



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

2º Trimestre de 2021



Apresentação

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) apresenta à sociedade o Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov.br – Transporte Aéreo, que contempla indicadores de desempenho das empresas aéreas na plataforma, tais como: índice de reclamações por grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, índice de solução, índice de satisfação, tempo médio de resposta e principais temas e subtemas reclamados.

O Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. O prazo de resposta das empresas ao consumidor é de 10 dias, excepcionalmente ampliado para 15 dias em razão da pandemia de Covid-19. Em seguida, o consumidor pode avaliar o atendimento recebido, informando se a reclamação foi resolvida ou não e atribuindo uma nota indicando o seu nível de satisfação.

O Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br

A ANAC foi a primeira agência reguladora federal a aderir ao Consumidor.gov.br como órgão de monitoramento, por meio de Acordo de Cooperação Técnica firmado em dezembro de 2016 com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que é responsável pela gestão da plataforma. Outras Agências Reguladoras, a própria Senacon e diversas outras instituições do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) também monitoram a plataforma em âmbito coletivo.

Até dezembro de 2018, as empresas aéreas que já haviam aderido voluntariamente a esse sistema alternativo de resolução de conflitos de consumo respondiam por mais 90% da quantidade de passageiros transportados em voos domésticos e internacionais no Brasil. Posteriormente, a ANAC adotou o Consumidor.gov.br como único sistema eletrônico de atendimento para o registro das reclamações de consumidores sobre a prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros, com base no artigo 39 da Resolução ANAC nº 400/2016 e na Instrução Normativa ANAC nº 134/2019. Assim, desde 1º de abril de 2019 todas as empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público regular de passageiros estão obrigadas a estar ativas no Consumidor.gov.br e a responder as reclamações dos usuários dos serviços no prazo estabelecido.

A Atuação da ANAC

A publicação de boletins periódicos de monitoramento do Consumidor.gov.br pela ANAC visa proporcionar transparência à sociedade sobre o desempenho das empresas aéreas na plataforma, promover a concorrência e a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao passageiro, além de disponibilizar informações que sejam úteis para a decisão de compra de passagens aéreas.



Ainda, as reclamações registradas pelos usuários do transporte aéreo de passageiros no Consumidor.gov.br são monitoradas em âmbito coletivo pela ANAC com o propósito de identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos consumidores e, assim, subsidiar a regulação e a fiscalização do setor.

Entre as principais ações realizadas, cabe destacar os estudos regulatórios que visam o aprimoramento da regulamentação vigente, a educação para o consumo nos serviços de transporte aéreo de passageiros e a orientação dos fornecedores para o adequado cumprimento das normas que regem o setor. Caso identificada infração em âmbito coletivo, a Agência Reguladora dispõe de instrumentos de Regulação Responsiva e adota ações graduais de *Enforcement* para corrigir as condutas inadequadas dos regulados.

Dicas Básicas aos Passageiros

Aproveitando a oportunidade, a ANAC recomenda aos passageiros conferir atentamente os seus dados pessoais e de contato informados na compra da passagem e durante o procedimento de check-in. Eles são essenciais para comunicação sobre eventual alteração do voo e para o embarque.

Antes do voo, é preciso observar atentamente as informações disponibilizadas pela empresa aérea, como a documentação necessária para embarque, a antecedência mínima para comparecimento no aeroporto, além das dimensões, quantidade de peças, peso e itens proibidos para o transporte de sua bagagem.

Esses cuidados básicos podem evitar transtornos durante a sua viagem, reclamações, conflitos de consumo e a judicialização desnecessária.

Para saber mais sobre os direitos e deveres dos passageiros, acesse o Portal da ANAC na internet: www.gov.br/anac/passageiros.

Atendimento ao Passageiro

Os passageiros do transporte aéreo são orientados a primeiramente procurar os canais de atendimento eletrônico, telefônico ou presencial da própria empresa aérea para resolver qualquer necessidade ou problema relacionado ao serviço.

Caso não fique satisfeito com o atendimento ou a solução apresentada pela empresa aérea em seus canais próprios, recomenda-se que o passageiro registre uma reclamação na plataforma Consumidor.gov.br.

A presente iniciativa 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.*



Sumário

Fatos Relevantes	6
Índices	7
Índice de Reclamações por Grupo de 100 mil Passageiros Pagos Transportados	7
Gráfico 1: Reclamações por 100 mil passageiros: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior	8
Gráfico 2: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	9
Gráfico 3: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	9
Gráfico 4: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses	10
Gráfico 5: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	10
Gráfico 6: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	11
Índice de Solução	12
Gráfico 7: Solução: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior	13
Gráfico 8: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	14
Gráfico 9: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	14
Gráfico 10: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses	15
Gráfico 11: Solução – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	15
Gráfico 12: Solução – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	16
Índice de Satisfação	17
Gráfico 13: Satisfação: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior	18
Gráfico 14: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	19
Gráfico 15: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	19
Gráfico 16: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses	20



Gráfico 17: Satisfação – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	20
Gráfico 18: Satisfação – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	21
Tempo Médio de Resposta	22
Gráfico 19: Tempo médio de resposta: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior	23
Gráfico 20: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	24
Gráfico 21: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	24
Gráfico 22: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses	25
Gráfico 23: Tempo médio de resposta – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	25
Gráfico 24: Tempo médio de resposta – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos	26
Gráfico 25: Distribuição do tempo de resposta no trimestre – Empresas agrupadas por nacionalidade	26
Gráfico 26: Distribuição do tempo de resposta no trimestre – Maiores empresas brasileiras	27
Gráfico 27: Distribuição do tempo de resposta no trimestre – Maiores empresas estrangeiras	27
Temas e Subtemas mais Reclamados	28
Gráfico 28: Temas mais reclamados – Todas as empresas: Evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos	28
Gráfico 29: Temas mais reclamados – Empresas brasileiras: Evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos	29
Gráfico 30: Temas mais reclamados – Empresas estrangeiras: Evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos	29
Gráfico 31: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Todas as empresas	30
Gráfico 32: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Empresas brasileiras	30
Gráfico 33: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Empresas estrangeiras	31
Reclamações Não Respondidas no Prazo	32
Gráfico 34: Número de reclamações não respondidas no prazo e sua participação no total de reclamações de cada empresa	32
Metodologia	33



Fatos Relevantes

A Covid-19 tem imposto desafios sem precedentes ao mundo, incluindo o setor de transporte aéreo. No Brasil, assim como no restante do mundo, seja por restrições à circulação impostas pelos governos, seja voluntariamente, as pessoas passaram a rever com mais frequência seus planos de viagem, adiando ou mesmo cancelando as suas passagens. Ademais, as restrições à entrada de estrangeiros no Brasil e em diversos países têm afetado, de maneira ainda mais acentuada, o transporte aéreo internacional.

Com a drástica redução da demanda, houve significativa diminuição das operações das empresas aéreas. Além disso, as incertezas decorrentes do cenário de pandemia tornaram mais complexa a previsibilidade da demanda e conseqüentemente o planejamento da oferta de voos, de tal maneira que ajustes na malha aérea têm ocorrido com mais frequência.

Diante desse contexto, medidas emergenciais, a exemplo da Lei nº 14.034/2020 e da Resolução ANAC nº 556/2020, têm sido adotadas com o objetivo mitigar os efeitos econômicos negativos sobre o setor, bem como adequar as regras aplicáveis ao novo cenário, ao mesmo tempo em que buscam proporcionar mais flexibilidade aos passageiros que precisarem alterar as suas passagens (por exemplo, isentando-os de multas, caso aceitem converter o valor pago na passagem em crédito para utilização futura).

Todo esse quadro desencadeou um aumento no número de reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br. Ocorre que o número de reclamações registradas no período objeto deste boletim refere-se tanto ao universo de passageiros efetivamente transportados quanto ao de consumidores que não chegaram a ter o seu transporte executado. Afinal, 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.

Portanto, na análise dos dados a seguir apresentados, 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.



Índices

Índice de Reclamações por Grupo de 100 mil Passageiros Pagos Transportados

No segundo trimestre de 2021, foram transportados 11.097.510 passageiros pagos no Brasil (+458,8% em relação ao mesmo período do ano anterior). Nesse mesmo intervalo, foram registradas 18.615 reclamações em relação às empresas aéreas no Consumidor.gov.br (+30,2%). Juntas, essas empresas transportaram 11.093.180 dos passageiros pagos do período (99,96% do total).

O índice de reclamações registradas sobre o transporte aéreo no Consumidor.gov.br para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados pelas empresas brasileiras foi de 145,9 (-74,4%), de 656,0 (-82,0%) para as estrangeiras e de 167,8 (-76,8%) no total. O número absoluto de passageiros transportados e de reclamações de cada empresa está disponível em anexo ([clique aqui para acessar](#)).

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, da ordem de 63,2. Em seguida, vieram Grupo Latam (177,0) e Gol (241,7).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **United Airlines** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 72,5. Em seguida, vieram American Airlines (197,7), Qatar Airways (208,8), Copa Airlines (215,5), Aeromexico (548,2) e TAP (2.337,6).



Gráfico 1: Reclamações por 100 mil passageiros: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior

Azul Linhas Aéreas	63,21	-76,27%	↓
Grupo Latam	177,01	-86,04%	↓
Gol Linhas Aéreas	241,67	-49,92%	↓
Empresas brasileiras Grupo 1	146,88	-74,26%	↓
Two Flex Aviação Inteligente	0,00		
MAP Linhas Aéreas	29,69	-83,06%	↓
Passaredo Linhas Aéreas	54,76		
Itapemirim Transportes Aéreos			
Empresas brasileiras Grupo 2	47,57	-88,39%	↓
Empresas brasileiras	145,86	-74,40%	↓
United Airlines	72,47	-81,42%	↓
American Airlines	197,69		
Qatar Airways	208,77	-46,18%	↓
Copa Airlines	215,47		
Aeromexico	548,16	-95,55%	↓
TAP Air Portugal*	2337,61	-76,30%	↓
Empresas estrangeiras Grupo 1	630,20	-86,07%	↓
Paranair	0,00		
Surinam Airways	0,00		
Boliviana de Aviación - BoA	14,82	-96,74%	↓
Delta Air Lines	70,95	-99,44%	↓
Emirates	135,73	-99,56%	↓
Ethiopian Airlines	195,27	-88,37%	↓
Turkish Airlines	209,83	-97,85%	↓
Swiss	213,09		
KLM	305,48	-21,35%	↓
Lufthansa	345,59	-29,11%	↓
Air France	421,94	-69,11%	↓
Amazonas Línea Aérea	810,81		
Aerolíneas Argentinas	1198,69	-88,46%	↓
Iberia Lineas Aereas*	1579,28		
Air Europa*	2082,48	-98,88%	↓
Sky Airline*	4063,21		
Air Canada			
Air China			
Alitalia			
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur			
Avianca - Voos internacionais			
Avior Airlines			
British Airways			
Cabo Verde Airlines			
Condor			
Edelweiss Air			
EL AL			
Flybondi			
JetSMART Airlines			
Norwegian			
Royal Air Maroc			
South African Airways			
TAAG - Linhas Aéreas de Angola			
TACA Airlines			
Empresas estrangeiras Grupo 2	706,36	-76,79%	↓
Empresas estrangeiras	656,00	-82,03%	↓
Todas as empresas	167,81	-76,77%	↓

*O asterisco indica que o índice da empresa ou grupo de empresas extrapolou a escala utilizada no gráfico.

Eventuais campos em branco indicam que o respectivo índice ou variação não pôde ser calculado.

Detalhes adicionais podem ser consultados ao final do boletim (Metodologia).



Gráfico 2: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

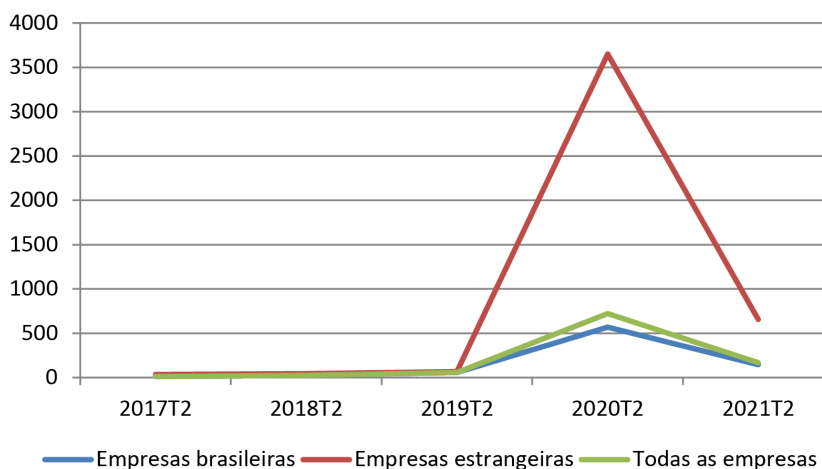


Gráfico 3: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

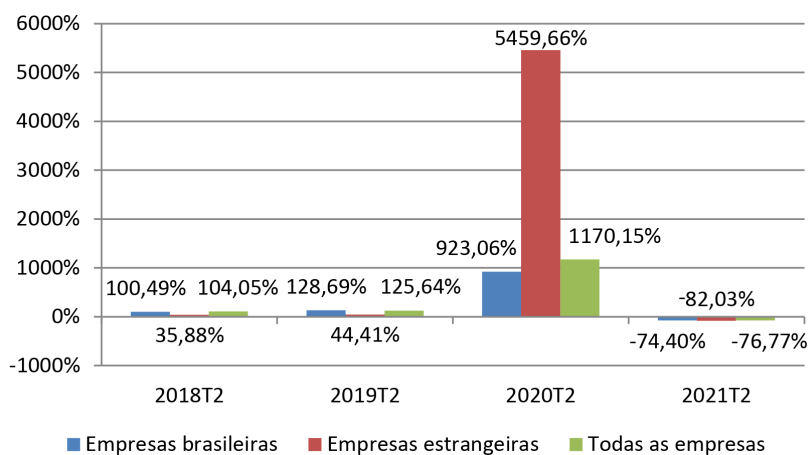




Gráfico 4: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses

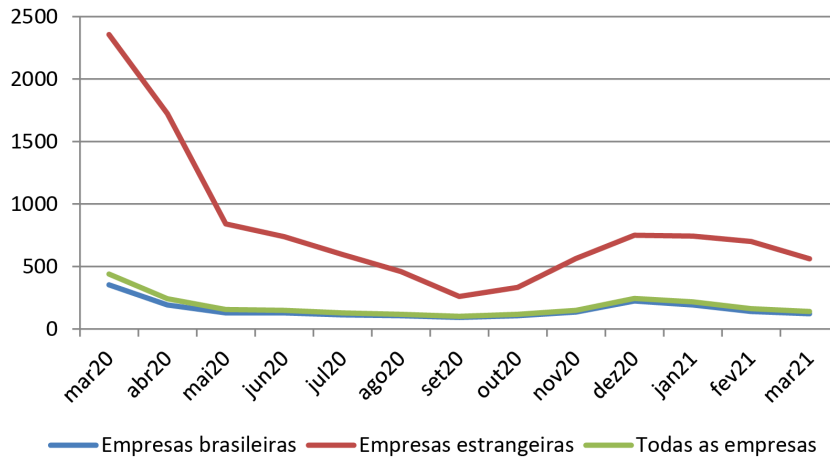


Gráfico 5: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

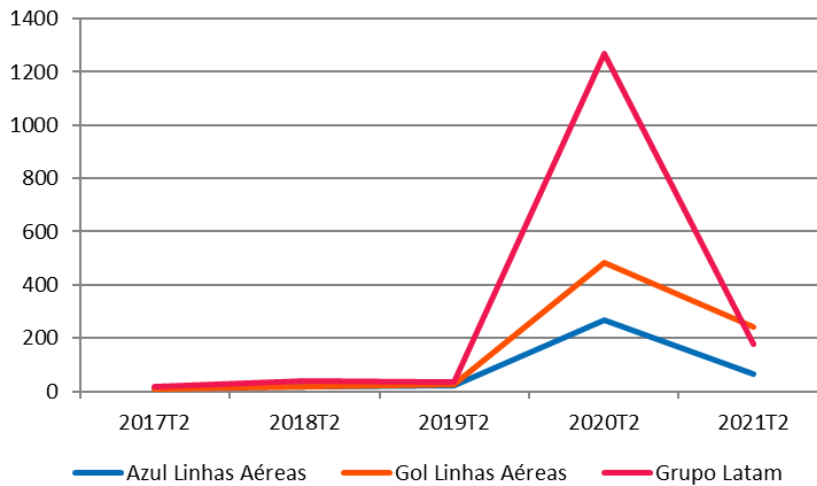
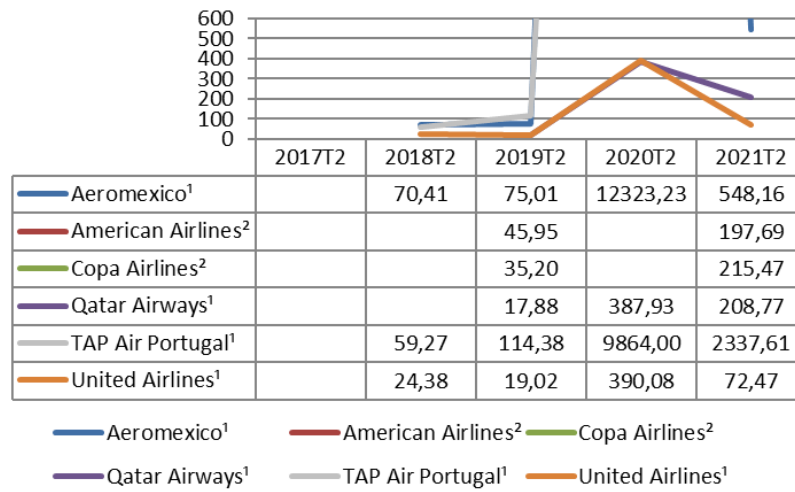




Gráfico 6: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos



¹O índice da empresa ou grupo de empresas extrapolou a escala utilizada no gráfico.

²A ausência da curva da empresa no gráfico se deve ao fato de ela não ter transportado passageiros no 2º trimestre de 2020.



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”. Assim, a ANAC destaca a importância da avaliação ativa da solução recebida nas reclamações.

No segundo trimestre de 2021, o índice de solução para as empresas brasileiras foi de 81,2% (+22,1% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 64,3% (+12,2%) para as estrangeiras e de 78,4% (+22,1%) no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Azul** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 91,9%. Em seguida, vieram Gol (83,3%) e Grupo Latam (73,3%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **United Airlines** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 87,1%. Em seguida, vieram Copa Airlines (81,2%), American Airlines (73,7%), Aeromexico (62,8%), TAP (62,4%) e Qatar Airways (49,2%).



Gráfico 7: Solução: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior

Azul Linhas Aéreas	91,95%	+32,13%	↑
Gol Linhas Aéreas	83,32%	+6,45%	↑
Grupo Latam	73,32%	+24,66%	↑
Empresas brasileiras Grupo 1	81,27%	+22,37%	↑
Itapemirim Transportes Aéreos	100,00%		
Passaredo Linhas Aéreas	58,54%	-25,07%	↓
MAP Linhas Aéreas	25,00%	-75,00%	↓
Two Flex Aviação Inteligente			
Empresas brasileiras Grupo 2	55,77%	-32,03%	↓
Empresas brasileiras	81,19%	+22,14%	↑
United Airlines	87,10%	+14,42%	↑
Copa Airlines	81,22%	+29,69%	↑
American Airlines	73,74%	+17,11%	↑
Aeromexico	62,78%	+19,67%	↑
TAP Air Portugal	62,38%	+3,59%	↑
Qatar Airways	49,23%	-19,44%	↓
Empresas estrangeiras Grupo 1	64,96%	+6,89%	↑
Avior Airlines	100,00%		
Boliviana de Aviación - BoA	100,00%	0,00%	
Condor	100,00%		
TACA Airlines	100,00%		
South African Airways	80,00%	+12,82%	↑
Turkish Airlines	78,26%	+17,39%	↑
Emirates	76,92%	+44,23%	↑
KLM	75,00%	+14,29%	↑
Lufthansa	74,00%	+146,67%	↑
Sky Airline	72,22%	+12,17%	↑
JetSMART Airlines	70,83%	-0,07%	↓
Air France	69,81%	+22,64%	↑
British Airways	69,57%	+11,30%	↑
Flybondi	68,75%	+89,06%	↑
Swiss	68,75%	+162,50%	↑
Iberia Lineas Aereas	67,33%	+16,71%	↑
Royal Air Maroc	66,67%	+36,67%	↑
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	66,67%	+55,56%	↑
Aerolíneas Argentinas	63,01%	-4,15%	↓
Air Canada	62,96%	+28,10%	↑
Avianca - Voos internacionais	61,49%	+15,12%	↑
Delta Air Lines	57,14%	-29,32%	↓
Cabo Verde Airlines	53,33%	-22,05%	↓
Air Europa	51,96%	+21,78%	↑
Alitalia	51,45%	+16,72%	↑
Ethiopian Airlines	38,89%	-23,99%	↓
Norwegian	38,89%	+5,23%	↑
Amazonas Línea Aérea	33,33%		
Air China	0,00%	-100,00%	↓
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur			
Edelweiss Air			
EL AL			
Paranair			
Surinam Airways			
Empresas estrangeiras Grupo 2	63,22%	+17,61%	↑
Empresas estrangeiras	64,32%	+12,22%	↑
Todas as empresas	78,35%	+22,08%	↑

Eventuais campos em branco indicam que o respectivo índice ou variação não pôde ser calculado.
Detalhes adicionais podem ser consultados ao final do boletim (Metodologia).



Gráfico 8: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

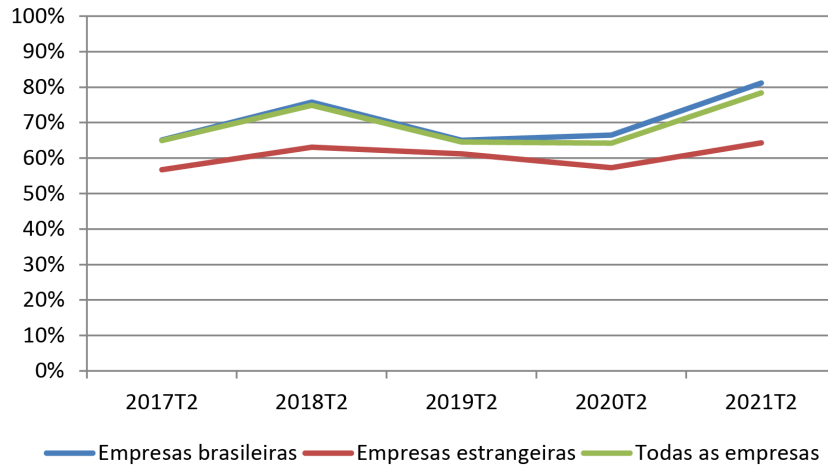
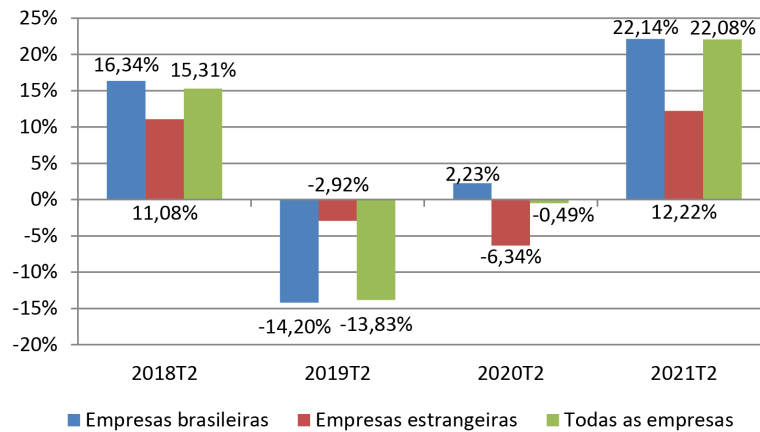
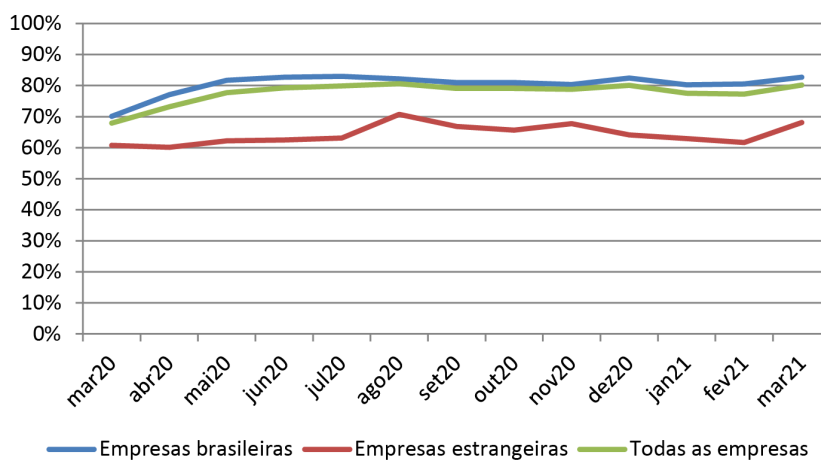


Gráfico 9: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

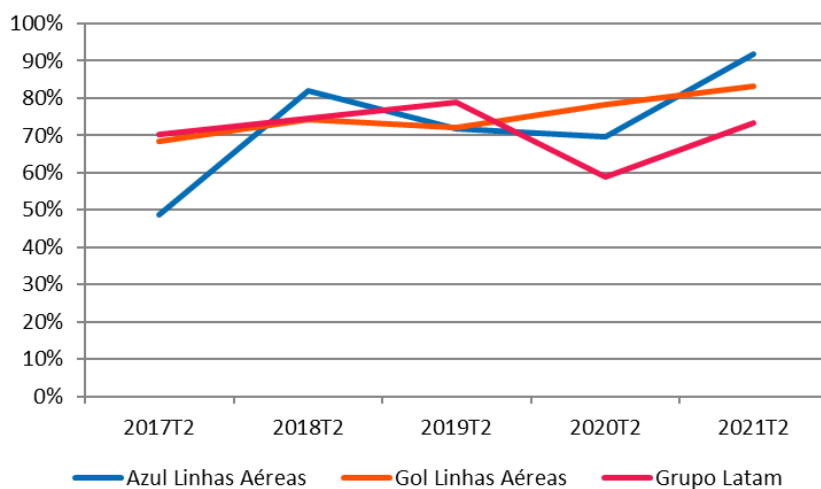




**Gráfico 10: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade:
Evolução do índice nos últimos 12 meses**

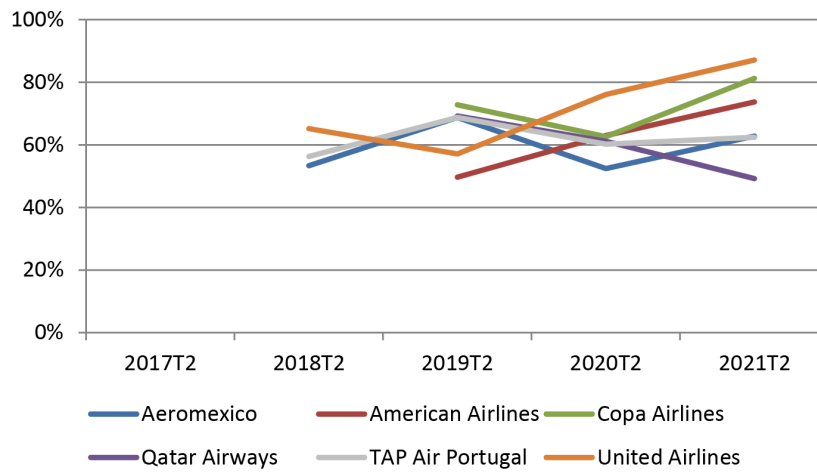


**Gráfico 11: Solução – Maiores empresas brasileiras:
Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**





**Gráfico 12: Solução – Maiores empresas estrangeiras:
Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**





Índice de Satisfação

O índice de satisfação é apurado com base nas notas atribuídas pelos consumidores, de 1 a 5. São consideradas apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores.

No segundo trimestre de 2021, o índice de satisfação para as empresas brasileiras foi de 3,6 (+32,8% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 2,4 (+15,9%) para as estrangeiras e de 3,4 (+33,2%) no total.

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

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **United Airlines** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,7. Em seguida, vieram American Airlines (3,1), Copa Airlines (2,9), TAP (2,5), Aeromexico (2,2) e Qatar Airways (2,0).



Gráfico 13: Satisfação: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior

Azul Linhas Aéreas	4,22	+46,19%	↑
Gol Linhas Aéreas	3,79	+9,87%	↑
Grupo Latam	2,86	+34,43%	↑
Empresas brasileiras Grupo 1	3,57	+33,07%	↑
Itapemirim Transportes Aéreos	5,00		
Passaredo Linhas Aéreas	2,12	-26,05%	↓
MAP Linhas Aéreas	1,00	-77,78%	↓
Two Flex Aviação Inteligente			
Empresas brasileiras Grupo 2	2,00	-34,62%	↓
Empresas brasileiras	3,56	+32,83%	↑
United Airlines	3,69	+23,08%	↑
American Airlines	3,14	+15,70%	↑
Copa Airlines	2,88	+33,85%	↑
TAP Air Portugal	2,51	+12,53%	↑
Aeromexico	2,18	-0,27%	↓
Qatar Airways	1,95	-14,81%	↓
Empresas estrangeiras Grupo 1	2,54	+11,10%	↑
Avior Airlines	4,00		
Sky Airline	3,10	+26,53%	↑
JetSMART Airlines	3,07	+2,82%	↑
Air China	3,00	-12,50%	↓
KLM	2,95	+74,81%	↑
Delta Air Lines	2,89	-19,95%	↓
Air France	2,77	+57,91%	↑
Flybondi	2,77	+38,46%	↑
British Airways	2,67	0,00%	
Lufthansa	2,55	+87,13%	↑
Turkish Airlines	2,50	+17,65%	↑
Avianca - Voos internacionais	2,42	+47,66%	↑
Aerolíneas Argentinas	2,41	+1,51%	↑
Emirates	2,40	+11,72%	↑
Swiss	2,40	+47,37%	↑
Iberia Lineas Aereas	2,24	+15,52%	↑
Royal Air Maroc	2,19	+53,72%	↑
Air Canada	2,07	+12,73%	↑
Alitalia	1,79	+14,12%	↑
Air Europa	1,76	+14,81%	↑
Norwegian	1,31	-17,27%	↓
Amazzonas Línea Aérea	1,00		
Cabo Verde Airlines	1,00	-30,00%	↓
Ethiopian Airlines	1,00	-37,21%	↓
South African Airways	1,00	-61,45%	↓
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	1,00	-38,46%	↓
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur			
Boliviana de Aviación - BoA			
Condor			
Edelweiss Air			
EL AL			
Paranáir			
Surinam Airways			
TACA Airlines			
Empresas estrangeiras Grupo 2	2,29	+18,26%	↑
Empresas estrangeiras	2,45	+15,91%	↑
Todas as empresas	3,38	+33,17%	↑

Eventuais campos em branco indicam que o respectivo índice ou variação não pôde ser calculado.
 Detalhes adicionais podem ser consultados ao final do boletim (Metodologia).



Gráfico 14: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

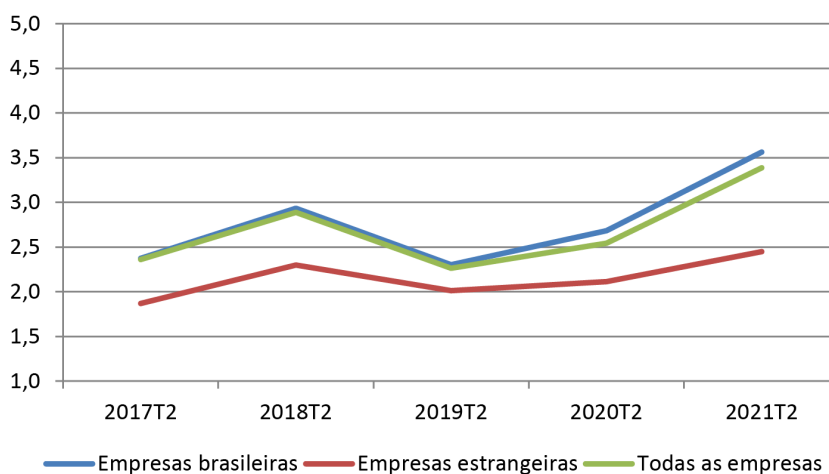
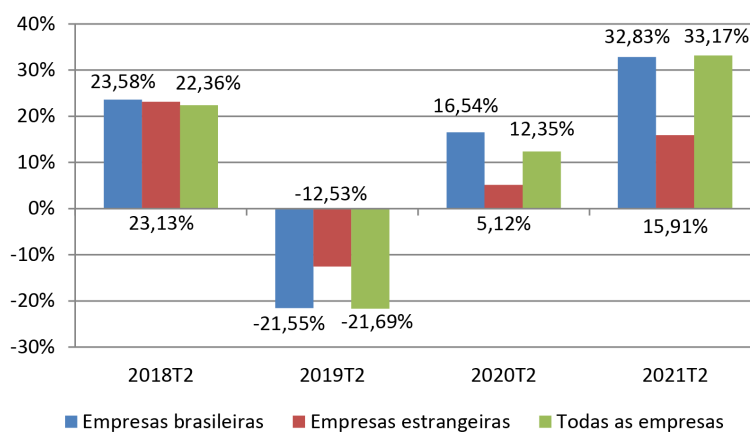
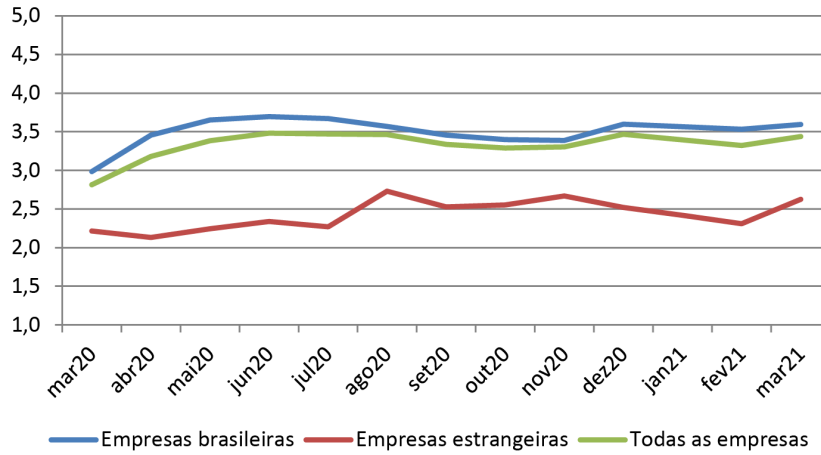


Gráfico 15: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

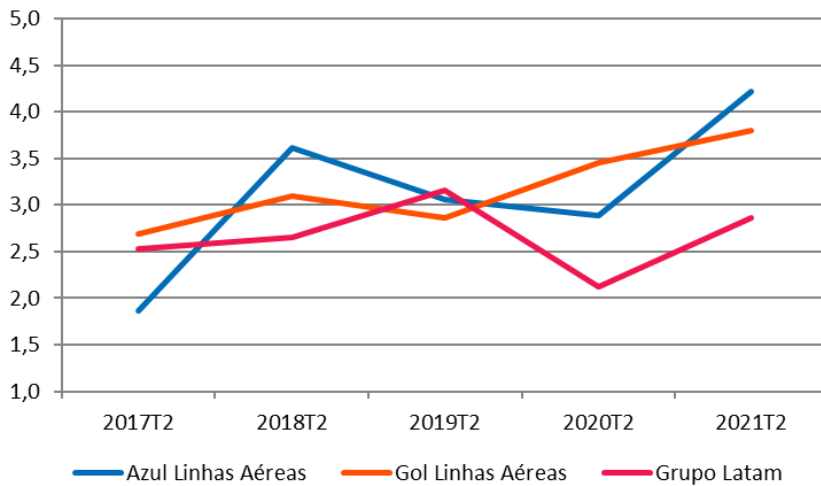




**Gráfico 16: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade:
Evolução do índice nos últimos 12 meses**

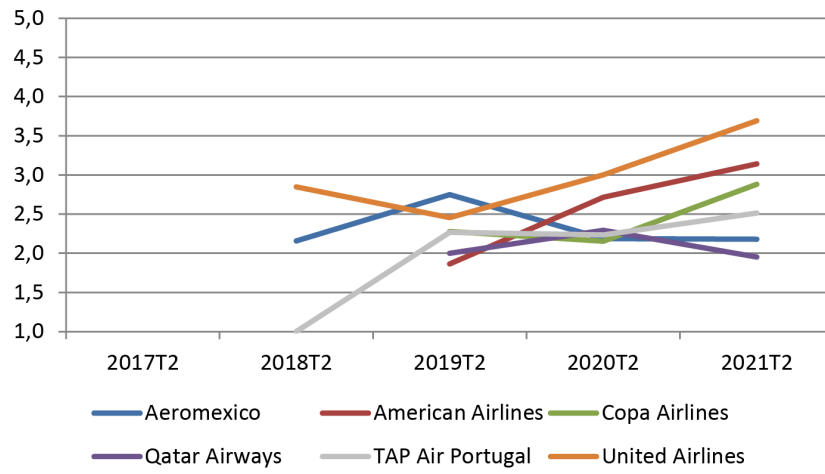


**Gráfico 17: Satisfação – Maiores empresas brasileiras:
Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**





**Gráfico 18: Satisfação – Maiores empresas estrangeiras:
Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**





Tempo Médio de Resposta

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

No segundo trimestre de 2021, o tempo médio de resposta para as empresas brasileiras foi de 3,8 dias (+45,5% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 9,5 (+20,3%) para as estrangeiras e de 4,7 (+21,3%) no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Gol** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 1,9 dias. Em seguida, vieram Azul (4,2) e Grupo Latam (5,9).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **TAP** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 7,5 dias. Em seguida, vieram Qatar Airways (8,3), Copa Airlines (9,8), United Airlines (11,6), American Airlines (12,1) e Aeromexico (14,5).



Gráfico 19: Tempo médio de resposta: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior

Gol Linhas Aéreas	1,93	+3,52%	↑
Azul Linhas Aéreas	4,16	+12,13%	↑
Grupo Latam	5,89	+133,61%	↑
Empresas brasileiras Grupo 1	3,77	+45,82%	↑
Passaredo Linhas Aéreas	8,45	+14,06%	↑
Itapemirim Transportes Aéreos	10,67		
MAP Linhas Aéreas	11,00	+50,98%	↑
Two Flex Aviação Inteligente			
Empresas brasileiras Grupo 2	8,96	+21,31%	↑
Empresas brasileiras	3,78	+45,46%	↑
TAP Air Portugal	7,49	-12,39%	↓
Qatar Airways	8,27	-17,34%	↓
Copa Airlines	9,79	+30,34%	↑
United Airlines	11,58	+400,58%	↑
American Airlines	12,06	+81,72%	↑
Aeromexico	14,50	+60,78%	↑
Empresas estrangeiras Grupo 1	8,67	+6,83%	↑
Norwegian	3,00	-2,82%	↓
Air Canada	3,48	+85,05%	↑
Air China	4,00	+22,77%	↑
Delta Air Lines	4,07	-4,32%	↓
Cabo Verde Airlines	4,46		
Air Europa	5,09	+266,94%	↑
Boliviana de Aviación - BoA	6,00	+20,00%	↑
JetSMART Airlines	6,17	-29,90%	↓
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	6,40	+273,33%	↑
Condor	8,00		
Lufthansa	8,14	+804,44%	↑
Sky Airline	8,94	-16,55%	↓
Aerolíneas Argentinas	9,52	-22,22%	↓
Emirates	9,54	-4,40%	↓
Flybondi	9,94	+15,67%	↑
Swiss	10,53	+1163,75%	↑
Turkish Airlines	10,70	+39,29%	↑
British Airways	10,74	+85,16%	↑
Avior Airlines	12,00		
Air France	12,60	-1,41%	↓
KLM	12,99	+5,20%	↑
Ethiopian Airlines	13,00	+1,08%	↑
Alitalia	13,26	+36,68%	↑
Iberia Lineas Aereas	13,37	+183,07%	↑
Royal Air Maroc	13,55	+2,09%	↑
Avianca - Voos internacionais	13,96	+8,55%	↑
TACA Airlines	15,00		
Amazonas Línea Aérea			
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur			
Edelweiss Air			
EL AL			
Paranair			
South African Airways			
Surinam Airways			
Empresas estrangeiras Grupo 2	10,93	+42,87%	↑
Empresas estrangeiras	9,49	+20,26%	↑
Todas as empresas	4,74	+21,34%	↑

Eventuais campos em branco indicam que o respectivo índice ou variação não pôde ser calculado. Detalhes adicionais podem ser consultados ao final do boletim (Metodologia).



Gráfico 20: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

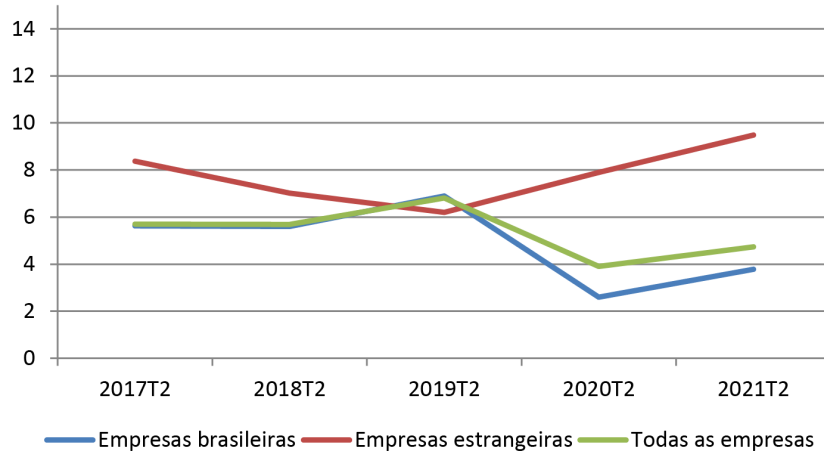


Gráfico 21: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

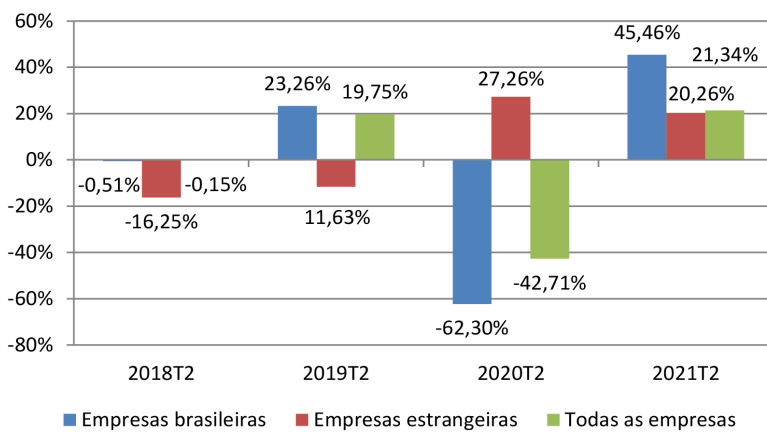




Gráfico 22: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses

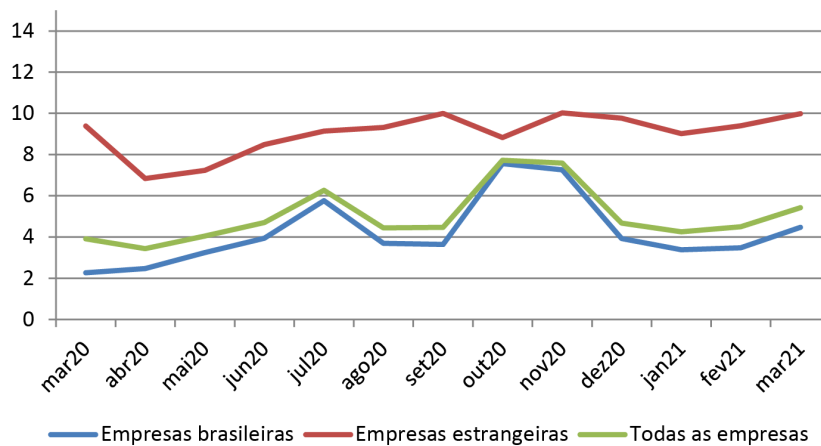


Gráfico 23: Tempo médio de resposta – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

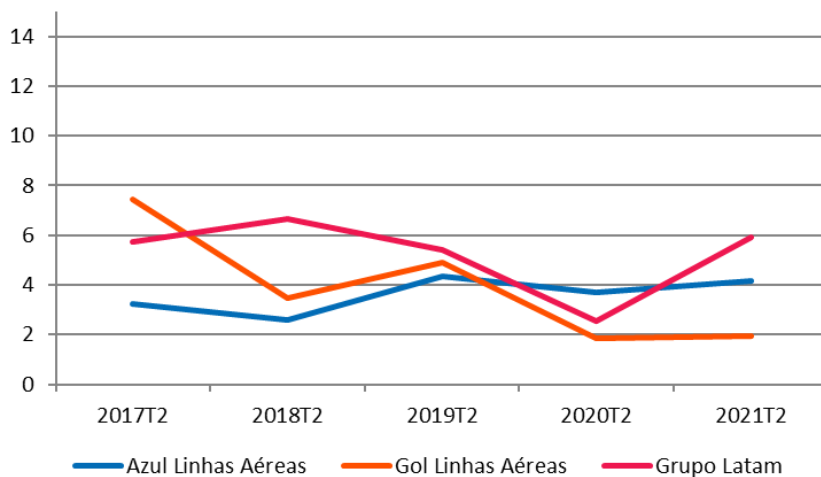




Gráfico 24: Tempo médio de resposta – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

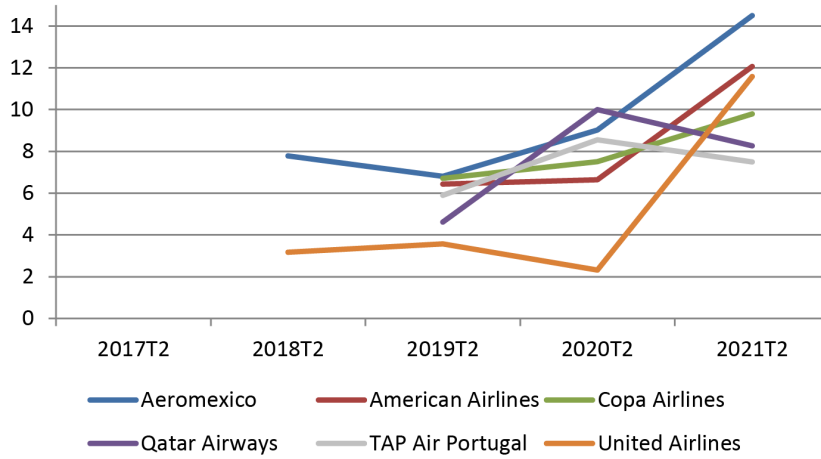
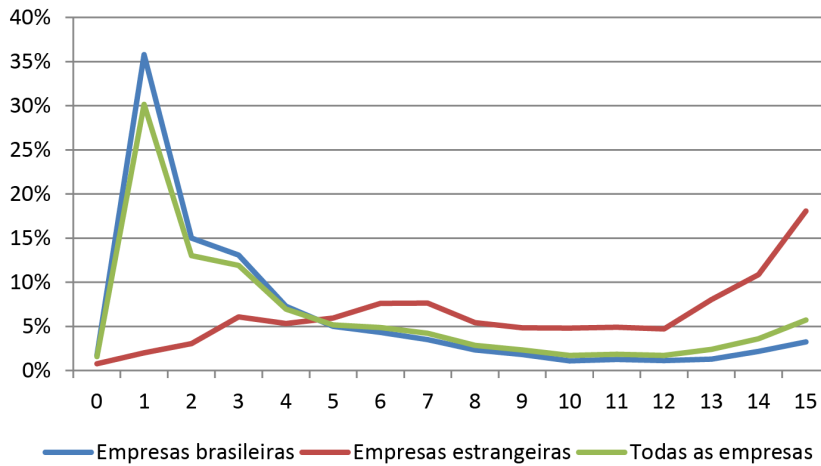
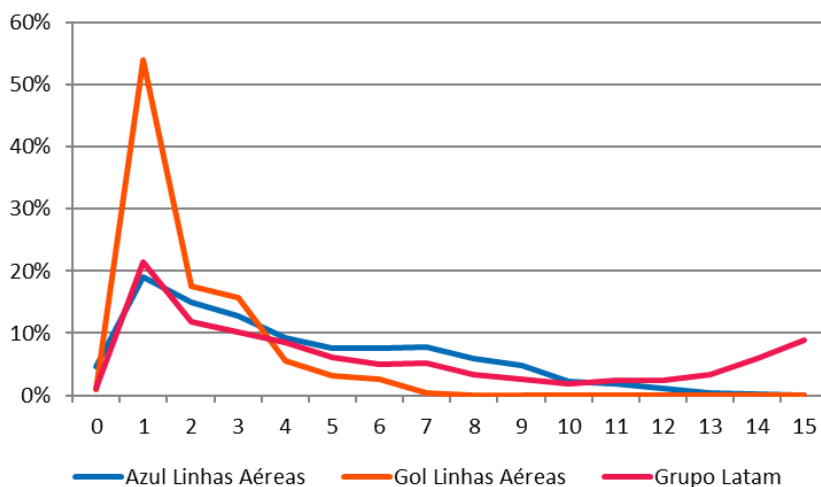


Gráfico 25: Distribuição do tempo de resposta no trimestre – Empresas agrupadas por nacionalidade

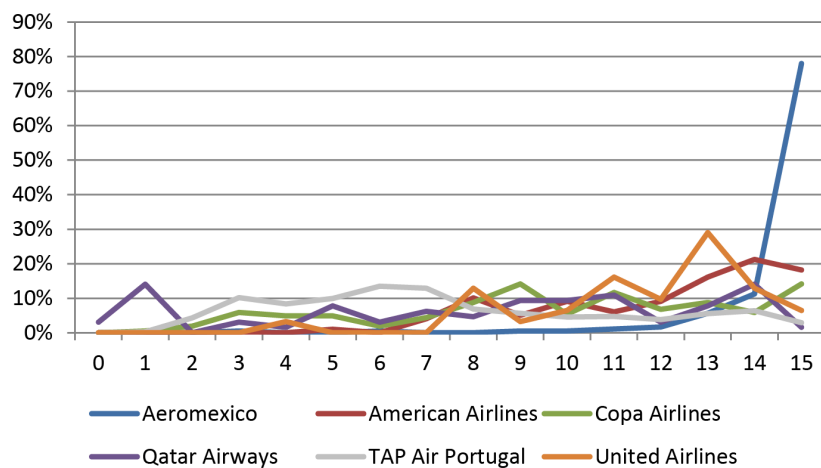




**Gráfico 26: Distribuição do tempo de resposta no trimestre –
Maiores empresas brasileiras**



**Gráfico 27: Distribuição do tempo de resposta no trimestre –
Maiores empresas estrangeiras**





Temas e Subtemas mais Reclamados

No segundo trimestre de 2021, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: Reembolso (41,6% das reclamações), Oferta e compra (21,9%) e Alteração pelo passageiro (14,8%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: Reembolso (35,2%), Oferta e compra (27,1%) e Alteração pelo passageiro (14,8%). Já quanto às empresas estrangeiras: Reembolso (62,7%), Alteração pelo passageiro (14,7%) e Alteração pela empresa aérea (8,6%).

A seguir, também 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](#)).

**Gráfico 28: Temas mais reclamados – Todas as empresas:
Evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos**

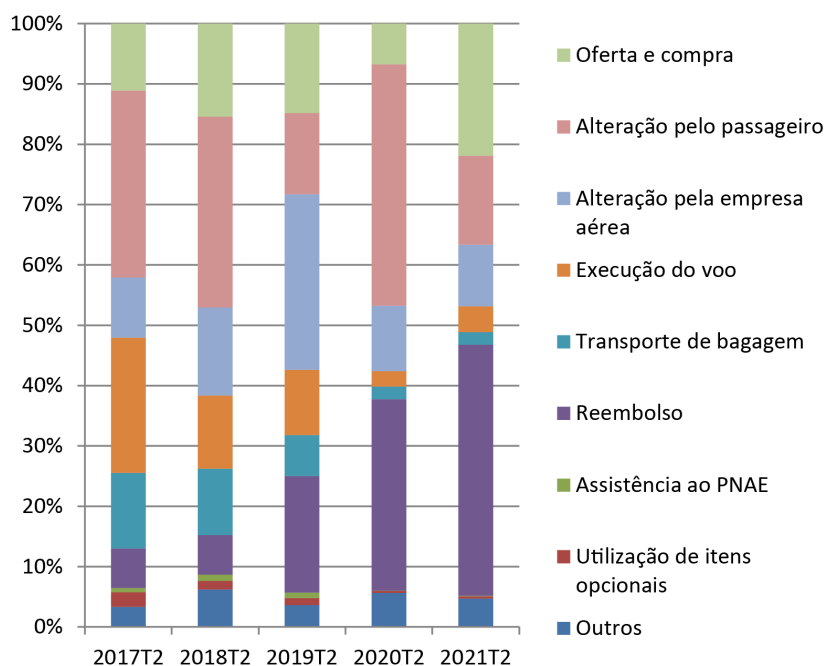




Gráfico 29: Temas mais reclamados – Empresas brasileiras:
Evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos

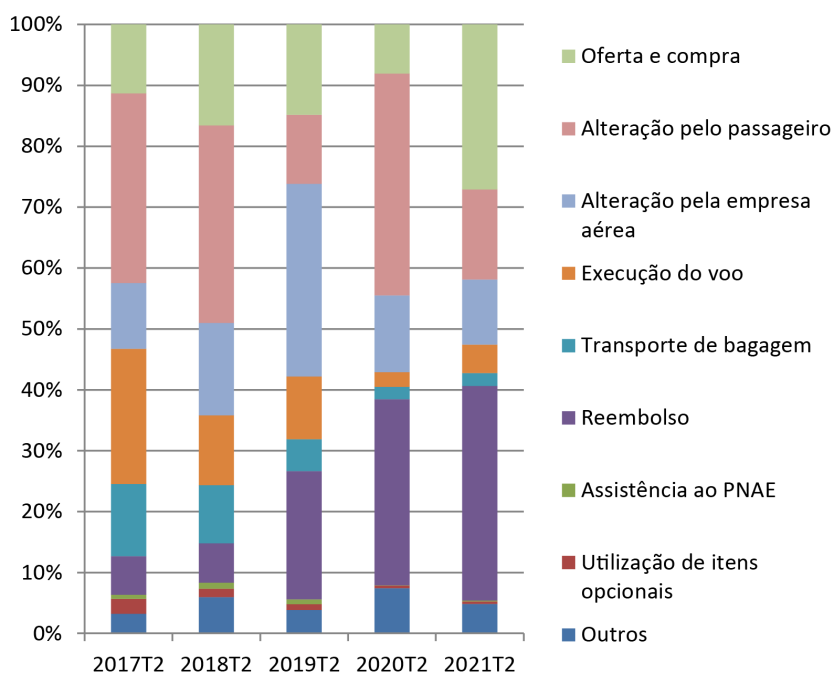


Gráfico 30: Temas mais reclamados – Empresas estrangeiras:
Evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos

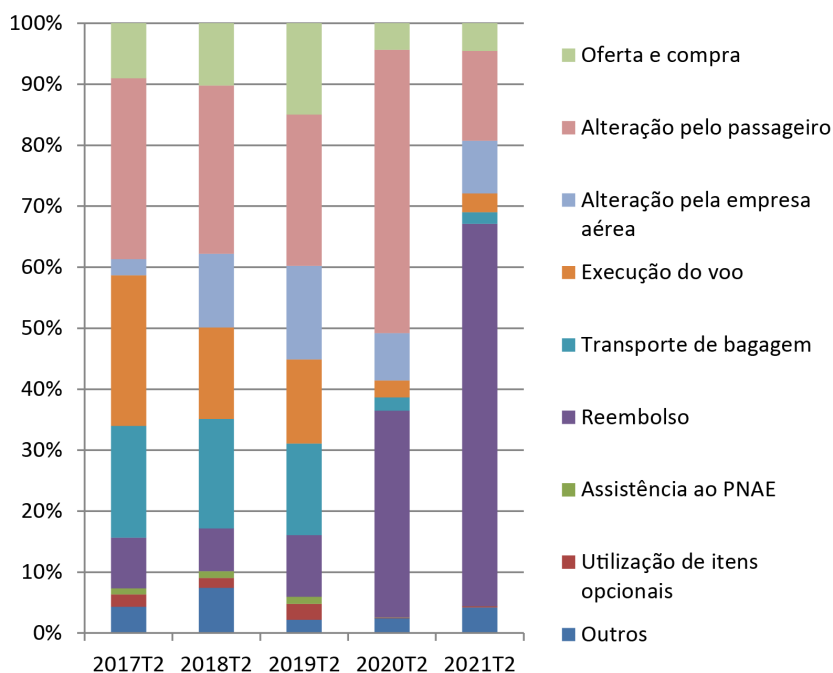




Gráfico 31: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Todas as empresas

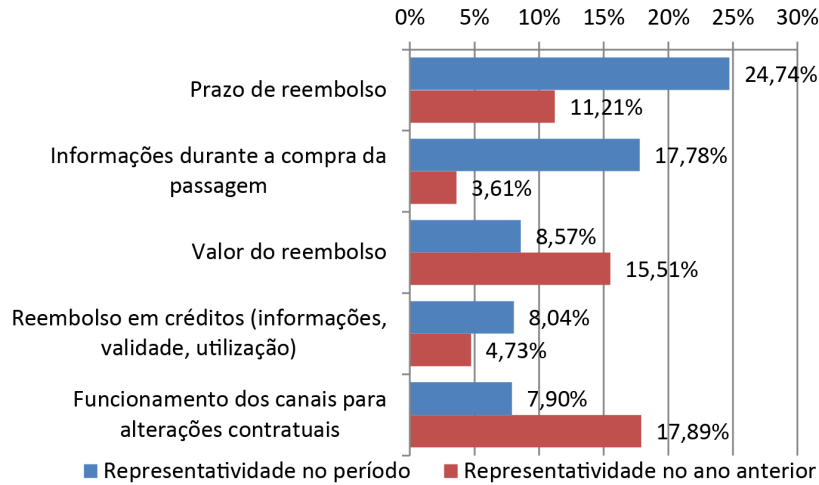


Gráfico 32: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Empresas brasileiras

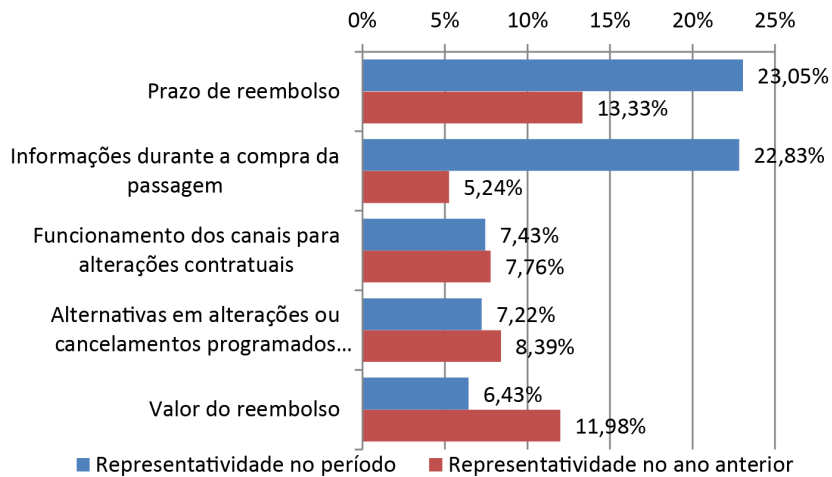
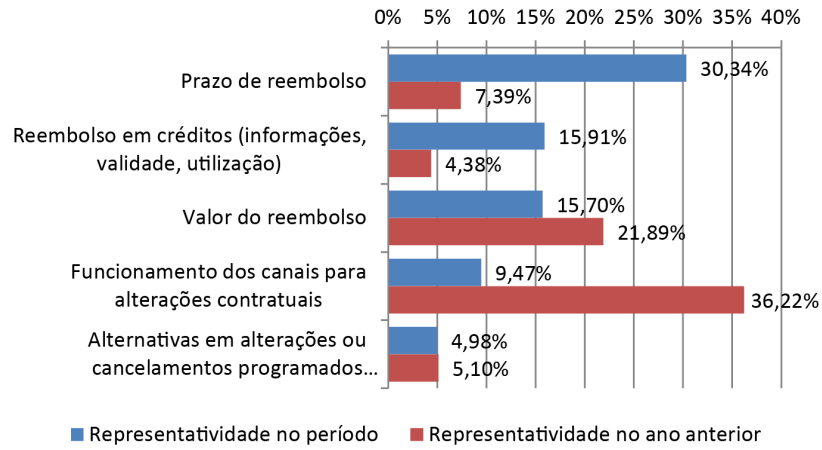




Gráfico 33: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Empresas estrangeiras





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.

No segundo trimestre de 2021, as empresas brasileiras não responderam no prazo 0,03% das suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 0,96%. No total, 0,19% das reclamações não foram respondidas no prazo. No mesmo período do ano anterior, as empresas brasileiras responderam no prazo todas as suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 2,21%. No total, 0,55% das reclamações não foram respondidas no prazo.

Gráfico 34: Número de reclamações não respondidas no prazo e sua participação no total de reclamações de cada empresa

South African Airways	5	100,00%
Amazonas Línea Aérea	3	100,00%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	1	16,67%
Cabo Verde Airlines	2	13,33%
MAP Linhas Aéreas	1	12,50%
Passaredo Linhas Aéreas	3	7,32%
Copa Airlines	8	3,76%
Alitalia	5	3,62%
Aeromexico	3	1,67%
Qatar Airways	1	1,54%
KLM	1	1,47%
TAP Air Portugal	1	0,07%
Azul Linhas Aéreas	1	0,04%



Metodologia

Para a elaboração dos boletins, as reclamações dos consumidores são 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](#)). Desde o segundo trimestre de 2019, essa classificação é realizada pelas empresas aéreas e auditada pela Agência. Em razão dessa auditoria, os dados apresentados estão sujeitos a modificações. Ainda, a ausência do fornecimento da classificação à ANAC representa descumprimento de normas e sujeita as empresas a providências administrativas. Também nessa hipótese, eventuais dados faltantes são arbitrados pela equipe da Agência.

Após o processo de classificação das reclamações, os registros relativos aos programas de fidelidade são excluídos das análises, já que os programas de fidelização e bonificação não constituem serviços de transporte aéreo. Destaca-se ainda 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.

Anota-se também que no cálculo do índice de reclamações por grupo de 100 mil passageiros pagos transportados só são considerados os passageiros transportados no período em que cada companhia aérea efetivamente já estava presente na plataforma. Esse cálculo considera ainda as informações atualmente disponíveis na Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo. Ademais, a partir do terceiro trimestre de 2019, 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, todo ele, por simplificação, foi incluído entre as empresas aéreas brasileiras.

Nos gráficos 1, 7, 13 e 19, eventuais campos em branco indicam que determinado índice não pôde ser calculado, tendo em vista que: no gráfico 1, a empresa aérea, embora possa ter tido reclamações, não transportou passageiros no período; no gráfico 7, a empresa não teve reclamações; no gráfico 13, a empresa não teve reclamações ou não foi avaliada pelos consumidores; no gráfico 19, a empresa não teve reclamações ou não respondeu nenhuma reclamação. Ainda nesses mesmos gráficos (1, 7, 13 e 19), as cores utilizadas nas setas que indicam variação (para mais ou para menos) dizem respeito à conotação positiva (cor verde) ou negativa (cor vermelha) que tem o desempenho em cada índice. Na hipótese de não ter sido possível o cálculo da variação, seja pela ausência de dados do período de referência ou de dados do período utilizado para comparação, foram deixados em branco os respectivos campos.



Ademais, 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. 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).

DIRETORIA

Diretor-Presidente

Juliano Alcântara Noman

Diretores

Ricardo Bisinotto Catanant

Rogério Benevides Carvalho

Tiago Sousa Pereira

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos

Rafael José Botelho de Faria

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

Elaboração

Esa Pekka Tapani Horttanainen

Tony Roberto de Carvalho

Colaboração

Keysa Madalena Oliveira de Oliveira

Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação Social



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL