



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

DIRETORIA

Diretor-Presidente

José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

Diretor

Juliano Alcântara Noman

Diretor

Ricardo Fenelon Junior

Diretor

Hélio Paes de Barros Júnior

Diretor

Ricardo Sérgio Maia Bezerra

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos

Ricardo Bisinotto Catanant

Gerente de Regulação das Relações de Consumo

Fernando Barbelli Feitosa

Técnicos

Benildes Oliveira Machado

Celso Augusto Rodrigues Soares

Esa Pekka Tapani Horttanainen

Fernanda Simões Barros

Giovani Hilario Moreira

Gustavo Sena de Lima

Hildevana Meire da Silva Almeida

Palterson Andrade Ferreira

Tony Roberto de Carvalho

Secretária

Jane Fabiola dos Reis

Estagiária

Laura Chystina Lopes Santana

Apoio

Assessoria de Comunicação Social



Sobre a plataforma Consumidor.gov.br

Em dezembro de 2016, a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC e a Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon do Ministério da Justiça, assinaram o Acordo de Cooperação Técnica nº 2, pelo qual a ANAC aderiu à plataforma de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br. Trata-se de um ambiente virtual ágil para a solução de problemas entre consumidores e empresas.

O Consumidor.gov.br é gerido pela Senacon, em conjunto com outros órgãos públicos de defesa do consumidor. O uso da plataforma é recomendado pelo Poder Judiciário de 16 Estados como forma de promoção de conciliação e redução da judicialização. O sistema ainda foi reconhecido pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União como melhor serviço público digital do Governo Federal.

Com a adesão da ANAC, a agência reguladora passa a realizar um monitoramento de maior qualidade sobre as reclamações de consumidores em relação ao serviço de transporte aéreo de passageiros. A parceria visa otimizar a utilização de um canal público de solução alternativa de conflitos, propiciando resolução célere e segura de conflitos de consumo. A representatividade do transporte aéreo na plataforma em 2017 é de 2,51% das reclamações registradas, segundo divulgação da Senacon.

Este Boletim de Monitoramento tem por escopo dar transparência acerca dos mais significantes itens de reclamação registrados no sistema Consumidor.gov.br. Dessa forma, permite-se à sociedade informações adicionais para a escolha de serviços de transporte aéreo. Por outro lado, os dados também são colocados à disposição para que pesquisadores possam encontrar fonte de informações para estudos setoriais. Espera-se que se torne uma publicação anual divulgada até o final de março de cada ano com os dados do ano anterior, assim como publicações trimestrais e com um extrato do desempenho das transportadoras. Serão cinco publicações por ano, que estarão sempre disponíveis no sítio da ANAC, na página dedicada aos Passageiros (<http://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros>).

Nesse contexto, e com o desenvolvimento da execução das atividades previstas no Acordo de Cooperação Técnica, a ANAC passa a publicar boletins de monitoramento das reclamações apresentadas pelos consumidores em relação às empresas aéreas cadastradas na plataforma.



Metodologia

Para a elaboração do boletim, foram extraídas todas as reclamações registradas no sistema Consumidor.gov.br de janeiro a dezembro de 2017¹, relativas às empresas: Avianca (Brasil e Colômbia), Azul, Gol, Latam, Lufthansa e Swiss, na categoria 'transporte/aéreo', num total de 12.790 reclamações. No primeiro semestre foram registradas 4.671 reclamações e no segundo semestre, 8.119 reclamações.

Essas reclamações foram analisadas e agrupadas em temas e subtemas que abordam os principais aspectos do transporte aéreo de passageiros, segundo classificação elaborada pela ANAC, apresentada no Anexo I.

Em relação às 4.671 reclamações do primeiro semestre de 2017, a ANAC analisou uma amostra representativa de 1.473 reclamações desse período. A representatividade foi definida determinando um nível de confiança de 95% para o universo de 4.671 registros. A amostra teve seu tamanho definido mensalmente, cuja composição é demonstrada na tabela abaixo:

Tabela 1: Composição da amostra do primeiro semestre

Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Reclamações registradas	410	354	726	976	1126	1079	4671
Amostra classificada	199	183	251	273	285	282	1473

Fonte: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC

No segundo semestre foram analisadas todas as reclamações registradas de julho a dezembro, em um total de 8.119 registros. Assim, total de reclamações analisadas em 2017, portanto, foi de 9.592, mas somente 8.462 foram considerados para o presente estudo (vide Tabela 3: Quantitativo de reclamações 2017 – quadro resumo).

A fim de se evitarem distorções e para se garantir comparabilidade entre os dados apresentados, os registros classificados como programas de fidelidade foram excluídos das análises estatísticas. De fato, os programas de fidelização e bonificação não são regulados pela ANAC. Além disso, algumas empresas aéreas operam seus próprios programas de fidelização e respondem diretamente pelas demandas apresentadas em face desses programas. Outras possuem parcerias com terceiras empresas, que também estão presentes na plataforma Consumidor.gov.br, logo não recebem diretamente essas demandas, o que cria significativa diferença nas bases de manifestações recebidas. Ressalte-se, portanto, que em

¹ Manifestações finalizadas e atribuídas às empresas aéreas, com fechamento em 26 de fevereiro de 2018



função desse corte realizado (exclusão de programas de fidelidade), o universo de reclamações considerado neste boletim foi de 11.249 registros, conforme apresentado na tabela abaixo².

Tabela 2: Composição do universo de reclamações

Empresa	1º sem		Total*	2º sem	2017
	Amostra				
Avianca (Brasil e Colombia)	137	100%	478	1139	1617
Programas de Fidelidade	14	10%	49	143	192
Outros temas	123	90%	429	996	1425
Azul	420	100%	1344	2134	3478
Programas de Fidelidade	84	20%	269	558	827
Outros temas	336	80%	1075	1576	2651
Gol	262	100%	817	1359	2176
Programas de Fidelidade	3	1%	9	17	26
Outros temas	259	99%	808	1342	2150
Latam	654	100%	2028	3446	5474
Programas de Fidelidade	88	13%	273	223	496
Outros temas	566	87%	1755	3223	4978
Lufthansa	0	0%	4	40	44
Programas de Fidelidade	0	0%	0	0	0
Outros temas	0	0%	4	40	44
Swiss	0	0%	0	1	1
Programas de Fidelidade	0	0%	0	0	0
Outros temas	0	0%	0	1	1
Todas as empresas	1473		4671	8119	12790
Programas de Fidelidade	189		600	941	1541
Outros temas	1284		4071	7178	11249

Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC

*Aplicou-se ao total do primeiro semestre os percentuais encontrados na respectiva amostra.

² O Boletim divulgado em 16 de janeiro de 2018 considerou todas as reclamações em face das empresas aéreas, por quaisquer motivos, inclusive as que tratavam de programas de fidelidade, uma vez que não fora adotado nenhum critério de análise e classificação das reclamações.



Ressalte-se que, do total de 9.592 reclamações analisadas no ano de 2017, foram excluídas 1.130 reclamações relativas a programas de fidelidade, resultando em 8.462 reclamações analisadas e consideradas para as projeções estatísticas deste boletim.

Tabela 3: Quantitativo de reclamações 2017 – quadro resumo

Quantitativo de Reclamações no Consumidor.gov.br	Quantitativo de Reclamações - excluído Programas de Fidelidade	Total Analisado (1º e 2º semestres)	Total Analisado (1º e 2º semestres) – excluído Programas de Fidelidade
12.790	11.249	9.592	8.462

Fonte: GCON/SAS/ANAC

No ANEXO II encontra-se a distribuição dos quantitativos das reclamações por temas e os quantitativos de resolvidos (R) e não resolvidos (NR), por empresa e no total geral (TG).



Dados

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo, contabilizando-se os voos domésticos e internacionais, foram transportados 112.386.316 passageiros pagos (pax pagos) em 2017. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 11.249 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br (exceto programas de fidelidade). Juntas, essas empresas transportaram 99.170.624 dos passageiros pagos do período (88,24% do total). As tabelas a seguir apresentam a participação de cada uma dessas empresas nesses dois universos:

Tabela 4: Passageiros pagos por empresa no Consumidor.gov.br

Empresa	Quantidade de pax pagos	Percentual em relação ao total*
AVIANCA	11.256.582	10,02%
AZUL	21.476.646	19,11%
GOL	32.300.413	28,74%
LATAM	33.547.960	29,85%
LUFTHANSA	439.602	0,39%
SWISS	149.421	0,13%
Todas as empresas	99.170.624	88,24%

Fonte: GEAC/SAS/ANAC.

* 112.386.316 pax pagos (jan-dez/2017).

Tabela 5: Reclamações por empresa no Consumidor.gov.br

Empresa	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total*	Número de reclamações por grupo de 100 mil pax pagos
AVIANCA	1.425	12,67%	13
AZUL	2.651	23,57%	12
GOL	2.150	19,11%	7
LATAM	4.978	44,25%	15
LUFTHANSA	44	0,39%	10
SWISS	1	0,01%	1
Todas as empresas	11.249	100,00%	11

Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

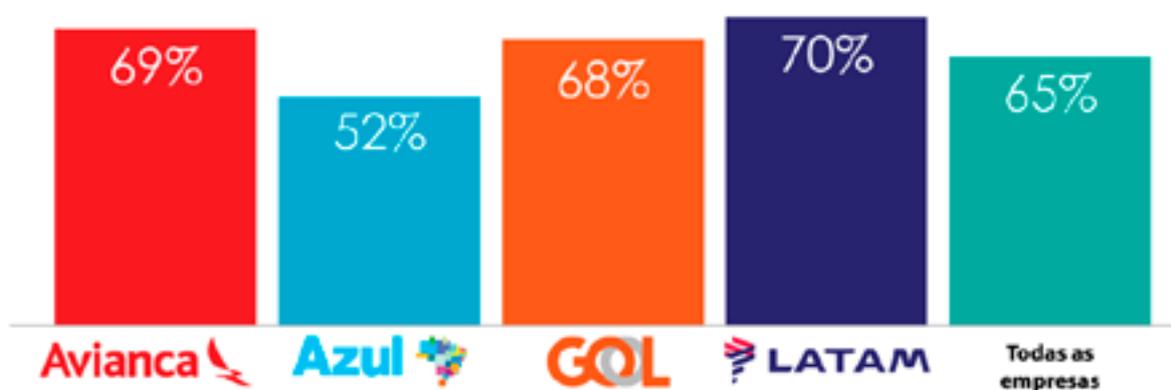
* 11.249 reclamações (jan-dez/2017).

Quanto aos problemas relatados pelos consumidores em suas manifestações, neste boletim eles foram classificados em onze temas: Oferta e compra; Alteração pelo passageiro; Alteração pela empresa aérea; Check-in e embarque; Execução do voo; Transporte de bagagem; Reembolso; Reclamações contra valores e regras do contrato; Assistência ao PNAE; Programas de Fidelidade; Outros. A tabela utilizada pela ANAC nessa classificação pode ser encontrada no Anexo I.



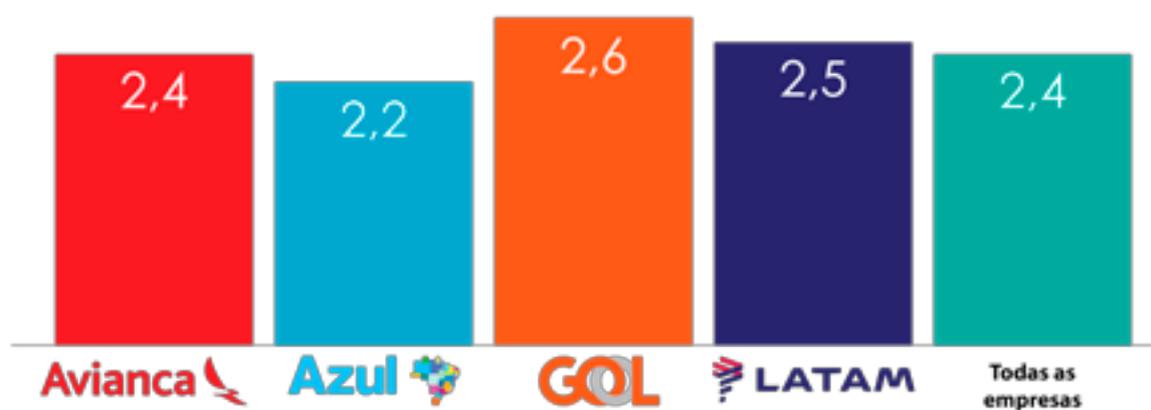
Os gráficos a seguir apresentam, no total e por empresa, os índices de solução e de satisfação, além do prazo médio de resposta das reclamações registradas em 2017. Também apresentam a distribuição das demandas, por temas e subtemas mais reclamados (exceto programas de fidelidade; quanto a subtemas, para evitar eventuais distorções oriundas da amostra do primeiro semestre de 2017, foram consideradas apenas as manifestações de segundo semestre). Como o número de demandas da Lufthansa e da Swiss foi muito baixo, não foram elaboradas representações gráficas para essas empresas.

Gráfico 1: Índice de solução



Fonte: Consumidor.gov.br.

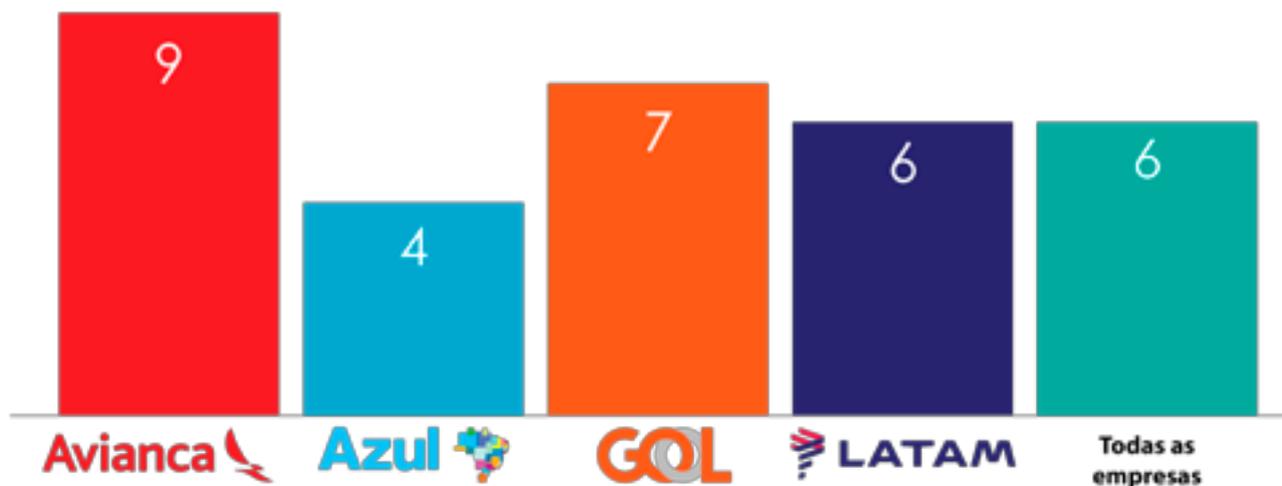
Gráfico 2: Índice de satisfação (1 a 5)



Fonte: Consumidor.gov.br.

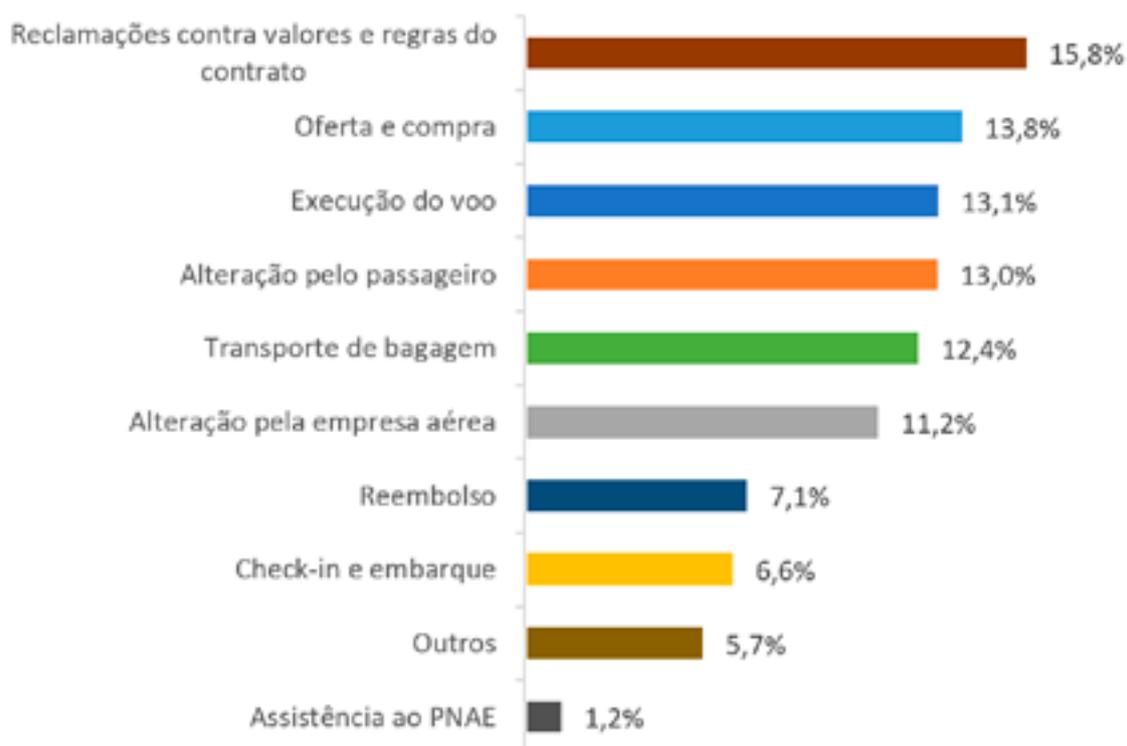


Gráfico 3: Prazo médio de resposta (0 a 10 dias)



Fonte: Consumidor.gov.br

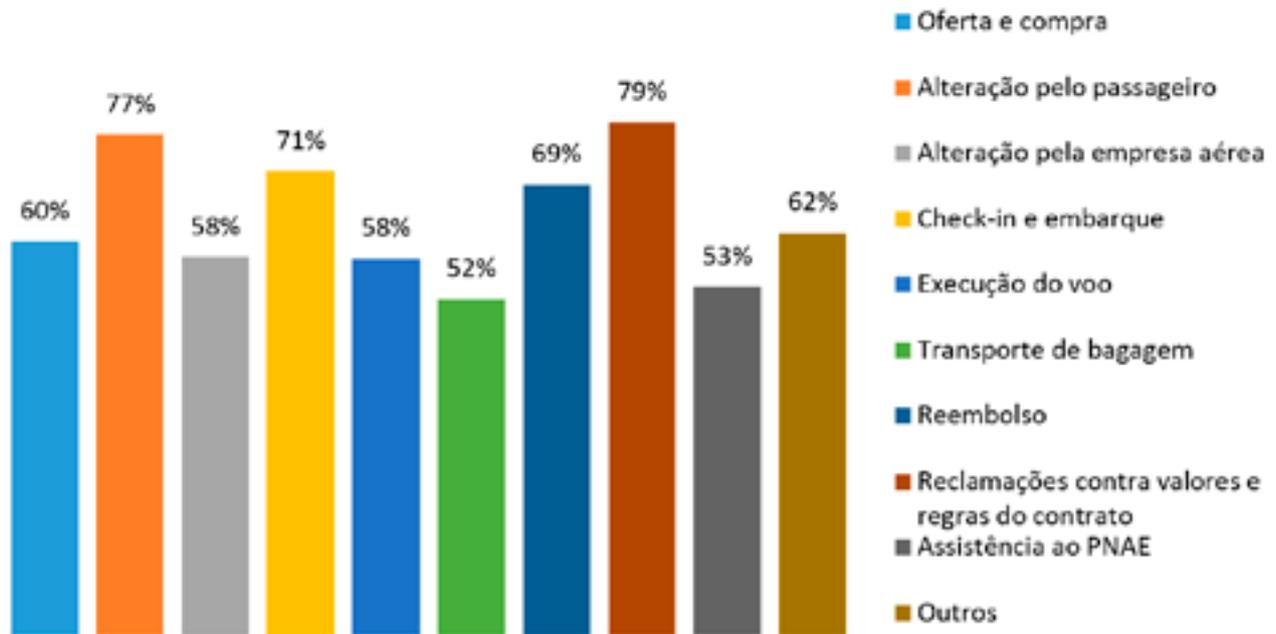
Gráfico 4: Distribuição das reclamações por temas – Todas as empresas



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

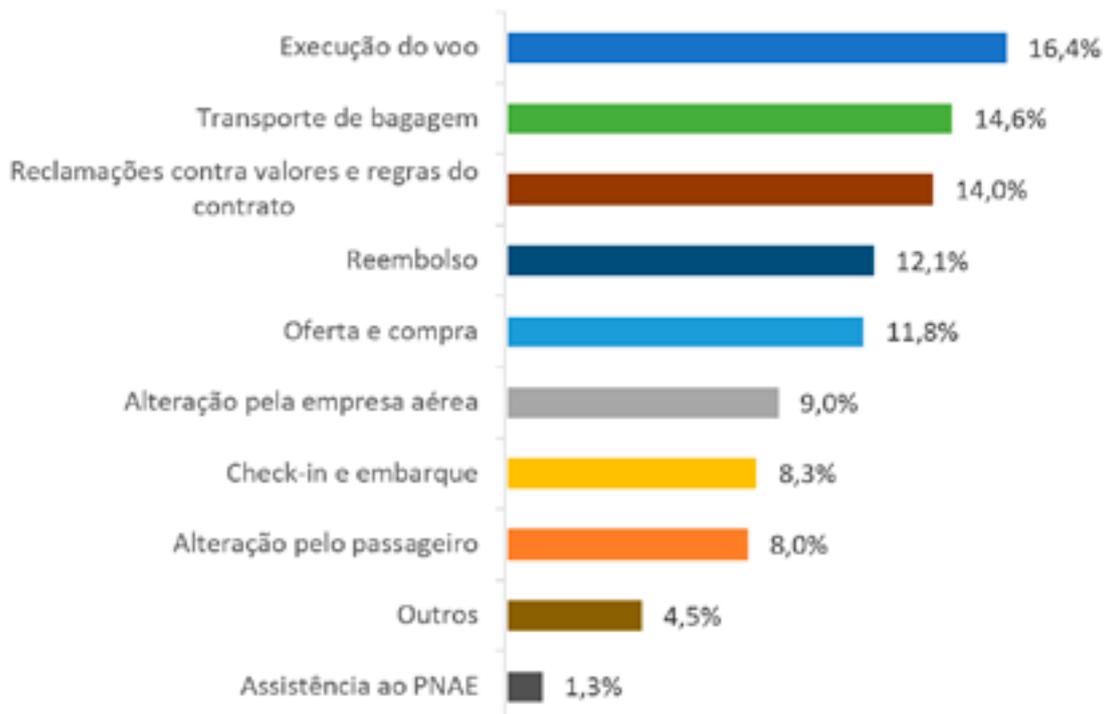


Gráfico 5: Solução das reclamações por temas – Todas as empresas



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

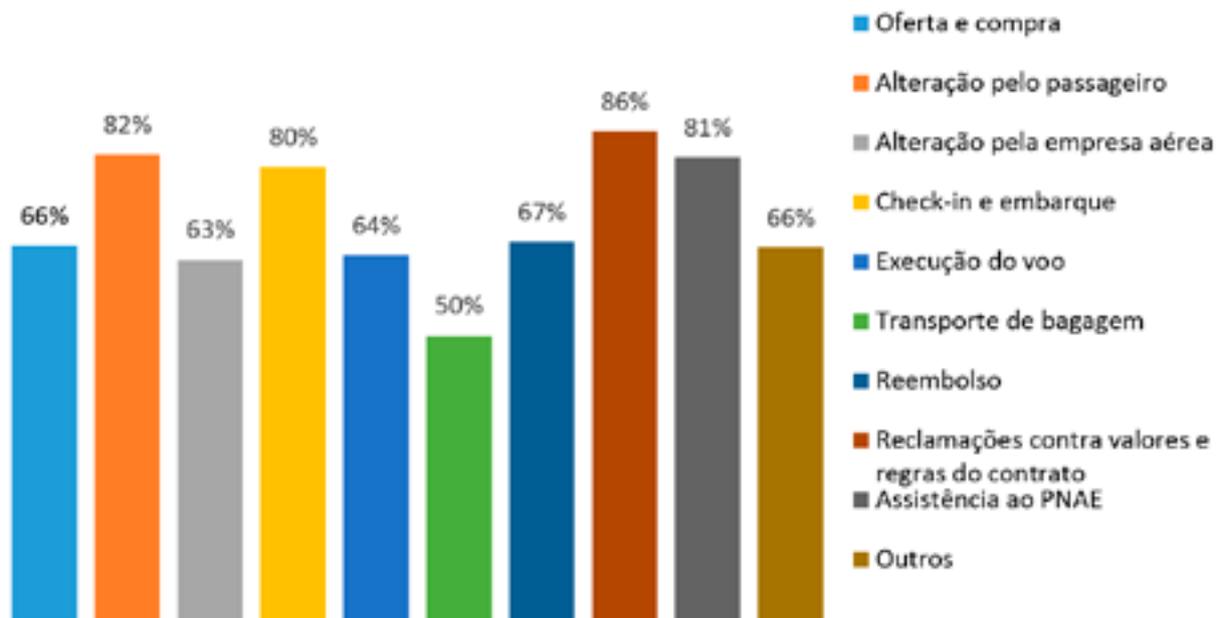
Gráfico 6: Distribuição das reclamações por temas – Avianca



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

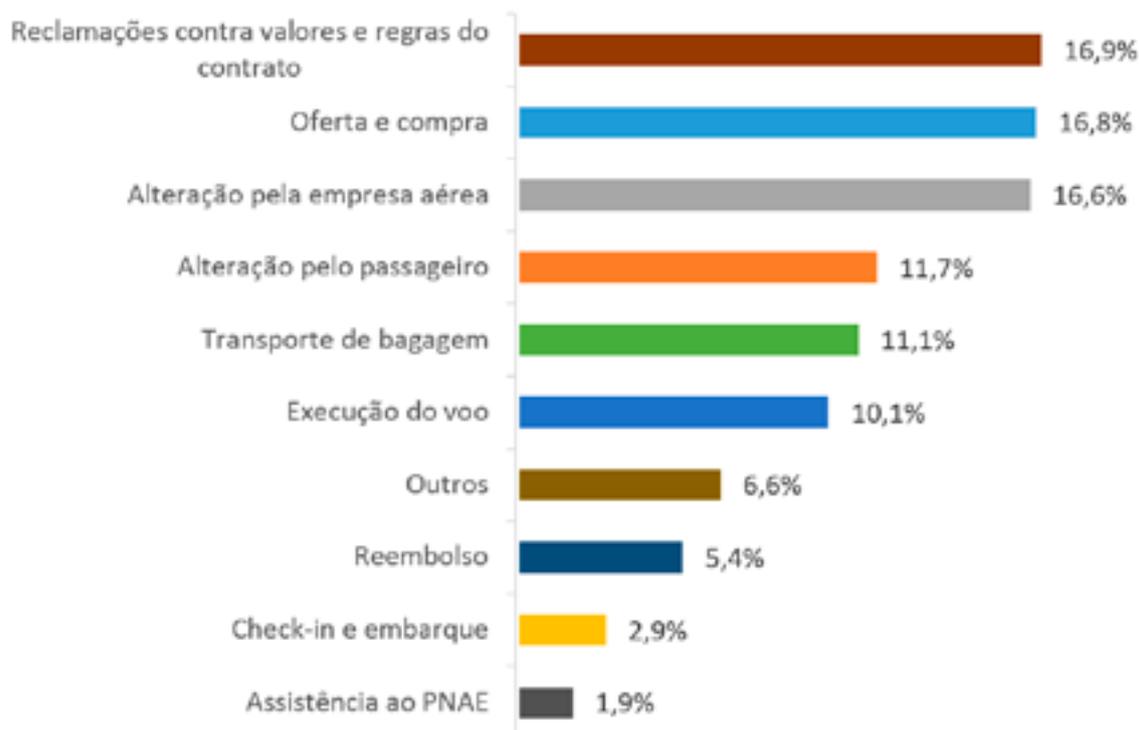


Gráfico 7: Solução das reclamações por temas – Avianca



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

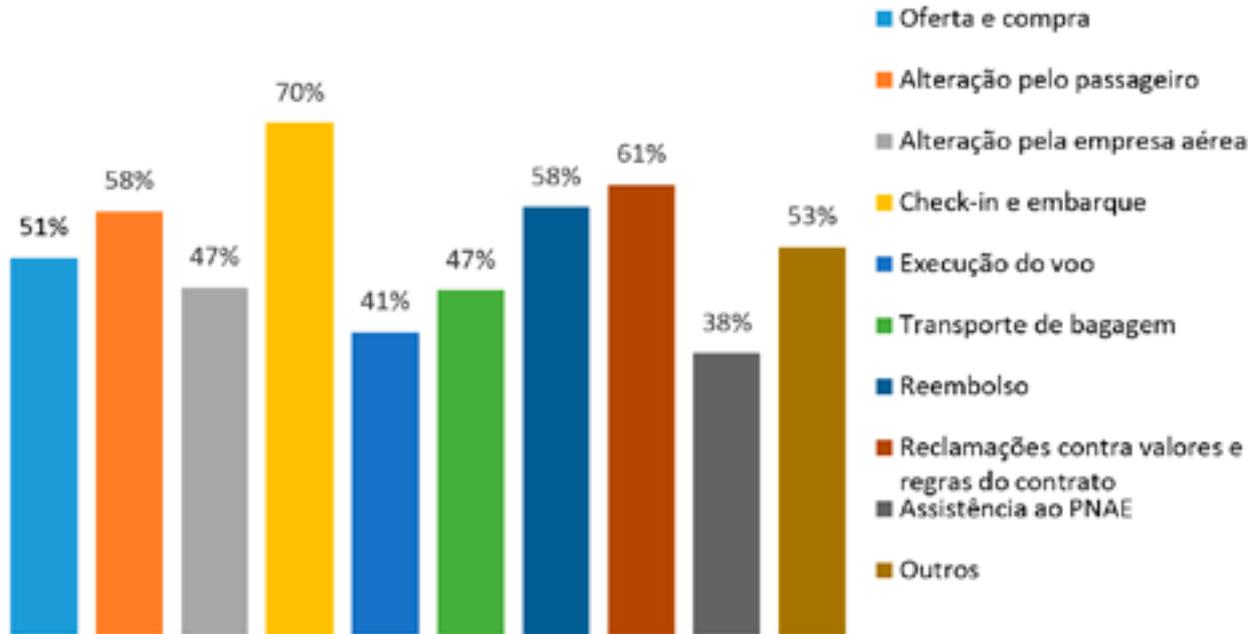
Gráfico 8: Distribuição das reclamações por temas – Azul



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.



Gráfico 9: Solução das reclamações por temas – Azul



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

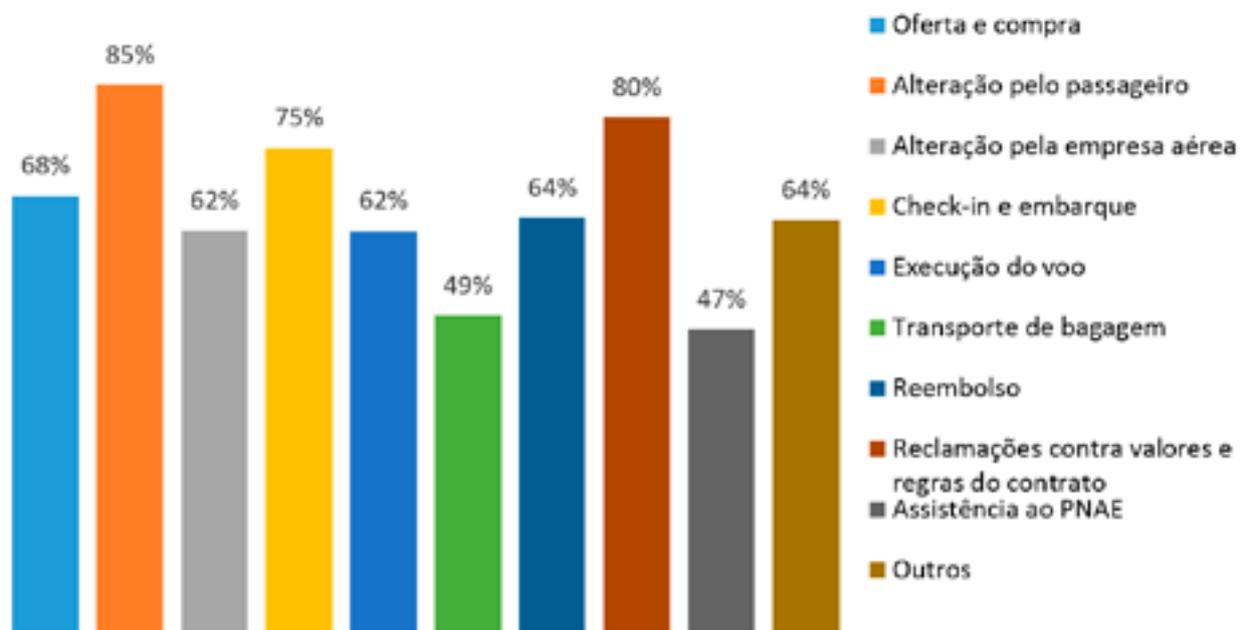
Gráfico 10: Distribuição das reclamações por temas – Gol



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

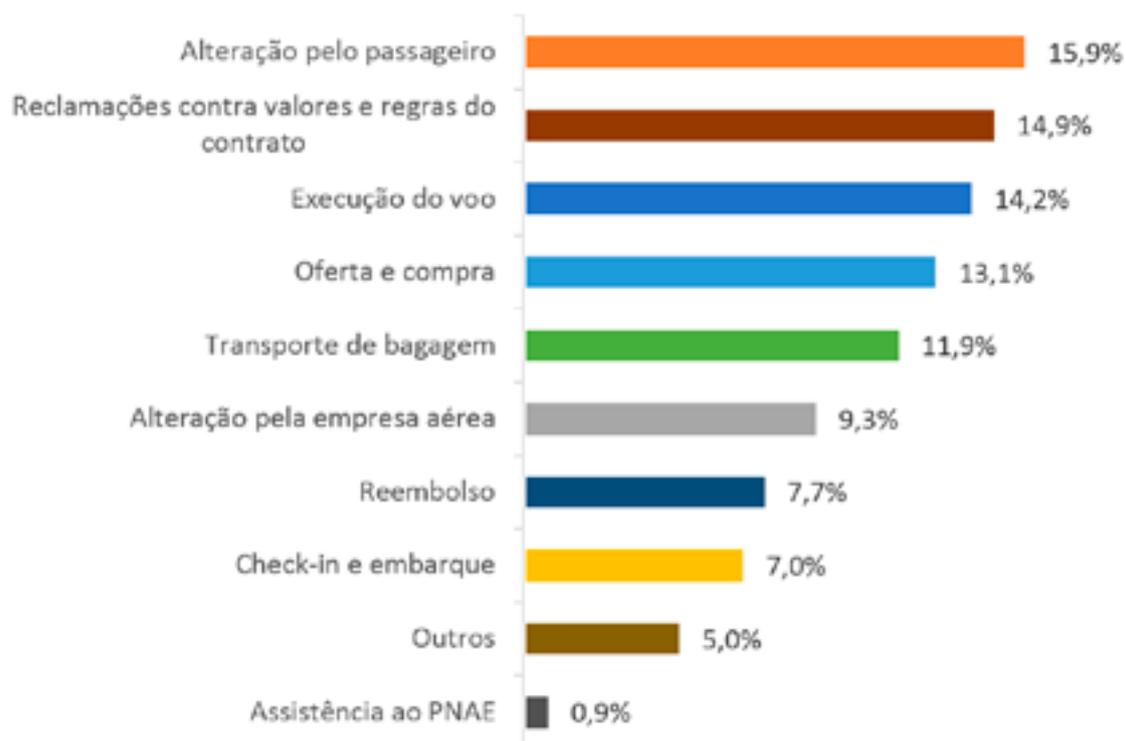


Gráfico 11: Solução das reclamações por temas – Gol



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

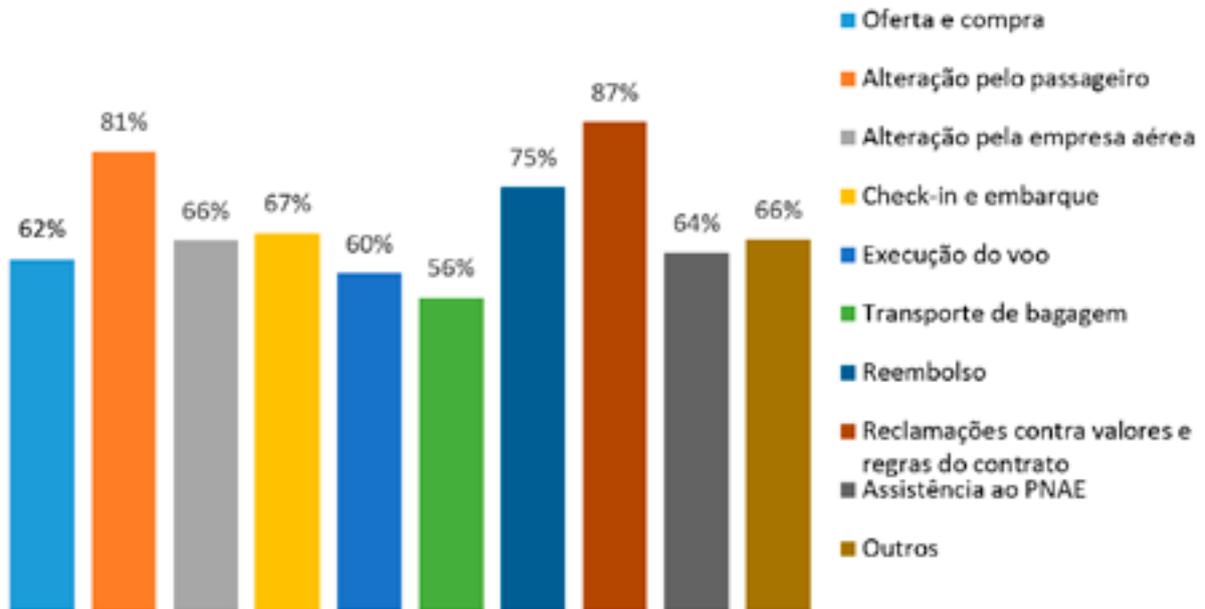
Gráfico 12: Distribuição das reclamações por temas – Latam



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.



Gráfico 13: Solução das reclamações por temas – Latam



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

Gráfico 14: 5 subtemas mais reclamados – Todas as empresas



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.



Gráfico 15: 5 subtemas mais reclamados – Avianca



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

Gráfico 16: 5 subtemas mais reclamados – Azul



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.



Gráfico 17: 5 subtemas mais reclamados – Gol



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

Gráfico 18: 5 subtemas mais reclamados – Latam



Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.



Conclusão

O estímulo ao uso da plataforma Consumidor.gov.br do Ministério da Justiça visa consolidar mecanismo direto e ágil de solução individual de conflitos com as empresas aéreas e assegurar à Agência Reguladora o acesso a base de dados de reclamações.

Dentro de uma perspectiva de defesa coletiva das relações de consumo, a ANAC passa a desenvolver suas atividades de regulação e fiscalização fundada em base de dados pública compartilhada por todas as entidades que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A partir de março de 2017, a ANAC começou o processo de migração da base de consumidores para o Consumidor.gov.br, dando início a intensa divulgação da plataforma. Essas ações somadas à adesão de novas empresas foram responsáveis pelo incremento do número de reclamações.

Estima-se que em 2018 esse crescimento deve ser ainda mais representativo com a adesão de novas empresas aéreas ao Consumidor.gov.br. No início de março de 2017 aderiram à plataforma as empresas estrangeiras TAP, Air France, Aeroméxico e KLM, além da brasileira Passaredo. Outras 14 empresas que operam voos internacionais devem concluir sua adesão em breve. Atualmente, as empresas aéreas que atendem pelo Consumidor.gov.br movimentam 91,27% dos passageiros do transporte aéreo.

Com a popularização da ferramenta e a partir da divulgação dos indicadores de cada empresa, espera-se que haja um acirramento da disputa pela preferência dos consumidores. Os rankings divulgados revelam a satisfação com os serviços prestados e passam a constituir mecanismo de incentivo à busca de melhores práticas comerciais e ao aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados.

Respeitadas as diretrizes de uso da plataforma Consumidor.gov.br, o Poder Público passa a exercer monitoramento das demandas de forma coletiva, identificando os principais problemas relatados pelos consumidores, promovendo análises que direcionem a atividade regulatória e de fiscalização da prestação dos serviços.



Anexo I – Tabela de Classificação

Tema	Definição
Oferta e compra	Refere-se à oferta e à comercialização de serviços e de produtos.
Alteração pelo passageiro	Refere-se à remarcação e à resilição do contrato pelo passageiro.
Alteração pela empresa aérea	Refere-se a alterações realizadas de forma programada pelas empresas aéreas quanto ao horário e ao itinerário originalmente contratados pelos passageiros, e obrigações decorrentes.
Check-in e embarque	Refere-se às atividades preparatórias necessárias ao voo e ao transporte de bagagem, realizadas pelos passageiros e empresas aéreas.
Execução do voo	Refere-se a falhas na execução do voo (atrasos, cancelamentos etc.) e obrigações decorrentes.
Transporte de bagagem	Refere-se a falhas na execução do transporte de bagagem (extravio, avaria etc.) e obrigações decorrentes.
Reembolso	Refere-se a falhas em procedimentos de reembolso de passagem aérea, especialmente prazos e utilização de créditos oriundos do reembolso. Não se refere ao reembolso de itens opcionais.
Reclamações contra valores e regras do contrato	Referem-se a questionamentos contra valores e regras contratuais praticados pelas empresas aéreas, embora de acordo com a legislação.
Assistência ao PNAE	Refere-se aos procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidades de assistência especial (PNAE).
Programas de Fidelidade	Refere-se à adesão, pontuação e utilização de programas de fidelidade das empresas aéreas ou seus parceiros. Não se refere a problemas surgidos na execução do transporte aéreo.
Outros	Referem-se a outros subtemas, não abrangidos pelos temas anteriores, como problemas ocorridos na utilização de itens opcionais (assento conforto, <i>down/upgrade</i> de classe, seguros etc.).
Tema	Subtema
Oferta e compra	Informação/Regras e valores do transporte de passageiros
Oferta e compra	Informação/Regras e valores do transporte de bagagem
Oferta e compra	Informação/Regras e valores do transporte de bagagem especial, animais, carga e itens proibidos
Oferta e compra	Informação/Regras e valores de itens opcionais
Oferta e compra	Comprovante de passagem aérea
Oferta e compra	Outros
Alteração pelo passageiro	Remarcação e resilição
Alteração pelo passageiro	Desistência 24/7
Alteração pelo passageiro	Multas indevidas e devolução da tarifa aeroportuária
Alteração pelo passageiro	Cancelamento automático do retorno (<i>no-show</i> na ida)
Tema	Subtema
Alteração pela empresa aérea	Aviso
Alteração pela empresa aérea	Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)



Alteração pela empresa aérea	Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)
Alteração pela empresa aérea	Outros
Check-in e embarque	Correção de nome (inclusive negativa de embarque)
Check-in e embarque	Documentação (inclusive negativa de embarque)
Check-in e embarque	Declaração especial de valor de bagagem
Check-in e embarque	Outros
Execução do voo	Atraso/Informação
Execução do voo	Atraso/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)
Execução do voo	Atraso/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)
Execução do voo	Atraso/Outros
Execução do voo	Cancelamento/Informação
Execução do voo	Cancelamento/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)
Execução do voo	Cancelamento/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)
Execução do voo	Cancelamento/Outros
Execução do voo	Perda de conexão/Informação
Execução do voo	Perda de conexão/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)
Execução do voo	Perda de conexão/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)
Execução do voo	Perda de conexão/Outros
Execução do voo	Interrupção do serviço/Informação
Execução do voo	Interrupção do serviço/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)
Execução do voo	Interrupção do serviço/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)
Execução do voo	Interrupção do serviço/Outros
Execução do voo	Preterição/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)
Execução do voo	Preterição/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)
Execução do voo	Preterição/Compensação
Execução do voo	Preterição/Outros
Transporte de bagagem	Extravio
Transporte de bagagem	Avaria
Transporte de bagagem	Violação
Transporte de bagagem	Outros/Bagagem de mão
Transporte de bagagem	Outros/Bagagem despachada
Transporte de bagagem	Outros/Bagagem especial, animais, carga e itens proibidos



Reembolso	Prazo
Reembolso	Créditos
Reembolso	Outros
Reclamações contra valores e regras do contrato	Preços praticados
Reclamações contra valores e regras do contrato	Multas previstas no contrato
Reclamações contra valores e regras do contrato	Arrependimento (art. 49, CDC)
Reclamações contra valores e regras do contrato	Outros
Assistência ao PNAE	Procedimentos prévios à viagem
Assistência ao PNAE	Ajudas técnicas e equipamentos médicos
Assistência ao PNAE	Acompanhante
Assistência ao PNAE	Cão-guia
Assistência ao PNAE	Designação de assentos e mecanismos de contenção
Assistência ao PNAE	Outros
Programas de Fidelidade	Programas de Fidelidade
Outros	Assento conforto e outros itens opcionais
Outros	Passageiro indisciplinado
Outros	Outros



Anexo II – Distribuição das Reclamações Analisadas

	Avianca			Azul			Gol			Latam			Lufthansa			Swiss		TG
	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	T	
Oferta e compra	79	39	118	168	151	319	148	74	222	315	188	503	1	3	4			1166
Comprovante de passagem aérea	18	3	21	15	11	26	14	2	16	46	14	60	1		1			124
Informação/Regras e valores de itens opcionais	1	3	4	10	10	20	8	5	13	18	14	32						69
Informação/Regras e valores do transporte de bagagem	10	4	14	18	19	37	26	16	42	48	44	92						185
Informação/Regras e valores do transporte de bagagem especial, animais, carga e itens proibidos	2	2	4	4	3	7	6	1	7	10	8	18		1	1			37
Informação/Regras e valores do transporte de passageiros	8	6	14	40	41	81	29	15	44	67	47	114						253
Outros	40	21	61	81	67	148	65	35	100	126	61	187		2	2			498
Alteração pelo passageiro	71	18	89	134	76	210	149	30	179	471	113	584	2	2	4			1066
Cancelamento automático do retorno (no-show na ida)	3	1	4	4		4	14	10	24	39	12	51						83
Desistência 24/7	8	2	10	13	3	16	14		14	58	10	68						108
Remarcação e resilição	60	15	75	117	73	190	121	20	141	374	91	465	2	2	4			875
Alteração pela empresa aérea	64	49	113	154	160	314	98	58	156	211	112	323		2	2			908
Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	40	21	61	96	90	186	67	42	109	127	67	194		2	2			552
Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	1	1	2	10	13	23	5	2	7	12	7	19						51
Aviso	12	14	26	30	51	81	8	9	17	38	21	59						183
Outros	11	13	24	18	6	24	18	5	23	34	17	51						122
Check-in e embarque	66	22	88	40	14	54	110	44	154	179	93	272		2	2			570
Correção de nome (inclusive negativa de embarque)	25	6	31	14	7	21	13	3	16	88	12	100		1	1			169
Declaração especial de valor de bagagem										1		1						1
Documentação (inclusive negativa de embarque)	2	2	4	2		2	5	5	10	11	12	23						39
Outros	39	14	53	24	7	31	92	36	128	79	69	148		1	1			361

R – Resolvida; NR – Não resolvida; T – Total; TG – Total Geral.



	Avianca			Azul			Gol			Latam			Lufthansa			Swiss		TG
	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	T	
Execução do voo	135	69	204	100	122	222	118	82	200	333	226	559	3	6	9			1194
Atraso/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	2	4	6	4	8	12	2	5	7	8	6	14						39
Atraso/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	23	8	31	11	9	20	16	12	28	53	21	74						153
Atraso/Informação	13	4	17	3	4	7	8	5	13	5	6	11						48
Atraso/Outros	28	6	34	12	13	25	15	9	24	34	21	55						138
Cancelamento/ Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	11	9	20	21	19	40	11	6	17	35	34	69	1	1	2			148
Cancelamento/ Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	10	7	17	8	20	28	11	3	14	60	26	86		1	1			146
Cancelamento/ Informação	4	3	7	5	3	8	4	2	6	11	10	21	1		1			43
Cancelamento/Outros	10	10	20	13	14	27	7	2	9	28	17	45	1		1			102
Interrupção do serviço/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	3	1	4	1	8	9	3	3	6	4	3	7						26
Interrupção do serviço/ Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)				2	1	3	1		1	4	8	12						16
Interrupção do serviço/Informação	2		2		1	1		1	1									4
Interrupção do serviço/Outros	3		3	1	2	3		3	3	6	8	14		1	1			24
Perda de conexão/ Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	2	2	4	5	6	11	4	5	9	12	12	24		1	1			49



	Avianca			Azul			Gol			Latam			Lufthansa			Swiss		TG
	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	T	
Perda de conexão/ Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	2		2	4	4	8	8	8	16	10	6	16						42
Perda de conexão/ Informação	1		1				2	3	5	1	3	4						10
Perda de conexão/ Outros	4	3	7	4	6	10	11	7	18	15	11	26		2	2			63
Preterição/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	3	1	4	1		1	3		3	8	9	17						25
Preterição/ Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	1	1	2	1		1		2	2	2	1	3						8
Preterição/ Compensação	10	5	15	2	2	4	10	4	14	32	18	50						83
Preterição/Outros	3	5	8	2	2	4	2	2	4	5	6	11						27
Transporte de bagagem	78	81	159	107	109	216	103	108	211	265	211	476	2	6	8			1070
Avaria	20	42	62	44	47	91	41	44	85	101	84	185	1	1	2			425
Extravio	36	23	59	40	21	61	21	16	37	76	49	125		4	4			286
Violação	7	8	15	8	17	25	8	17	25	20	15	35		1	1			101
Outros/Bagagem de mão	4	1	5	3	11	14	10	12	22	30	33	63						104
Outros/Bagagem despachada	10	5	15	7	10	17	18	12	30	30	23	53	1		1			116
Outros/Bagagem especial, animais, carga e itens proibidos	1	2	3	5	3	8	5	7	12	8	7	15						38
Reembolso	80	50	130	63	39	102	44	24	68	214	70	284	5	2	7			591
Créditos	7	4	11	11	11	22	18	7	25	12	9	21						79
Prazo	67	43	110	43	23	66	20	16	36	154	50	204	4	1	5			421
Outros	6	3	9	9	5	14	6	1	7	48	11	59	1	1	2			91
Reclamações contra valores e regras do contrato	132	23	155	208	111	319	225	56	281	494	73	567		3	3			1325
Arrependimento (art. 49, CDC)	6	4	10	30	15	45	38	7	45	89	4	93						193
Multas previstas no contrato	121	16	137	167	81	248	173	36	209	366	55	421		3	3			1018
Preços praticados	3	3	6	10	11	21	13	12	25	20	10	30						82
Outros	2		2	1	4	5	1	1	2	19	4	23						32



	Avianca			Azul			Gol			Latam			Lufthansa			Swiss		TG
	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	NR	T	R	T	
Assistência ao PNAE	9	2	11	16	19	35	11	10	21	18	13	31						98
Acompanhante	2		2	4		4	1		1	5	2	7						14
Ajudas técnicas e equipamentos médicos	3		3	2	3	5	2	2	4	5	3	8						20
Designação de assentos e mecanismos de contenção					2	2	2	2	4	1	1	2						8
Procedimentos prévios à viagem	4	1	5	8	10	18	2	5	7	4	2	6						36
Outros		1	1	2	4	6	4	1	5	3	5	8						20
Outros	29	23	52	67	54	121	67	42	109	131	59	190	1		1	1	1	474
Assento conforto e outros itens opcionais	4	4	8	14	12	26	15	5	20	38	19	57				1	1	112
Passageiro indisciplinado				1	1	2	1	1	2									4
Outros	25	19	44	52	41	93	51	36	87	93	40	133	1		1			358
Total Geral	743	376	1119	1057	855	1912	1073	528	1601	2631	1158	3789	14	26	40	1	1	8462



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL