



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

1º Trimestre de 2022



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. 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 de 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 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](#) (clique no link para acessar).

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

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



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



Índices

Índice de Reclamações por Grupo de 100 mil Passageiros Pagos Transportados

No primeiro trimestre de 2022, foram transportados 22.551.390 passageiros pagos no Brasil (+56,6% em relação ao mesmo período do ano anterior). Nesse mesmo intervalo, foram registradas 36.736 reclamações em relação às empresas aéreas no Consumidor.gov.br (+62,2%). Juntas, essas empresas transportaram 22.541.319 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 139,1 (-2,9%), de 393,3 (-20,3%) para as estrangeiras e de 163,0 (+3,6%) no total. O número absoluto de passageiros transportados e de reclamações de cada empresa está disponível em anexo ([clique aqui para acessar](#)).

Entre as três empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre (Empresas brasileiras – Grupo 1), a **Azul** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 91,6. Em seguida, vieram Gol (139,8) e Grupo Latam (143,8).

Já entre as seis empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre (Empresas estrangeiras – Grupo 1), a **United Airlines** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 70,2. Em seguida, vieram Aerolíneas Argentinas (75,8), American Airlines (148,1), Copa Airlines (198,6), Air France (205,0) e TAP Air Portugal (1.171,7).



**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**

Empresas brasileiras		139,1	-2,9% ↓
Empresas brasileiras Grupo 1		126,3	-12,6% ↓
Azul Linhas Aéreas		91,6	30,1% ↑
Gol Linhas Aéreas		139,8	-34,1% ↓
Grupo LATAM Airlines		143,8	-12,5% ↓
Empresas brasileiras Grupo 2		1525,9	5604,7% ↑
Two Flex Aviação Inteligente		0,0	N/A
MAP Linhas Aéreas		16,0	-58,4% ↓
Passaredo Linhas Aéreas		42,1	49,7% ↑
Itapemirim Transportes Aéreos		N/A	N/A
Empresas estrangeiras		393,3	-20,3% ↓
Empresas estrangeiras Grupo 1		365,5	-33,7% ↓
United Airlines		70,2	-29,6% ↓
Aerolíneas Argentinas		75,8	-69,7% ↓
American Airlines		148,1	-25,3% ↓
Copa Airlines		198,6	-21,3% ↓
Air France		205,0	19,8% ↑
TAP Air Portugal		1171,7	-55,3% ↓
Empresas estrangeiras Grupo 2		425,0	-2,3% ↓
Paranair		0,0	N/A
Surinam Airways		0,0	-100,0% ↓
Flybondi		20,0	N/A
Boliviana de Aviación - BoA		30,2	36,5% ↑
Sky Airline		83,3	-38,9% ↓
Emirates		90,2	-53,8% ↓
British Airways		114,1	N/A
Turkish Airlines		118,5	-57,6% ↓
Air Canada		121,0	-58,8% ↓
Swiss		145,6	0,2% ↑
Lufthansa		146,8	-42,2% ↓
Delta Air Lines		156,2	34,6% ↑
Qatar Airways		187,0	12,6% ↑
KLM		214,9	-28,5% ↓
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		233,1	-36,9% ↓
Ethiopian Airlines		282,6	27,8% ↑
Avianca - Voos internacionais		433,0	-83,4% ↓
Aeromexico		481,8	47,4% ↑
JetSMART Airlines		543,6	N/A
Air Europa		792,3	2,1% ↑
Amazonas Línea Aérea		1832,5	725,7% ↑
Iberia Lineas Aereas		2915,1	148,5% ↑
Air China		N/A	N/A
Alitalia		N/A	N/A
Avior Airlines		N/A	N/A
Cabo Verde Airlines		N/A	N/A
Condor		N/A	N/A
Edelweiss Air		N/A	N/A
EL AL		N/A	N/A
Italia Trasporto Aereo (ITA Airways)		N/A	N/A
Norwegian		N/A	N/A
Royal Air Maroc		N/A	N/A
South African Airways		N/A	N/A
TACA Airlines		N/A	N/A
Viva Air		N/A	N/A
Total Geral		163,0	3,6% ↑



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

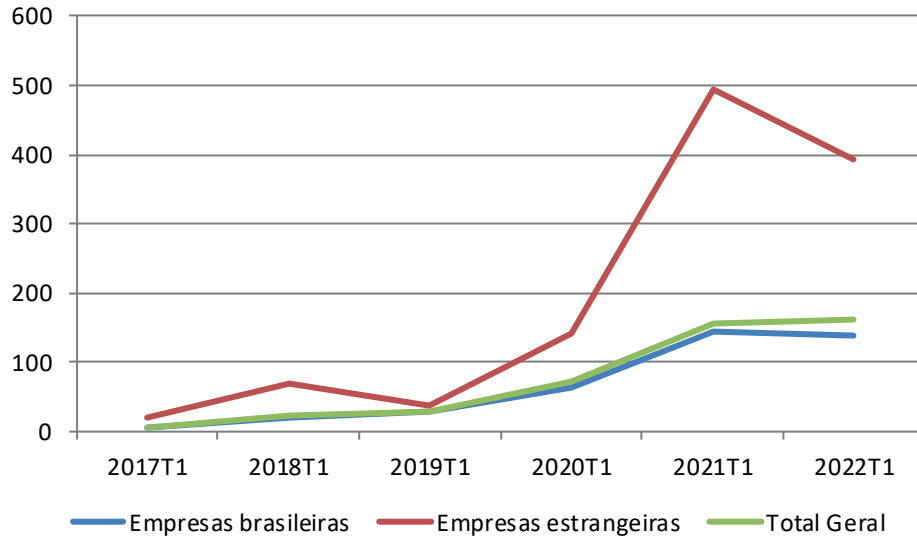


Gráfico 3: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

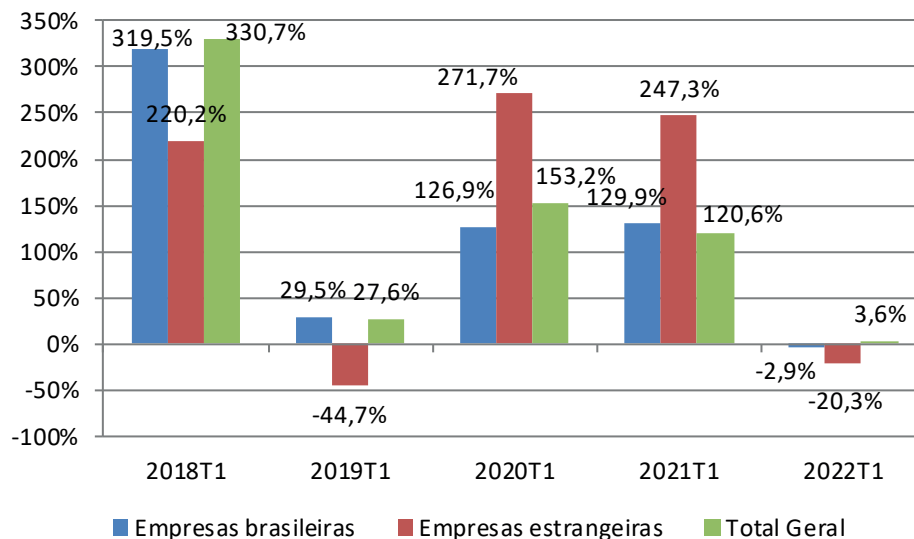




Gráfico 4: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: evolução do índice nos últimos 12 meses

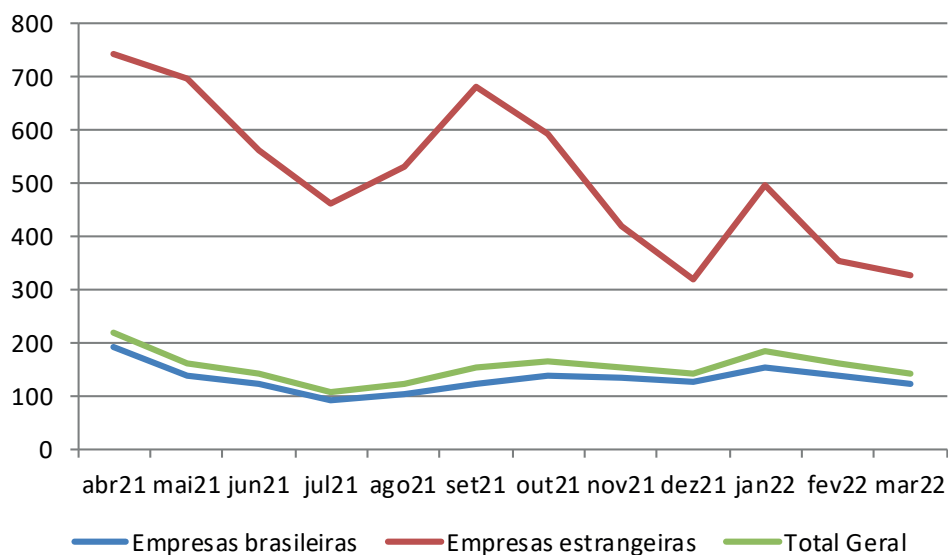


Gráfico 5: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas brasileiras: evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

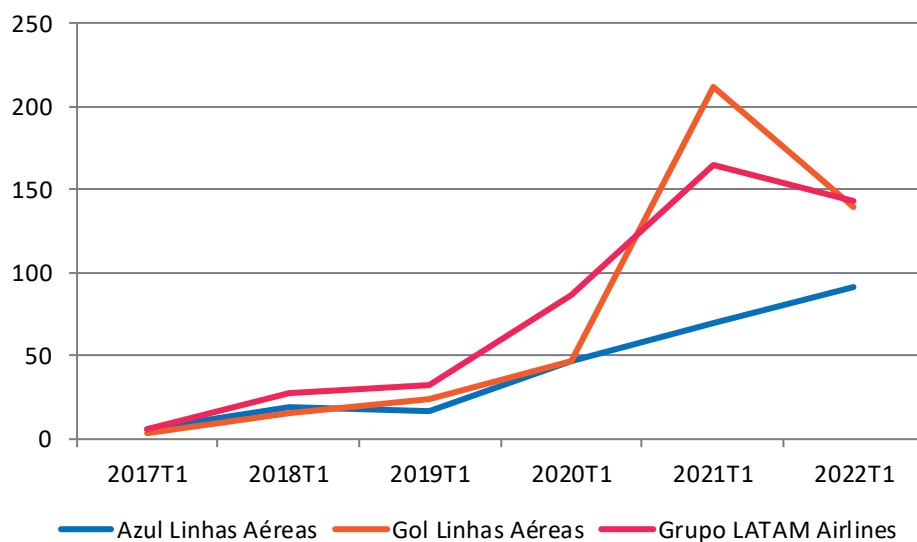
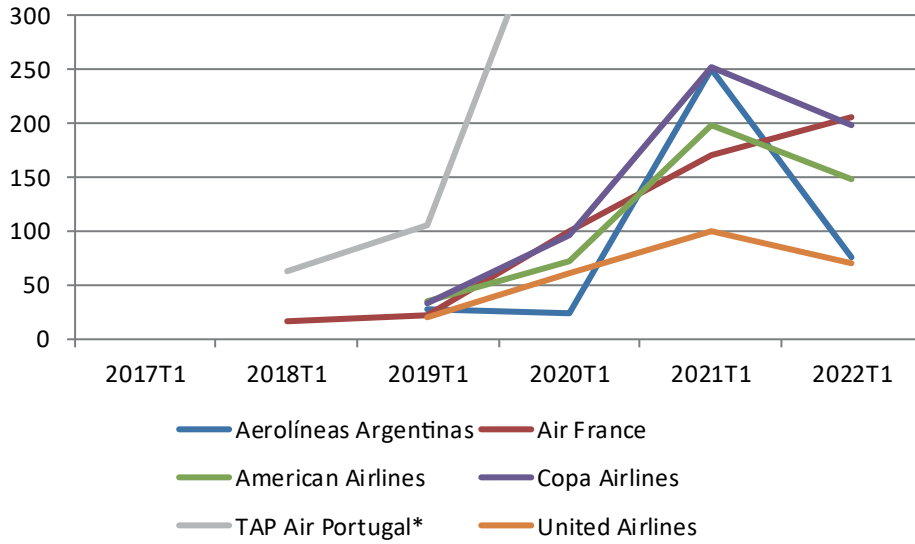




Gráfico 6: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas estrangeiras: evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos



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



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 primeiro trimestre de 2022, o índice de solução para as empresas brasileiras foi de 76,7% (-5,7% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 57,5% (-12,5%) para as estrangeiras e de 72,4% (-8,8%) no total.

Entre as três empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre (Empresas brasileiras – Grupo 1), a **Azul** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 92,1%. Em seguida, vieram Grupo Latam (75,8%) e Gol (75,5%).

Já entre as seis empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre (Empresas estrangeiras – Grupo 1), a **United Airlines** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 78,8%. Em seguida, vieram Copa Airlines (77,9%), American Airlines (68,1%), Aerolíneas Argentinas (64,9%), Air France (60,7%) e TAP Air Portugal (59,0%).



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

Empresas brasileiras		76,7%	-5,7% ↓
Empresas brasileiras Grupo 1		79,4%	-2,5% ↓
Azul Linhas Aéreas		92,1%	1,3% ↑
Grupo LATAM Airlines		75,8%	5,3% ↑
Gol Linhas Aéreas		75,5%	-10,3% ↓
Empresas brasileiras Grupo 2		53,4%	-28,9% ↓
MAP Linhas Aéreas		80,0%	6,7% ↑
Passaredo Linhas Aéreas		66,1%	-11,9% ↓
Itapemirim Transportes Aéreos		53,0%	N/A
Two Flex Aviação Inteligente	N/A		N/A
Empresas estrangeiras		57,5%	-12,5% ↓
Empresas estrangeiras Grupo 1		62,5%	-10,5% ↓
United Airlines		78,8%	4,3% ↑
Copa Airlines		77,9%	-7,5% ↓
American Airlines		68,1%	-13,2% ↓
Aerolíneas Argentinas		64,9%	0,8% ↑
Air France		60,7%	-21,3% ↓
TAP Air Portugal		59,0%	-11,0% ↓
Empresas estrangeiras Grupo 2		52,6%	-12,7% ↓
Viva Air		100,0%	N/A
Flybondi		90,9%	29,9% ↑
Boliviana de Aviación - BoA		80,0%	0,0%
Sky Airline		76,5%	-9,0% ↓
Delta Air Lines		72,0%	-2,4% ↓
Emirates		71,0%	19,8% ↑
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		65,0%	4,0% ↑
Air Europa		62,8%	14,2% ↑
Avianca - Voos internacionais		62,1%	-6,9% ↓
British Airways		60,5%	5,9% ↑
Aeromexico		60,2%	-13,2% ↓
Royal Air Maroc		59,1%	-27,0% ↓
Turkish Airlines		58,3%	-22,8% ↓
Air Canada		58,0%	11,6% ↑
Ethiopian Airlines		57,8%	25,3% ↑
Qatar Airways		57,8%	-0,9% ↓
Cabo Verde Airlines		57,1%	271,4% ↑
JetSMART Airlines		56,7%	-15,0% ↓
Lufthansa		55,1%	-8,6% ↓
KLM		55,1%	-28,2% ↓
Swiss		51,6%	-13,0% ↓
Air China		50,0%	50,0% ↑
EL AL		50,0%	-50,0% ↓
Alitalia		46,4%	17,6% ↑
Iberia Lineas Aereas		45,5%	-21,7% ↓
Norwegian		37,5%	-8,9% ↓
South African Airways		37,5%	-6,3% ↓
Amazonas Línea Aérea		28,6%	-38,1% ↓
Avior Airlines	N/A		N/A
Condor	N/A		N/A
Edelweiss Air	N/A		N/A
Italia Trasporto Aereo (ITA Airways)	N/A		N/A
Paranair	N/A		N/A
Surinam Airways	N/A		N/A
TACA Airlines	N/A		N/A
Total Geral		72,4%	-8,8% ↓



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

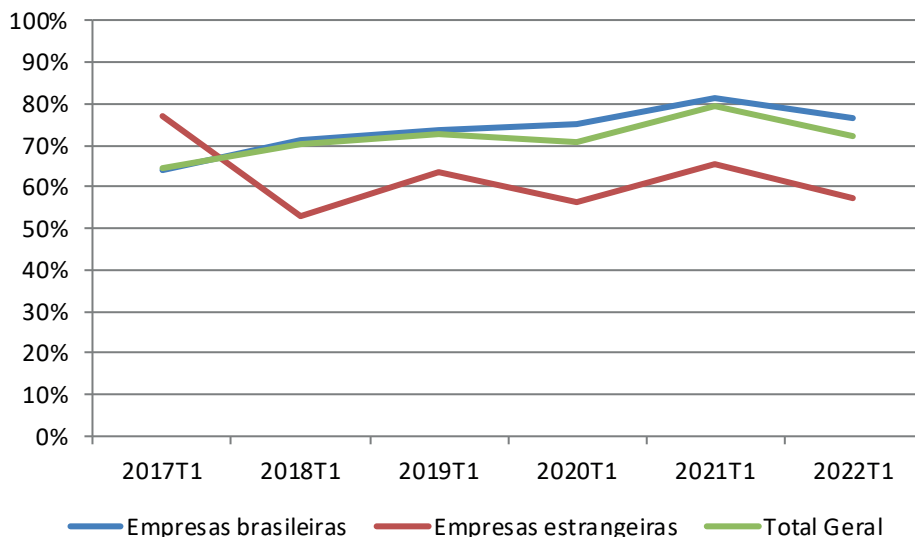


Gráfico 9: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

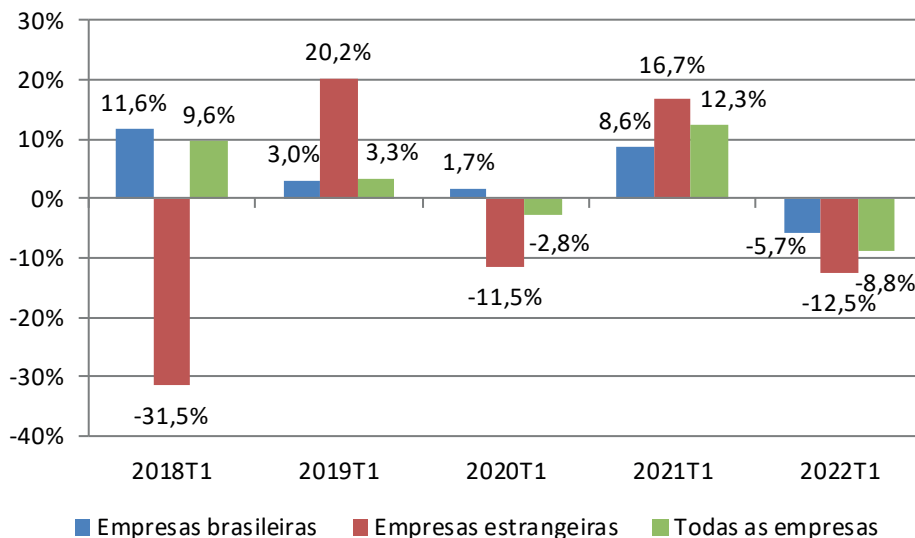




Gráfico 10: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: evolução do índice nos últimos 12 meses

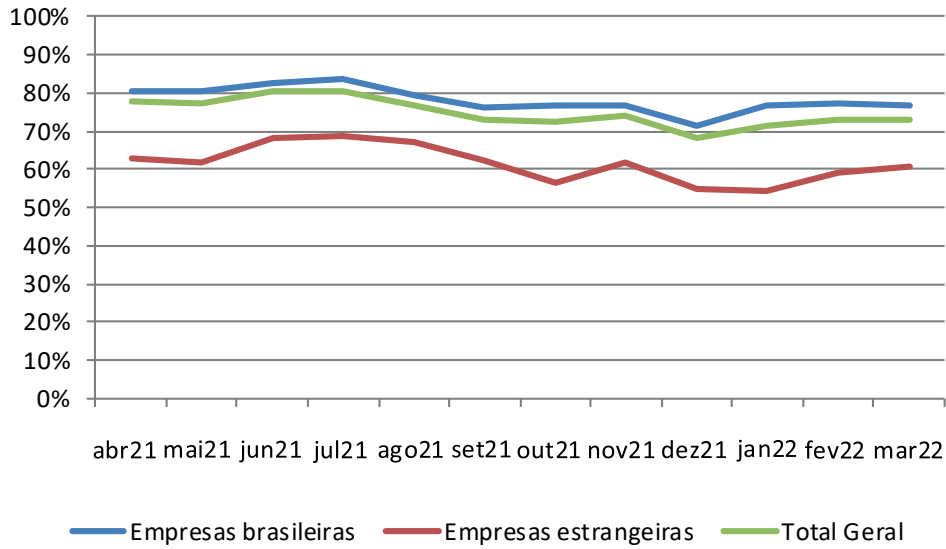


Gráfico 11: Solução – Maiores empresas brasileiras: evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

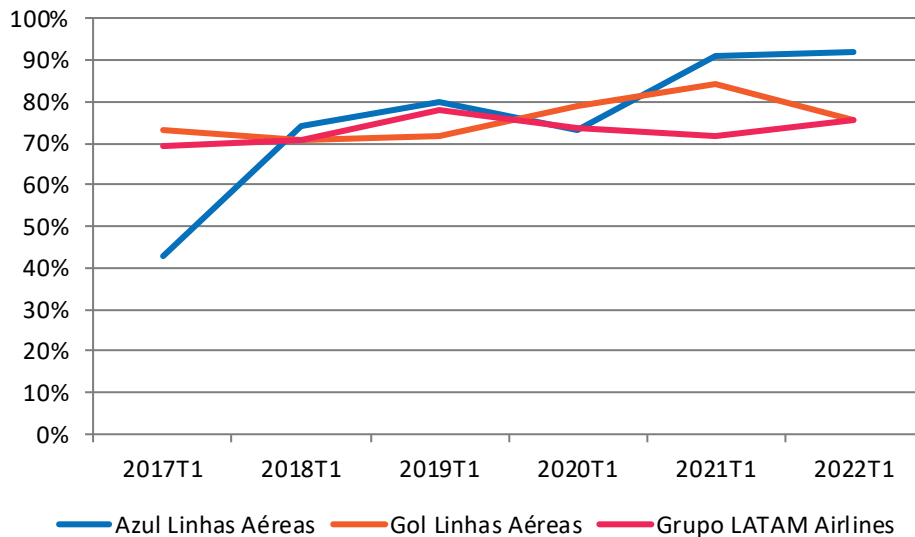
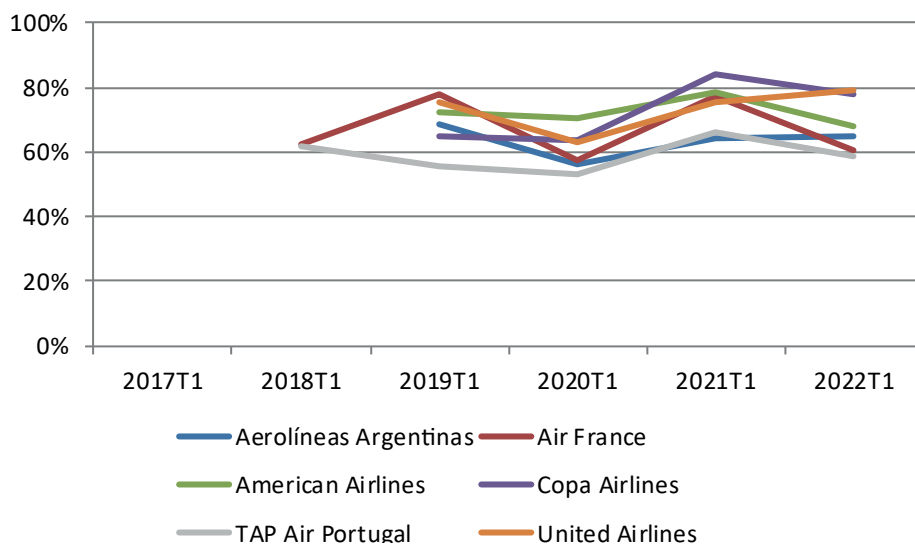




Gráfico 12: Solução – Maiores empresas estrangeiras: evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos





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 primeiro trimestre de 2022, o índice de satisfação para as empresas brasileiras foi de 3,1 (-11,2% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 2,0 (-23,2%) para as estrangeiras e de 2,8 (-15,8%) no total.

Entre as três empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre (Empresas brasileiras – Grupo 1), a **Azul** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 4,2. Em seguida, vieram Gol (3,1) e Grupo Latam (2,9).

Já entre as seis empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre (Empresas estrangeiras – Grupo 1), a **United Airlines** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,1. Em seguida, vieram Copa Airlines (3,0), American Airlines (2,6), TAP Air Portugal (2,2), Aerolíneas Argentinas (2,0) e Air France (2,0).



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

Empresas brasileiras		3,1	-11,2%	↓
Empresas brasileiras Grupo 1		3,3	-6,2%	↓
Azul Linhas Aéreas		4,2	-1,6%	↓
Gol Linhas Aéreas		3,1	-15,0%	↓
Grupo LATAM Airlines		2,9	7,7%	↑
Empresas brasileiras Grupo 2		1,3	-54,4%	↓
MAP Linhas Aéreas		3,0	12,5%	↑
Passaredo Linhas Aéreas		1,4	-51,8%	↓
Itapemirim Transportes Aéreos		1,3	N/A	
Two Flex Aviação Inteligente	N/A		N/A	
Empresas estrangeiras		2,0	-23,2%	↓
Empresas estrangeiras Grupo 1		2,3	-18,5%	↓
United Airlines		3,1	3,8%	↑
Copa Airlines		3,0	-13,8%	↓
American Airlines		2,6	-23,1%	↓
TAP Air Portugal		2,2	-19,3%	↓
Aerolíneas Argentinas		2,0	-21,3%	↓
Air France		2,0	-23,3%	↓
Empresas estrangeiras Grupo 2		1,7	-26,5%	↓
EL AL		3,0	-25,0%	↓
Flybondi		3,0	0,0%	
Delta Air Lines		2,8	-12,9%	↓
Emirates		2,4	-9,6%	↓
Air Canada		2,4	11,8%	↑
Boliviana de Aviación - BoA		2,3	-22,2%	↓
Aeromexico		2,3	-17,2%	↓
Royal Air Maroc		2,2	-29,6%	↓
British Airways		2,2	99,3%	↑
Air Europa		2,1	5,3%	↑
Sky Airline		2,1	-39,8%	↓
Avianca - Voos internacionais		2,0	-22,2%	↓
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		2,0	-25,0%	↓
Qatar Airways		2,0	0,6%	↑
KLM		2,0	-15,8%	↓
Turkish Airlines		2,0	-33,2%	↓
JetSMART Airlines		1,9	-26,2%	↓
Lufthansa		1,9	-16,6%	↓
Swiss		1,7	-37,4%	↓
Ethiopian Airlines		1,5	-14,7%	↓
Cabo Verde Airlines		1,4	-6,5%	↓
Alitalia		1,4	-3,0%	↓
Norwegian		1,4	9,1%	↑
Iberia Lineas Aereas		1,2	-43,5%	↓
Air China		1,0	-70,0%	↓
Amazonas Línea Aérea		1,0	0,0%	
South African Airways		1,0	0,0%	
Avior Airlines	N/A		N/A	
Condor	N/A		N/A	
Edelweiss Air	N/A		N/A	
Italia Trasporto Aereo (ITA Airways)	N/A		N/A	
Paranair	N/A		N/A	
Surinam Airways	N/A		N/A	
TACA Airlines	N/A		N/A	
Viva Air	N/A		N/A	
Total Geral		2,8	-15,8%	↓



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

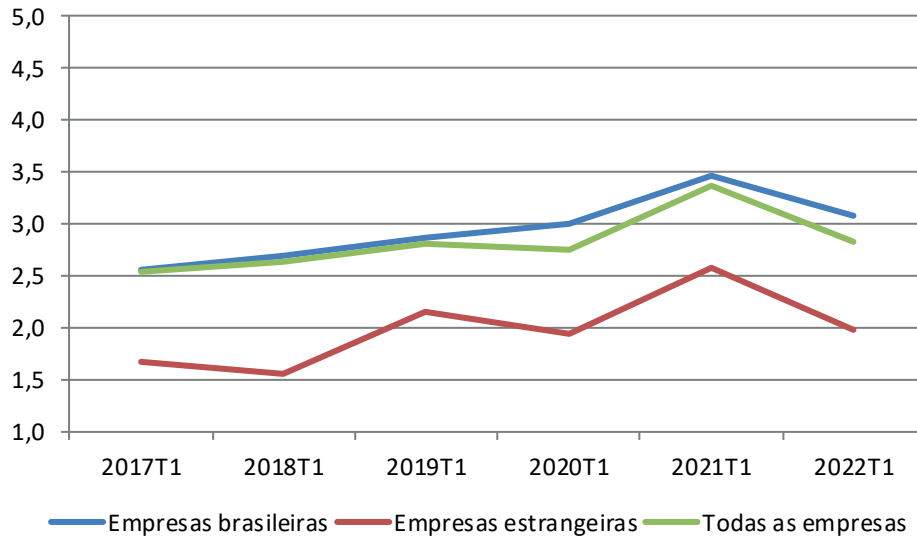


Gráfico 15: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

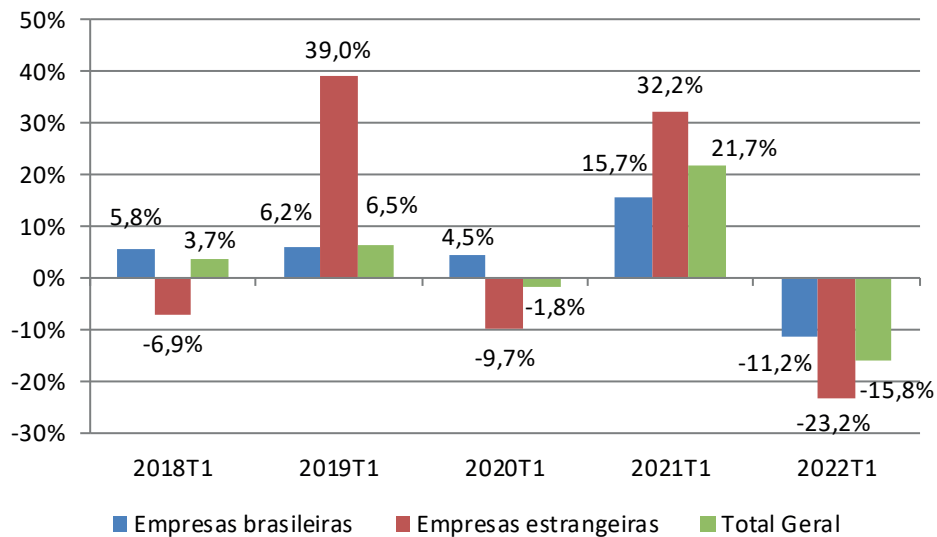




Gráfico 16: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: evolução do índice nos últimos 12 meses

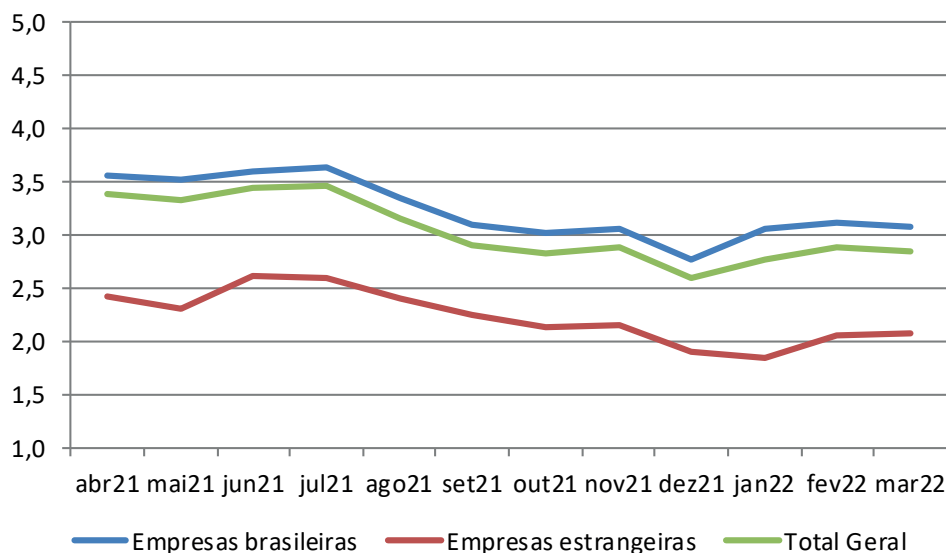


Gráfico 17: Satisfação – Maiores empresas brasileiras: evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

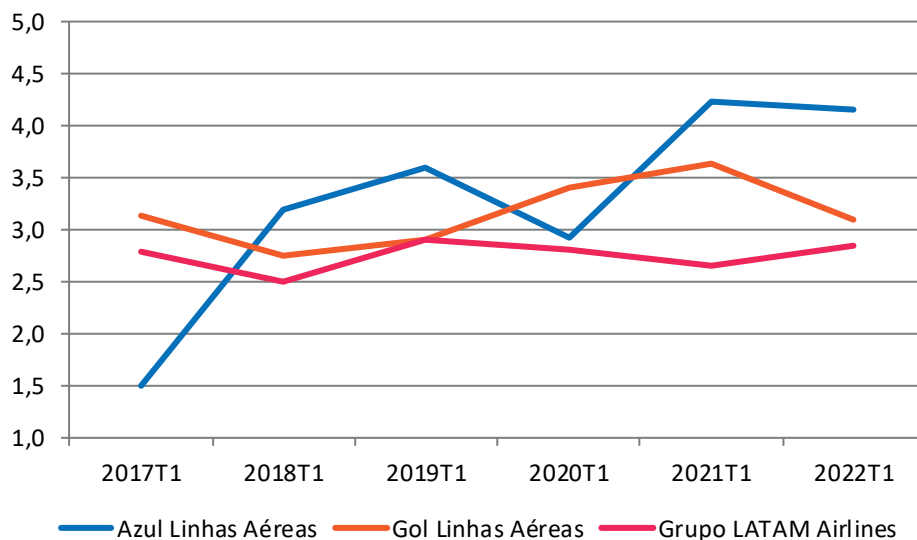
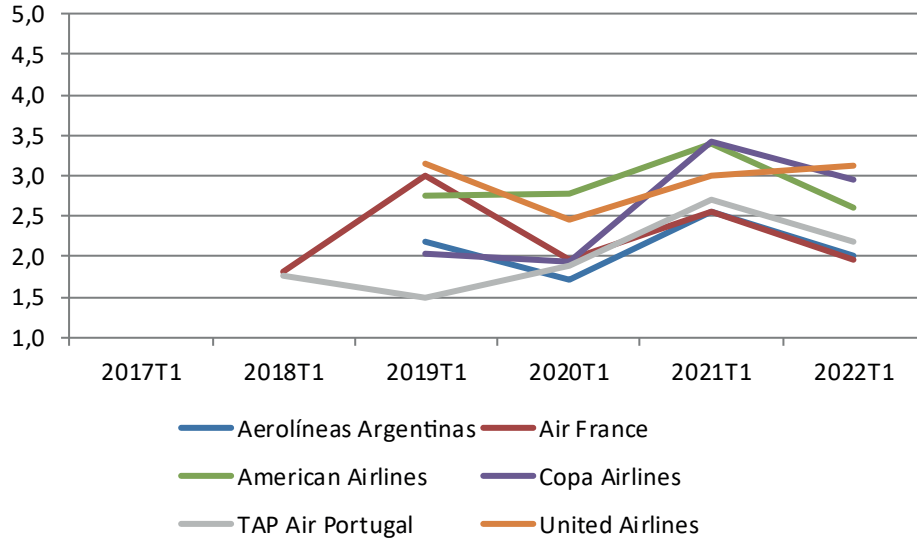




Gráfico 18: Satisfação – Maiores empresas estrangeiras: evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos





Tempo Médio de Resposta

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

No primeiro trimestre de 2022, o tempo médio de resposta para as empresas brasileiras foi de 5,7 dias (-7,9% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 6,4 (-33,0%) para as estrangeiras e de 5,8 (-11,2%) no total.

Entre as três empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre (Empresas brasileiras – Grupo 1), a **Gol** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 4,0 dias. Em seguida, vieram Azul (5,7) e Grupo Latam (6,8).

Já entre as seis empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre (Empresas estrangeiras – Grupo 1), a **Air France** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 3,8 dias. Em seguida, vieram American Airlines (4,6), TAP Air Portugal (4,6), Copa Airlines (8,0), Aerolíneas Argentinas (8,1) e United Airlines (8,2).



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

Empresas brasileiras		5,7	-7,9%	↓
Empresas brasileiras Grupo 1		5,5	-9,6%	↓
Gol Linhas Aéreas		4,0	-39,7%	↓
Azul Linhas Aéreas		5,7	42,5%	↑
Grupo LATAM Airlines		6,8	3,4%	↑
Empresas brasileiras Grupo 2		8,0	-5,0%	↓
MAP Linhas Aéreas		3,2	-66,3%	↓
Passaredo Linhas Aéreas		4,2	-47,6%	↓
Itapemirim Transportes Aéreos		8,2	N/A	
Two Flex Aviação Inteligente	N/A		N/A	
Empresas estrangeiras		6,4	-33,0%	↓
Empresas estrangeiras Grupo 1		5,1	-43,1%	↓
Air France		3,8	-73,0%	↓
American Airlines		4,6	-61,9%	↓
TAP Air Portugal		4,6	-42,1%	↓
Copa Airlines		8,0	-23,4%	↓
Aerolíneas Argentinas		8,1	-12,6%	↓
United Airlines		8,2	-20,8%	↓
Empresas estrangeiras Grupo 2		7,7	-25,6%	↓
Norwegian		2,5	-77,1%	↓
Air Canada		2,8	19,3%	↑
Delta Air Lines		3,0	22,3%	↑
Lufthansa		3,1	-6,7%	↓
Swiss		3,2	-48,9%	↓
KLM		3,4	-75,1%	↓
Air China		3,5	5,0%	↑
Boliviana de Aviación - BOA		3,6	-33,3%	↓
EL AL		4,0	-66,7%	↓
Emirates		4,7	-49,3%	↓
British Airways		5,5	13,2%	↑
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		5,7	166,7%	↑
Ethiopian Airlines		5,9	-50,0%	↓
Turkish Airlines		6,1	-46,3%	↓
JetSMART Airlines		6,4	-25,0%	↓
Qatar Airways		6,4	-13,3%	↓
Cabo Verde Airlines		6,6	99,1%	↑
Amazzonas Línea Aérea		7,8	N/A	
Viva Air		8,0	N/A	
Flybondi		8,3	-42,2%	↓
Air Europa		8,4	81,5%	↑
Alitalia		8,5	-22,2%	↓
Royal Air Maroc		8,6	-38,1%	↓
Iberia Lineas Aereas		8,9	-31,3%	↓
Avianca - Voos internacionais		9,3	-33,1%	↓
Aeromexico		9,5	-31,2%	↓
Sky Airline		9,8	-4,0%	↓
Avior Airlines	N/A		N/A	
Condor	N/A		N/A	
Edelweiss Air	N/A		N/A	
Italia Trasporto Aereo (ITA Airways)	N/A		N/A	
Paranair	N/A		N/A	
South African Airways	N/A		N/A	
Surinam Airways	N/A		N/A	
TACA Airlines	N/A		N/A	
Total Geral		5,8	-11,2%	↓



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

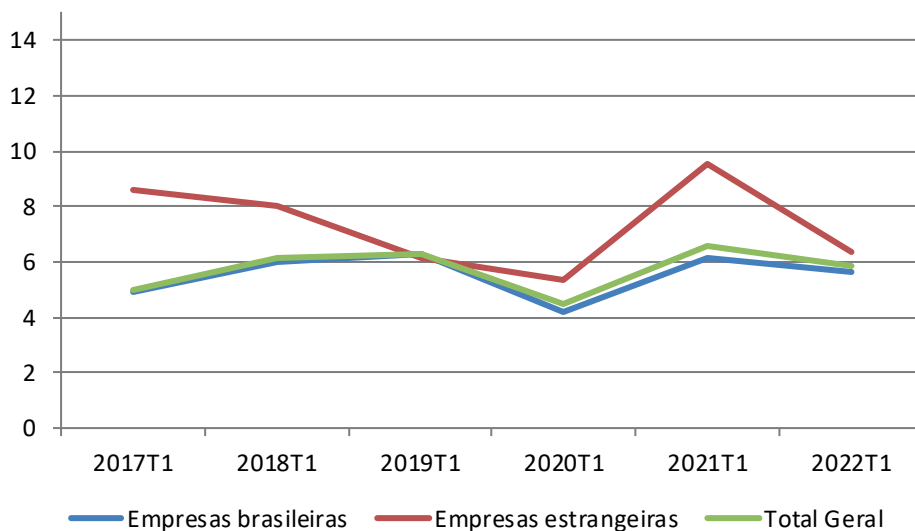


Gráfico 21: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

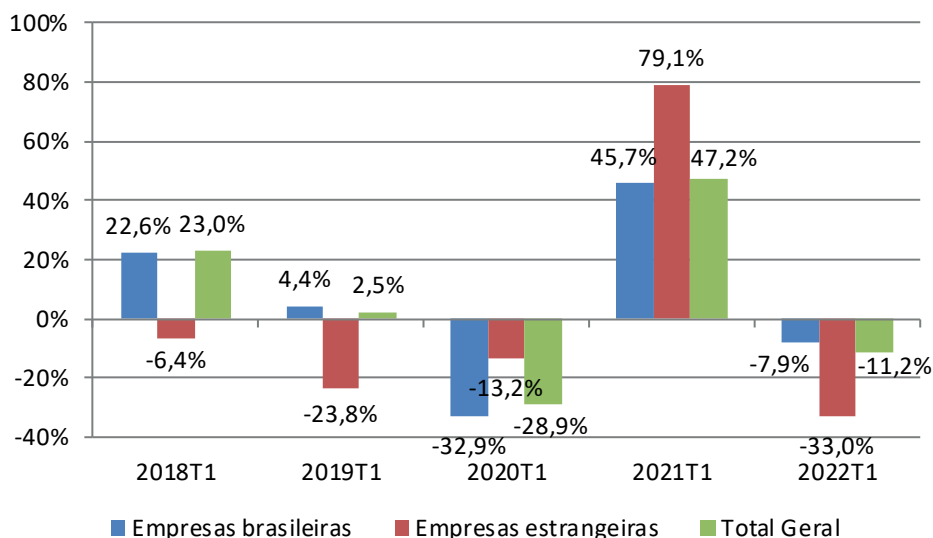




Gráfico 22: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: evolução do índice nos últimos 12 meses

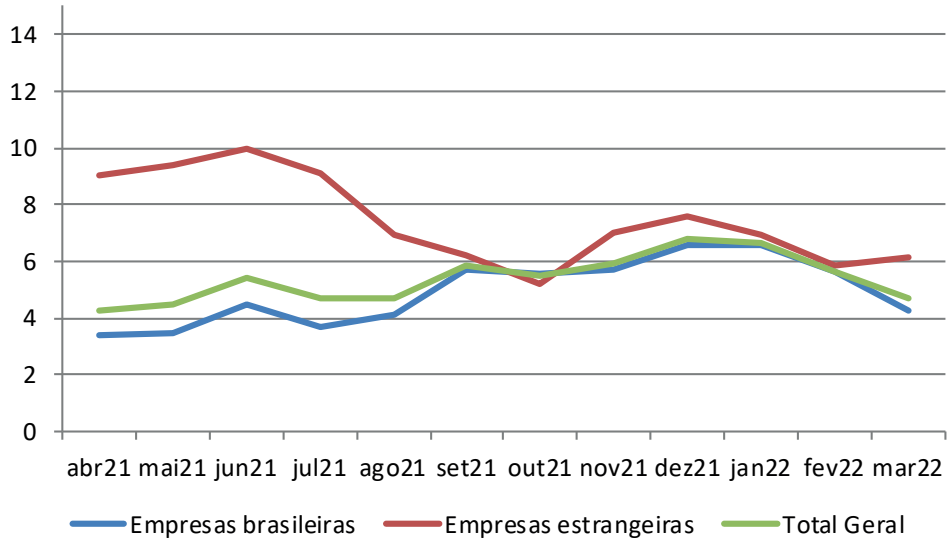


Gráfico 23: Tempo médio de resposta – Maiores empresas brasileiras: evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

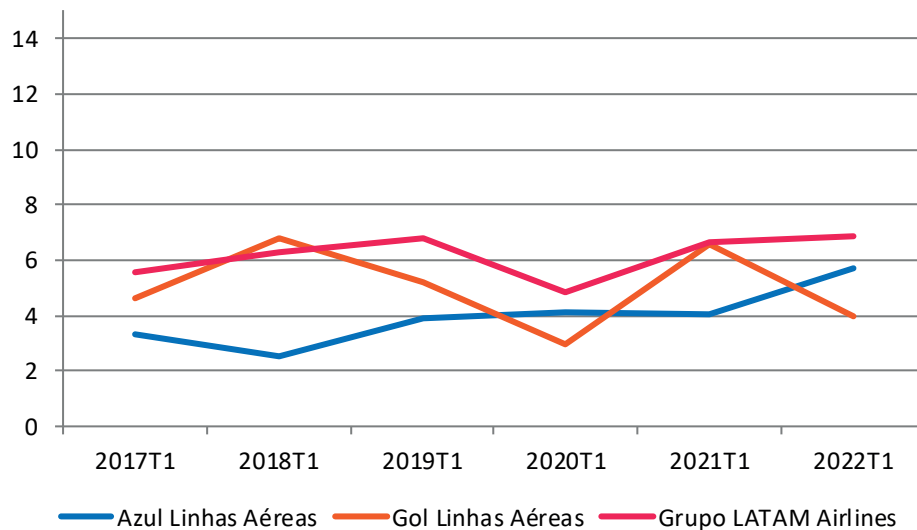




Gráfico 24: Tempo médio de resposta – Maiores empresas estrangeiras: evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

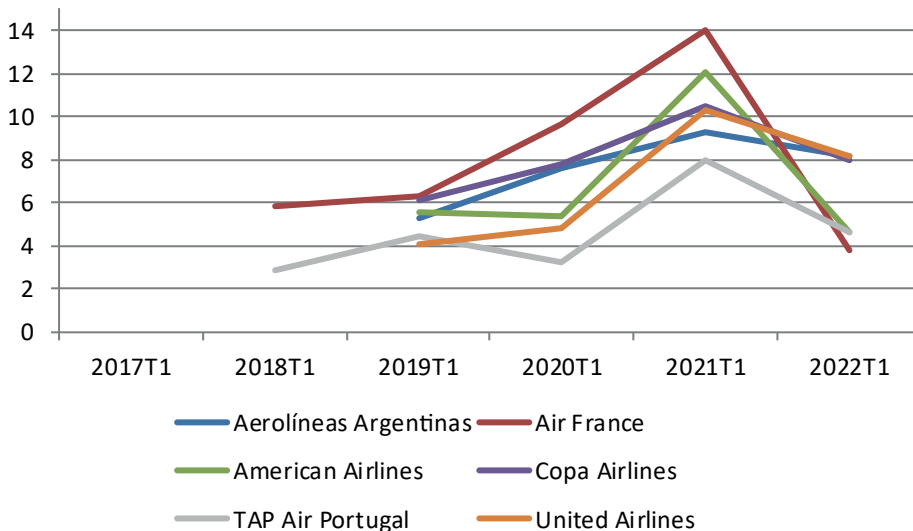
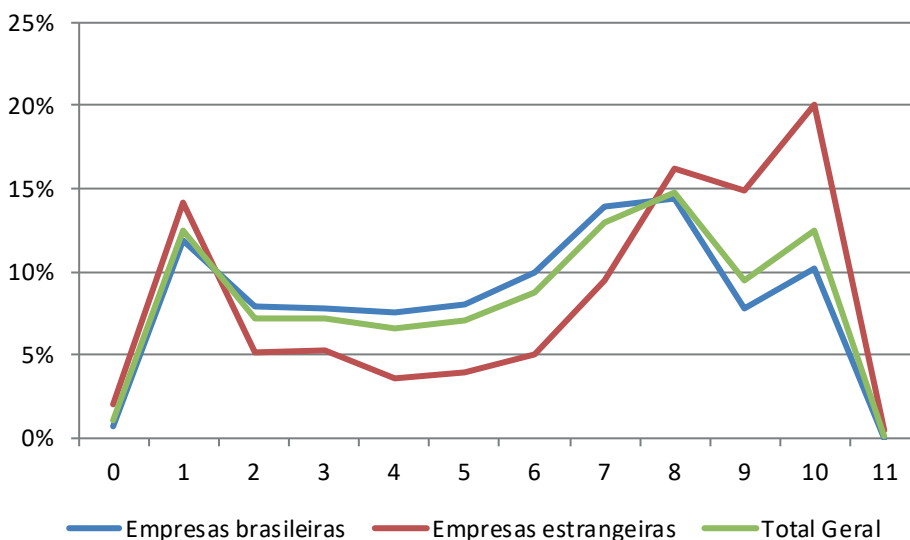
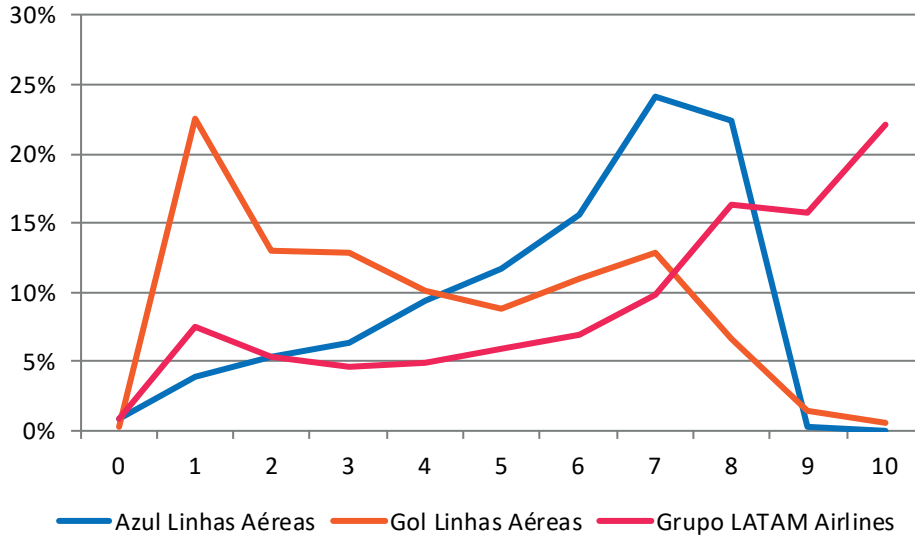


Gráfico 25: Distribuição do tempo de resposta no trimestre – Empresas agrupadas por nacionalidade

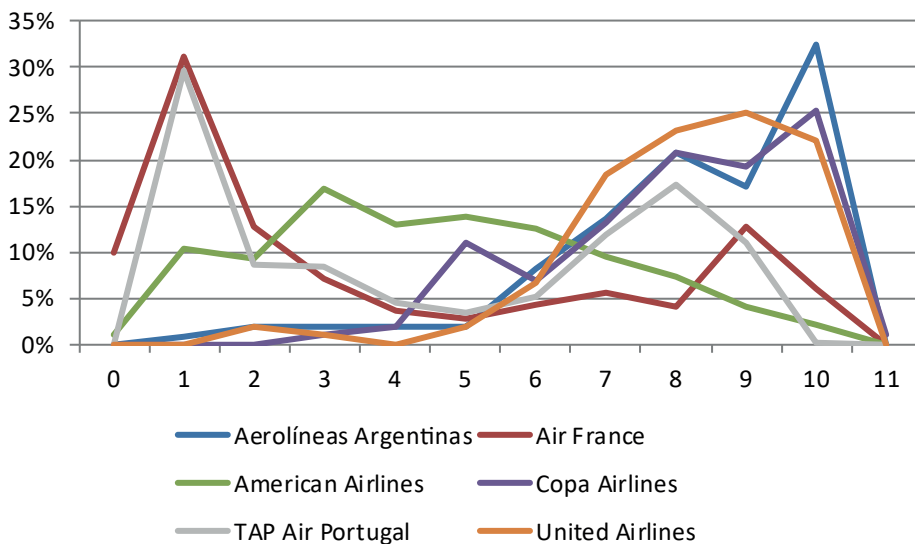




**Gráfico 26: Distribuição do tempo de resposta no trimestre –
Maiores empresas brasileiras**



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





Temas e Subtemas mais Reclamados

No primeiro trimestre de 2022, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: Reembolso (31,6% das reclamações), Alteração pelo passageiro (23,2%) e Oferta e compra (17,1%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: Reembolso (32,4%), Alteração pelo passageiro (20,4%) e Alteração pela empresa aérea (17,7%). Já quanto às empresas estrangeiras: Reembolso (29,8%), Alteração pelo passageiro (29,2%) e Oferta e compra (22,1%).

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](#) (clique no link para acessar), juntamente com todas as tabelas utilizadas no boletim, em formato editável.

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

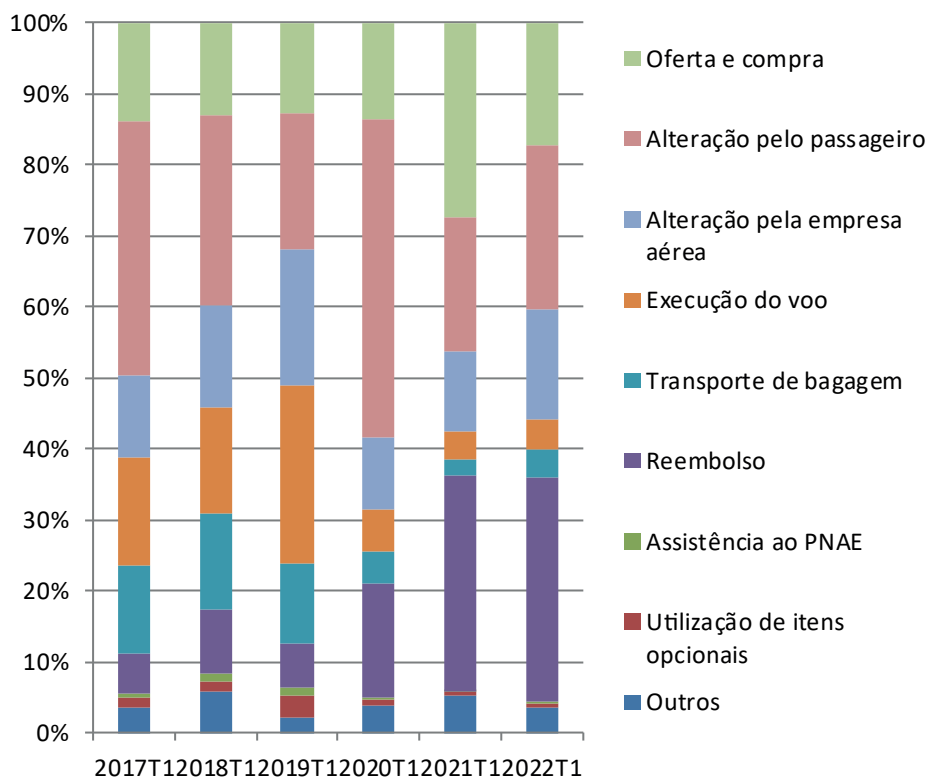




Gráfico 29: Temas mais reclamados – Empresas brasileiras: evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos

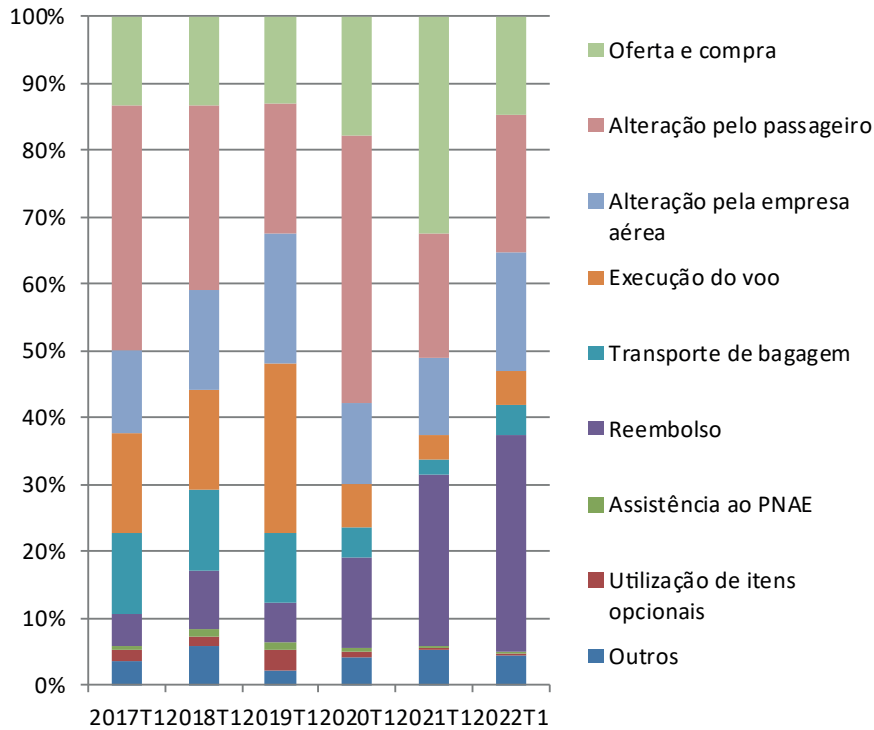


Gráfico 30: Temas mais reclamados – Empresas estrangeiras: evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos

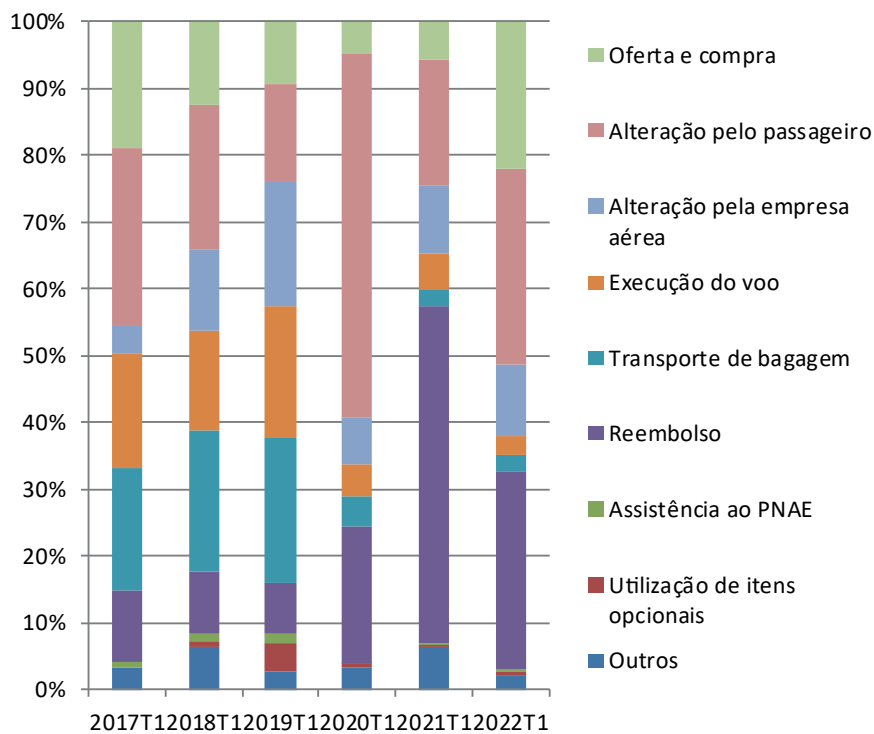




Gráfico 31: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Todas as empresas

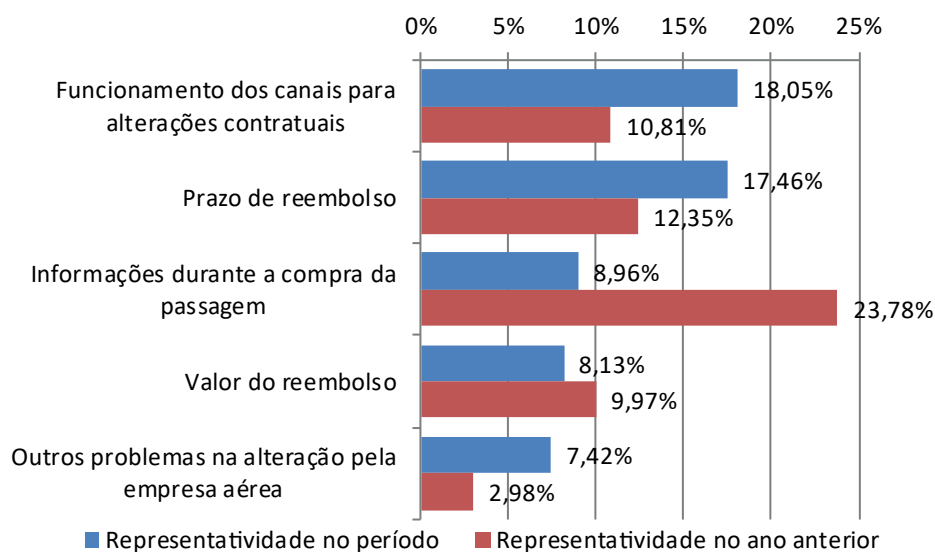


Gráfico 32: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Empresas brasileiras

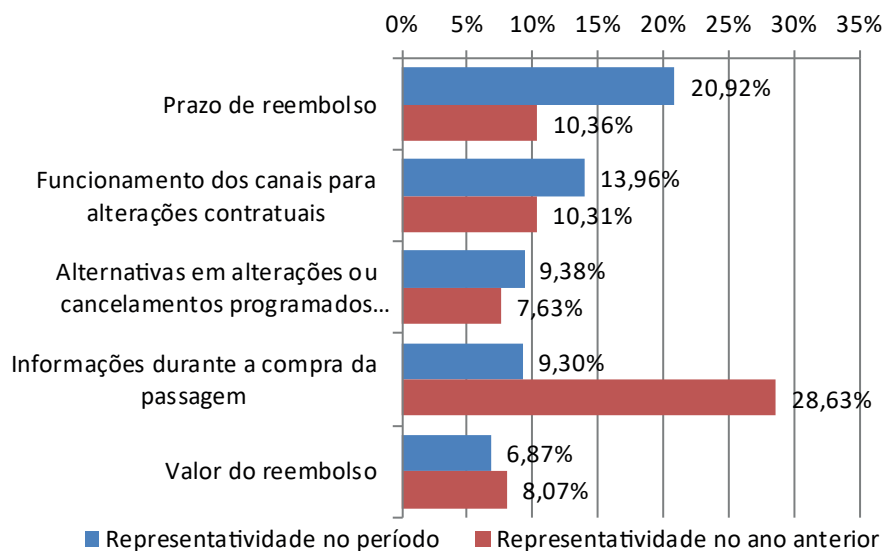
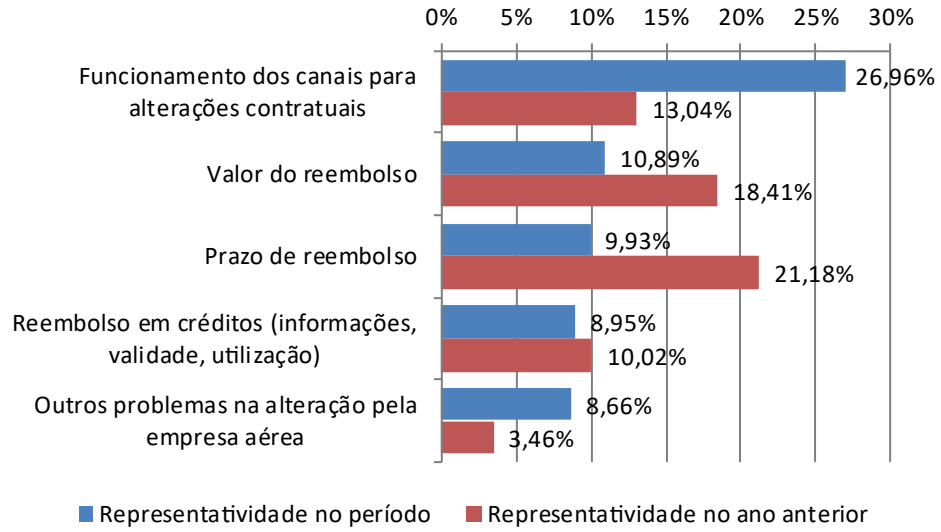




Gráfico 33: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Empresas estrangeiras





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.

No primeiro trimestre de 2022, as empresas brasileiras não responderam no prazo 5,7% das suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 0,7%. No total, 4,6% 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 1,41%. No total, 0,18% das reclamações não foram respondidas no prazo. As empresas aéreas que não responderam suas reclamações estão sujeitas a penalidades (multas, por exemplo) aplicadas pela ANAC.

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

South African Airways	8		100,0%
Itapemirim Transportes Aéreos	1632		58,3%
Cabo Verde Airlines	10		47,6%
Amazonas Línea Aérea	2		28,6%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	5		25,0%
Sky Airline	4		7,8%
JetSMART Airlines	2		6,7%
Royal Air Maroc	2		4,5%
Aerolíneas Argentinas	3		2,6%
Air France	6		2,3%
Avianca - Voos internacionais	5		1,7%
Aeromexico	3		1,7%
Ethiopian Airlines	1		1,6%
KLM	3		1,5%
Copa Airlines	5		1,2%
Air Europa	1		0,3%
Alitalia	1		0,1%



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 no link 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 “N/A” 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 como “N/A” 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

Luiz Ricardo de Souza Nascimento

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

Yuri César Cherman

Gerente Técnico de Educação para Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros

Patrícia Semensato Cabral

Elaboração

Giovani Hilário Moreira

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