



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

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 em 2020 teve uma redução de 56,4% em relação ao ano anterior.

Diante desse contexto, ao longo do ano 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 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 51.937.289 passageiros pagos (pax pagos) no ano de 2020. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 63.861 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 51.889.601 dos passageiros pagos do período (99,91% do total).

Ainda em 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 106,6 para as empresas brasileiras, de 318,1 para as estrangeiras e de 123,1 no total. No ano anterior (2019), esse índice foi de 35,6 para as empresas brasileiras, de 64,2 para as estrangeiras e de 38,5 no total.

Em razão dos efeitos causados pela pandemia de Covid-19, houve significativa redução na quantidade de passageiros transportados pelas empresas aéreas. Nesse contexto, presume-se que uma parcela relevante das reclamações no ano 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 73,1. Em seguida, vieram Gol (100,1) e Latam (144,4).

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 91,2. Em seguida, vieram Aerolíneas Argentinas (117,7), American Airlines (143,7), Air France (189,0), Copa Airlines (247,4) e TAP Air Portugal (944,7).



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	10.581	14.474.106	73,1
Gol Linhas Aéreas	16.718	16.700.498	100,1
Grupo LATAM Airlines	23.460	16.242.948	144,4
Empresas brasileiras - Grupo 1	50.759	47.417.552	107,0
Two Flex Aviação Inteligente	-	35.297	0,0
Passaredo Linhas Aéreas	170	312.949	54,3
MAP Linhas Aéreas	45	64.996	69,2
Empresas brasileiras - Grupo 2	215	413.242	52,0
Empresas brasileiras - Total	50.974	47.830.794	106,6
Avior Airlines	-	1.053	0,0
Surinam Airways	-	7.386	0,0
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	-	12.953	0,0
TACA Airlines	1	57.628	1,7
Edelweiss Air	1	8.458	11,8
Boliviana de Aviación - BoA	11	58.977	18,7
Paranair	2	4.863	41,1
Amazonas Línea Aérea	5	9.368	53,4
United Airlines	242	265.440	91,2
Emirates	166	156.568	106,0
Delta Air Lines	160	144.285	110,9
Aerolíneas Argentinas	371	315.125	117,7
Qatar Airways	152	110.318	137,8
American Airlines	457	317.928	143,7
KLM	277	191.639	144,5
Sky Airline	147	97.925	150,1
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	40	26.534	150,7
Air Canada	141	80.992	174,1
Turkish Airlines	122	68.633	177,8
Lufthansa	355	198.359	179,0
Air France	448	236.980	189,0
Flybondi	62	32.460	191,0
Swiss	135	68.509	197,1
British Airways	185	92.498	200,0
Ethiopian Airlines	141	59.169	238,3
Copa Airlines	685	276.916	247,4
Aeromexico	347	99.413	349,0
Cabo Verde Airlines	84	20.261	414,6
South African Airways	133	27.678	480,5
Air Europa	483	91.283	529,1
Avianca - Voos internacionais	530	95.270	556,3
Iberia Lineas Aereas	593	99.429	596,4
Royal Air Maroc	146	21.639	674,7
Alitalia	696	99.749	697,8
Norwegian	164	22.807	719,1
Air China	101	13.022	775,6
JetSMART Airlines	136	15.824	859,5
TAP Air Portugal	5.134	543.447	944,7
Condor	2	-	<i>Não disponível</i>
EL AL	8	-	<i>Não disponível</i>
Virgin Atlantic Airways	8	-	<i>Não disponível</i>
Aigle Azur	16	-	<i>Não disponível</i>
Empresas estrangeiras	12.887	4.050.786	318,1
Todas as empresas	63.861	51.881.580	123,1



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”.

Em 2020, o índice de solução foi de 76,4% para as empresas brasileiras, de 59,6% para as estrangeiras e de 73,0% no total. No ano anterior (2019), esse índice foi de 73,1% para as empresas brasileiras, de 60,5% para as estrangeiras e de 71,0% no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Gol** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 84,5%. Em seguida, vieram Azul (81,5%) e Latam (68,3%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 70,7%. Em seguida, vieram Aerolíneas Argentinas (68,7%), American Airlines (68,3%), Copa Airlines (67,2%), Air France (64,5%) e TAP Air Portugal (59,8%).



Tabela 2: Índice de solução

Gol Linhas Aéreas	84,5%
Azul Linhas Aéreas	81,5%
Grupo LATAM Airlines	68,3%
Passaredo Linhas Aéreas	66,5%
MAP Linhas Aéreas	53,3%
Two Flex Aviação Inteligente	N/A
Empresas brasileiras	76,4%
Condor	100,0%
Edelweiss Air	100,0%
TACA Airlines	100,0%
Boliviana de Aviación - BoA	90,9%
Aigle Azur	81,3%
KLM	76,5%
Delta Air Lines	71,3%
United Airlines	70,7%
Sky Airline	69,4%
Aerolíneas Argentinas	68,7%
JetSMART Airlines	68,4%
American Airlines	68,3%
Air China	67,3%
Copa Airlines	67,2%
South African Airways	66,9%
Emirates	65,1%
Turkish Airlines	64,8%
Air France	64,5%
Virgin Atlantic Airways	62,5%
Royal Air Maroc	61,0%
Aeromexico	60,5%
Avianca - Voos internacionais	60,4%
Amazonas Línea Aérea	60,0%
TAP Air Portugal	59,8%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	57,5%
Iberia Lineas Aereas	56,8%
Cabo Verde Airlines	52,4%
Ethiopian Airlines	51,8%
Flybondi	51,6%
Alitalia	51,1%
British Airways	50,8%
Qatar Airways	50,7%
EL AL	50,0%
Paranair	50,0%
Air Europa	48,4%
Air Canada	48,2%
Lufthansa	42,3%
Norwegian	39,6%
Swiss	34,1%
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	N/A
Avior Airlines	N/A
Surinam Airways	N/A
Empresas estrangeiras	59,6%
Todas as empresas	73,0%



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.

Em 2020, o índice de satisfação foi de 3,2 para as empresas brasileiras, de 2,2 para as estrangeiras e de 3,0 no total. No ano anterior (2019), esse índice foi de 2,8 para as empresas brasileiras, de 2,0 para as estrangeiras e de 2,7 no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Gol** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,8. Em seguida, vieram Azul (3,6) 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 2,8. Em seguida, vieram American Airlines (2,7), Aerolíneas Argentinas (2,5), Copa Airlines (2,3), Air France (2,23) e TAP Air Portugal (2,20).



Tabela 3: Índice de satisfação

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

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.

Em 2020, o tempo médio de resposta foi de 3,7 dias para as empresas brasileiras, de 7,3 para as estrangeiras e de 4,4 no total. No ano anterior (2019), esse índice foi de 5,7 dias para as empresas brasileiras, de 5,9 para as estrangeiras e de 5,7 no total.

Ainda em 2020, 29,04% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia e 6,02% do 10º ao 15º dia do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 15,08% das respostas ocorreram em até 1 dia e 35,43% do 10º ao 15º dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 26,26% das reclamações, enquanto 11,85% 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 2,8 dias. Em seguida, vieram Latam (3,9) e Azul (4,7).

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 American Airlines (6,4), TAP Air Portugal (6,7), Copa Airlines (7,3), Aerolíneas Argentinas (11,2) e Air France (11,6).



Tabela 4: Tempo médio de resposta

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



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

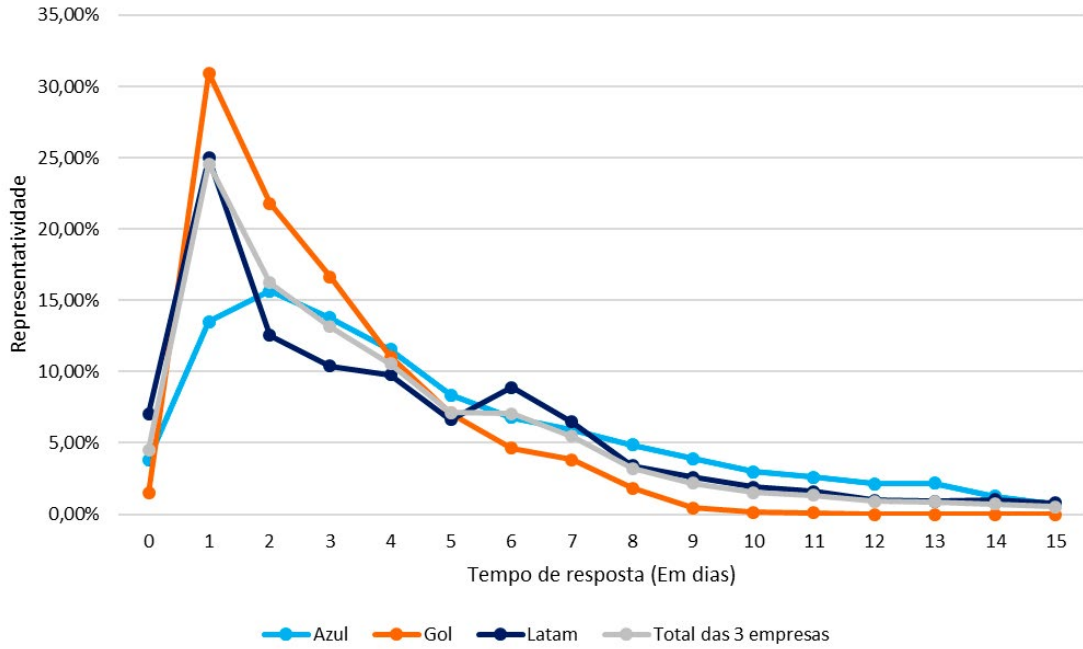
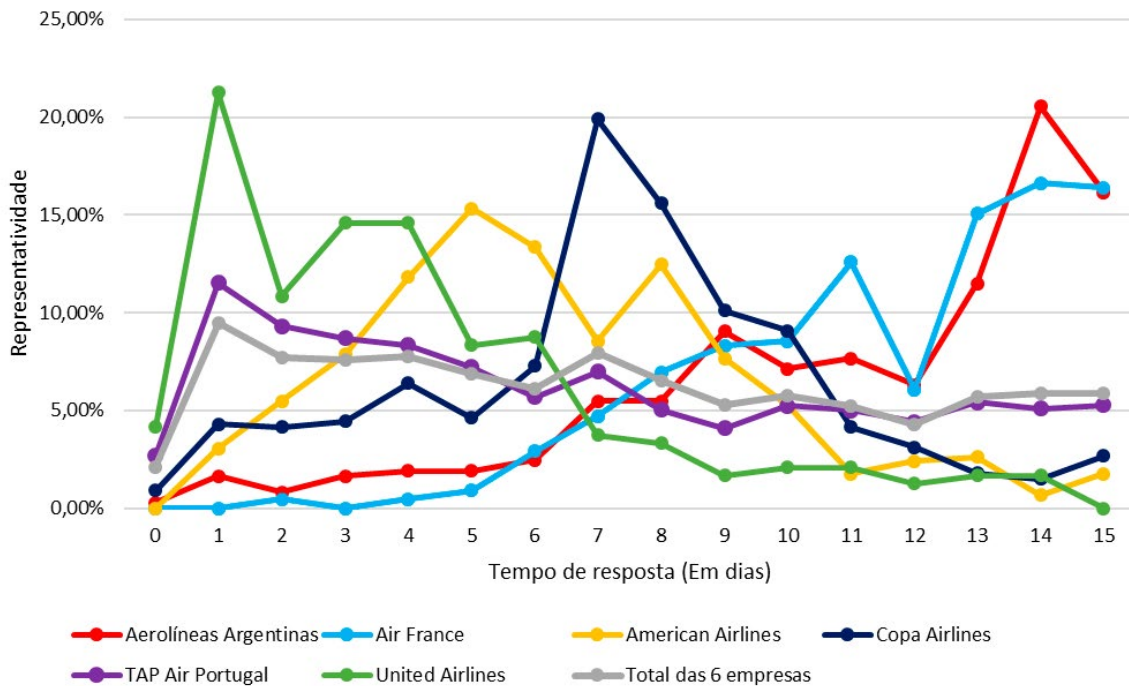


Gráfico 2: Distribuição do tempo de resposta – 6 empresas estrangeiras com mais passageiros transportados





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.

Em 2020, as empresas brasileiras não responderam no prazo 0,01% das suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 2,24%. No total, 0,46% das reclamações não foram respondidas no prazo. No ano anterior (2019), o índice de reclamações não respondidas no prazo foi de 4,39% para as empresas brasileiras, de 11,90% para as empresas estrangeiras e de 5,68% no total.

Tabela 5: Reclamações Não Respondidas no Prazo

Aigle Azur	100,00%
Cabo Verde Airlines	100,00%
Paranair	100,00%
Amazonas Línea Aérea	60,00%
South African Airways	52,63%
Condor	50,00%
EL AL	12,50%
Qatar Airways	9,87%
Avianca - Voos internacionais	7,55%
Ethiopian Airlines	2,13%
Royal Air Maroc	2,05%
Sky Airline	2,04%
Copa Airlines	1,75%
Turkish Airlines	1,64%
British Airways	1,62%
Aerolíneas Argentinas	1,62%
JetSMART Airlines	1,47%
Aeromexico	1,44%
Emirates	1,20%
United Airlines	0,83%
Swiss	0,74%
Air France	0,67%
Passaredo Linhas Aéreas	0,59%
KLM	0,36%
Iberia Lineas Aereas	0,34%
Alitalia	0,29%
Lufthansa	0,28%
Air Europa	0,21%
TAP Air Portugal	0,06%
Azul Linhas Aéreas	0,02%



Temas e Subtemas mais Reclamados

Em 2020, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pelo passageiro (33,3% das reclamações), reembolso (24,4%) e oferta e compra (15,4%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pelo passageiro (29,0%), reembolso (21,3%) e oferta e compra (19,9%). Já quanto às empresas estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pelo passageiro (43,3%), reembolso (31,4%) e alteração pela empresa aérea (9,8%).

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 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 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		
Alteração pelo passageiro		33,3%
Reembolso		24,4%
Oferta e compra		15,4%
Alteração pela empresa aérea		13,9%
Outros		5,0%
Execução do voo		4,3%
Transporte de bagagem		3,0%
Utilização de itens opcionais		0,6%
Assistência ao PNAE		0,2%
Empresas brasileiras		
Alteração pelo passageiro		29,0%
Reembolso		21,3%
Oferta e compra		19,9%
Alteração pela empresa aérea		15,6%
Outros		5,7%
Execução do voo		4,4%
Transporte de bagagem		3,0%
Utilização de itens opcionais		0,7%
Assistência ao PNAE		0,3%
Empresas estrangeiras		
Alteração pelo passageiro		43,3%
Reembolso		31,4%
Alteração pela empresa aérea		9,8%
Oferta e compra		4,8%
Execução do voo		4,1%
Outros		3,2%
Transporte de bagagem		3,0%
Utilização de itens opcionais		0,3%
Assistência ao PNAE		0,1%

*Tabela 7: Subtemas mais reclamados*

Todas as empresas		
Multas contratuais		17,62%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		14,06%
Valor do reembolso		12,72%
Informações durante a compra da passagem		10,33%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		9,78%
Empresas brasileiras		
Multas contratuais		19,99%
Informações durante a compra da passagem		14,34%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		11,04%
Valor do reembolso		10,10%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		7,64%
Empresas estrangeiras		
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		29,07%
Valor do reembolso		18,85%
Multas contratuais		12,10%
Prazo de reembolso		8,02%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		6,85%



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 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