



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

2º Trimestre de 2020



Apresentação

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) foi a primeira agência reguladora federal a aderir à plataforma Consumidor.gov.br, serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet, de forma rápida e desburocratizada. A adesão ocorreu em dezembro de 2016, por meio de Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que é responsável pela gestão, disponibilização e manutenção da plataforma.

A Agência monitora as reclamações registradas na plataforma e avalia, em âmbito coletivo, os serviços prestados pelas empresas do transporte aéreo. Como parte desse trabalho de monitoramento, periodicamente são publicados boletins, como o presente, tendo por objeto dar transparência acerca: dos mais significantes itens de reclamação registrados no sistema Consumidor.gov.br; e do desempenho das empresas aéreas na solução das reclamações. Dessa forma, disponibiliza-se aos consumidores informações adicionais para a escolha de serviços de transporte aéreo. Tal iniciativa, ainda, está alinhada aos objetivos estratégicos da ANAC de *garantir a regulação efetiva para a aviação civil, de forma a permitir a inovação e a competitividade do setor e de fortalecer a comunicação e o papel da Agência.*

Ressalta-se que, a partir do segundo trimestre de 2019, o Consumidor.gov.br tornou-se o sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC para reclamações de consumidores contra empresas aéreas que operem no Brasil serviços de transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional. Essas empresas – em razão do previsto no art. 39 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016 – devem aderir e estar ativas no Consumidor.gov.br, além de responder, no prazo, as reclamações registradas na plataforma.

Destaca-se também que este boletim é acompanhado de anexo contendo a distribuição das reclamações por temas e subtemas, juntamente com todas as tabelas aqui utilizadas, em formato editável ([clique aqui para acessar](#)).



Fatos Relevantes

A Covid-19 tem imposto desafios sem precedentes ao mundo, incluindo o setor de transporte aéreo. Especialmente a partir da decretação de pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em março de 2020, medidas de distanciamento e isolamento social, em graus variados, têm sido adotadas para conter a disseminação da doença.

No Brasil, assim como no restante do mundo, seja por restrições à circulação impostas pelos governos, seja voluntariamente, as pessoas passaram a rever seus planos de viagem, os adiando ou mesmo cancelando. Desse modo, houve uma procura massiva dos passageiros visando a remarcação ou o reembolso de suas passagens aéreas, o que também pressionou os canais de atendimento das empresas aéreas.

Ademais, as restrições à entrada de estrangeiros no Brasil e em diversos países afetou, de maneira ainda mais acentuada, o transporte aéreo internacional, cuja demanda e oferta de voos de passageiros em ligações internacionais foram drasticamente reduzidas e até mesmo descontinuadas em diversas ligações internacionais.

Com a drástica redução da demanda presente e futura, houve significativa diminuição das operações das empresas aéreas e a readequação da malha aérea em todo o país e no mundo. No Brasil, o número de passageiros pagos transportados no 2º trimestre de 2020 teve uma redução de 92,7% em relação ao mesmo trimestre do ano anterior. É o menor número para um trimestre na série histórica da Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo, iniciada em 2000.

Diante desse contexto, desde o primeiro trimestre de 2020, medidas emergenciais para a aviação civil brasileira foram adotadas, a exemplo da edição da Medida Provisória (MP) nº 925, de 19 de março de 2020, e da Resolução ANAC nº 556, de 13 de maio de 2020. Tais medidas têm por objetivo mitigar os efeitos econômicos negativos sobre o setor, ao mesmo tempo em que buscam resguardar os interesses dos passageiros.

Todo esse quadro desencadeou um pico no número de reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br em meados do mês de março de 2020. Portanto, na análise dos dados apresentados para o 2º trimestre do ano de 2020, deve-se levar em consideração os efeitos causados no transporte aéreo pela pandemia de Covid-19, com impactos nos índices de todas as empresas aéreas e no resultado geral do setor.

Recorde-se ainda, para comparações com os dados relativos ao ano anterior, a situação de crise financeira e operacional pela qual passou a empresa aérea brasileira Avianca (Oceanair), que se agravou a partir do final do mês de março de 2019, com a reintegração de posse por parte dos lessores de aeronaves de sua frota e o conseqüente cancelamento de voos, tendo culminado com a suspensão cautelar de suas operações determinada pela ANAC no final do mês de maio do ano passado. Esse período foi marcado por um aumento expressivo no número de reclamações registradas contra a Oceanair, responsável por 12,4% dos passageiros pagos transportados em 2018 em voos domésticos no país, o que impactou não só no desempenho da própria empresa como também nos índices conjuntos de empresas brasileiras, estrangeiras e no resultado geral do setor.



Reclamações por Grupo de 100 mil Passageiros Pagos Transportados

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Consulta em 10/07/2020), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 1.985.183 passageiros pagos (pax pagos) no segundo trimestre de 2020. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 14.297 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 1.978.576 dos passageiros pagos do período (99,67% do total).

Ainda no segundo trimestre de 2020, a quantidade de reclamações registradas sobre o transporte aéreo no Consumidor.gov.br para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados foi de 569,9 para as empresas brasileiras, de 3.666,5 para as estrangeiras e de 722,6 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 56,6 para as empresas brasileiras, de 66,2 para as empresas estrangeiras e de 57,7 no total.

Em razão dos efeitos causados pela pandemia de Covid-19, houve significativa redução na quantidade de passageiros transportados pelas empresas aéreas (que chegou a zero, em vários casos). Nesse contexto, presume-se que uma parcela relevante das reclamações no trimestre foi registrada por consumidores que, embora não tenham voado, haviam adquirido passagens com voos programados para o período de pandemia e tiveram algum problema a ela relacionado. Assim, o número de reclamações ora apresentado refere-se tanto ao universo de passageiros efetivamente transportados (número esse que compõe o denominador do indicador aqui apresentado) quanto ao de consumidores que não chegaram a ter o seu transporte executado (número esse que não compõe o denominador do indicador aqui apresentado). Como visto, no contexto da pandemia, o transporte pode não ter sido executado devido a uma falha na prestação do serviço, alterações na malha aérea ou mesmo por razões do próprio passageiro.

Também em função da acentuada redução no número de passageiros transportados, a seguir e ao longo deste boletim, para listar as empresas brasileiras e estrangeiras que mais transportam passageiros, utilizou-se como referencial o número de passageiros transportados no primeiro trimestre de 2020.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Azul** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 266,4. Em seguida, vieram Gol (482,6) e Latam (1.267,9).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 390,1. Em seguida, vieram Air France (1.366,1), TAP Air Portugal (9.864,0), Aerolíneas Argentinas (10.384,6) e – com reclamações, embora sem passageiros no período – American Airlines e Copa Airlines.



Tabela 1: Reclamações por 100 mil passageiros pagos transportados

Empresa	Quantidade de reclamações	Quantidade de pax pagos	Número de reclamações por 100 mil pax pagos
Azul Linhas Aéreas	2.190	822.078	266,4
Gol Linhas Aéreas	2.959	613.157	482,6
Grupo LATAM Airlines	5.531	436.232	1267,9
Empresas brasileiras - Grupo 1	10.680	1.871.467	570,7
Two Flex Aviação Inteligente	-	5.528	0,0
MAP Linhas Aéreas	7	3.995	175,2
Passaredo Linhas Aéreas	32	-	<i>Não disponível</i>
Empresas brasileiras - Grupo 2	39	9.523	409,5
Empresas brasileiras - Total	10.719	1.880.990	569,9
Paranair	-	216	0,0
Surinam Airways	-	338	0,0
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	-	490	0,0
Qatar Airways	36	9.280	387,9
United Airlines	67	17.176	390,1
KLM	64	16.059	398,5
Boliviana de Aviación - BoA	2	440	454,5
Lufthansa	120	24.616	487,5
Air France	130	9.516	1366,1
Ethiopian Airlines	43	2.562	1678,4
Turkish Airlines	30	307	9772,0
TAP Air Portugal	1.262	12.794	9864,0
Aerolíneas Argentinas	108	1.040	10384,6
Aeromexico	122	990	12323,2
Delta Air Lines	47	372	12634,4
South African Airways	55	315	17460,3
Avianca - Voos internacionais	161	661	24357,0
Emirates	45	146	30821,9
Alitalia	152	187	81283,4
Air Europa	150	81	185185,2
Avior Airlines	-	-	<i>Não disponível</i>
Condor	-	-	<i>Não disponível</i>
Edelweiss Air	-	-	<i>Não disponível</i>
TACA Airlines	-	-	<i>Não disponível</i>
Aigle Azur	3	-	<i>Não disponível</i>
EL AL	4	-	<i>Não disponível</i>
Virgin Atlantic Airways	6	-	<i>Não disponível</i>
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	14	-	<i>Não disponível</i>
Cabo Verde Airlines	19	-	<i>Não disponível</i>
Flybondi	22	-	<i>Não disponível</i>
Air China	31	-	<i>Não disponível</i>
Royal Air Maroc	41	-	<i>Não disponível</i>
Swiss	42	-	<i>Não disponível</i>
Norwegian	46	-	<i>Não disponível</i>
British Airways	56	-	<i>Não disponível</i>
Air Canada	59	-	<i>Não disponível</i>
Sky Airline	73	-	<i>Não disponível</i>
JetSMART Airlines	79	-	<i>Não disponível</i>
American Airlines	135	-	<i>Não disponível</i>
Iberia Lineas Aereas	156	-	<i>Não disponível</i>
Copa Airlines	198	-	<i>Não disponível</i>
Empresas estrangeiras	3.578	97.586	3666,5
Todas as empresas	14.297	1.978.576	722,6



Índice de Solução

O índice de solução das reclamações é apurado de acordo com a avaliação dos próprios consumidores. Caso o consumidor não avalie, sua reclamação é contabilizada como “Resolvida”.

No segundo trimestre de 2020, o índice de solução foi de 66,5% para as empresas brasileiras, de 57,3% para as estrangeiras e de 64,2% no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 65,0% para as empresas brasileiras, de 61,2% para as empresas estrangeiras e de 64,5% no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Gol** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 78,3%. Em seguida, vieram Azul (69,6%) e Latam (58,8%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 76,1%. Em seguida, vieram Aerolíneas Argentinas (65,7%), American Airlines (63,0%), Copa Airlines (62,6%), TAP Air Portugal (60,2%) e Air France (56,9%).



Tabela 2: Índice de solução

MAP Linhas Aéreas	100,0%
Gol Linhas Aéreas	78,3%
Passaredo Linhas Aéreas	78,1%
Azul Linhas Aéreas	69,6%
Grupo LATAM Airlines	58,8%
Two Flex Aviação Inteligente	N/A
Empresas brasileiras	66,5%
Aigle Azur	100,0%
Boliviana de Aviación - BoA	100,0%
Delta Air Lines	80,9%
United Airlines	76,1%
South African Airways	70,9%
JetSMART Airlines	70,9%
Cabo Verde Airlines	68,4%
Turkish Airlines	66,7%
Aerolíneas Argentinas	65,7%
KLM	65,6%
Air China	64,5%
Sky Airline	64,4%
American Airlines	63,0%
Copa Airlines	62,6%
British Airways	62,5%
Qatar Airways	61,1%
TAP Air Portugal	60,2%
Iberia Lineas Aereas	57,7%
Air France	56,9%
Avianca - Voos internacionais	53,4%
Emirates	53,3%
Aeromexico	52,5%
Ethiopian Airlines	51,2%
EL AL	50,0%
Virgin Atlantic Airways	50,0%
Air Canada	49,2%
Royal Air Maroc	48,8%
Alitalia	44,1%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	42,9%
Air Europa	42,7%
Norwegian	37,0%
Flybondi	36,4%
Lufthansa	30,0%
Swiss	26,2%
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	N/A
Avior Airlines	N/A
Condor	N/A
Edelweiss Air	N/A
Paranair	N/A
Surinam Airways	N/A
TACA Airlines	N/A
Empresas estrangeiras	57,3%
Todas as empresas	64,2%



Índice de Satisfação

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

No segundo trimestre de 2020, o índice de satisfação foi de 2,7 para as empresas brasileiras, de 2,1 para as estrangeiras e de 2,5 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 2,3 para as empresas brasileiras, de 2,0 para as empresas estrangeiras e de 2,3 no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Gol** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,5. Em seguida, vieram Azul (2,9) e Latam (2,1).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,0. Em seguida, vieram American Airlines (2,7), Aerolíneas Argentinas (2,4), TAP Air Portugal (2,23), Copa Airlines (2,15) e Air France (1,8).



Tabela 3: Índice de satisfação

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



Tempo Médio de Resposta

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

Até 18 de março de 2020, o prazo de resposta das reclamações no Consumidor.gov.br era de 10 dias. Contudo, destaca-se que, em decorrência da pandemia da Covid-19, a partir de 19 de março de 2020, esse prazo foi ampliado para 15 dias. Essa alteração no prazo não foi aplicada apenas às empresas aéreas, mas a todas as empresas, de diversos setores da economia, presentes na plataforma Consumidor.gov.br.

No segundo trimestre de 2020, o tempo médio de resposta foi de 2,6 dias para as empresas brasileiras, de 7,9 para as estrangeiras e de 3,9 no total. No mesmo período do ano anterior, esse índice foi de 6,9 dias para as empresas brasileiras, de 6,2 para as empresas estrangeiras e de 6,8 no total.

Ainda no segundo trimestre de 2020, 51,39% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia e 3,69% do 10º ao 15º dia do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 14,69% das respostas ocorreram em até 1 dia e 43,56% do 10º ao 15º dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 42,35% das reclamações, enquanto 13,50% foram respondidas do 10º ao 15º dia.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportam passageiros, a **Gol** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 1,9 dias. Em seguida, vieram Latam (2,5) e Azul (3,7).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportam passageiros, a **United Airlines** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 2,3 dias. Em seguida, vieram American Airlines (6,6), Copa Airlines (7,5), TAP Air Portugal (8,5), Aerolíneas Argentinas (12,2) e Air France (12,8).



Tabela 4: Tempo médio de resposta

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



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

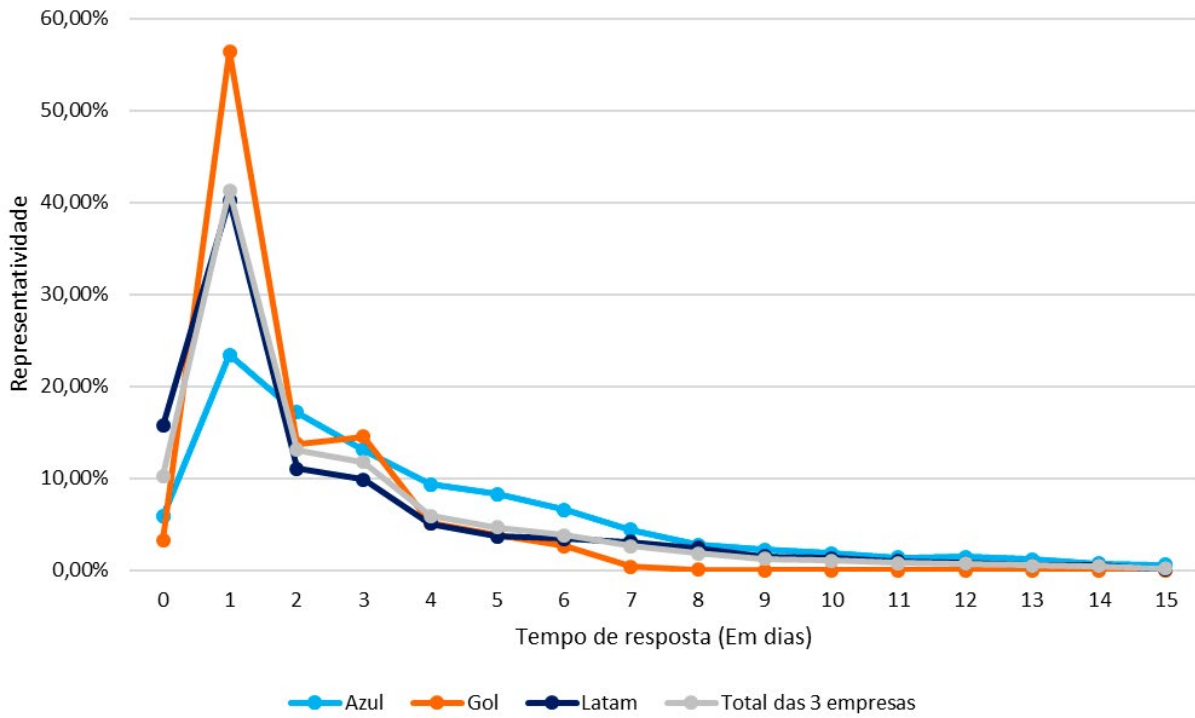
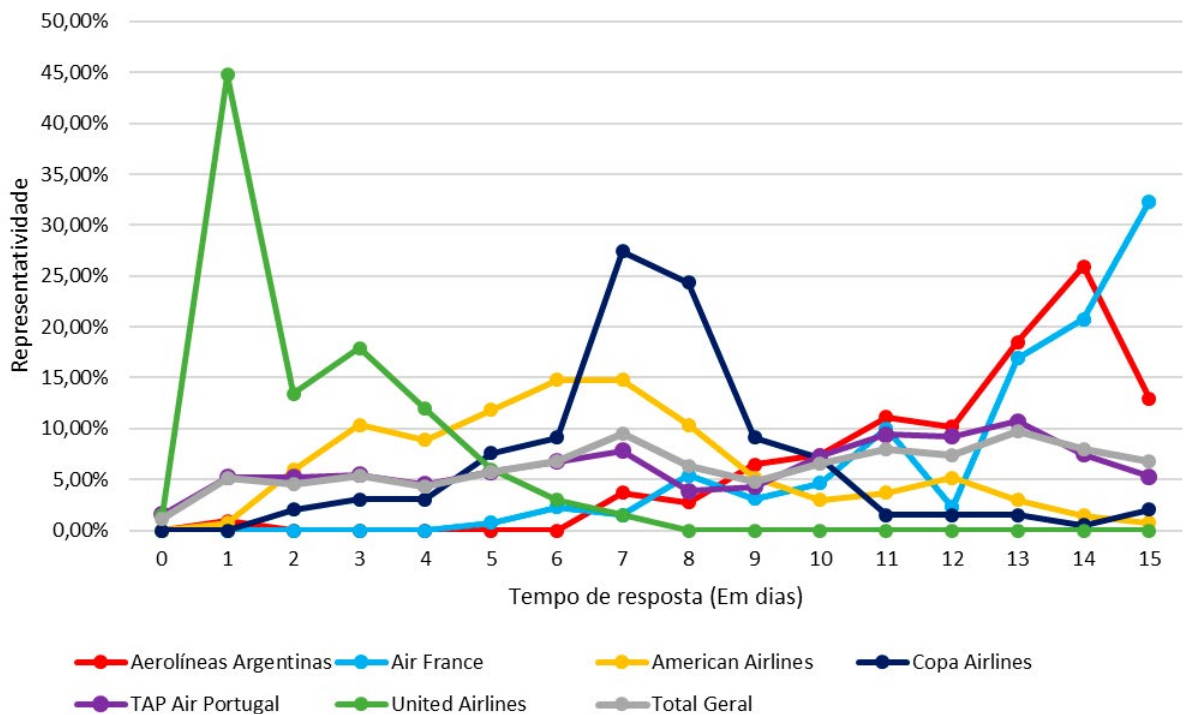


Gráfico 2: Distribuição do tempo de resposta –
6 empresas estrangeiras com mais passageiros transportados





Reclamações Não Respondidas no Prazo

Desde 1º de abril de 2019, todas as empresas aéreas que operem no Brasil serviços de transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional – em razão do previsto no art. 39 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016 – devem responder, no prazo, as reclamações registradas no Consumidor.gov.br. As empresas aéreas que não cumprirem esta obrigação estão sujeitas à adoção de providências administrativas pela ANAC.

Até 18 de março de 2020, o prazo de resposta das reclamações no Consumidor.gov.br era de 10 dias. Contudo, destaca-se que, em decorrência da pandemia da Covid-19, a partir de 19 de março de 2020, esse prazo foi ampliado para 15 dias. Essa alteração no prazo não foi aplicada apenas às empresas aéreas, mas a todas as empresas, de diversos setores da economia, presentes na plataforma Consumidor.gov.br.

No segundo trimestre de 2020, as empresas brasileiras responderam no prazo 100% das suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 2,21%, o que equivale a 0,55% em relação ao total das reclamações. No mesmo período do ano anterior, o índice de reclamações não respondidas no prazo foi de 12,09% para as empresas brasileiras, de 21,21% para as empresas estrangeiras e de 13,34% no total.

Tabela 5: Reclamações Não Respondidas no Prazo

Aigle Azur	100,00%
Cabo Verde Airlines	100,00%
South African Airways	67,27%
EL AL	25,00%
Qatar Airways	11,11%
Turkish Airlines	6,67%
Avianca - Voos internacionais	4,35%
Sky Airline	2,74%
British Airways	1,79%
Aeromexico	1,64%
Copa Airlines	0,51%



Temas e Subtemas mais Reclamados

No segundo trimestre de 2020, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pelo passageiro (40,0% das reclamações), reembolso (31,7%) e alteração pela empresa aérea (10,9%). Tanto no caso apenas das empresas brasileiras quanto entre as empresas estrangeiras, os três temas mais reclamados também foram alteração pelo passageiro (36,4%, brasileiras, e 46,5%, estrangeiras), reembolso (30,6% e 33,9%) e alteração pela empresa aérea (12,6% e 7,7%).

Alteração pelo passageiro refere-se a dificuldades enfrentadas pelos consumidores quando tentam remarcar ou cancelar (resilição contratual) suas passagens aéreas, tais como multas contratuais, funcionamento dos canais de atendimento da empresa, desistência da compra da passagem aérea, cancelamento automático do trecho de retorno, entre outras dificuldades.

Reembolso refere-se a possíveis falhas em procedimentos de reembolso de passagem aérea, tais como valor do reembolso, devolução da tarifa de embarque, prazo de reembolso e reembolso em créditos, entre outros problemas. Não se refere ao reembolso de itens opcionais (assento conforto, seguro viagem etc.).

Alteração pela empresa aérea refere-se a alterações realizadas de forma programada pelas empresas aéreas quanto a horário e itinerário originalmente contratados pelos passageiros, e obrigações decorrentes (aviso de alteração, alternativas, assistência material), entre outros problemas.

A seguir, na tabela 7, são apresentados os cinco subtemas mais reclamados, no total e entre empresas brasileiras e estrangeiras. A quantidade de assuntos reclamados em todos os subtemas está disponível em anexo, juntamente com todas as tabelas utilizadas no boletim, em formato editável ([clique aqui para acessar](#)).



Tabela 6: Distribuição das reclamações por tema

Todas as empresas		
Alteração pelo passageiro		40,0%
Reembolso		31,7%
Alteração pela empresa aérea		10,9%
Oferta e compra		6,7%
Outros		5,6%
Execução do voo		2,6%
Transporte de bagagem		2,1%
Utilização de itens opcionais		0,3%
Assistência ao PNAE		0,1%
Empresas brasileiras		
Alteração pelo passageiro		36,4%
Reembolso		30,6%
Alteração pela empresa aérea		12,6%
Oferta e compra		8,1%
Outros		7,4%
Execução do voo		2,4%
Transporte de bagagem		2,0%
Utilização de itens opcionais		0,4%
Assistência ao PNAE		0,1%
Empresas estrangeiras		
Alteração pelo passageiro		46,5%
Reembolso		33,9%
Alteração pela empresa aérea		7,7%
Oferta e compra		4,3%
Execução do voo		2,8%
Outros		2,4%
Transporte de bagagem		2,2%
Utilização de itens opcionais		0,1%
Assistência ao PNAE		0,0%

*Tabela 7: Subtemas mais reclamados*

Todas as empresas		
Multas contratuais		21,35%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		17,90%
Valor do reembolso		15,51%
Prazo de reembolso		11,21%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		7,22%
Empresas brasileiras		
Multas contratuais		28,18%
Prazo de reembolso		13,33%
Valor do reembolso		11,98%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		8,39%
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		7,76%
Empresas estrangeiras		
Funcionamento dos canais para alterações contratuais		36,24%
Valor do reembolso		21,88%
Multas contratuais		9,00%
Prazo de reembolso		7,39%
Alternativas em alterações ou cancelamentos programados		5,10%



Metodologia

Para a elaboração deste boletim, as reclamações dos consumidores foram agrupadas em temas, subtemas e assuntos que abordam os principais aspectos do transporte aéreo de passageiros, segundo classificação elaborada pela ANAC ([clique aqui para acessar](#)). A classificação que o próprio Consumidor.gov.br possui, por ser mais genérica, ainda não reflete por completo todas as peculiaridades do nosso setor. Por isso, a ANAC elaborou e utiliza uma classificação própria que, a partir do segundo trimestre de 2019, é realizada pelas empresas aéreas e auditada pela Agência. Em razão dessa auditoria, os dados ora apresentados estão sujeitos a modificações.

Ainda para a elaboração deste boletim, a ANAC considerou todas as reclamações registradas contra empresas aéreas, na plataforma Consumidor.gov.br, de abril a junho de 2020. Nesse mesmo período, algumas empresas aéreas ainda não forneceram à ANAC os dados de classificação de todas as suas reclamações, restando pendentes: 3 registros (100% do total) da Aigle Azur; 19 (100%) da Cabo Verde Airlines; 55 (100%) da South African Airways; e 3 (8,1%) da Qatar Airways. Em razão dessa limitação, os dados faltantes dessas empresas foram estimados neste boletim pela equipe da ANAC. Ainda, a ausência do fornecimento desses dados à ANAC representa descumprimento de normas e sujeita essas empresas a providências administrativas.

Os problemas relatados pelos consumidores em suas reclamações foram classificados em dez temas: oferta e compra; alteração pelo passageiro; alteração pela empresa aérea; execução do voo; transporte de bagagem; reembolso; assistência ao PNAE; utilização de itens opcionais; programas de fidelidade; outros. Cada tema reúne diversos subtemas. Os subtemas, por sua vez, agrupam todos os assuntos reclamados. Após o processo de classificação das reclamações, os registros relativos aos programas de fidelidade foram excluídos das análises, já que os programas de fidelização e bonificação não constituem serviços de transporte aéreo.

Destaca-se que, desde o primeiro trimestre de 2019, as classes (temas, subtemas e assuntos) nas quais os problemas relatados pelos consumidores podem ser enquadrados foram ampliadas e reorganizadas. Além disso, segundo a metodologia vigente de classificação, uma reclamação pode ser enquadrada em mais de um assunto. Logo, como em uma mesma reclamação pode existir mais de um assunto, a contagem do total desses assuntos pode superar o número de reclamações registradas. Portanto, recomenda-se que, na comparação de dados deste boletim com dados de boletins anteriores, entre outras características, sejam levadas em conta as diferenças decorrentes das metodologias de classificação aplicáveis.

Ressalta-se, também, que a adesão das empresas aéreas ao Consumidor.gov.br ocorreu gradativamente, portanto, em datas diferentes. Desse modo, no cálculo do número de passageiros pagos transportados pelas empresas aéreas só foram considerados os passageiros transportados no período em que cada companhia aérea efetivamente já estava presente na plataforma.



Recomenda-se, ainda, que na comparação de dados entre as empresas aéreas, entre outras características, sejam consideradas diferenças relevantes no mercado em que atuam e no número de passageiros que transportaram. Para auxiliar nessa comparação, neste boletim, as empresas aéreas foram agrupadas segundo sua nacionalidade (brasileiras e estrangeiras).

Ademais, a partir do terceiro trimestre de 2019, também no cálculo do número de passageiros pagos transportados, no respectivo quantitativo do Grupo Latam Airlines foram reunidos os passageiros de todas as empresas aéreas, brasileira e estrangeiras, pertencentes a esse grupo. Dado que a empresa brasileira TAM Linhas Aéreas S/A transporta a grande maioria do total de passageiros do Grupo Latam Airlines, todo o grupo, por simplificação, foi incluído entre as empresas aéreas brasileiras.

DIRETORIA

Diretor-Presidente

Juliano Alcântara Noman

Diretores

Rafael José Botelho Faria

Ricardo Bisinotto Catanant

Rogério Benevides Carvalho

Tiago Sousa Pereira

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos

Ana Paula Cunha Machado Cavalcante

Gerente de Regulação das Relações de Consumo

Cristian Vieira dos Reis

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

Giovani Hilário Moreira

Processamento dos Dados

Esa Pekka Tapani Horttanainen

Colaboração

Keysa Madalena Oliveira de Oliveira

Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação Social



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL