



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

3º 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.

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.

Ademais, as restrições à entrada de estrangeiros no Brasil e em diversos países afetou, de maneira ainda mais acentuada, o transporte aéreo internacional, cuja demanda e oferta de voos de passageiros em ligações internacionais foram drasticamente reduzidas e até mesmo descontinuadas em diversas ligações internacionais.

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. No Brasil, o número de passageiros pagos transportados no 3º trimestre de 2020 teve uma redução de 76,2% em relação ao mesmo trimestre do ano anterior.

Diante desse contexto, desde o 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 (convertida na Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020), e da Resolução ANAC nº 556, de 13 de maio 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 no número de reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br. Portanto, na análise dos dados apresentados para o 3º 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 08/12/2020), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 7.226.838 passageiros pagos (*pax* pagos) no terceiro trimestre de 2020. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 12.524 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 7.219.804 dos passageiros pagos do período (99,90% do total).

Ainda no terceiro 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 143,9 para as empresas brasileiras, de 987,4 para as estrangeiras e de 173,5 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 28,9 para as empresas brasileiras, de 88,5 para as empresas estrangeiras e de 35,5 no total.

Em razão dos efeitos causados pela pandemia de Covid-19, houve significativa redução na quantidade de passageiros transportados pelas empresas aéreas (que chegou a zero, em vários casos). Nesse contexto, presume-se que uma parcela relevante das reclamações no trimestre foi registrada por consumidores que, embora não tenham voado, haviam adquirido passagens com voos programados para o período de pandemia e tiveram algum problema a ela relacionado. Assim, o número de reclamações ora apresentado refere-se tanto ao universo de passageiros efetivamente transportados (número esse que compõe o denominador do indicador aqui apresentado) quanto ao de consumidores que não chegaram a ter o seu transporte executado (número esse que não compõe o denominador do indicador aqui apresentado). Como visto, no contexto da pandemia, o transporte pode não ter sido executado devido a uma falha na prestação do serviço, alterações na malha aérea ou mesmo por razões do próprio passageiro.

Também em função da acentuada redução no número de passageiros transportados, a seguir e ao longo deste boletim, para listar as empresas brasileiras e estrangeiras que mais transportam passageiros, utilizou-se como referencial o número de passageiros transportados no primeiro trimestre de 2020.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Azul** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 92,6. Em seguida, vieram Gol (144,0) e Latam (207,8).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 172,6. Em seguida, vieram Air France (296,3), American Airlines (639,7), TAP Air Portugal (1962,5), Aerolíneas Argentinas (2026,6) e Copa Airlines (3274,2).



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	2.159	2.332.550	92,6
Gol Linhas Aéreas	3.704	2.571.899	144,0
Grupo LATAM Airlines	4.131	1.988.101	207,8
Empresas brasileiras - Grupo 1	9.994	6.892.550	145,0
Two Flex Aviação Inteligente	-	8.224	0,0
Passaredo Linhas Aéreas	25	52.109	48,0
MAP Linhas Aéreas	9	14.134	63,7
Empresas brasileiras - Grupo 2	34	74.467	45,7
Empresas brasileiras - Total	10.028	6.967.017	143,9
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	-	597	0,0
Paranair	-	177	0,0
Surinam Airways	-	1.251	0,0
Boliviana de Aviación - BoA	3	4.862	61,7
United Airlines	43	24.907	172,6
KLM	41	23.680	173,1
Qatar Airways	39	19.711	197,9
Lufthansa	61	25.390	240,3
Swiss	15	6.228	240,8
Air France	64	21.598	296,3
Emirates	17	5.479	310,3
Amazonas Línea Aérea	1	222	451,1
Aeromexico	83	16.242	511,0
American Airlines	63	9.848	639,7
Ethiopian Airlines	22	3.414	644,4
Delta Air Lines	30	4.647	645,6
Air Canada	26	4.019	646,9
British Airways	38	4.714	806,1
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	11	1.169	941,0
Air Europa	66	6.788	972,3
TAP Air Portugal	1.204	61.351	1962,5
Aerolíneas Argentinas	64	3.158	2026,6
Copa Airlines	83	2.535	3274,2
South African Airways	27	249	10843,4
Avianca - Voos internacionais	96	551	17422,9
Avior Airlines	-	-	Não disponível
TACA Airlines	-	-	Não disponível
Virgin Atlantic Airways	-	-	Não disponível
Condor	1	-	Não disponível
Edelweiss Air	1	-	Não disponível
EL AL	2	-	Não disponível
Aigle Azur	3	-	Não disponível
Flybondi	5	-	Não disponível
Cabo Verde Airlines	8	-	Não disponível
Air China	9	-	Não disponível
Sky Airline	15	-	Não disponível
JetSMART Airlines	16	-	Não disponível
Turkish Airlines	24	-	Não disponível
Royal Air Maroc	34	-	Não disponível
Norwegian	56	-	Não disponível
Alitalia	107	-	Não disponível
Iberia Lineas Aereas	118	-	Não disponível
Empresas estrangeiras	2.496	252.787	987,4
Todas as empresas	12.524	7.219.804	173,5



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 2020, o índice de solução foi de 80,7% para as empresas brasileiras, de 61,5% para as estrangeiras e de 76,8% no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 80,1% para as empresas brasileiras, de 59,4% para as empresas estrangeiras e de 74,4% no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Gol** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 91,3%. Em seguida, vieram Azul (90,0%) e Latam (66,4%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 79,1%. Em seguida, vieram Air France (76,6%), Aerolíneas Argentinas (68,8%), American Airlines (66,7%), TAP Air Portugal (62,5%) e Copa Airlines (57,8%).



Tabela 2: Índice de solução

Gol Linhas Aéreas	91,3%
Azul Linhas Aéreas	90,0%
MAP Linhas Aéreas	66,7%
Grupo LATAM Airlines	66,4%
Passaredo Linhas Aéreas	60,0%
Two Flex Aviação Inteligente	N/A
Empresas brasileiras	80,7%
Amazonas Línea Aérea	100,0%
Boliviana de Aviación - BoA	100,0%
Condor	100,0%
Edelweiss Air	100,0%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	90,9%
JetSMART Airlines	87,5%
KLM	82,9%
United Airlines	79,1%
Air China	77,8%
Air France	76,6%
Royal Air Maroc	73,5%
Emirates	70,6%
Delta Air Lines	70,0%
Aerolíneas Argentinas	68,8%
Aeromexico	68,7%
Aigle Azur	66,7%
American Airlines	66,7%
Turkish Airlines	62,5%
TAP Air Portugal	62,5%
Air Europa	60,6%
Avianca - Voos internacionais	60,4%
Sky Airline	60,0%
Ethiopian Airlines	59,1%
Copa Airlines	57,8%
Iberia Lineas Aereas	56,8%
Qatar Airways	56,4%
South African Airways	51,9%
Alitalia	50,5%
Cabo Verde Airlines	50,0%
EL AL	50,0%
Air Canada	46,2%
Norwegian	42,9%
British Airways	42,1%
Flybondi	40,0%
Lufthansa	37,7%
Swiss	26,7%
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	N/A
Avior Airlines	N/A
Paranair	N/A
Surinam Airways	N/A
TACA Airlines	N/A
Virgin Atlantic Airways	N/A
Empresas estrangeiras	61,5%
Todas as empresas	76,8%



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 2020, o índice de satisfação foi de 3,6 para as empresas brasileiras, de 2,2 para as estrangeiras e de 3,4 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 3,3 para as empresas brasileiras, de 1,9 para as empresas estrangeiras e de 2,3 no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Gol** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 4,217. Em seguida, vieram Azul (4,207) e Latam (2,5).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,0. Em seguida, vieram Air France e Aerolíneas Argentinas (ambas com 2,8), American Airlines e TAP Air Portugal (ambas com 2,3) e Copa Airlines (2,1).



Tabela 3: Índice de satisfação

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



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 terceiro trimestre de 2020, o tempo médio de resposta foi de 3,3 dias para as empresas brasileiras, de 7,5 para as estrangeiras e de 4,1 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 4,6 dias para as empresas brasileiras, de 5,8 para as empresas estrangeiras e de 4,9 no total.

Ainda no terceiro trimestre de 2020, 44,87% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia e 7,98% do 10º ao 15º dia do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 14,73% das respostas ocorreram em até 1 dia e 38,22% do 10º ao 15º dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 38,97% das reclamações, enquanto 13,90% foram respondidas do 10º ao 15º dia.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Gol** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 2,0 dias. Em seguida, vieram Latam (3,2) e Azul (5,4).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 4,1 dias. Em seguida, vieram Copa Airlines (5,4), TAP Air Portugal (6,8), American Airlines (7,2), Aerolíneas Argentinas (12,0) e Air France (12,7).



Tabela 4: Tempo médio de resposta

Gol Linhas Aéreas	2,0
Grupo LATAM Airlines	3,2
MAP Linhas Aéreas	5,1
Azul Linhas Aéreas	5,4
Passaredo Linhas Aéreas	9,8
Two Flex Aviação Inteligente	N/A
Empresas brasileiras	3,3
Edelweiss Air	0,0
Swiss	0,8
Lufthansa	0,9
Amazonas Línea Aérea	1,0
Air Europa	2,4
Air Canada	3,2
Norwegian	3,6
United Airlines	4,1
Delta Air Lines	4,7
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	5,1
Copa Airlines	5,4
Air China	5,9
Iberia Lineas Aereas	6,2
TAP Air Portugal	6,8
American Airlines	7,2
Boliviana de Aviación - BoA	7,7
British Airways	7,7
JetSMART Airlines	7,9
Sky Airline	9,1
Alitalia	10,2
Qatar Airways	10,7
Emirates	10,7
Turkish Airlines	11,3
Ethiopian Airlines	11,3
Aeromexico	11,7
Aerolíneas Argentinas	12,0
EL AL	12,0
Flybondi	12,4
Air France	12,7
Royal Air Maroc	12,9
Avianca - Voos internacionais	13,1
KLM	13,5
Aigle Azur	N/A
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	N/A
Avior Airlines	N/A
Cabo Verde Airlines	N/A
Condor	N/A
Paranair	N/A
South African Airways	N/A
Surinam Airways	N/A
TACA Airlines	N/A
Virgin Atlantic Airways	N/A
Empresas estrangeiras	7,5
Todas as empresas	4,1



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

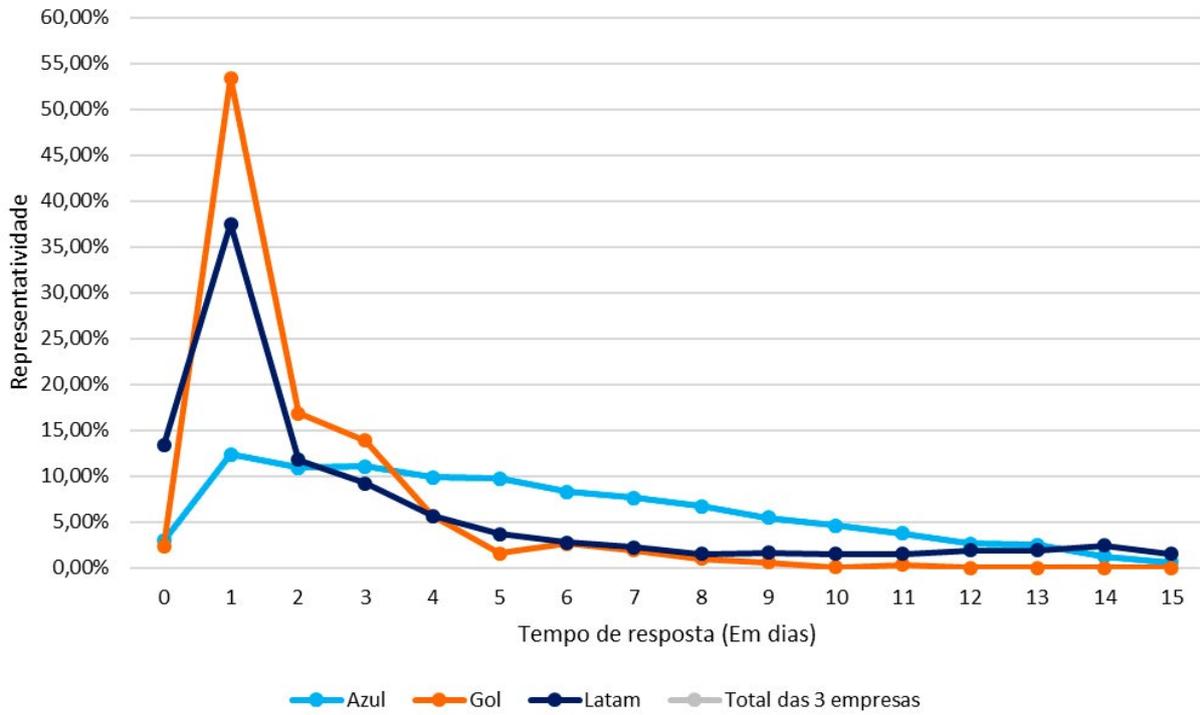
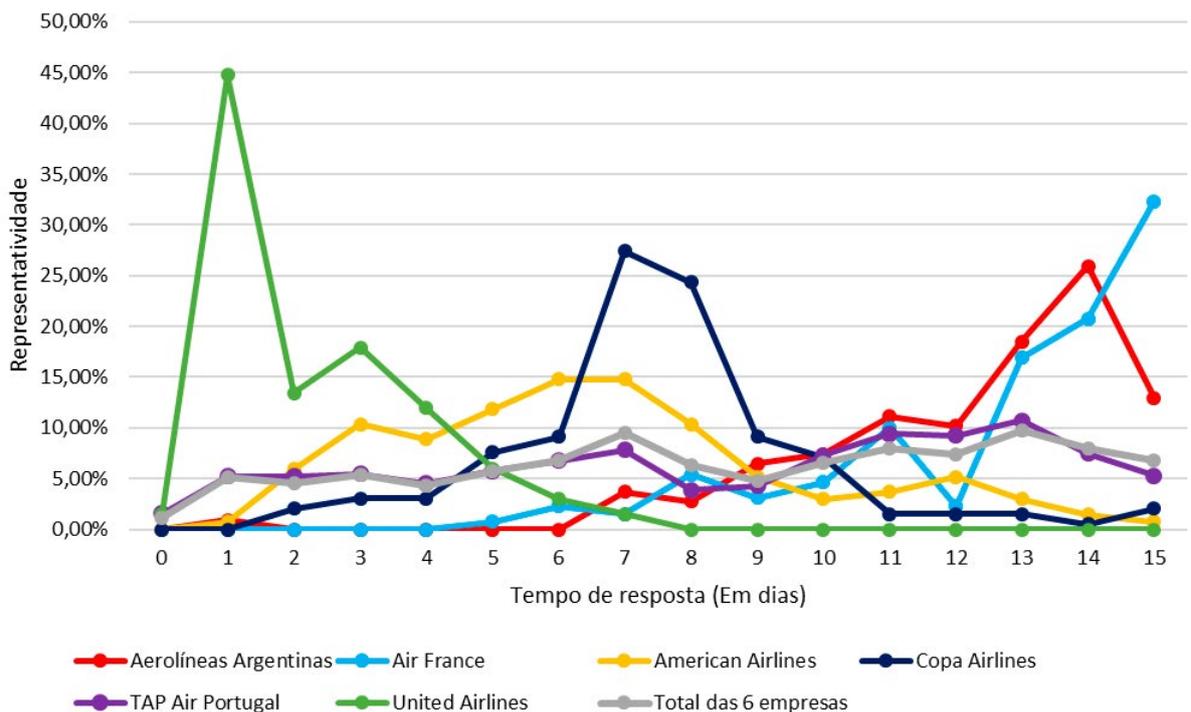


Gráfico 2: Distribuição do tempo de resposta –
6 empresas estrangeiras com mais passageiros transportados





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 terceiro trimestre de 2020, as empresas brasileiras responderam no prazo 100% das suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 2,08%, o que equivale a 0,42% em relação ao total das reclamações. No mesmo período do ano anterior, o índice de reclamações não respondidas no prazo foi de 0,08% para as empresas brasileiras, de 10,07% para as empresas estrangeiras e de 2,85% no total.

Tabela 5: Reclamações Não Respondidas no Prazo

South African Airways	100,00%
Cabo Verde Airlines	100,00%
Aigle Azur	100,00%
Condor	100,00%
Qatar Airways	10,26%
Ethiopian Airlines	9,09%
Royal Air Maroc	2,94%
Avianca - Voos internacionais	2,08%
Aerolíneas Argentinas	1,56%
Copa Airlines	1,20%
Iberia Lineas Aereas	0,85%



Temas e Subtemas mais Reclamados

No terceiro trimestre de 2020, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: reembolso (28,9% das reclamações), alteração pelo passageiro (23,6%) e alteração pela empresa aérea (18,2%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: reembolso (25,4%), oferta e compra (20,5%) e alteração pela empresa aérea (20,4%). Já quanto as empresas estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: reembolso (37,4%), alteração pelo passageiro (33,6%) e alteração pela empresa aérea (13,0%).

Reembolso refere-se a possíveis 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.).

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.

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.

Oferta e compra refere-se a possíveis 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.

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		
Reembolso		28,9%
Alteração pelo passageiro		23,6%
Alteração pela empresa aérea		18,2%
Oferta e compra		16,0%
Outros		6,2%
Execução do voo		4,5%
Transporte de bagagem		2,0%
Utilização de itens opcionais		0,4%
Assistência ao PNAE		0,1%
Empresas brasileiras		
Reembolso		25,4%
Oferta e compra		20,5%
Alteração pela empresa aérea		20,4%
Alteração pelo passageiro		19,6%
Outros		7,0%
Execução do voo		4,4%
Transporte de bagagem		2,1%
Utilização de itens opcionais		0,5%
Assistência ao PNAE		0,2%
Empresas estrangeiras		
Reembolso		37,4%
Alteração pelo passageiro		33,6%
Alteração pela empresa aérea		13,0%
Execução do voo		4,9%
Oferta e compra		4,8%
Outros		4,3%
Transporte de bagagem		1,9%
Utilização de itens opcionais		0,1%
Assistência ao PNAE		0,1%

*Tabela 7: Subtemas mais reclamados*

Todas as empresas		
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		13,07%
Valor do reembolso		12,73%
Multas contratuais		12,10%
Informações durante a compra da passagem		11,52%
Prazo de reembolso		11,08%
Empresas brasileiras		
Informações durante a compra da passagem		15,84%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		14,43%
Multas contratuais		13,29%
Valor do reembolso		10,75%
Prazo de reembolso		10,13%
Empresas estrangeiras		
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		22,10%
Valor do reembolso		17,57%
Prazo de reembolso		13,40%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		9,72%
Multas contratuais		9,16%



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 2020. Nesse mesmo período, algumas empresas aéreas ainda não forneceram à ANAC os dados de classificação de todas as suas reclamações. Em razão dessa limitação, os dados faltantes dessas empresas foram arbitrados 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, segundo a metodologia vigente de classificação, 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, brasileira e estrangeiras, pertencentes a esse grupo. Dado que a empresa brasileira TAM Linhas Aéreas S/A transporta a grande maioria do total de passageiros do Grupo Latam Airlines, todo o grupo, por simplificação, foi incluído entre as empresas aéreas brasileiras.

DIRETORIA

Diretor-Presidente

Juliano Alcântara Noman

Diretores

Rafael José Botelho Faria

Ricardo Bisinotto Catanant

Rogério Benevides Carvalho

Tiago Sousa Pereira

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos

Ana Paula Cunha Machado Cavalcante

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

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