



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

4º 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 4º trimestre de 2020 teve uma redução de 50,5% 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, bem como adequar as regras aplicáveis ao novo cenário, ao mesmo tempo em que buscam resguardar os interesses dos passageiros (por exemplo, isentando-os de multas, caso deixem o valor pago na passagem como crédito para utilização futura).

Todo esse quadro desencadeou um aumento no número de reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br. Portanto, na análise dos dados apresentados para o 4º 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 03/03/2021), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 15.389.057 passageiros pagos (pax pagos) no quarto trimestre de 2020. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 17.576 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 15.381.712 dos passageiros pagos do período (99,95% do total).

Ainda no quarto 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 102,6 para as empresas brasileiras, de 389,9 para as estrangeiras e de 114,3 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 32,7 para as empresas brasileiras, de 60,2 para as estrangeiras e de 35,6 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 alguns 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 66,1. Em seguida, vieram Gol (117,6) e Latam (127,5).

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 51,3. Em seguida, vieram American Airlines (169,2), Air France (226,2), Copa Airlines (370,2), Aerolíneas Argentinas (513,1) e TAP Air Portugal (941,4).



Tabela 1: Reclamações por 100 mil passageiros pagos transportados

Empresa	Quantidade de reclamações	Quantidade de pax pagos	Número de reclamações por 100 mil pax pagos
Azul Linhas Aéreas	3.246	4.910.294	66,1
Gol Linhas Aéreas	6.103	5.187.754	117,6
Grupo LATAM Airlines	5.723	4.488.962	127,5
Empresas brasileiras - Grupo 1	15.072	14.587.010	103,3
Two Flex Aviação Inteligente	-	12.102	0,0
MAP Linhas Aéreas	7	19.353	36,2
Passaredo Linhas Aéreas	53	136.387	38,9
Empresas brasileiras - Grupo 2	60	167.842	35,7
Empresas brasileiras - Total	15.132	14.754.852	102,6
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	-	1.563	0,0
Surinam Airways	-	1.934	0,0
Boliviana de Aviación - BoA	2	23.174	8,6
Amazonas Línea Aérea	4	9.146	43,7
United Airlines	24	46.811	51,3
Emirates	13	16.834	77,2
Air Canada	13	13.546	96,0
Lufthansa	40	32.334	123,7
Qatar Airways	32	23.212	137,9
KLM	55	39.171	140,4
American Airlines	68	40.195	169,2
British Airways	32	18.125	176,6
Delta Air Lines	24	13.555	177,1
Turkish Airlines	30	16.394	183,0
Sky Airline	23	10.896	211,1
Air France	89	39.349	226,2
Aeromexico	68	28.512	238,5
Swiss	34	14.084	241,4
Ethiopian Airlines	27	8.536	316,3
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	11	2.996	367,2
Copa Airlines	188	50.787	370,2
Aerolíneas Argentinas	130	25.336	513,1
Iberia Lineas Aereas	64	11.788	542,9
Air Europa	69	9.183	751,4
Avianca - Voos internacionais	117	14.890	785,8
Paranair	2	242	826,4
TAP Air Portugal	1.066	113.232	941,4
JetSMART Airlines	14	186	7526,9
Alitalia	97	849	11425,2
Avior Airlines	-	-	Não disponível
Edelweiss Air	-	-	Não disponível
EL AL	-	-	Não disponível
Virgin Atlantic Airways	-	-	Não disponível
Condor	1	-	Não disponível
TACA Airlines	1	-	Não disponível
Cabo Verde Airlines	4	-	Não disponível
South African Airways	4	-	Não disponível
Aigle Azur	5	-	Não disponível
Air China	5	-	Não disponível
Flybondi	22	-	Não disponível
Norwegian	32	-	Não disponível
Royal Air Maroc	34	-	Não disponível
Empresas estrangeiras	2.444	626.860	389,9
Todas as empresas	17.576	15.381.712	114,3



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 2020, o índice de solução foi de 82,0% para as empresas brasileiras, de 66,9% para as estrangeiras e de 79,9% no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 78,6% para as empresas brasileiras, de 60,2% para as estrangeiras e de 75,3% no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Azul** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 91,5%. Em seguida, vieram Gol (87,1%) e Latam (71,4%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **Copa Airlines** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 79,79%. Em seguida, vieram Air France (79,78%), Aerolíneas Argentinas (77,7%), United Airlines (75,0%), American Airlines (73,5%) e TAP Air Portugal (66,1%).



Tabela 2: Índice de solução

Azul Linhas Aéreas	91,5%
GOL Linhas Aéreas	87,1%
Grupo LATAM Airlines	71,4%
Passaredo Linhas Aéreas	58,5%
MAP Linhas Aéreas	42,9%
Two Flex Aviação Inteligente	N/A
Empresas brasileiras	82,0%
Boliviana de Aviación - BoA	100,0%
Condor	100,0%
TACA Airlines	100,0%
Delta Air Lines	91,7%
Sky Airline	91,3%
Turkish Airlines	83,3%
Aigle Azur (DESATIVADA)	80,0%
KLM	80,0%
Copa Airlines	79,8%
Air France	79,8%
Aerolíneas Argentinas	77,7%
United Airlines	75,0%
American Airlines	73,5%
Aeromexico	72,1%
Royal Air Maroc	70,6%
Air Europa	68,1%
TAP Air Portugal	66,1%
Lufthansa	65,0%
Avianca - Voos internacionais	65,0%
Flybondi	63,6%
Emirates	61,5%
JetSMART Airlines	57,1%
Ethiopian Airlines	55,6%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	54,5%
Iberia Lineas Aereas	51,6%
Amazonas Línea Aérea	50,0%
Cabo Verde Airlines	50,0%
Paranair	50,0%
South African Airways	50,0%
Swiss	47,1%
British Airways	46,9%
Air Canada	46,2%
Alitalia	45,4%
Qatar Airways	43,8%
Air China	40,0%
Norwegian	28,1%
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	N/A
Avior Airlines	N/A
Edelweiss Air	N/A
EL AL	N/A
Surinam Airways	N/A
Virgin Atlantic Airways	N/A
Empresas estrangeiras	66,9%
Todas as empresas	79,9%



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 2020, o índice de satisfação foi de 3,6 para as empresas brasileiras, de 2,5 para as estrangeiras e de 3,4 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 3,2 para as empresas brasileiras, de 1,9 para as estrangeiras e de 3,0 no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Azul** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 4,2. Em seguida, vieram Gol (4,0) e Latam (2,6).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,20. Em seguida, vieram Air France (3,15), Copa Airlines (3,01), Aerolíneas Argentinas (2,99), American Airlines (2,8) e TAP Air Portugal (2,5).



Tabela 3: Índice de satisfação

Azul Linhas Aéreas	4,2
Gol Linhas Aéreas	4,0
Grupo LATAM Airlines	2,6
Passaredo Linhas Aéreas	1,9
MAP Linhas Aéreas	1,4
Two Flex Aviação Inteligente	N/A
Empresas brasileiras	3,6
Condor	5,0
Delta Air Lines	4,0
Sky Airline	3,2
United Airlines	3,2
Air France	3,2
KLM	3,0
Copa Airlines	3,0
Turkish Airlines	3,0
Aerolíneas Argentinas	3,0
American Airlines	2,8
Aeromexico	2,8
Amazonas Línea Aérea	2,7
Lufthansa	2,7
JetSMART Airlines	2,6
Air Europa	2,6
TAP Air Portugal	2,5
Avianca - Voos internacionais	2,3
Royal Air Maroc	2,2
Emirates	2,1
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	2,1
Iberia Lineas Aereas	2,1
British Airways	2,0
Flybondi	1,9
Swiss	1,9
Qatar Airways	1,8
Alitalia	1,8
Air Canada	1,8
Norwegian	1,3
Aigle Azur (DESATIVADA)	1,0
Air China	1,0
Cabo Verde Airlines	1,0
Ethiopian Airlines	1,0
Paranair	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	2,5
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 quarto trimestre de 2020, o tempo médio de resposta foi de 4,3 dias para as empresas brasileiras, de 9,5 para as estrangeiras e de 5,0 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 4,6 dias para as empresas brasileiras, de 5,9 para as estrangeiras e de 4,8 no total.

Ainda no quarto trimestre de 2020, 17,14% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia e 8,86% do 10º ao 15º dia do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 4,04% das respostas ocorreram em até 1 dia e 51,96% do 10º ao 15º dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 15,35% das reclamações, enquanto 14,77% 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 3,6 dias. Em seguida, vieram Latam (4,4) e Azul (5,5).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 5,9 dias. Em seguida, vieram Copa Airlines (7,4), American Airlines (8,0), TAP Air Portugal (9,5), Aerolíneas Argentinas (11,7) e Air France (12,6).



Tabela 4: Tempo médio de resposta

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



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

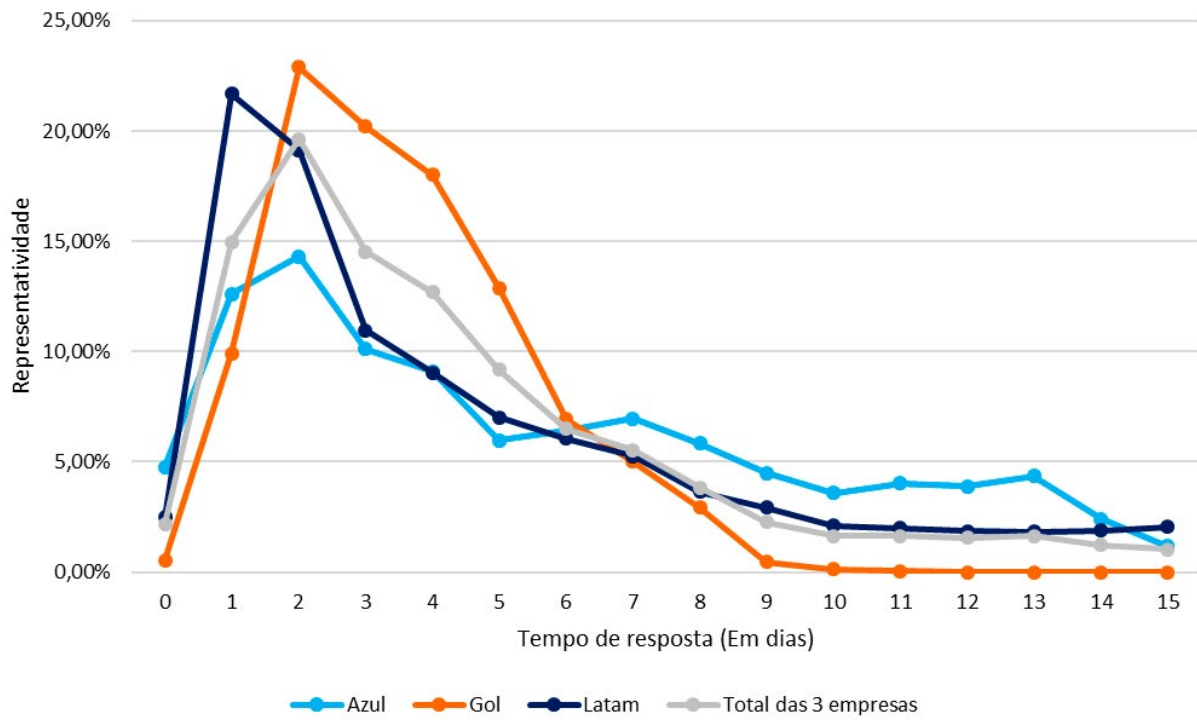
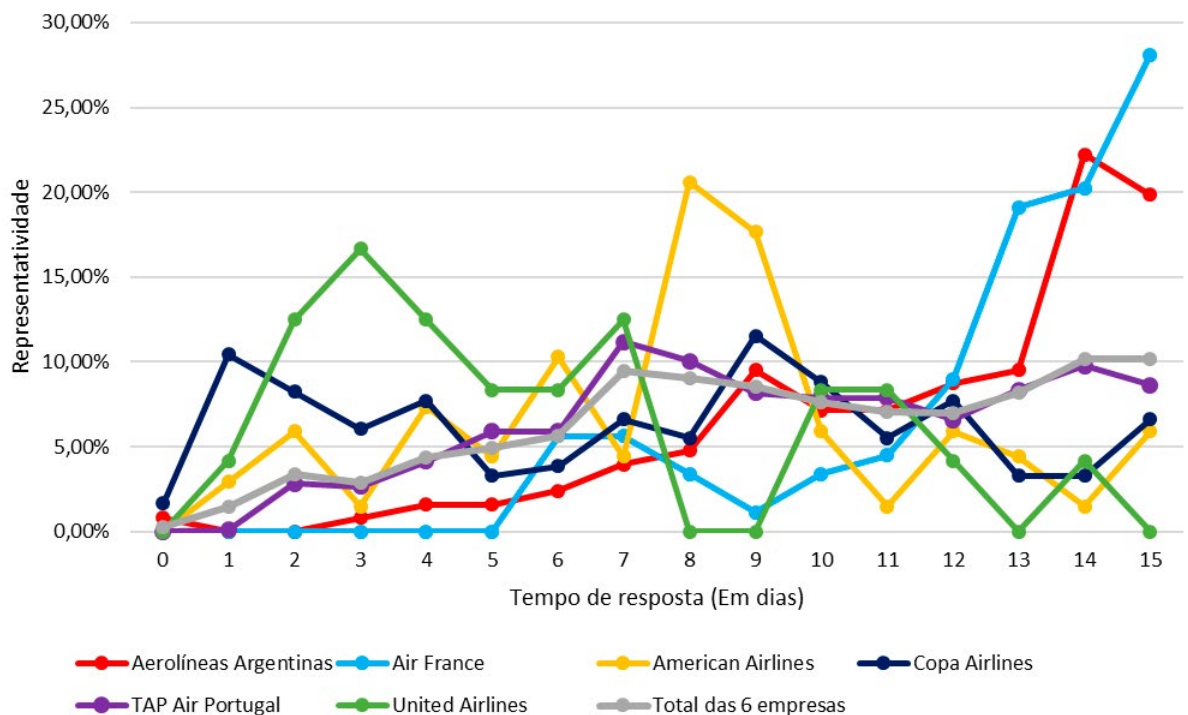


Gráfico 2: Distribuição do tempo de resposta –
6 empresas estrangeiras com mais passageiros transportados





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 quarto trimestre de 2020, as empresas brasileiras não responderam no prazo 0,01% das suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 1,72%. No total, 0,25% das reclamações não foram respondidas no prazo. No mesmo período do ano anterior, o índice de reclamações não respondidas no prazo foi de 0,21% para as empresas brasileiras, de 6,99% para as empresas estrangeiras e de 1,42% no total.

Tabela 5: Reclamações Não Respondidas no Prazo

Aigle Azur	100,00%
Cabo Verde Airlines	100,00%
Paranair	100,00%
South African Airways	100,00%
Amazzonas Línea Aérea	75,00%
Qatar Airways	21,88%
Copa Airlines	3,19%
British Airways	3,13%
Aerolíneas Argentinas	3,08%
Swiss	2,94%
Alitalia	2,06%
Passaredo Linhas Aéreas	1,89%
KLM	1,82%
Aeromexico	1,47%
TAP Air Portugal	0,09%
Azul Linhas Aéreas	0,03%



Temas e Subtemas mais Reclamados

No quarto trimestre de 2020, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: reembolso (25,0% das reclamações), oferta e compra (24,9%) e alteração pelo passageiro (20,1%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: oferta e compra (30,0%), reembolso (20,1%) e alteração pelo passageiro (18,6%). Já quanto às empresas estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: reembolso (43,7%), alteração pelo passageiro (25,7%) e alteração pela empresa aérea (15,0%).

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.).

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.

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.

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		25,0%
Oferta e compra		24,9%
Alteração pelo passageiro		20,1%
Alteração pela empresa aérea		17,8%
Outros		4,9%
Execução do voo		3,8%
Transporte de bagagem		2,7%
Utilização de itens opcionais		0,7%
Assistência ao PNAE		0,2%
Empresas brasileiras		
Oferta e compra		30,0%
Reembolso		20,1%
Alteração pelo passageiro		18,6%
Alteração pela empresa aérea		18,5%
Outros		5,3%
Execução do voo		3,8%
Transporte de bagagem		2,7%
Utilização de itens opcionais		0,9%
Assistência ao PNAE		0,2%
Empresas estrangeiras		
Reembolso		43,7%
Alteração pelo passageiro		25,7%
Alteração pela empresa aérea		15,0%
Oferta e compra		5,3%
Execução do voo		3,7%
Outros		3,3%
Transporte de bagagem		2,7%
Utilização de itens opcionais		0,3%
Assistência ao PNAE		0,2%

*Tabela 7: Subtemas mais reclamados*

Todas as empresas		
Informações durante a compra da passagem		19,29%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		13,89%
Valor do reembolso		10,16%
Prazo de reembolso		9,91%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		9,77%
Empresas brasileiras		
Informações durante a compra da passagem		23,84%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		14,55%
Multas contratuais		8,52%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		8,40%
Prazo de reembolso		8,20%
Empresas estrangeiras		
Valor do reembolso		18,79%
Prazo de reembolso		16,54%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		15,10%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		11,37%
Reembolso em créditos (informações, validade, utilização)		7,98%



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 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