



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

Transporte Aéreo

*1º Trimestre de 2020*



## 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, 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](#)).



### *Fatos Relevantes*

A COVID-19 tem imposto desafios sem precedentes ao mundo, incluindo o setor de transporte aéreo. Especialmente a partir da decretação de pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em março de 2020, medidas de distanciamento e isolamento social, em graus variados, têm sido adotadas para conter a disseminação da doença, chegando até a ocorrer o fechamento de fronteiras e de aeroportos.

No Brasil, assim como no restante do mundo, seja por restrições à circulação impostas pelos governos, seja voluntariamente, as pessoas passaram a rever seus planos de viagem, os adiando ou mesmo cancelando. Desse modo, houve uma procura massiva dos passageiros visando a remarcação ou o reembolso de suas passagens aéreas, o que também pressionou os canais de atendimento das empresas aéreas.

Como consequência desses eventos, houve uma queda brusca na demanda por serviços de transporte aéreo, tanto em nível internacional como nacional. Com a drástica redução da demanda presente e futura, houve significativa diminuição das operações das empresas aéreas e a readequação da malha aérea em todo o país e no mundo. Diante desse contexto, ainda no primeiro trimestre de 2020, medidas emergenciais para a aviação civil brasileira foram adotadas, a exemplo da edição da Medida Provisória (MP) nº 925, de 19 de março de 2020. Tais medidas têm por objetivo mitigar os efeitos econômicos negativos sobre o setor, ao mesmo tempo em que buscam resguardar os interesses dos passageiros.

Todo esse quadro desencadeou um aumento expressivo no número de reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br. Portanto, na análise dos dados apresentados para o 1º trimestre do ano de 2020, deve-se levar em consideração os efeitos causados no transporte aéreo pela pandemia de Covid-19, com impactos nos índices de todas as empresas aéreas e no resultado geral do setor.



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

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Consulta em 07/07/2020), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 27.275.505 passageiros pagos (pax pagos) no primeiro trimestre de 2020. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 19.464 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 27.243.210 dos passageiros pagos do período (99,88% do total).

Ainda no primeiro trimestre de 2020, a quantidade de reclamações registradas sobre o transporte aéreo no Consumidor.gov.br para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados foi de 62,4 para as empresas brasileiras, de 143,5 para as estrangeiras e de 71,5 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 27,9 para as empresas brasileiras, de 38,5 para as empresas estrangeiras e de 28,6 no total.

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 46,6. Em seguida, vieram Gol (47,5) e Latam (86,6).

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 24,2. Em seguida, vieram United Airlines (61,2), American Airlines (71,3), Copa Airlines (96,6), Air France (99,1) e TAP Air Portugal (449,9).



*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	2.986	6.409.184	46,6
Gol Linhas Aéreas	3.952	8.327.688	47,5
Grupo LATAM Airlines	8.075	9.329.653	86,6
<b>Empresas brasileiras - Grupo 1</b>	<b>15.013</b>	<b>24.066.525</b>	<b>62,4</b>
Passaredo Linhas Aéreas	60	92.368	65,0
MAP Linhas Aéreas	22	27.514	80,0
Two Flex Aviação Inteligente	-	9.443	0,0
<b>Empresas brasileiras - Grupo 2</b>	<b>82</b>	<b>129.325</b>	<b>63,4</b>
<b>Empresas brasileiras - Total</b>	<b>15.095</b>	<b>24.195.850</b>	<b>62,4</b>
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	-	10.303	0,0
Avior Airlines	-	1.053	0,0
Condor	-	-	0,0
Edelweiss Air	-	8.458	0,0
Paranair	-	4.228	0,0
Surinam Airways	-	3.863	0,0
TACA Airlines	-	57.628	0,0
Boliviana de Aviación - BoA	4	30.501	13,1
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	4	22.369	17,9
Aerolíneas Argentinas	69	285.591	24,2
Flybondi	13	32.460	40,0
Sky Airline	36	87.029	41,4
Delta Air Lines	59	125.711	46,9
United Airlines	108	176.546	61,2
Air Canada	43	63.427	67,8
Emirates	91	134.109	67,9
American Airlines	191	267.885	71,3
Turkish Airlines	38	51.932	73,2
Qatar Airways	45	58.115	77,4
British Airways	59	69.659	84,7
Swiss	44	48.197	91,3
Copa Airlines	216	223.594	96,6
Air France	165	166.517	99,1
KLM	117	112.311	104,2
Ethiopian Airlines	49	44.657	109,7
Norwegian	30	22.807	131,5
Aeromexico	74	53.669	137,9
Lufthansa	134	88.242	151,9
Royal Air Maroc	37	21.639	171,0
JetSMART Airlines	27	15.638	172,7
South African Airways	47	27.114	173,3
Avianca - Voos internacionais	156	79.168	197,0
Cabo Verde Airlines	53	20.261	261,6
Air Europa	198	75.231	263,2
Iberia Lineas Aereas	255	87.641	291,0
Alitalia	340	98.713	344,4
Air China	56	13.022	430,0
TAP Air Portugal	1.602	356.070	449,9
Aigle Azur	5	-	<i>Não disponível</i>
EL AL	2	-	<i>Não disponível</i>
Virgin Atlantic Airways	2	-	<i>Não disponível</i>
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>4.369</b>	<b>3.045.358</b>	<b>143,5</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>19.464</b>	<b>27.241.208</b>	<b>71,5</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 2020, o índice de solução foi de 74,9% para as empresas brasileiras, de 56,3% para as estrangeiras e de 70,7% no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 73,6% para as empresas brasileiras, de 63,6% para as empresas estrangeiras e de 72,8% 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 78,9%. Em seguida, vieram Gol (73,7%) e Azul (73,1%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **American Airlines** apresentou o maior índice de solução do trimestre, da ordem de 70,7%. Em seguida, vieram Copa Airlines (63,9%), United Airlines (63,0%), Air France (57,6%), Aerolíneas Argentinas (56,5%) e TAP Air Portugal (53,2%).



Tabela 2: Índice de solução

Grupo LATAM Airlines	78,9%
Gol Linhas Aéreas	73,7%
Azul Linhas Aéreas	73,1%
Passaredo Linhas Aéreas	70,0%
MAP Linhas Aéreas	36,4%
Two Flex Aviação Inteligente	N/A
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>74,9%</b>
Virgin Atlantic Airways	100,0%
Aigle Azur	80,0%
KLM	78,6%
Boliviana de Aviación - BoA	75,0%
South African Airways	72,3%
American Airlines	70,7%
Emirates	70,3%
Air China	69,6%
Sky Airline	69,4%
Avianca - Voos internacionais	64,1%
Copa Airlines	63,9%
United Airlines	63,0%
Flybondi	61,5%
Iberia Lineas Aereas	57,6%
Air France	57,6%
Aerolíneas Argentinas	56,5%
Alitalia	56,2%
Delta Air Lines	55,9%
JetSMART Airlines	55,6%
Aeromexico	54,1%
Royal Air Maroc	54,1%
TAP Air Portugal	53,2%
EL AL	50,0%
Norwegian	50,0%
Turkish Airlines	50,0%
Air Canada	48,8%
Lufthansa	48,5%
British Airways	47,5%
Cabo Verde Airlines	47,2%
Ethiopian Airlines	46,9%
Qatar Airways	42,2%
Air Europa	41,9%
Swiss	34,1%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	25,0%
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	N/A
Avior Airlines	N/A
Condor	N/A
Edelweiss Air	N/A
Paranair	N/A
Surinam Airways	N/A
TACA Airlines	N/A
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>56,3%</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>70,7%</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 2020, o índice de satisfação foi de 3,0 para as empresas brasileiras, de 1,9 para as estrangeiras e de 2,8 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 2,9 para as empresas brasileiras, de 2,2 para as empresas estrangeiras e de 2,8 no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Gol** apresentou o maior índice de satisfação do período, da ordem de 3,4. Em seguida, vieram Azul (2,9) e Latam (2,8).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **American Airlines** apresentou o maior índice de satisfação do trimestre, da ordem de 2,8. Em seguida, vieram United Airlines (2,5), Air France (2,0), Copa Airlines (1,9), TAP Air Portugal (1,9) e Aerolíneas Argentinas (1,7).



Tabela 3: Índice de satisfação

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

Até 18 de março de 2020, o prazo de resposta das reclamações no Consumidor.gov.br era de 10 dias. Contudo, destaca-se que, em decorrência da pandemia da Covid-19, a partir de 19 de março de 2020, esse prazo foi ampliado para 15 dias. Essa alteração no prazo não foi aplicada apenas às empresas aéreas, mas a todas as empresas, de diversos setores da economia, presentes na plataforma Consumidor.gov.br.

No primeiro trimestre de 2020, o tempo médio de resposta foi de 4,2 dias para as empresas brasileiras, de 5,3 para as estrangeiras e de 4,5 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 6,3 dias para as empresas brasileiras, de 6,1 para as empresas estrangeiras e de 6,3 no total.

Ainda de janeiro a março de 2020, 14,56% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia e 3,51% do 10º ao 15º dia do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 21,66% das respostas ocorreram em até 1 dia e 17,89% do 10º ao 15º dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 16,12% das reclamações, enquanto 6,67% foram respondidas do 10º ao 15º dia.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Gol** apresentou o menor tempo médio de resposta do período, da ordem de 3,0 dias. Em seguida, vieram Azul (4,1) e Latam (4,8).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **TAP Air Portugal** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 3,2 dias. Em seguida, vieram United Airlines (4,8), American Airlines (5,4), Aerolíneas Argentinas (7,6), Copa Airlines (7,8) e Air France (9,7).

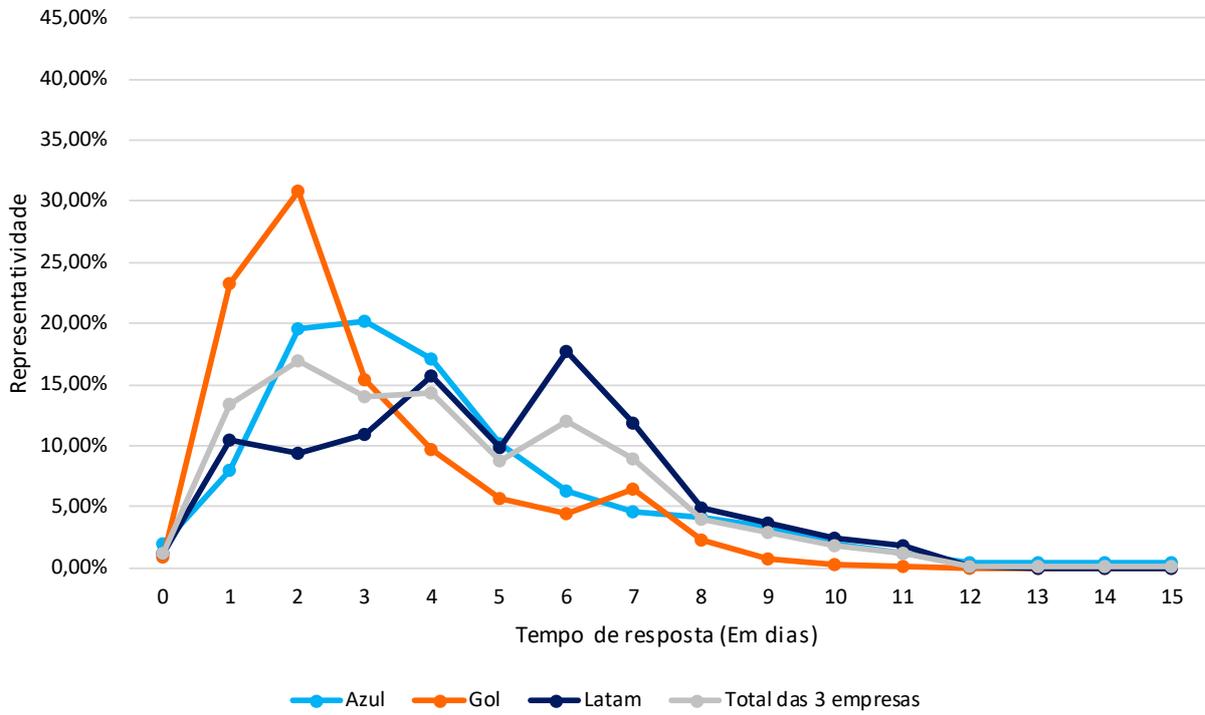


Tabela 4: Tempo médio de resposta

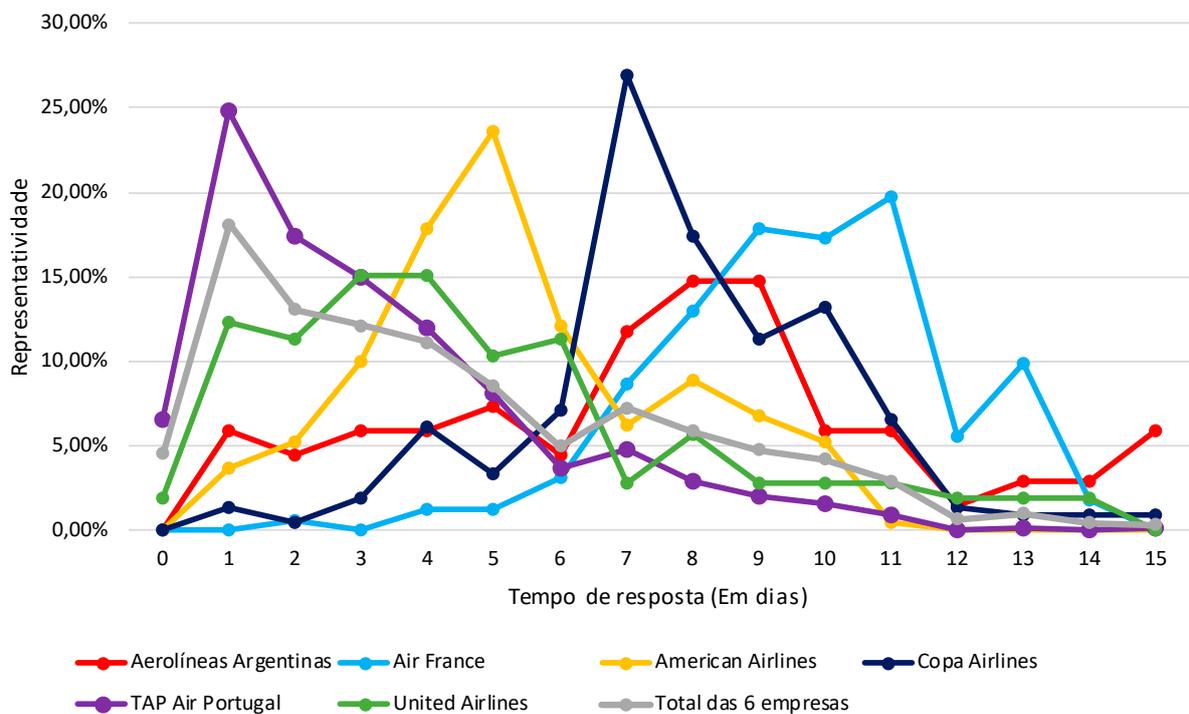
Gol Linhas Aéreas		3,0
MAP Linhas Aéreas		3,7
Azul Linhas Aéreas		4,1
Grupo LATAM Airlines		4,8
Passaredo Linhas Aéreas		7,0
Two Flex Aviação Inteligente		N/A
<b>Empresas brasileiras</b>		<b>4,2</b>
Swiss		1,2
Lufthansa		1,2
Air Europa		1,6
Norwegian		2,3
Delta Air Lines		2,4
Air China		3,1
TAP Air Portugal		3,2
Air Canada		3,3
British Airways		4,6
United Airlines		4,8
Aeromexico		5,3
American Airlines		5,4
Iberia Lineas Aereas		5,9
Qatar Airways		5,9
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		6,3
South African Airways		7,3
EL AL		7,5
Turkish Airlines		7,5
Aerolíneas Argentinas		7,6
Copa Airlines		7,8
Virgin Atlantic Airways		9,0
JetSMART Airlines		9,2
Alitalia		9,4
Avianca - Voos internacionais		9,5
Air France		9,7
Emirates		9,8
Sky Airline		9,9
Ethiopian Airlines		9,9
Royal Air Maroc		10,2
Boliviana de Aviación - BoA		10,3
KLM		10,3
Flybondi		11,8
Aigle Azur		N/A
Cabo Verde Airlines		N/A
Austral Lineas Aereas - Cielos del		N/A
Avior Airlines		N/A
Condor		N/A
Edelweiss Air		N/A
Paranair		N/A
Surinam Airways		N/A
TACA Airlines		N/A
<b>Empresas estrangeiras</b>		<b>5,3</b>
<b>Todas as empresas</b>		<b>4,5</b>



*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, as reclamações registradas no Consumidor.gov.br. As empresas aéreas que não cumprirem esta obrigação estão sujeitas à adoção de providências administrativas pela ANAC.

Até 18 de março de 2020, o prazo de resposta das reclamações no Consumidor.gov.br era de 10 dias. Contudo, destaca-se que, em decorrência da pandemia da Covid-19, a partir de 19 de março de 2020, esse prazo foi ampliado para 15 dias. Essa alteração no prazo não foi aplicada apenas às empresas aéreas, mas a todas as empresas, de diversos setores da economia, presentes na plataforma Consumidor.gov.br.

No primeiro trimestre de 2020, as empresas brasileiras deixaram de responder no prazo 0,01% de suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 2,66%, enquanto no total 0,60% das reclamações não foram respondidas no prazo. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 0,28% para as empresas brasileiras, de 5,78% para as empresas estrangeiras e de 0,76% no total.

*Tabela 5: Reclamações Não Respondidas no Prazo*

Cabo Verde Airlines	100,00%
Aigle Azur	100,00%
Avianca - Voos internacionais	19,87%
JetSMART Airlines	7,41%
Royal Air Maroc	5,41%
South African Airways	4,26%
Sky Airline	2,78%
Aeromexico	2,70%
Emirates	2,20%
Ethiopian Airlines	2,04%
Copa Airlines	1,85%
United Airlines	1,85%
Air France	1,82%
British Airways	1,69%
Aerolíneas Argentinas	1,45%
Lufthansa	0,75%
Air Europa	0,51%
Iberia Lineas Aereas	0,39%
TAP Air Portugal	0,06%
Azul Linhas Aéreas	0,03%



## *Temas e Subtemas mais Reclamados*

No primeiro trimestre de 2020, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pelo passageiro (44,9% das reclamações), reembolso (16,0%) e oferta e compra (13,4%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pelo passageiro (40,1%), oferta e compra (17,9%) e reembolso (13,5%).

Já os três temas mais reclamados entre as empresas estrangeiras foram: alteração pelo passageiro (54,2%), reembolso (20,6%) e alteração pela empresa aérea (7,2%).

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.).

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.

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*

<b>Todas as empresas</b>		
Alteração pelo passageiro		44,9%
Reembolso		16,0%
Oferta e compra		13,4%
Alteração pela empresa aérea		10,3%
Execução do voo		5,9%
Transporte de bagagem		4,5%
Outros		3,8%
Utilização de itens opcionais		0,8%
Assistência ao PNAE		0,4%
<b>Empresas brasileiras</b>		
Alteração pelo passageiro		40,1%
Oferta e compra		17,9%
Reembolso		13,5%
Alteração pela empresa aérea		11,9%
Execução do voo		6,5%
Transporte de bagagem		4,5%
Outros		4,2%
Utilização de itens opcionais		0,9%
Assistência ao PNAE		0,5%
<b>Empresas estrangeiras</b>		
Alteração pelo passageiro		54,2%
Reembolso		20,6%
Alteração pela empresa aérea		7,2%
Oferta e compra		4,9%
Execução do voo		4,8%
Transporte de bagagem		4,4%
Outros		3,2%
Utilização de itens opcionais		0,5%
Assistência ao PNAE		0,2%

*Tabela 7: Subtemas mais reclamados*

<b>Todas as empresas</b>		
Multas contratuais		25,68%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		17,14%
Valor do reembolso		12,80%
Informações durante a compra da passagem		7,21%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		6,34%
<b>Empresas brasileiras</b>		
Multas contratuais		29,73%
Informações durante a compra da passagem		10,48%
Valor do reembolso		10,46%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		8,36%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		7,29%
<b>Empresas estrangeiras</b>		
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		33,97%
Multas contratuais		17,93%
Valor do reembolso		17,27%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		4,52%
Avaria da bagagem despachada		2,04%



## *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 janeiro a março de 2020. Nesse mesmo período, algumas empresas aéreas ainda não forneceram à ANAC os dados de classificação de todas as suas reclamações, restando pendentes: 5 registros (100% do total) da Aigle Azur; 53 (100%) da Cabo Verde Airlines; 1 (2,0%) da Ethiopian Airlines; 9 (19,1%) da South African Airways; e 11 (10,2%) da United Airlines. Em razão dessa limitação, os dados faltantes dessas empresas foram estimados neste boletim pela equipe da ANAC. Ainda, a ausência do fornecimento desses dados à ANAC representa descumprimento de normas e sujeita essas empresas a providências administrativas.

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***

Ricardo Bisinotto Catanant

### ***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

### ***Colaboração***

Keysa Madalena Oliveira de Oliveira

### ***Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação***

Assessoria de Comunicação Social



**ANAC**

AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL