Sousa

Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação Social



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL