



*Boletim de*  
monitoramento do  
*consumidor.gov.br*

Transporte Aéreo

*1º Trimestre de 2021*



## Apresentação

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) foi a primeira agência reguladora federal a aderir como órgão de monitoramento 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 gratuita, 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. O Consumidor.gov.br também é monitorado por outras Agências Reguladoras, pela própria Senacon e por diversas outras instituições do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), tais como Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Tribunais de Justiça.

Até dezembro de 2018, as empresas aéreas que já haviam aderido voluntariamente a esse sistema alternativo de resolução de conflitos de consumo respondiam por mais 90% da quantidade de passageiros transportados em voos domésticos e internacionais no Brasil. Posteriormente, a ANAC adotou a plataforma como único sistema eletrônico oficial de atendimento para o registro das reclamações de usuários 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 de dez dias, excepcionalmente prorrogados para quinze dias em razão da pandemia da Covid-19.

As reclamações registradas pelos passageiros do transporte aéreo no Consumidor.gov.br são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo para subsidiar a regulação e a fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo (Resolução ANAC nº 400/2016) e dos procedimentos de acessibilidade (Resolução ANAC nº 280/2013). Como parte desse trabalho de monitoramento, periodicamente são publicados boletins, tendo por objetivo 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, visando a promoção da concorrência e da melhoria dos serviços regulados. 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.*

Os boletins são disponibilizados no portal da Agência na internet e apresentam, por exemplo, os índices de reclamações por grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, de solução e de satisfação, o tempo médio de resposta etc. Além de serem publicados na forma de boletins, os dados obtidos pela ANAC, por meio do Consumidor.gov.br, também são utilizados pela Agência para a identificação dos principais fatores reclamados pelos passageiros. A partir desses diagnósticos, a Agência tem trabalhado



tanto para orientar o setor regulado sobre o adequado cumprimento da regulamentação vigente, como também para construir soluções céleres e efetivas para a sociedade, quando é identificada uma conduta inadequada. Além disso, a ANAC desenvolve continuamente ações de educação para o consumo, esclarecendo os passageiros sobre seus direitos e deveres. Saiba mais a respeito em [www.gov.br/anac/passageiros](http://www.gov.br/anac/passageiros).



# Sumário

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



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



## *Fatos Relevantes*

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

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

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

Todo esse quadro desencadeou um aumento no número de reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br. Ocorre que o número de reclamações registradas no período objeto deste boletim refere-se tanto ao universo de passageiros efetivamente transportados quanto ao de consumidores que não chegaram a ter o seu transporte executado. Afinal, como visto, no contexto da pandemia, o transporte pode não ter sido executado devido a uma falha na prestação do serviço, alterações na malha aérea ou mesmo por razões do próprio passageiro.

Portanto, na análise dos dados a seguir apresentados, deve-se levar em consideração os efeitos causados no transporte aéreo pela pandemia de Covid-19, com impactos nos índices de todas as empresas aéreas e no resultado geral do setor.



# Índices

## *Índice de Reclamações por Grupo de 100 mil Passageiros Pagos Transportados*

No primeiro trimestre de 2021, foram transportados 14.403.228 passageiros pagos no Brasil (-47,3% em relação ao mesmo período do ano anterior). Nesse mesmo intervalo, foram registradas 22.645 reclamações em relação às empresas aéreas no Consumidor.gov.br (+16,3%). Juntas, essas empresas transportaram 14.396.877 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 143,3 (+129,9%), de 494,7 (+247,9%) para as estrangeiras e de 157,3 (+120,6%) no total. O número absoluto de passageiros transportados e de reclamações de cada empresa está disponível em anexo ([clique aqui para acessar](#)).

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Azul** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 70,4. Em seguida, vieram Grupo Latam (164,3) e Gol (212,2).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **United Airlines** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 99,6. Em seguida, vieram Air France (171,1), American Airlines (198,3), Aerolíneas Argentinas (250,1), Copa Airlines (252,2) e TAP (2.619,4).



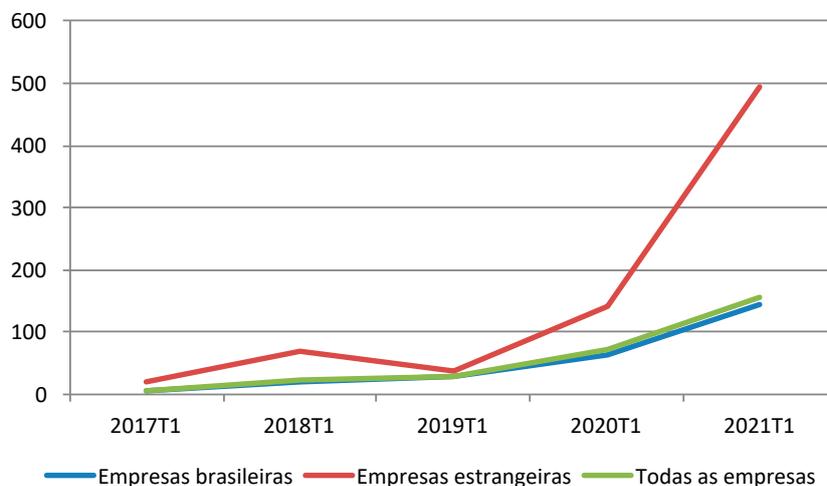
**Gráfico 1: Reclamações por 100 mil passageiros: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior**

Azul Linhas Aéreas		70,38	+51,07%	↑
Grupo Latam		164,30	+89,83%	↑
Gol Linhas Aéreas		212,20	+347,15%	↑
<b>Empresas brasileiras Grupo 1</b>		<b>144,53</b>	<b>+131,68%</b>	<b>↑</b>
Two Flex Aviação Inteligente		0,00		
Passaredo Linhas Aéreas		28,09	-41,73%	↓
MAP Linhas Aéreas		38,59	-51,74%	↓
<b>Empresas brasileiras Grupo 2</b>		<b>26,75</b>	<b>-47,35%</b>	<b>↓</b>
<b>Empresas brasileiras</b>		<b>143,25</b>	<b>+129,92%</b>	<b>↑</b>
United Airlines		99,58	+62,79%	↑
Air France		171,10	+72,67%	↑
American Airlines		198,27	+178,07%	↑
Aerolíneas Argentinas		250,07	+935,05%	↑
Copa Airlines		252,23	+161,09%	↑
TAP Air Portugal*		2619,41	+482,20%	↑
<b>Empresas estrangeiras Grupo 1</b>		<b>551,02</b>	<b>+245,99%</b>	<b>↑</b>
Paranair		0,00		
Boliviana de Aviación - BoA		22,16	+68,94%	↑
Delta Air Lines		116,04	+147,26%	↑
Sky Airline		136,37	+229,66%	↑
Swiss		145,34	+59,21%	↑
Surinam Airways		155,04		
Qatar Airways		172,70	+123,03%	↑
Emirates		195,21	+187,69%	↑
Amazonas Línea Aérea		218,27		
Ethiopian Airlines		221,09	+101,49%	↑
Lufthansa		254,04	+119,95%	↑
Turkish Airlines		279,56	+282,05%	↑
Air Canada		293,88	+333,48%	↑
KLM		300,39	+188,35%	↑
Aeromexico		326,87	+137,07%	↑
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		369,52	+1966,42%	↑
Air Europa*		776,25	+194,94%	↑
Iberia Lineas Aereas*		1173,06	+303,17%	↑
Avianca - Voos internacionais*		2613,46	+1226,30%	↑
Alitalia*		16332,38	+4641,82%	↑
Air China				
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur				
Avior Airlines				
British Airways				
Cabo Verde Airlines				
Condor				
Edelweiss Air				
EL AL				
Flybondi				
JetSMART Airlines				
Norwegian				
Royal Air Maroc				
South African Airways				
TACA Airlines				
<b>Empresas estrangeiras Grupo 2</b>		<b>436,62</b>	<b>+245,52%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas estrangeiras</b>		<b>494,67</b>	<b>+247,95%</b>	<b>↑</b>
<b>Todas as empresas</b>		<b>157,29</b>	<b>+120,62%</b>	<b>↑</b>

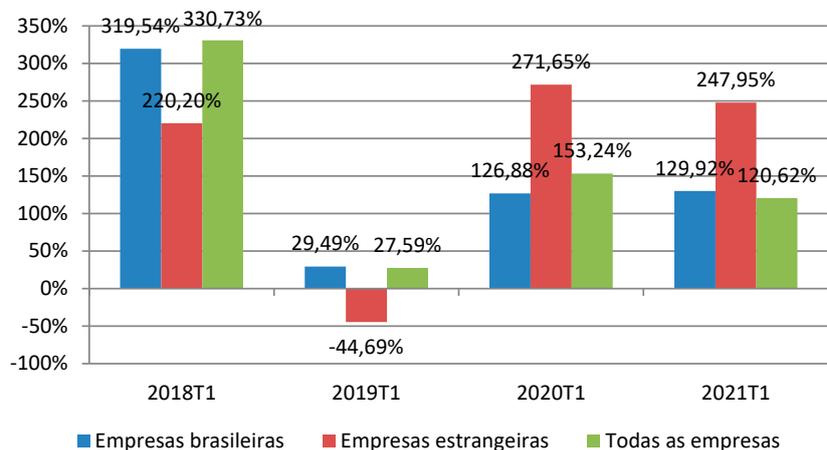
\*O asterisco indica que o índice da empresa ou grupo de empresas extrapolou a escala utilizada no gráfico.



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

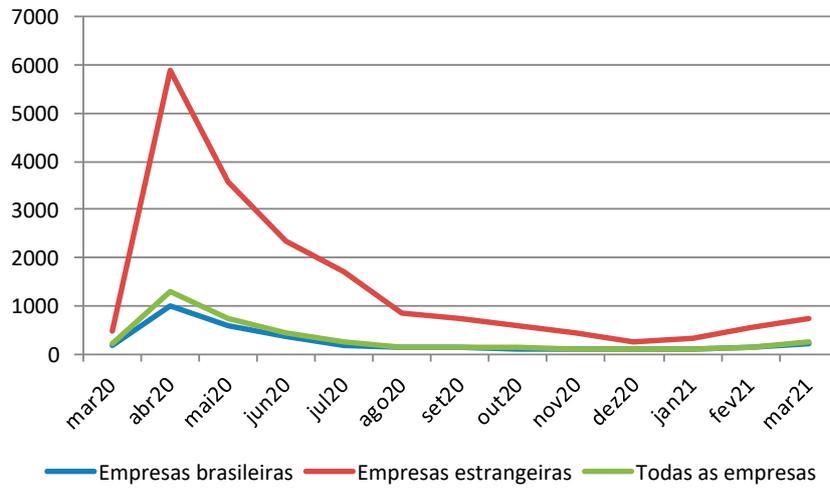


**Gráfico 3: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**

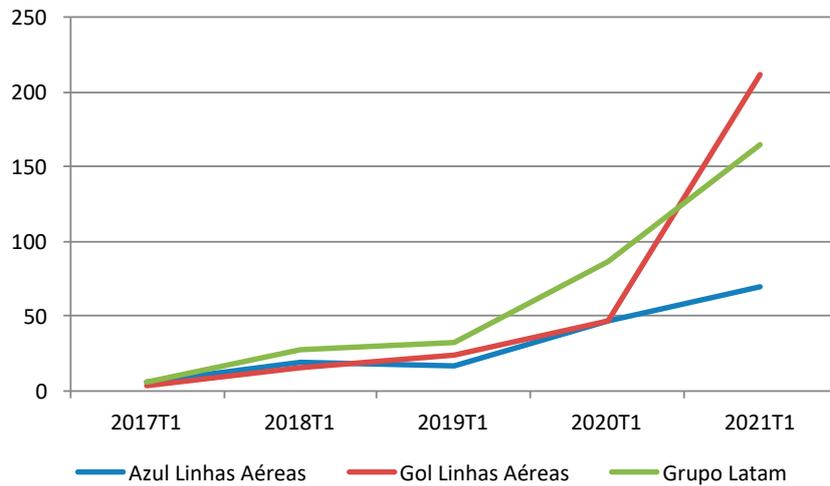




**Gráfico 4: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses**

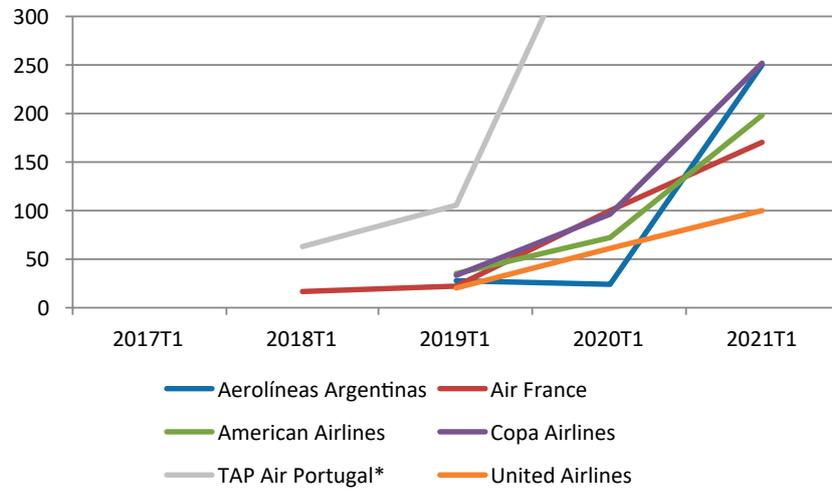


**Gráfico 5: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**





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



\*O asterisco indica que 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”. Por isso mesmo, a ANAC destaca a importância da avaliação ativa da solução recebida nas reclamações.

No primeiro trimestre de 2021, o índice de solução para as empresas brasileiras foi de 81,3% (+8,6% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 65,7% (+16,7%) para as estrangeiras e de 79,4% (+12,3%) no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Azul** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 90,9%. Em seguida, vieram Gol (84,2%) e Grupo Latam (71,9%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Copa Airlines** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 84,2%. Em seguida, vieram American Airlines (78,4%), Air France (77,2%), United Airlines (75,6%), TAP (66,3%) e Aerolíneas Argentinas (64,4%).

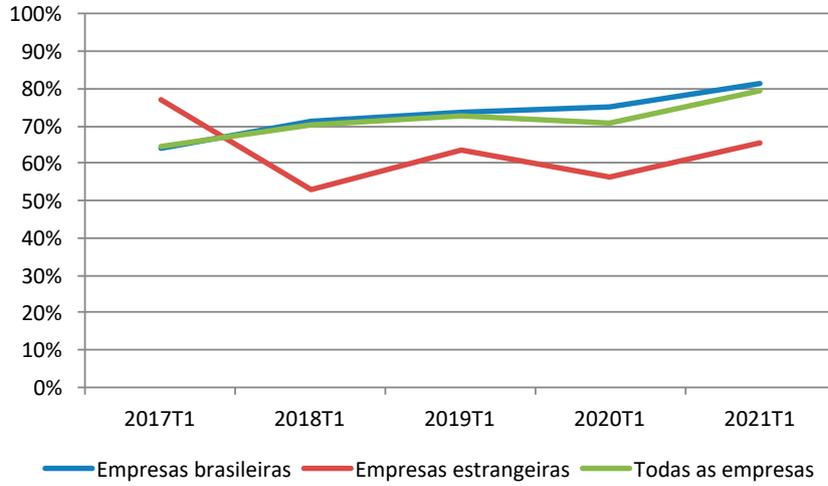


**Gráfico 7: Solução: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior**

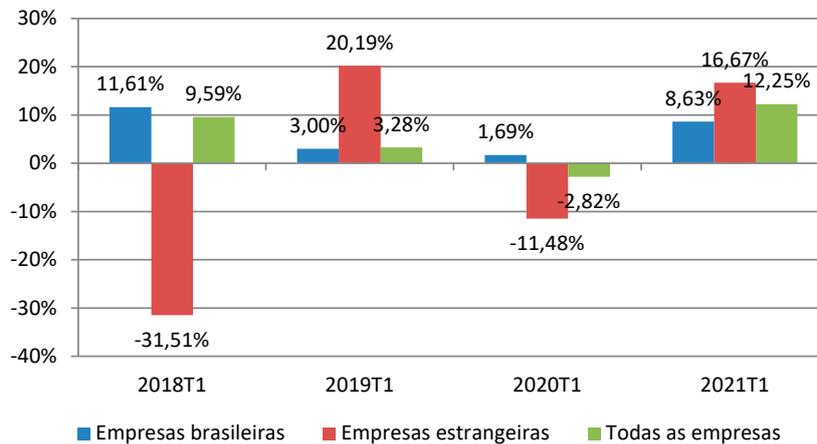
Azul Linhas Aéreas	90,90%	+24,29%	↑
Gol Linhas Aéreas	84,21%	+6,76%	↑
Grupo Latam	71,94%	-2,40%	↓
<b>Empresas brasileiras Grupo 1</b>	<b>81,35%</b>	<b>+8,53%</b>	<b>↑</b>
MAP Linhas Aéreas	75,00%	+106,25%	↑
Passaredo Linhas Aéreas	75,00%	+7,14%	↑
Two Flex Aviação Inteligente			
<b>Empresas brasileiras Grupo 2</b>	<b>75,00%</b>	<b>+23,00%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>81,34%</b>	<b>+8,63%</b>	<b>↑</b>
Copa Airlines	84,21%	+31,81%	↑
American Airlines	78,41%	+10,93%	↑
Air France	77,17%	+34,04%	↑
United Airlines	75,61%	+20,09%	↑
TAP Air Portugal	66,31%	+24,53%	↑
Aerolíneas Argentinas	64,37%	+13,88%	↑
<b>Empresas estrangeiras Grupo 1</b>	<b>69,84%</b>	<b>+23,64%</b>	<b>↑</b>
EL AL	100,00%	+100,00%	↑
Surinam Airways	100,00%		
Sky Airline	84,00%	+20,96%	↑
Royal Air Maroc	80,95%	+49,76%	↑
Boliviana de Aviación - BoA	80,00%	+6,67%	↑
KLM	76,71%	-2,44%	↓
Turkish Airlines	75,61%	+51,22%	↑
Delta Air Lines	73,68%	+31,74%	↑
Flybondi	70,00%	+13,75%	↑
Aeromexico	69,39%	+28,37%	↑
Avianca - Voos internacionais	66,67%	+4,00%	↑
JetSMART Airlines	66,67%	+20,00%	↑
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	62,50%	+150,00%	↑
Lufthansa	60,27%	+24,26%	↑
Swiss	59,38%	+74,17%	↑
Emirates	59,26%	-15,74%	↓
Qatar Airways	58,33%	+38,16%	↑
Iberia Lineas Aereas	58,06%	+0,72%	↑
British Airways	57,14%	+20,41%	↑
Air Europa	54,95%	+31,07%	↑
Air Canada	52,00%	+6,48%	↑
Amazonas Línea Aérea	46,15%		
Ethiopian Airlines	46,15%	-1,67%	↓
Norwegian	41,18%	-17,65%	↓
South African Airways	40,00%	-44,71%	↓
Alitalia	39,47%	-29,73%	↓
Air China	33,33%	-52,14%	↓
Cabo Verde Airlines	15,38%	-67,38%	↓
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur			
Avior Airlines			
Condor			
Edelweiss Air			
Paranair			
TACA Airlines			
<b>Empresas estrangeiras Grupo 2</b>	<b>60,31%</b>	<b>+7,51%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>65,69%</b>	<b>+16,67%</b>	<b>↑</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>79,37%</b>	<b>+12,25%</b>	<b>↑</b>



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

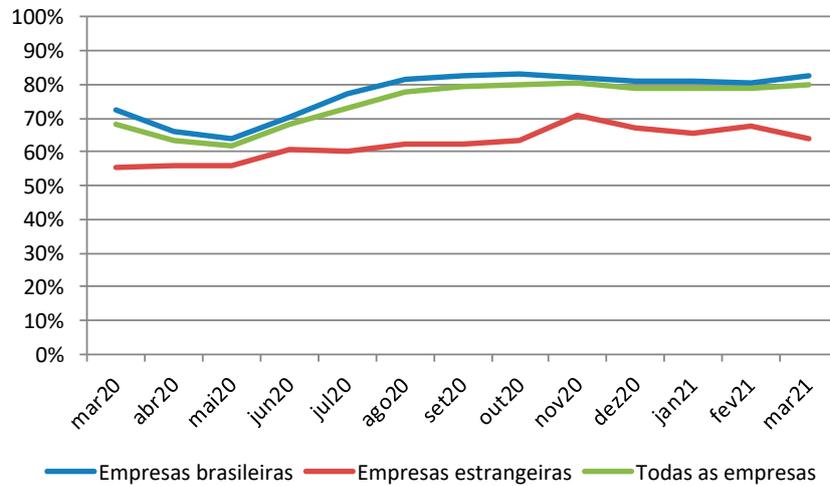


**Gráfico 9: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**

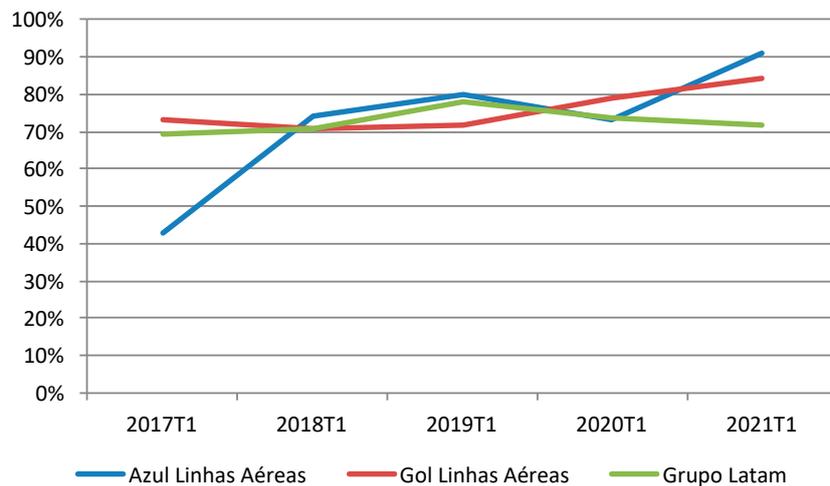




**Gráfico 10: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade:  
Evolução do índice nos últimos 12 meses**

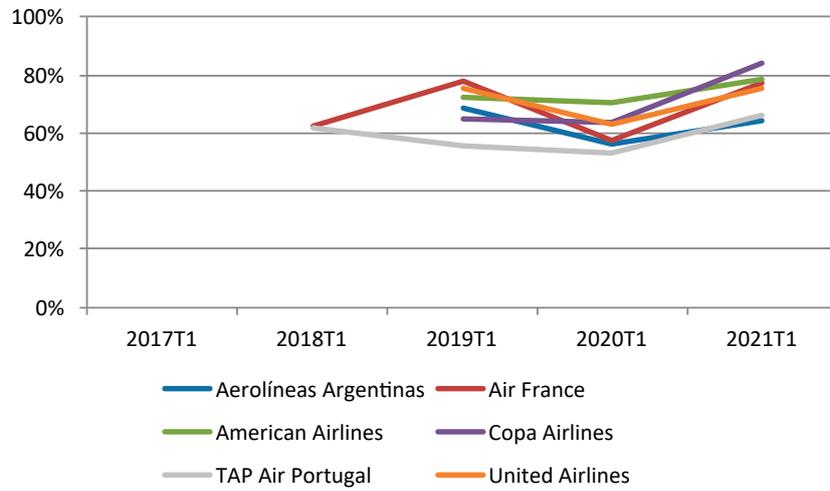


**Gráfico 11: Solução – Maiores empresas brasileiras:  
Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**





**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 de satisfação atribuídas pelos consumidores, de 1 a 5. Considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores.

No primeiro trimestre de 2021, o índice de satisfação para as empresas brasileiras foi de 3,5 (+15,7% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 2,6 (+32,2%) para as estrangeiras e de 3,4 (+21,7%) no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Azul** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 4,2. Em seguida, vieram Gol (3,6) e Grupo Latam (2,6).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Copa Airlines** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,43. Em seguida, vieram American Airlines (3,39), United Airlines (3,0), TAP (2,7), Aerolíneas Argentinas (2,563) e Air France (2,561).

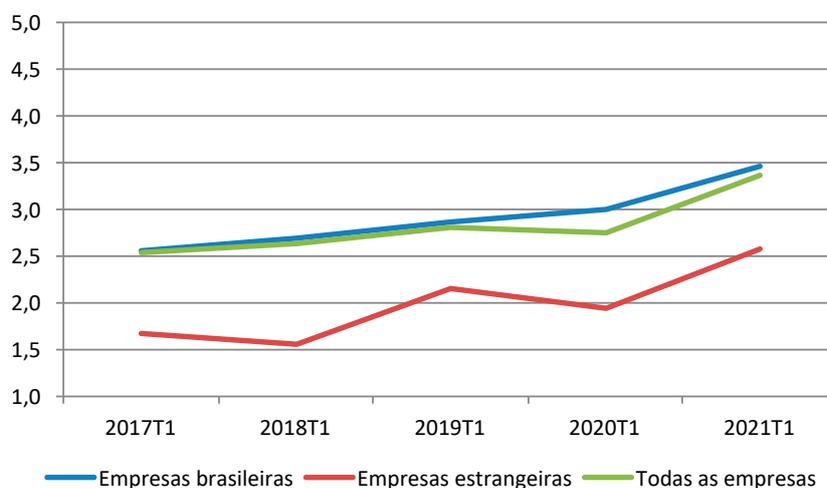


**Gráfico 13: Satisfação: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior**

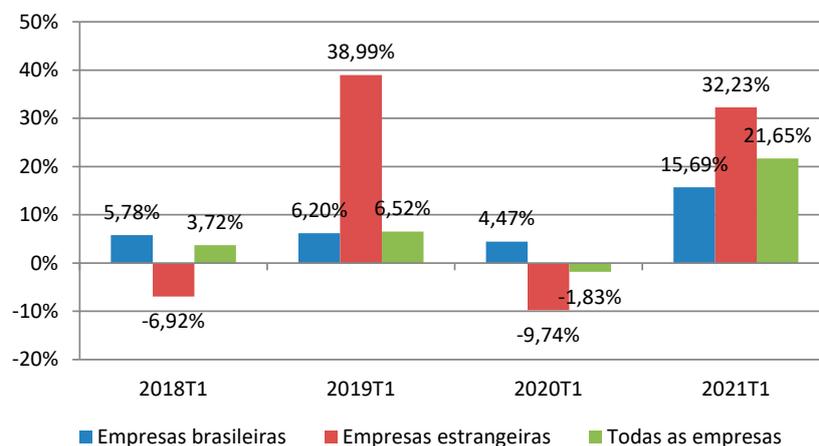
Azul Linhas Aéreas	4,23	+44,94%	↑
Gol Linhas Aéreas	3,65	+6,78%	↑
Grupo Latam	2,65	-5,54%	↓
<b>Empresas brasileiras Grupo 1</b>	<b>3,47</b>	<b>+15,53%</b>	<b>↑</b>
Passaredo Linhas Aéreas	2,88	+17,83%	↑
MAP Linhas Aéreas	2,67	+92,00%	↑
Two Flex Aviação Inteligente			
<b>Empresas brasileiras Grupo 2</b>	<b>2,84</b>	<b>+42,11%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>3,47</b>	<b>+15,69%</b>	<b>↑</b>
Copa Airlines	3,43	+76,16%	↑
American Airlines	3,39	+22,04%	↑
United Airlines	3,00	+21,94%	↑
TAP Air Portugal	2,72	+44,43%	↑
Aerolíneas Argentinas	2,56	+50,09%	↑
Air France	2,56	+30,86%	↑
<b>Empresas estrangeiras Grupo 1</b>	<b>2,81</b>	<b>+42,01%</b>	<b>↑</b>
EL AL	4,00	+300,00%	↑
Surinam Airways	4,00		
Sky Airline	3,50	+29,63%	↑
Air China	3,33	+7,53%	↑
Delta Air Lines	3,25	+62,50%	↑
Royal Air Maroc	3,08	+61,94%	↑
Boliviana de Aviación - BoA	3,00	+200,00%	↑
Flybondi	3,00	+80,00%	↑
Turkish Airlines	2,94	+74,88%	↑
Aeromexico	2,78	+49,57%	↑
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	2,67	+166,67%	↑
Swiss	2,65	+93,90%	↑
JetSMART Airlines	2,64	+12,19%	↑
Emirates	2,63	-3,98%	↓
Avianca - Voos internacionais	2,59	+48,86%	↑
KLM	2,34	-1,74%	↓
Lufthansa	2,28	+43,98%	↑
Iberia Lineas Aereas	2,15	+15,32%	↑
Air Canada	2,12	+36,13%	↑
Air Europa	2,04	+33,70%	↑
Qatar Airways	1,96	+29,46%	↑
Ethiopian Airlines	1,81	+5,45%	↑
Cabo Verde Airlines	1,55	+35,81%	↑
Alitalia	1,49	-19,99%	↓
Norwegian	1,25	-24,11%	↓
British Airways	1,08	-51,85%	↓
Amazonas Línea Aérea	1,00		
South African Airways	1,00	-70,33%	↓
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur			
Avior Airlines			
Condor			
Edelweiss Air			
Paranair			
TACA Airlines			
<b>Empresas estrangeiras Grupo 2</b>	<b>2,25</b>	<b>+18,23%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>2,57</b>	<b>+32,23%</b>	<b>↑</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>3,36</b>	<b>+21,65%</b>	<b>↑</b>



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

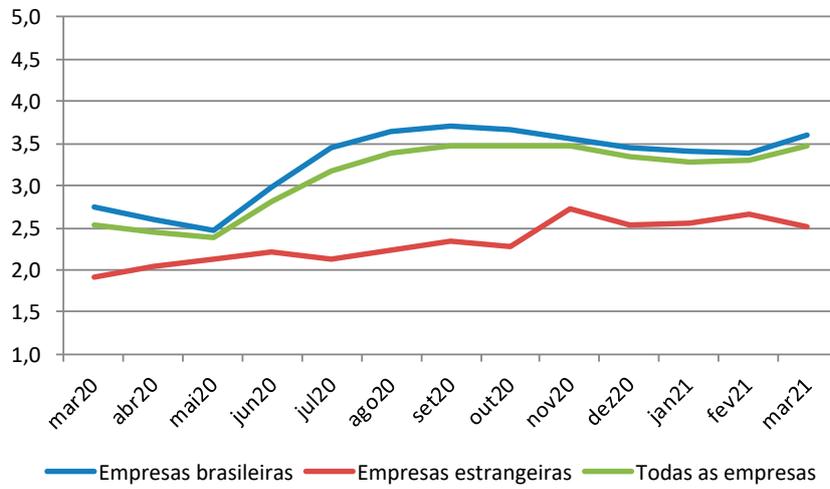


**Gráfico 15: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**

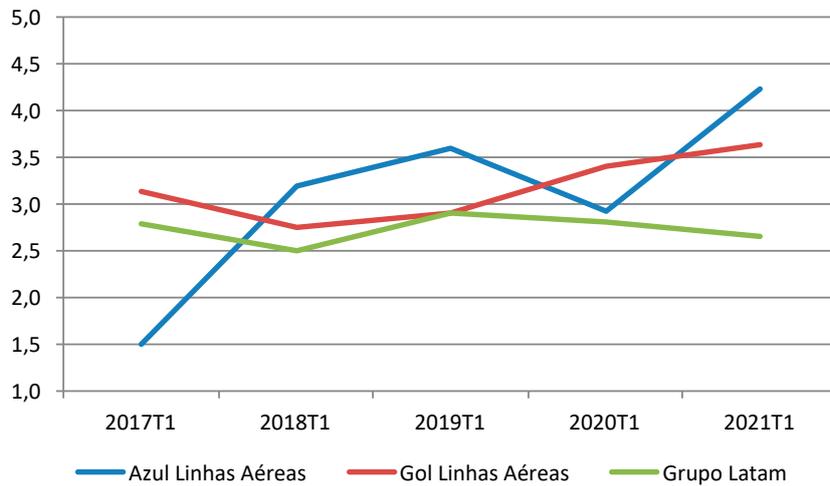




**Gráfico 16: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade:  
Evolução do índice nos últimos 12 meses**

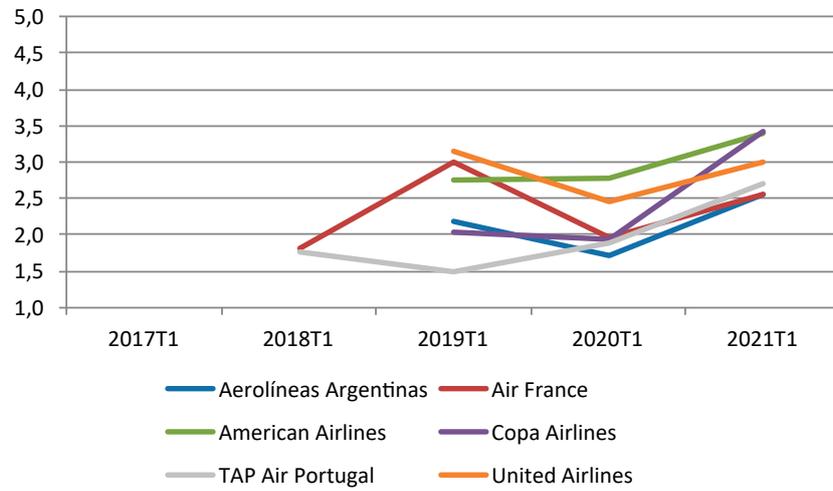


**Gráfico 17: Satisfação – Maiores empresas brasileiras:  
Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**





**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 2021, o tempo médio de resposta para as empresas brasileiras foi de 6,1 dias (+45,7% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 9,5 (+79,1%) para as estrangeiras e de 6,6 (+47,2%) no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Azul** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 4,0 dias. Em seguida, vieram Gol (6,61) e Grupo Latam (6,62).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **TAP** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 7,9 dias. Em seguida, vieram Aerolíneas Argentinas (9,3), United Airlines (10,3), Copa Airlines (10,5), American Airlines (12,1) e Air France (14,0).

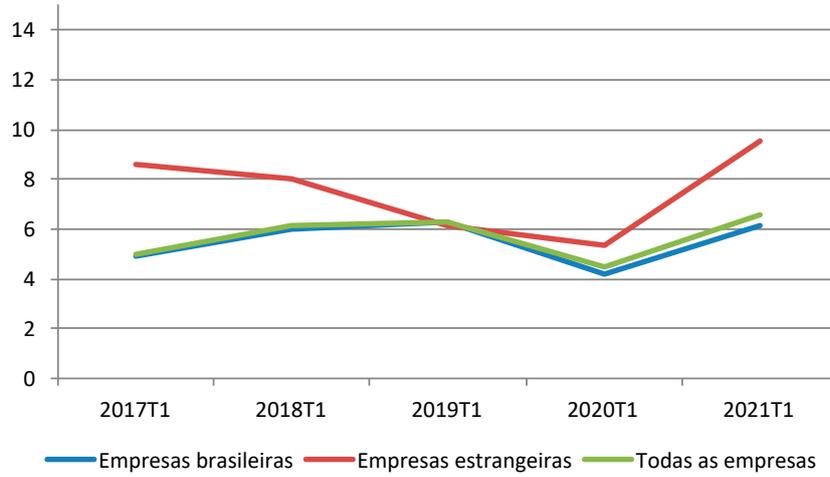


**Gráfico 19: Tempo médio de resposta: Desempenho de todas as empresas no trimestre e variação percentual em relação ao mesmo período do ano anterior**

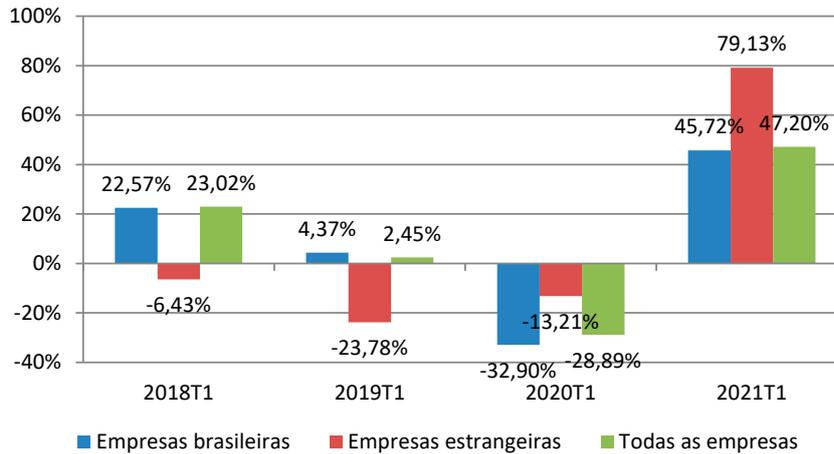
Empresa aérea	Tempo de resposta		Variação	
Azul Linhas Aéreas		4,03	-2,95%	↓
Gol Linhas Aéreas		6,61	+121,07%	↑
Grupo Latam		6,62	+37,34%	↑
<b>Empresas brasileiras Grupo 1</b>		<b>6,13</b>	<b>+45,97%</b>	<b>↑</b>
Passaredo Linhas Aéreas		8,09	+15,08%	↑
MAP Linhas Aéreas		9,50	+158,02%	↑
Two Flex Aviação Inteligente		<b>8,38</b>	<b>+36,53%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas brasileiras Grupo 2</b>		<b>6,14</b>	<b>+45,72%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas brasileiras</b>		<b>6,14</b>	<b>+45,72%</b>	<b>↑</b>
TAP Air Portugal		7,95	+147,47%	↑
Aerolíneas Argentinas		9,31	+22,40%	↑
United Airlines		10,30	+112,83%	↑
Copa Airlines		10,45	+33,58%	↑
American Airlines		12,06	+123,36%	↑
Air France		13,99	+44,62%	↑
<b>Empresas estrangeiras Grupo 1</b>		<b>8,94</b>	<b>+100,59%</b>	<b>↑</b>
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		2,13	-66,00%	↓
Air Canada		2,36	-27,51%	↓
Delta Air Lines		2,47	+2,78%	↑
Lufthansa		3,32	+170,49%	↑
Air China		3,33	+7,90%	↑
Cabo Verde Airlines		3,33		
Air Europa		4,62	+191,42%	↑
British Airways		4,89	+5,89%	↑
Boliviana de Aviación - BoA		5,40	-47,32%	↓
Swiss		6,28	+421,46%	↑
Qatar Airways		7,42	+25,00%	↑
JetSMART Airlines		8,57	-6,43%	↓
Emirates		9,19	-6,14%	↓
Sky Airline		10,24	+3,88%	↑
Alitalia		10,90	+16,41%	↑
Norwegian		10,94	+368,83%	↑
Turkish Airlines		11,37	+51,54%	↑
Ethiopian Airlines		11,88	+20,05%	↑
EL AL		12,00	+60,00%	↑
Iberia Lineas Aereas		12,92	+120,02%	↑
KLM		13,61	+31,94%	↑
Aeromexico		13,82	+159,18%	↑
Royal Air Maroc		13,86	+35,85%	↑
Avianca - Voos internacionais		13,94	+46,01%	↑
Flybondi		14,32	+21,64%	↑
Surinam Airways		15,00		
Amazonas Línea Aérea				
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur				
Avior Airlines				
Condor				
Edelweiss Air				
Paranair				
South African Airways				
TACA Airlines				
<b>Empresas estrangeiras Grupo 2</b>		<b>10,30</b>	<b>+61,72%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas estrangeiras</b>		<b>9,53</b>	<b>+79,13%</b>	<b>↑</b>
<b>Todas as empresas</b>		<b>6,56</b>	<b>+47,20%</b>	<b>↑</b>



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

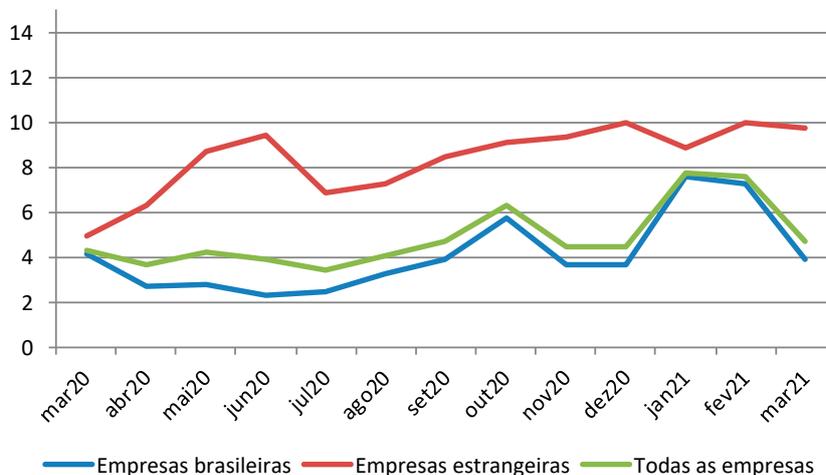


**Gráfico 21: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**

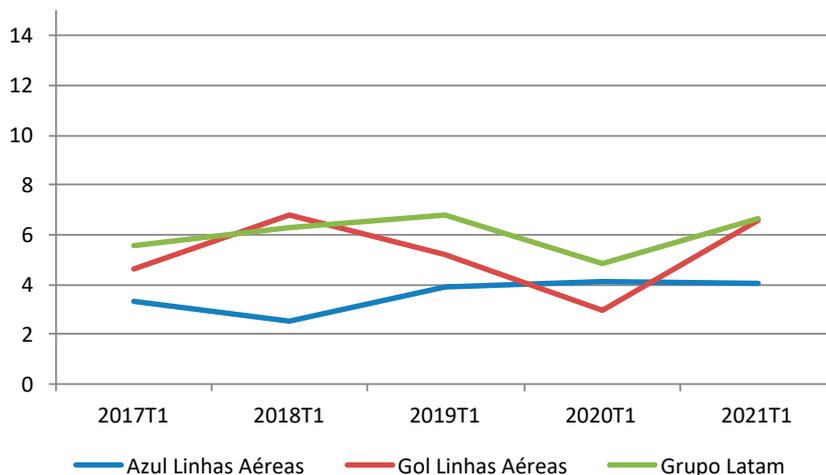




**Gráfico 22: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses**

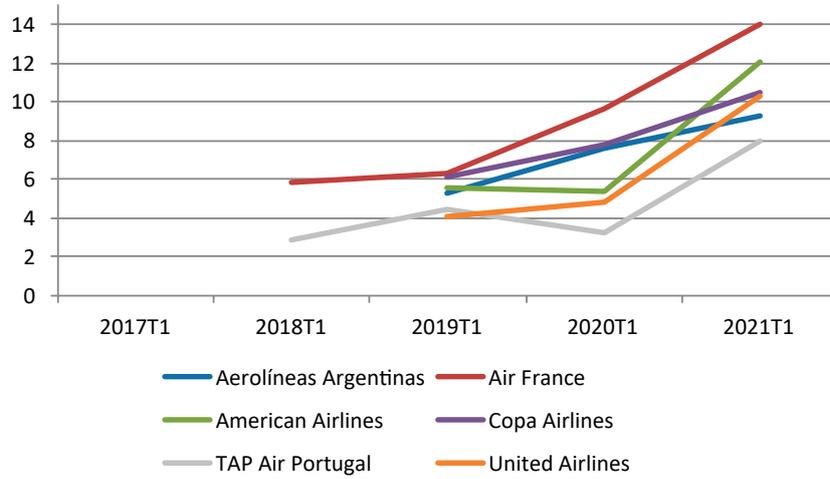


**Gráfico 23: Tempo médio de resposta – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**

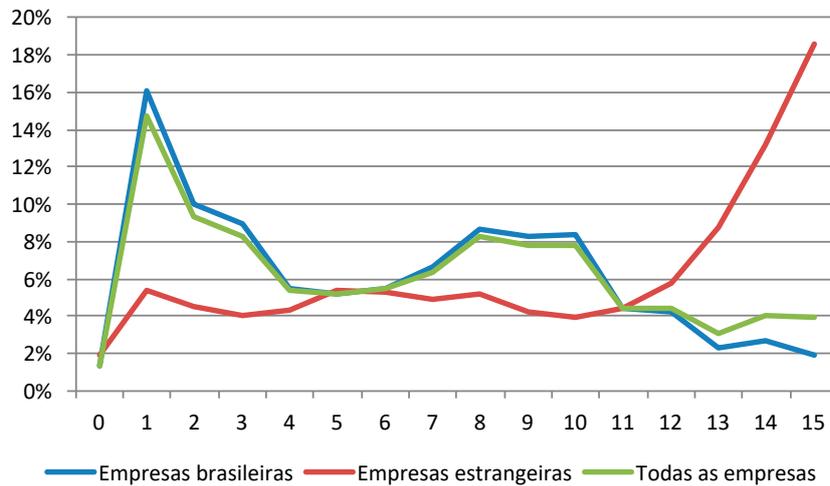




**Gráfico 24: Tempo médio de resposta – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**

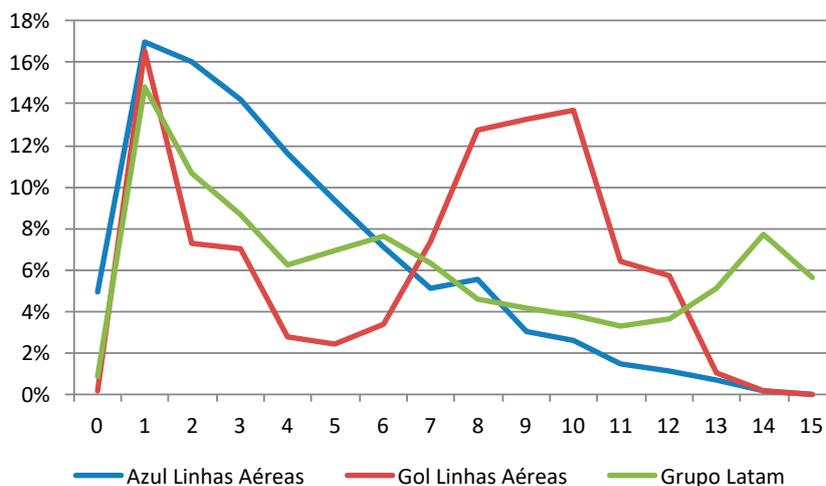


**Gráfico 25: Distribuição do tempo de resposta no trimestre – Empresas agrupadas por nacionalidade**

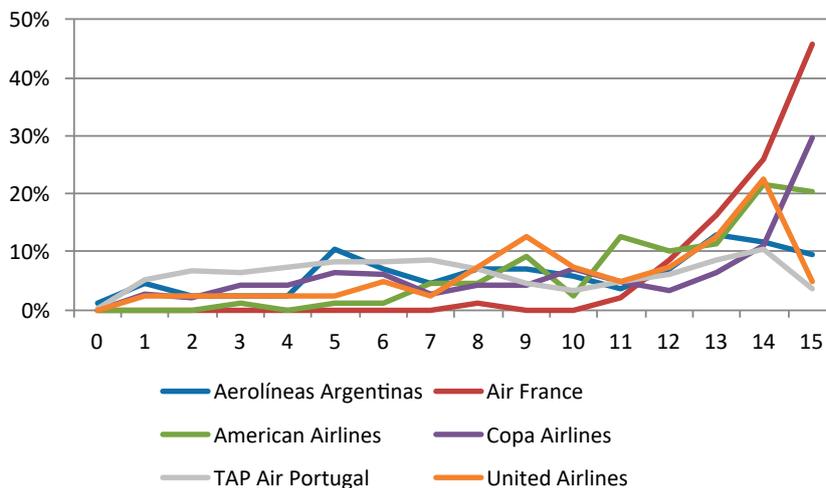




**Gráfico 26: Distribuição do tempo de resposta no trimestre –  
Maiores empresas brasileiras**



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





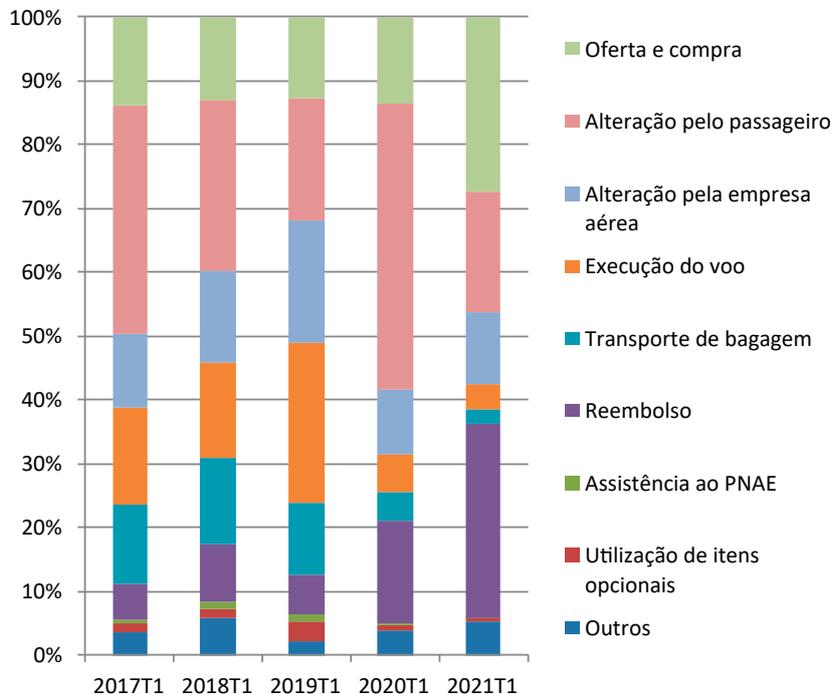
### *Temas e Subtemas mais Reclamados*

No primeiro trimestre de 2021, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: Reembolso (30,3% das reclamações), Oferta e compra (27,5%) e Alteração pelo passageiro (18,8%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: Oferta e compra (32,4%), Reembolso (25,7%) e Alteração pelo passageiro (18,8%). Já quanto às empresas estrangeiras: Reembolso (50,7%), Alteração pelo passageiro (18,7%) e Alteração pela empresa aérea (10,4%).

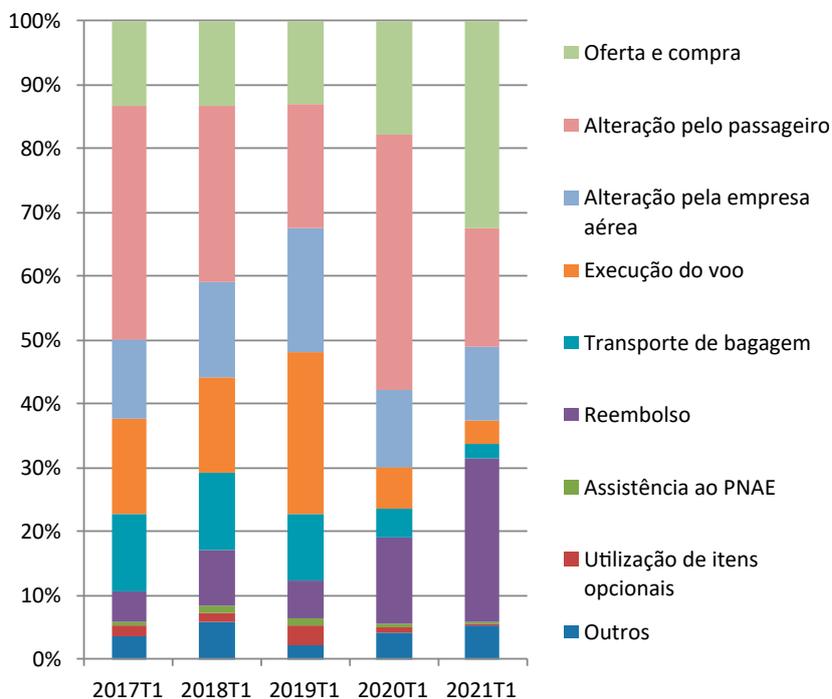
A seguir, também são apresentados os cinco subtemas mais reclamados, no total e entre empresas brasileiras e estrangeiras. A quantidade de assuntos reclamados em todos os subtemas está disponível em anexo, juntamente com todas as tabelas utilizadas no boletim, em formato editável ([clique aqui para acessar](#)).

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

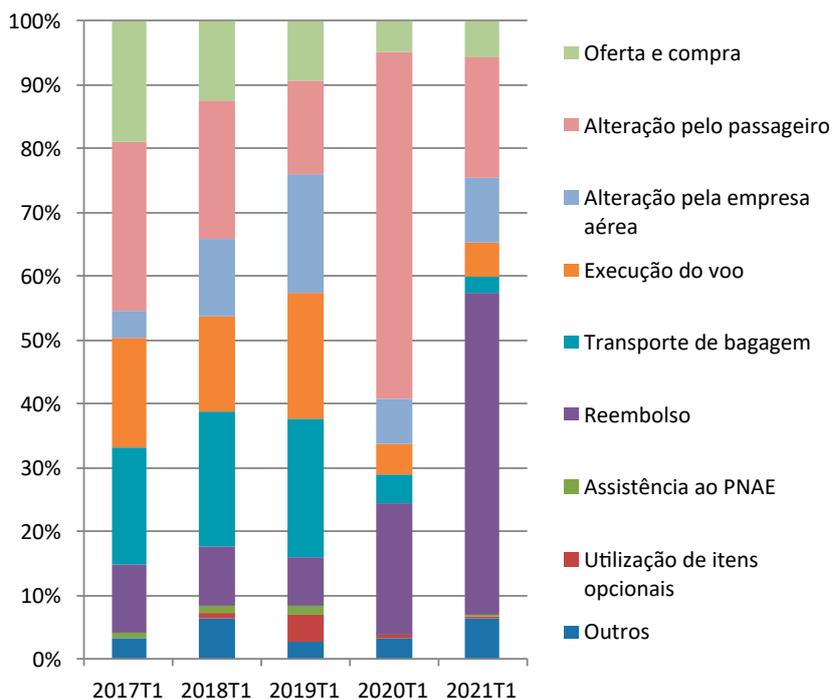




**Gráfico 29: Temas mais reclamados – Empresas brasileiras:**  
*Evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos*

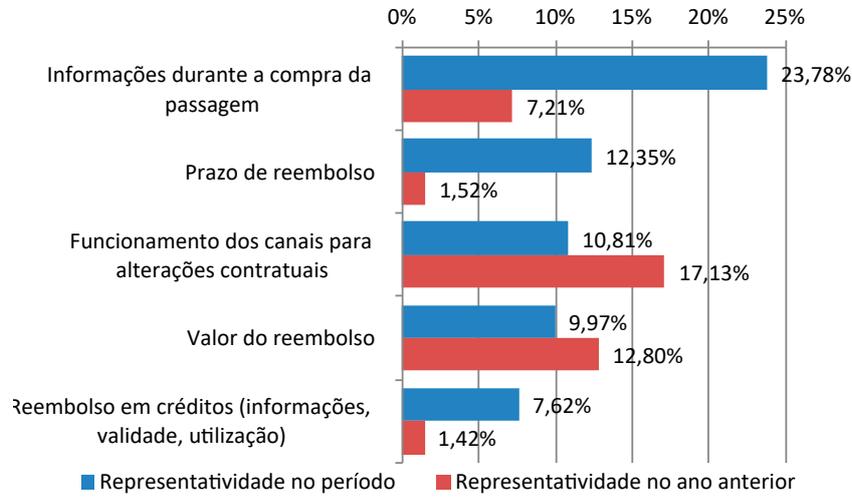


**Gráfico 30: Temas mais reclamados – Empresas estrangeiras:**  
*Evolução nos mesmos trimestres dos últimos anos*

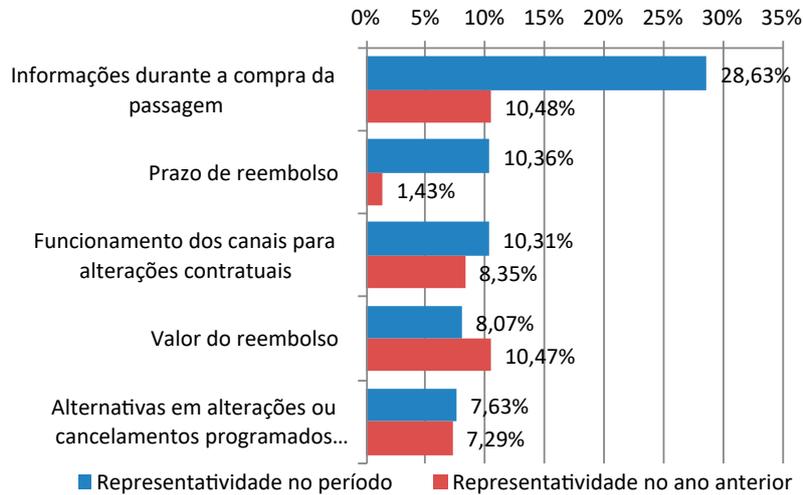




**Gráfico 31: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Todas as empresas**

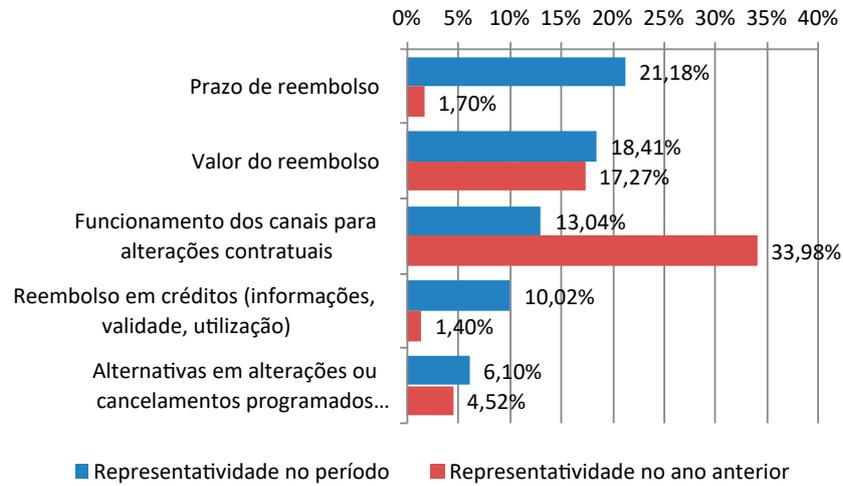


**Gráfico 32: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Empresas brasileiras**





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





### ***Reclamações Não Respondidas no Prazo***

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

No primeiro trimestre de 2021, 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. No mesmo período do ano anterior, o número de reclamações não respondidas no prazo foi de 0,01% para as empresas brasileiras, de 2,66% para as empresas estrangeiras e de 0,60% no total.

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

Amazonas Línea Aérea	13		100,00%
South African Airways	5		100,00%
Cabo Verde Airlines	1		7,69%
Flybondi	1		5,00%
Ethiopian Airlines	1		3,85%
Copa Airlines	7		3,68%
Norwegian	1		2,94%
United Airlines	1		2,44%
Aerolíneas Argentinas	2		2,30%
Aeromexico	2		2,04%
Alitalia	2		1,75%
KLM	1		1,37%
Iberia Lineas Aereas	2		1,08%
Avianca - Voos internacionais	1		0,54%



## *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 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.

Quanto aos 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. Ademais, recomenda-se que, na comparação de dados deste boletim com dados de boletins anteriores, entre outras características, sejam levadas em conta as diferenças decorrentes das metodologias de classificação aplicáveis. Recomenda-se, ainda, que na comparação de dados entre as empresas aéreas, entre outras características, sejam consideradas diferenças relevantes no mercado em que atuam e no número de passageiros que transportaram. Para auxiliar nessa comparação, neste boletim, as empresas aéreas foram agrupadas segundo sua nacionalidade (brasileiras e estrangeiras).

## DIRETORIA

### ***Diretor-Presidente***

Juliano Alcântara Noman

### ***Diretores***

Ricardo Bisinotto Catanant

Rogério Benevides Carvalho

Tiago Sousa Pereira

## EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

### ***Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos***

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