



Boletim de
monitoramento do
consumidor.gov.br

Transporte Aéreo

4º Trimestre de 2021



Apresentação

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

O Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. O prazo de resposta das empresas ao consumidor é de 10 dias, excepcionalmente ampliado para 15 dias no período entre 19 de março de 2020 a 1º de agosto de 2021, em razão da pandemia de Covid-19. Em seguida, o consumidor pode avaliar o atendimento recebido, informando se a reclamação foi resolvida ou não e atribuindo uma nota indicando o seu nível de satisfação..

O Transporte Aéreo no Consumidor.gov.br

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

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

A Atuação da ANAC

A publicação de boletins periódicos de monitoramento do Consumidor.gov.br pela ANAC visa proporcionar transparência à sociedade sobre o desempenho das empresas aéreas na plataforma,



promover a concorrência e a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao passageiro, além de disponibilizar informações que sejam úteis para a decisão de compra de passagens aéreas.

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

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

Dicas Básicas aos Passageiros

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

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

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

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

Atendimento ao Passageiro

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

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

A presente iniciativa está alinhada aos objetivos estratégicos da ANAC de *garantir a regulação efetiva para a aviação civil, de forma a permitir a inovação e a competitividade do setor e de fortalecer a comunicação e o papel da Agência.*



Sumário

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



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



Fatos Relevantes

A Covid-19 tem imposto desafios sem precedentes ao mundo, incluindo o setor de transporte aéreo. Diante desse contexto, [medidas emergenciais](#) (clique no link para acessar), a exemplo da Lei nº 14.034/2020 e da Resolução ANAC nº 556/2020, foram 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 buscaram proporcionar mais flexibilidade aos passageiros que precisassem alterar as suas passagens. 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 quarto trimestre de 2021, foram transportados 23.354.196 passageiros pagos no Brasil (+51,8% em relação ao mesmo período do ano anterior). Nesse mesmo intervalo, foram registradas 35.818 reclamações em relação às empresas aéreas no Consumidor.gov.br (+103,8%). Juntas, essas empresas transportaram 23.330.771 dos passageiros pagos do período (99,9% 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 133,1 (+29,7%), de 422,6 (+8,1%) para as estrangeiras e de 153,5 (+34,2%) 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 49,4. Em seguida, vieram Grupo Latam (114,6) e Gol (201,2).

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 58,0. Em seguida, vieram Copa Airlines (176,4), American Airlines (180,4), KLM (180,6), Air France (186,2) e TAP (949,8).



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

Empresa aérea	Índice de reclamações	Variação
Azul Linhas Aéreas	49,44	-25,20% ↓
Grupo Latam	114,61	-10,10% ↓
Gol Linhas Aéreas	201,16	+70,99% ↑
Empresas brasileiras Grupo 1	118,87	+15,05% ↑
MAP Linhas Aéreas	24,67	-31,78% ↓
Passaredo Linhas Aéreas	34,32	-11,67% ↓
Itapemirim Transportes Aéreos*	1364,80	
Two Flex Aviação Inteligente		
Empresas brasileiras Grupo 2	849,70	+2105,54% ↑
Empresas brasileiras	133,12	+29,70% ↑
United Airlines	57,97	+13,07% ↑
Copa Airlines	176,36	-52,36% ↓
American Airlines	180,36	+6,61% ↑
KLM	180,63	+28,65% ↑
Air France	186,16	-17,70% ↓
TAP Air Portugal	949,80	+0,89% ↑
Empresas estrangeiras Grupo 1	398,97	-11,76% ↓
Paranair	0,00	-100,00% ↓
Surinam Airways	0,00	
Boliviana de Aviación - BoA	25,64	+197,14% ↑
Emirates	85,11	+10,22% ↑
Swiss	102,20	-57,66% ↓
Air Canada	109,70	+14,31% ↑
Turkish Airlines	137,59	-24,81% ↓
Delta Air Lines	139,25	-21,35% ↓
Lufthansa	158,68	+28,27% ↑
Aerolíneas Argentinas	160,67	-68,69% ↓
Sky Airline	164,41	-22,11% ↓
Qatar Airways	190,69	+38,32% ↑
Ethiopian Airlines	353,15	+11,65% ↑
Aeromexico	370,95	+55,54% ↑
Avianca - Voos internacionais	469,69	-40,22% ↓
British Airways	611,10	+246,13% ↑
Air Europa	703,25	-6,41% ↓
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	777,71	+111,82% ↑
Flybondi	841,66	
Amazzonas Línea Aérea*	1159,42	+2102,03% ↑
Iberia Lineas Aereas*	1427,78	+162,98% ↑
JetSMART Airlines*	1927,19	-74,40% ↓
Air China		
Alitalia		
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur		
Avior Airlines		
Cabo Verde Airlines		
Condor		
Edelweiss Air		
EL AL		
Norwegian		
Royal Air Maroc		
South African Airways		
TACA Airlines		
ITA Airways		
Empresas estrangeiras Grupo 2	452,84	+40,39% ↑
Empresas estrangeiras	422,63	+8,13% ↑
Todas as empresas	153,52	+34,24% ↑

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

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

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



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

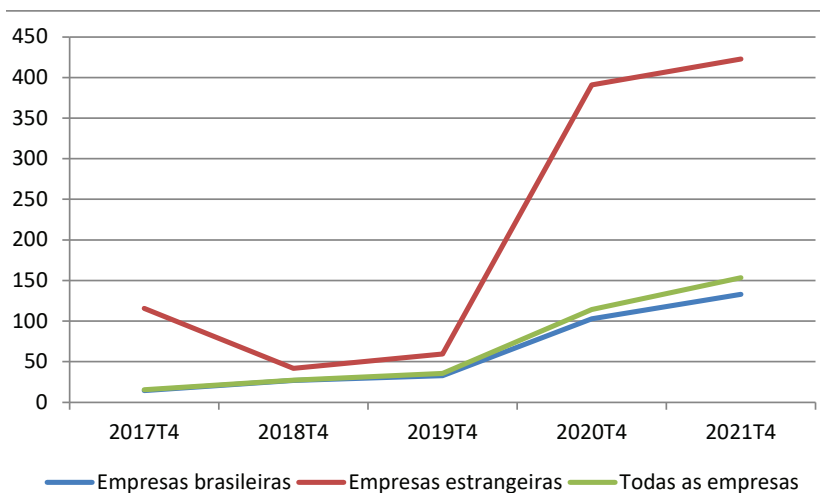


Gráfico 3: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

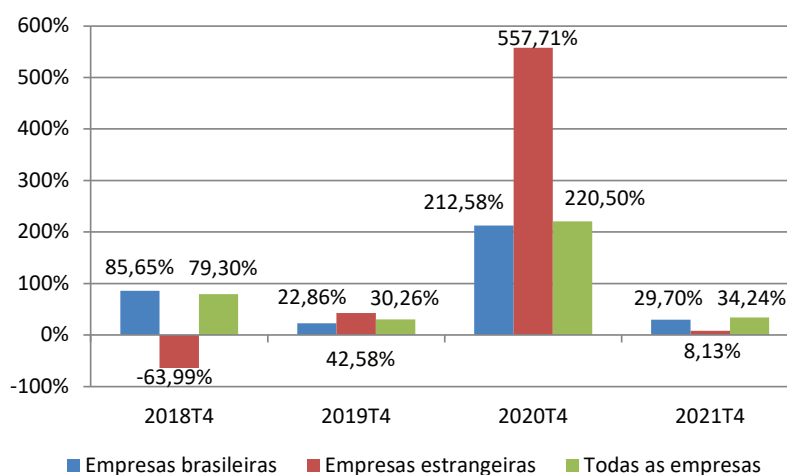




Gráfico 4: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses

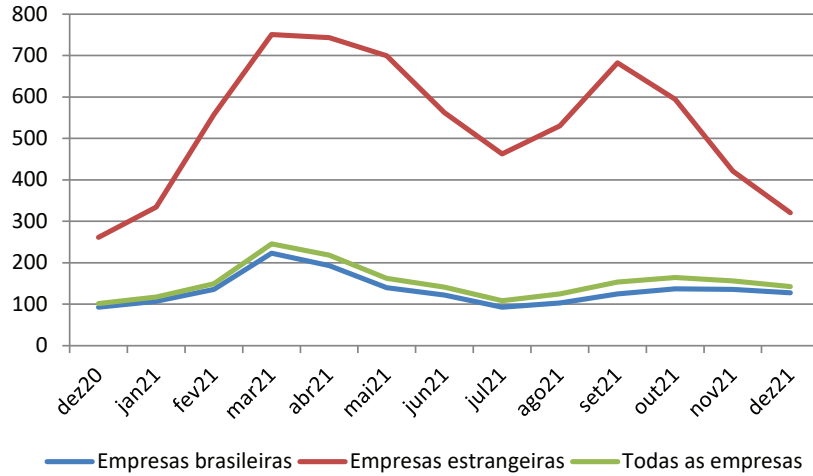


Gráfico 5: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

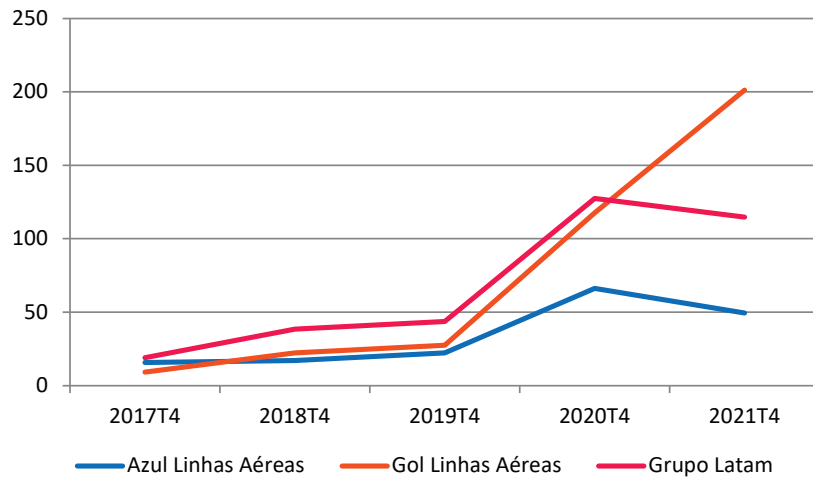
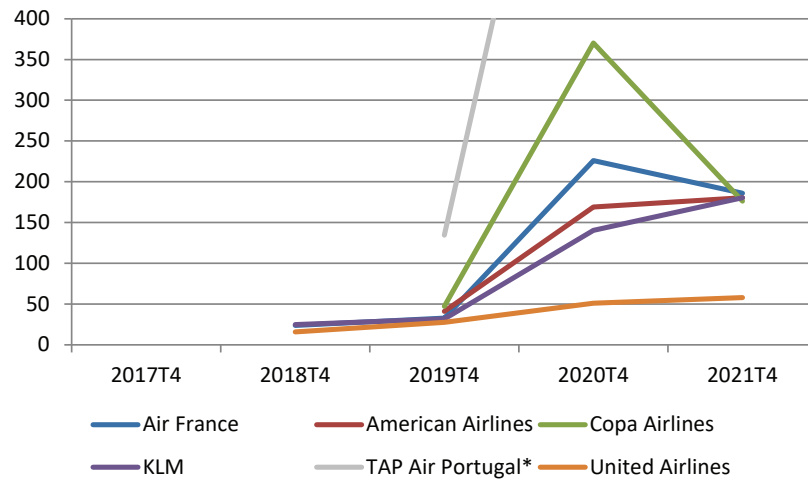




Gráfico 6: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos



*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 quarto trimestre de 2021, o índice de solução para as empresas brasileiras foi de 74,8% (-8,8% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 57,5% (-13,9%) para as estrangeiras e de 71,4% (-10,6%) 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 Grupo Latam (76,5%) e Gol (73,6%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Copa Airlines** e a **United Airlines** apresentaram o maior índice de solução, da ordem de 77,3%. Em seguida, vieram American Airlines (76,2%), Air France (64,2%), TAP (56,3%) e KLM (52,0%).



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

Empresa aérea	Índice de solução	Varição
Azul Linhas Aéreas	90,88%	-0,71% ↓
Grupo Latam	76,53%	+7,22% ↑
Gol Linhas Aéreas	73,64%	-15,44% ↓
Empresas brasileiras Grupo 1	77,05%	-6,12% ↓
Passaredo Linhas Aéreas	68,89%	+17,78% ↑
MAP Linhas Aéreas	62,50%	+45,83% ↑
Itapemirim Transportes Aéreos	58,51%	
Empresas brasileiras Grupo 2	58,65%	+3,51% ↑
Empresas brasileiras	74,76%	-8,80% ↓
Copa Airlines	77,27%	-3,15% ↓
United Airlines	77,27%	+3,03% ↑
American Airlines	76,17%	+3,59% ↑
Air France	64,21%	-19,51% ↓
TAP Air Portugal	56,35%	-14,80% ↓
KLM	51,97%	-35,03% ↓
Empresas estrangeiras Grupo 1	60,33%	-13,40% ↓
Air China	100,00%	+150,00% ↑
JetSMART Airlines	94,44%	+65,28% ↑
Boliviana de Aviación - BoA	88,89%	-11,11% ↓
Sky Airline	76,79%	-15,90% ↓
Flybondi	75,00%	+17,86% ↑
South African Airways	75,00%	+50,00% ↑
British Airways	70,93%	+51,32% ↑
Aerolíneas Argentinas	68,97%	-11,23% ↓
Royal Air Maroc	67,57%	-4,28% ↓
Delta Air Lines	67,24%	-26,65% ↓
Emirates	66,67%	+8,33% ↑
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	66,67%	+22,22% ↑
Turkish Airlines	66,10%	-20,68% ↓
Avianca - Voos internacionais	65,71%	+1,17% ↑
Air Canada	63,46%	+37,50% ↑
Aeromexico	62,73%	-12,94% ↓
Swiss	61,90%	+31,55% ↑
Air Europa	61,61%	-9,56% ↓
Qatar Airways	61,42%	+40,38% ↑
Ethiopian Airlines	59,18%	+6,53% ↑
Lufthansa	56,73%	-12,72% ↓
Amazzonas Línea Aérea	50,00%	0,00%
Iberia Lineas Aereas	47,29%	-8,29% ↓
Alitalia	43,82%	-3,39% ↓
Cabo Verde Airlines	42,86%	-14,29% ↓
Norwegian	23,53%	-16,34% ↓
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur		
Avior Airlines		
Condor		
Edelweiss Air		
EL AL		
Paranair		
Surinam Airways		
TACA Airlines		
ITA Airways		
Empresas estrangeiras Grupo 2	54,40%	-12,92% ↓
Empresas estrangeiras	57,54%	-13,93% ↓
Todas as empresas	71,42%	-10,58% ↓

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



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

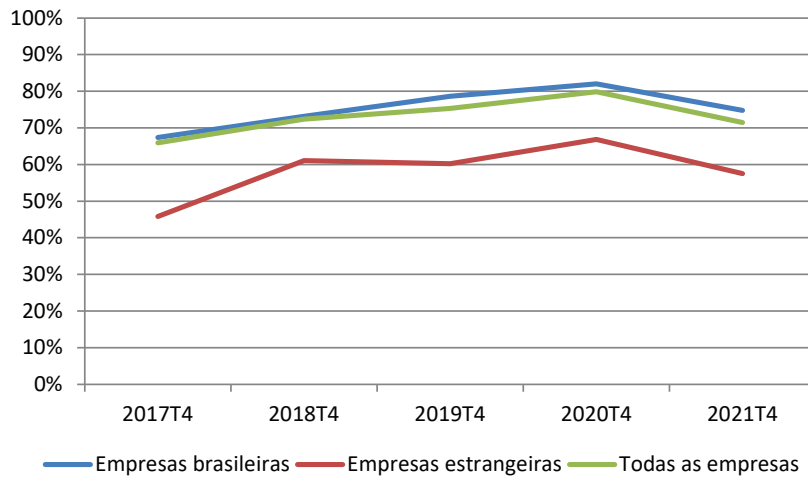


Gráfico 9: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

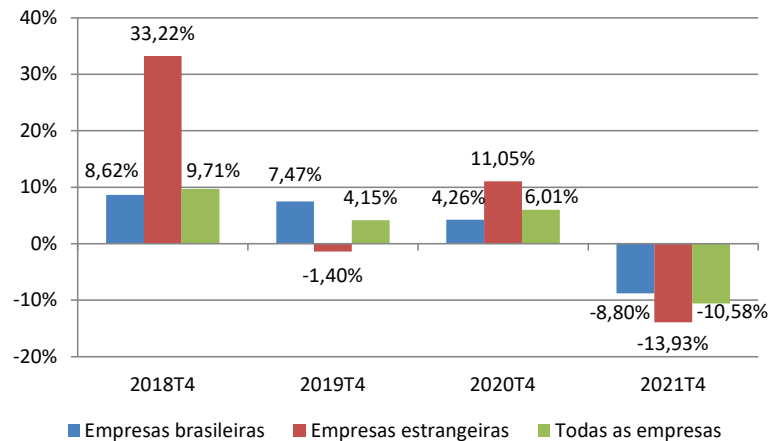




Gráfico 10: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses

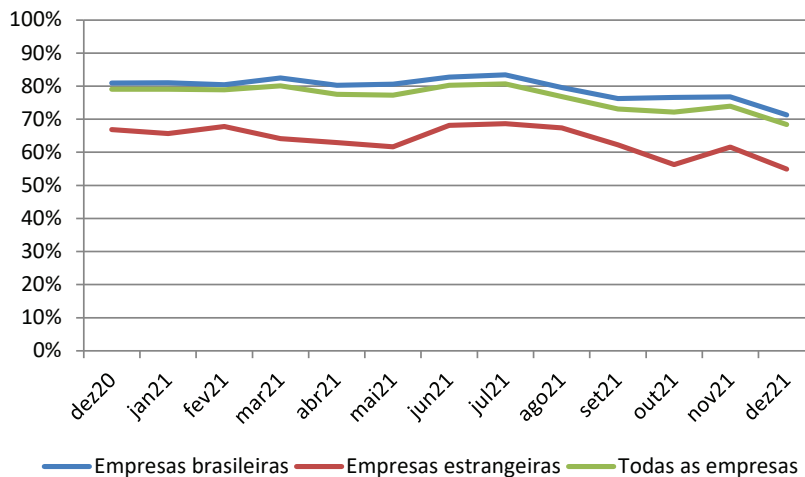


Gráfico 11: Solução – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

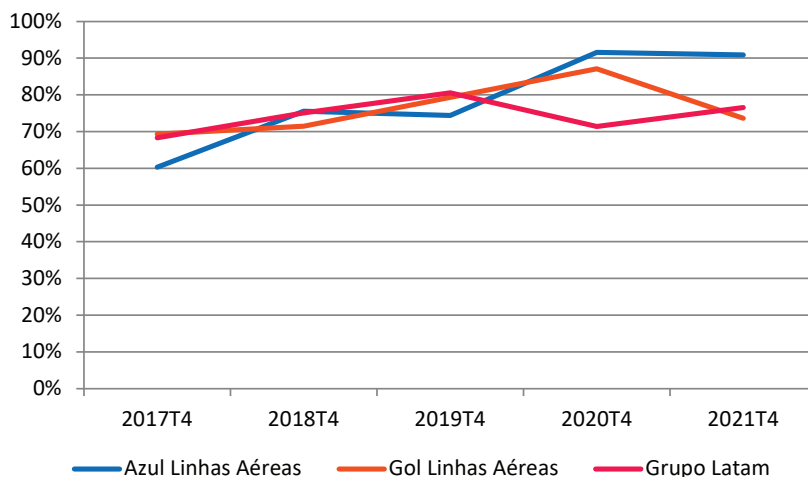
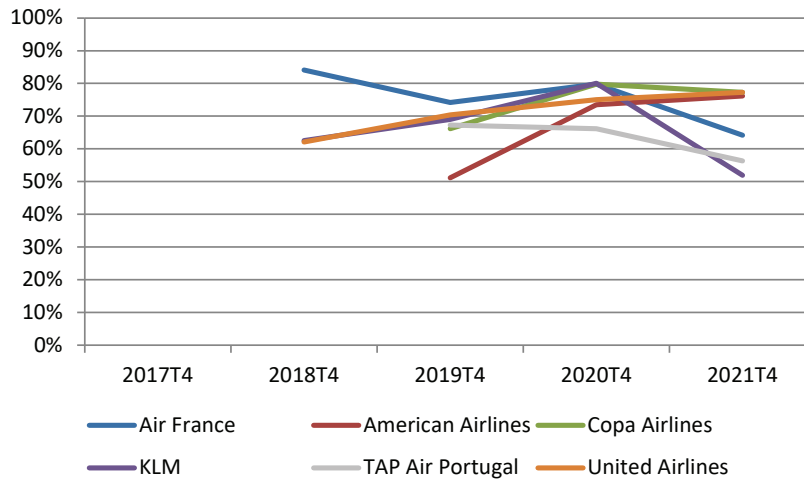




Gráfico 12: Solução – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos





Índice de Satisfação

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

No quarto trimestre de 2021, o índice de satisfação para as empresas brasileiras foi de 2,9 (-17,3% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 2,1 (-17,5%) para as estrangeiras e de 2,8 (-19,1%) 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 4,1. Em seguida, vieram Grupo Latam (3,0) e Gol (2,9).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **American Airlines** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,3. Em seguida, vieram Copa Airlines (2,938), United Airlines (2,935), TAP (2,2), Air France (2,1), e KLM (1,6).



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

Empresa aérea	Índice de satisfação	Índice de satisfação	variação
Azul Linhas Aéreas		4,10	-1,84% ↓
Grupo Latam		3,00	+14,62% ↑
Gol Linhas Aéreas		2,88	-27,43% ↓
Empresas brasileiras Grupo 1		3,11	-12,92% ↓
Passaredo Linhas Aéreas		2,04	+8,09% ↑
Itapemirim Transportes Aéreos		1,67	
MAP Linhas Aéreas		1,60	+14,29% ↑
Two Flex Aviação Inteligente			
Empresas brasileiras Grupo 2		1,67	-7,65% ↓
Empresas brasileiras		2,95	-17,29% ↓
American Airlines		3,33	+17,46% ↑
Copa Airlines		2,94	-2,42% ↓
United Airlines		2,94	-8,27% ↓
TAP Air Portugal		2,16	-14,18% ↓
Air France		2,06	-34,53% ↓
KLM		1,64	-45,99% ↓
Empresas estrangeiras Grupo 1		2,28	-13,71% ↓
JetSMART Airlines		4,11	+55,94% ↑
Boliviana de Aviación - BoA		3,67	
Flybondi		3,63	+89,88% ↑
Sky Airline		2,85	-10,88% ↓
Turkish Airlines		2,52	-16,16% ↓
Delta Air Lines		2,50	-37,50% ↓
South African Airways		2,50	+150,00% ↑
Aerolíneas Argentinas		2,40	-19,60% ↓
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		2,38	+12,22% ↑
Air Canada		2,37	+33,13% ↑
Qatar Airways		2,32	+30,39% ↑
Royal Air Maroc		2,28	+3,54% ↑
Aeromexico		2,25	-18,72% ↓
British Airways		2,22	+8,55% ↑
Avianca - Voos internacionais		2,03	-10,94% ↓
Swiss		2,00	+6,67% ↑
Emirates		1,91	-10,91% ↓
Air Europa		1,86	-28,57% ↓
Ethiopian Airlines		1,63	+62,50% ↑
Iberia Lineas Aereas		1,62	-23,58% ↓
Lufthansa		1,59	-40,08% ↓
Cabo Verde Airlines		1,56	+55,56% ↑
Alitalia		1,48	-16,67% ↓
Norwegian		1,31	+0,26% ↑
Amazonas Línea Aérea		1,00	-62,50% ↓
Air China			
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur			
Avior Airlines			
Condor			
Edelweiss Air			
EL AL			
Paranair			
Surinam Airways			
TACA Airlines			
ITA Airways			
Empresas estrangeiras Grupo 2		1,81	-20,80% ↓
Empresas estrangeiras		2,06	-17,50% ↓
Todas as empresas		2,77	-19,15% ↓

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



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

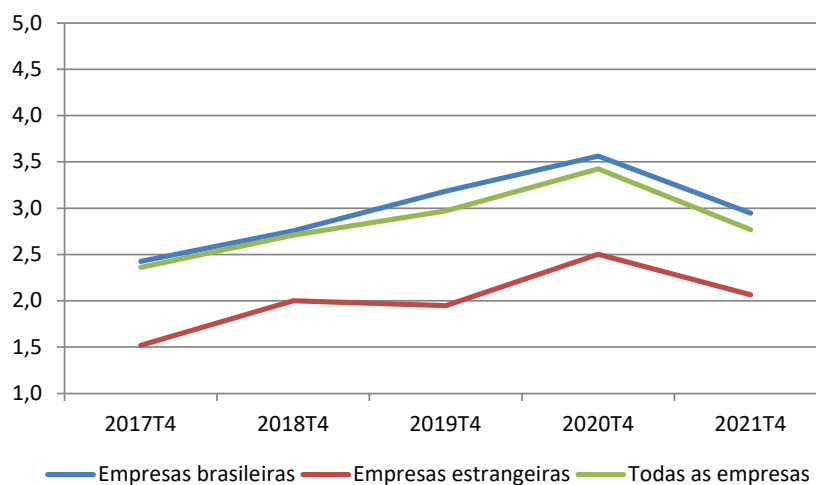
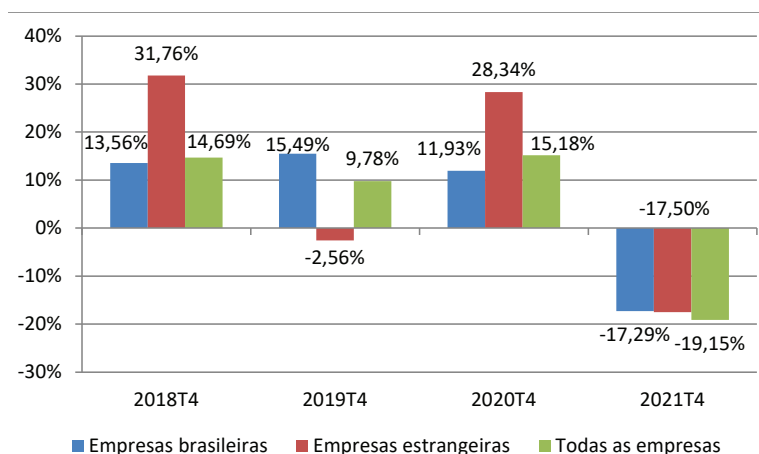
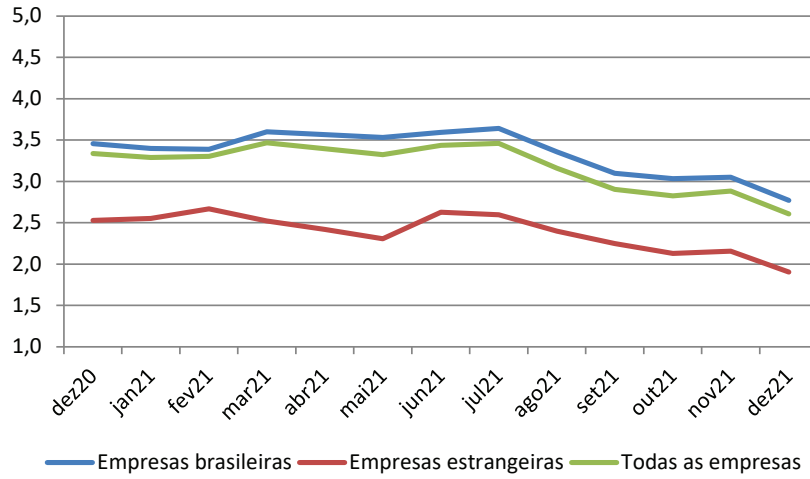


Gráfico 15: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos





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



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

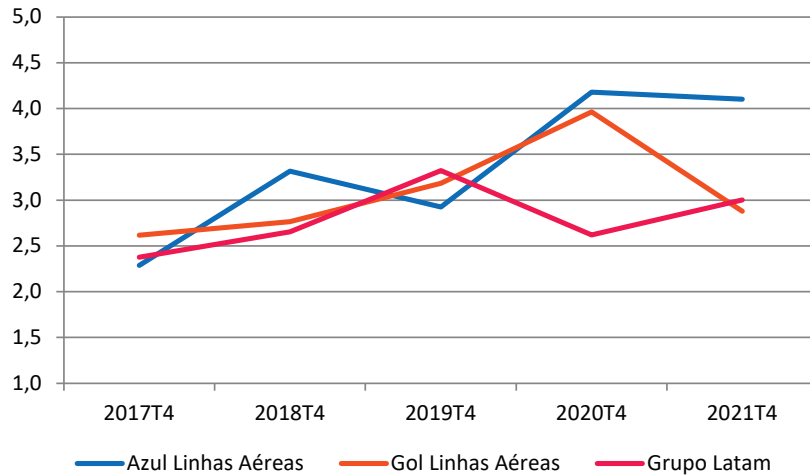
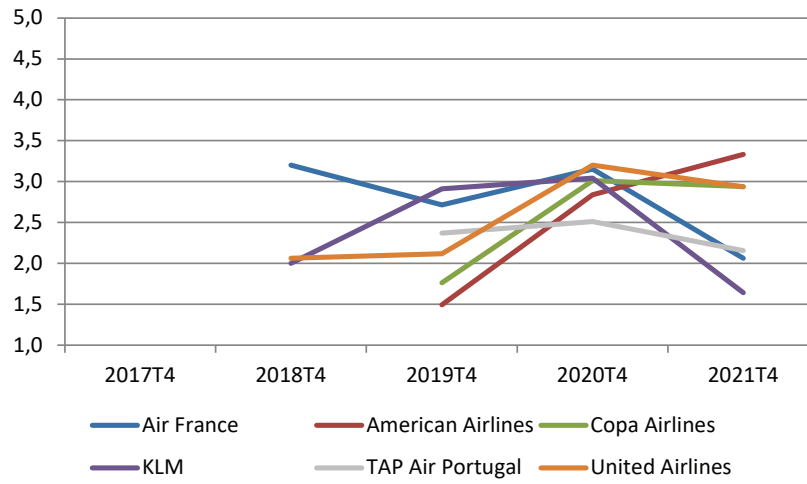




Gráfico 18: Satisfação – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos





Tempo Médio de Resposta

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

No quarto trimestre de 2021, o tempo médio de resposta para as empresas brasileiras foi de 5,9 dias (+37,6% em relação ao mesmo período do ano anterior), de 6,5 (-31,1%) para as estrangeiras e de 6,1 (+20,5%) no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Gol** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 4,9 dias. Em seguida, vieram Azul (5,5) e Grupo Latam (6,7).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no trimestre, a **Air France** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 3,8 dias. Em seguida, vieram KLM (4,3), TAP (4,5), American Airlines (5,8), United Airlines (6,2) e Copa Airlines (8,4).



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
Gol Linhas Aéreas	4,88	+35,85% ↑
Azul Linhas Aéreas	5,50	+0,64% ↑
Grupo Latam	6,66	+51,48% ↑
Empresas brasileiras Grupo 1	5,59	+30,04% ↑
MAP Linhas Aéreas	4,29	-58,33% ↓
Passaredo Linhas Aéreas	4,96	-41,57% ↓
Itapemirim Transportes Aéreos	9,42	
Two Flex Aviação Inteligente		
Empresas brasileiras Grupo 2	9,32	+7,25% ↑
Empresas brasileiras	5,94	+37,56% ↑
Air France	3,76	-70,17% ↓
KLM	4,30	-63,04% ↓
TAP Air Portugal	4,53	-52,26% ↓
American Airlines	5,78	-27,61% ↓
United Airlines	6,24	+5,51% ↑
Copa Airlines	8,43	+14,28% ↑
Empresas estrangeiras Grupo 1	4,97	-46,96% ↓
Lufthansa	3,16	+5,45% ↑
Norwegian	3,33	-41,39% ↓
Delta Air Lines	3,46	-50,03% ↓
Air Canada	3,83	+3,65% ↑
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	3,85	-11,77% ↓
Boliviana de Aviación - BoA	4,00	-55,56% ↓
British Airways	4,14	-34,19% ↓
Swiss	4,35	+18,61% ↑
Emirates	4,96	-54,58% ↓
Cabo Verde Airlines	5,86	
Flybondi	5,88	-56,48% ↓
Ethiopian Airlines	6,55	-35,68% ↓
Turkish Airlines	6,92	-33,08% ↓
Qatar Airways	7,02	-38,89% ↓
JetSMART Airlines	7,47	-25,29% ↓
Aerolíneas Argentinas	7,65	-34,77% ↓
Royal Air Maroc	8,62	-31,51% ↓
Air Europa	8,79	+22,34% ↑
Alitalia	8,92	-23,48% ↓
Amazonas Línea Aérea	9,00	+800,00% ↑
Aeromexico	9,62	-24,30% ↓
Avianca - Voos internacionais	9,73	-25,57% ↓
Iberia Lineas Aereas	9,91	+46,45% ↑
Sky Airline	10,21	+41,52% ↑
Air China		
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur		
Avior Airlines		
Condor		
Edelweiss Air		
EL AL		
Paranair		
South African Airways		
Surinam Airways		
TACA Airlines		
ITA Airways		
Empresas estrangeiras Grupo 2	8,31	-14,06% ↓
Empresas estrangeiras	6,53	-31,12% ↓
Todas as empresas	6,06	+20,53% ↑

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



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

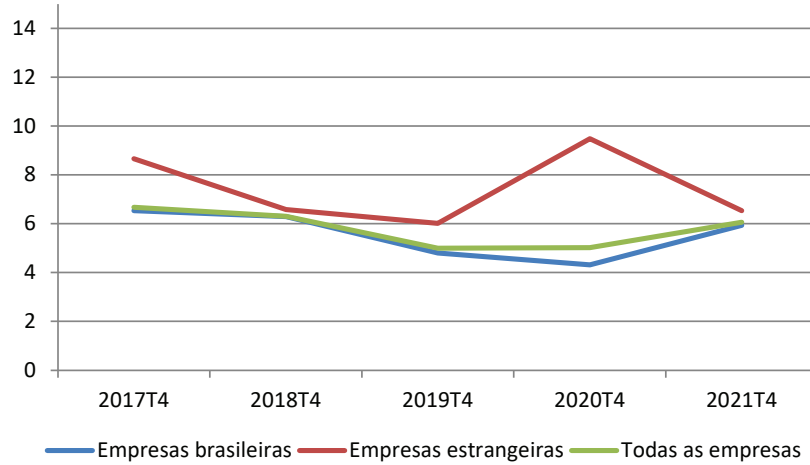
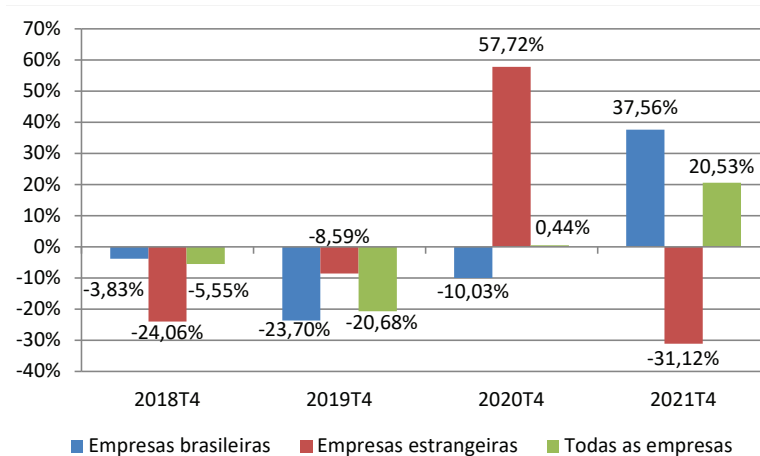
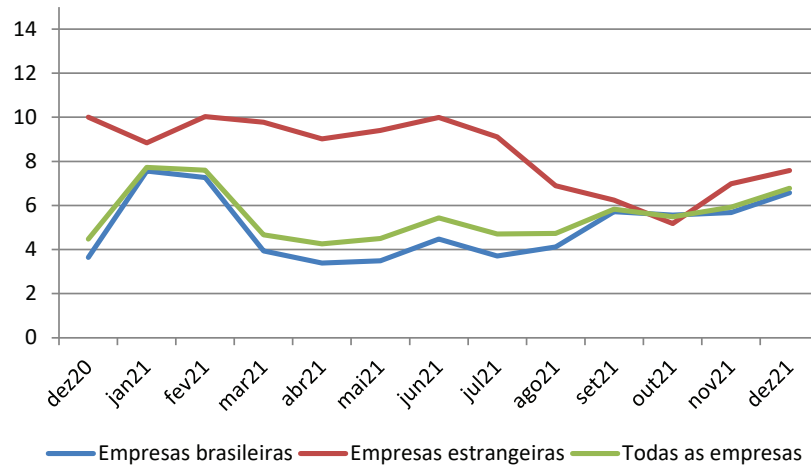


Gráfico 21: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos

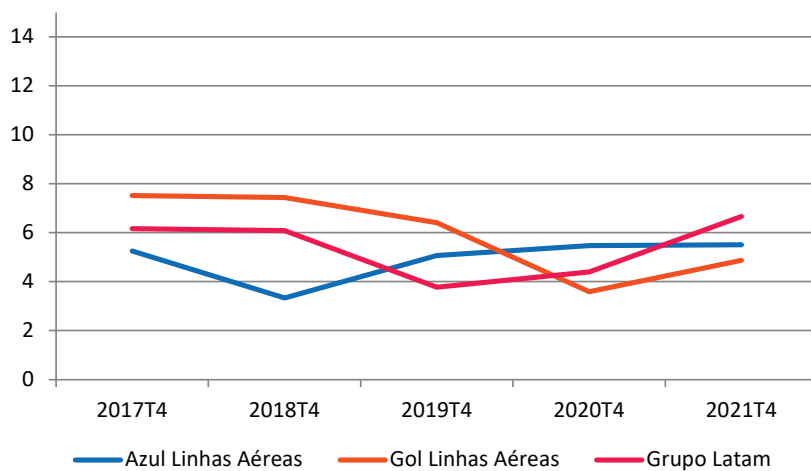




**Gráfico 22: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade:
Evolução do índice nos últimos 12 meses**

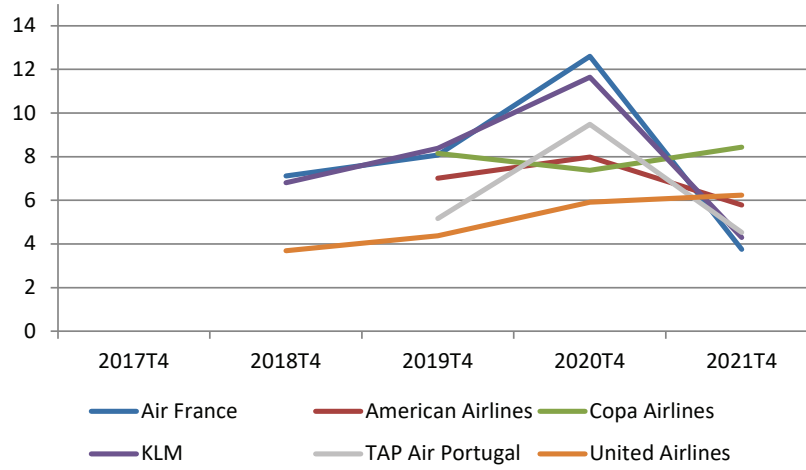


**Gráfico 23: Tempo médio de resposta – Maiores empresas brasileiras:
Evolução do índice nos mesmos trimestres dos últimos anos**





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



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

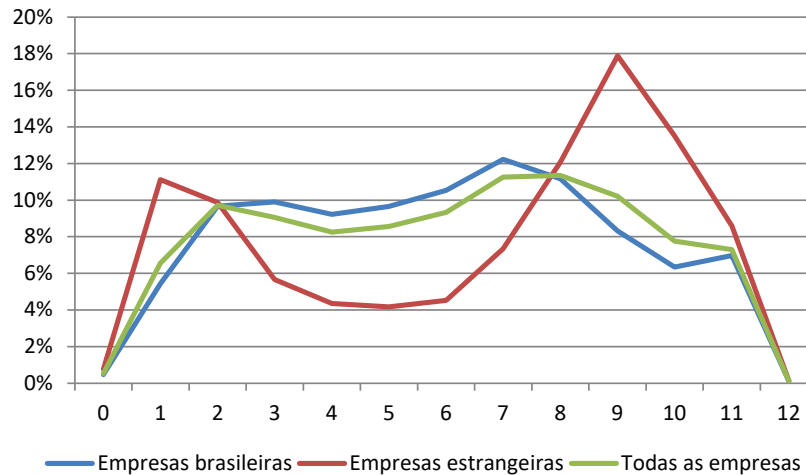




Gráfico 26: Distribuição do tempo de resposta no trimestre – Maiores empresas brasileiras

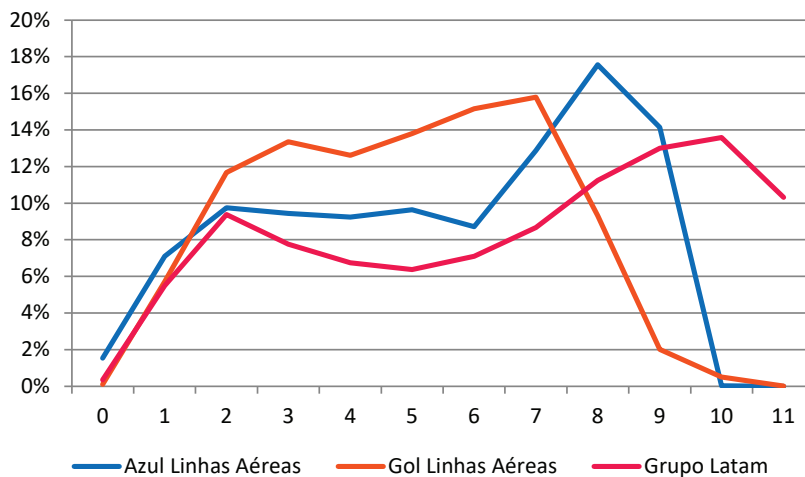
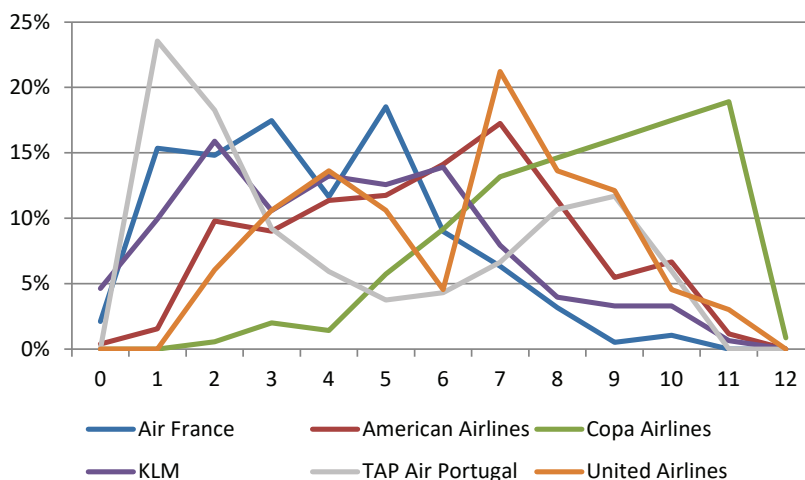


Gráfico 27: Distribuição do tempo de resposta no trimestre – Maiores empresas estrangeiras





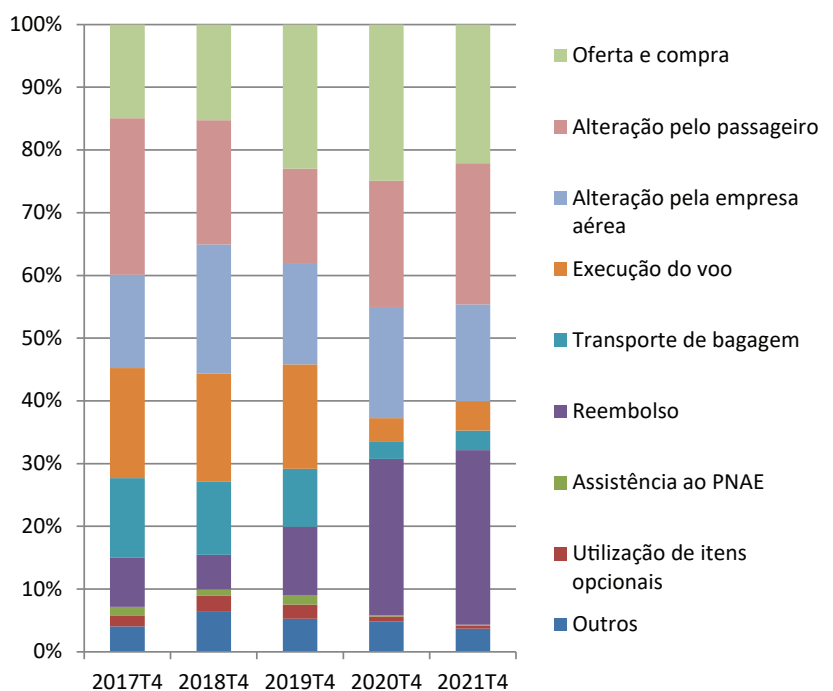
Temas e Subtemas mais Reclamados

No quarto trimestre de 2021, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: Reembolso (27,8% das reclamações), Alteração pelo passageiro (22,5%) e Oferta e compra (22,1%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: Oferta e compra (25,3%), Reembolso (23,9%) e Alteração pelo passageiro (18,5%). Já quanto às empresas estrangeiras: Reembolso (38,8%), Alteração pelo passageiro (33,7%) e Oferta e compra (13,2%).

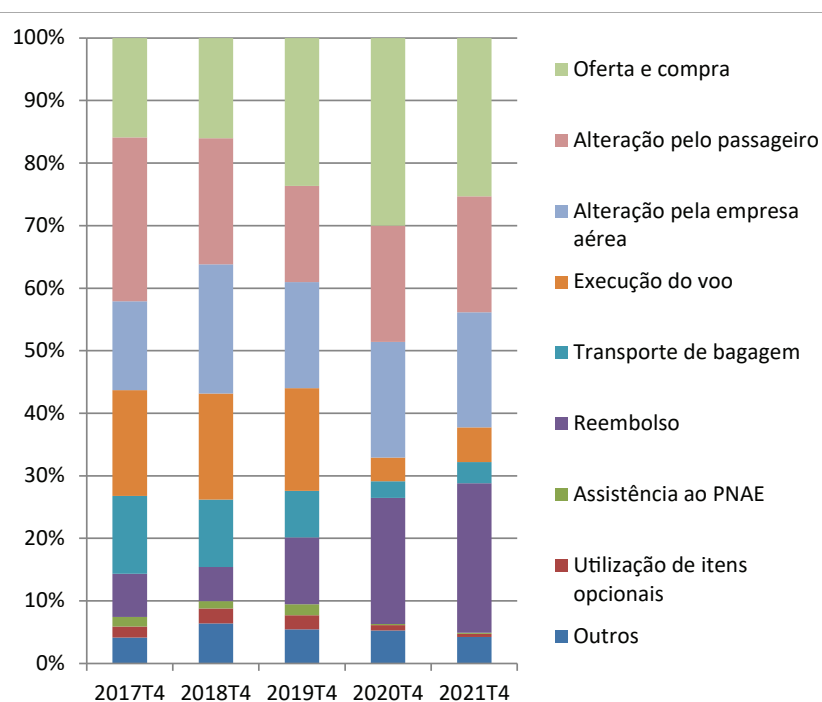
A seguir, também são apresentados os cinco subtemas mais reclamados, no total e entre empresas brasileiras e estrangeiras. A quantidade de assuntos reclamados em todos os subtemas está disponível em anexo, juntamente com todas as tabelas utilizadas no boletim, em formato editável ([clique aqui para acessar](#)).

**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**

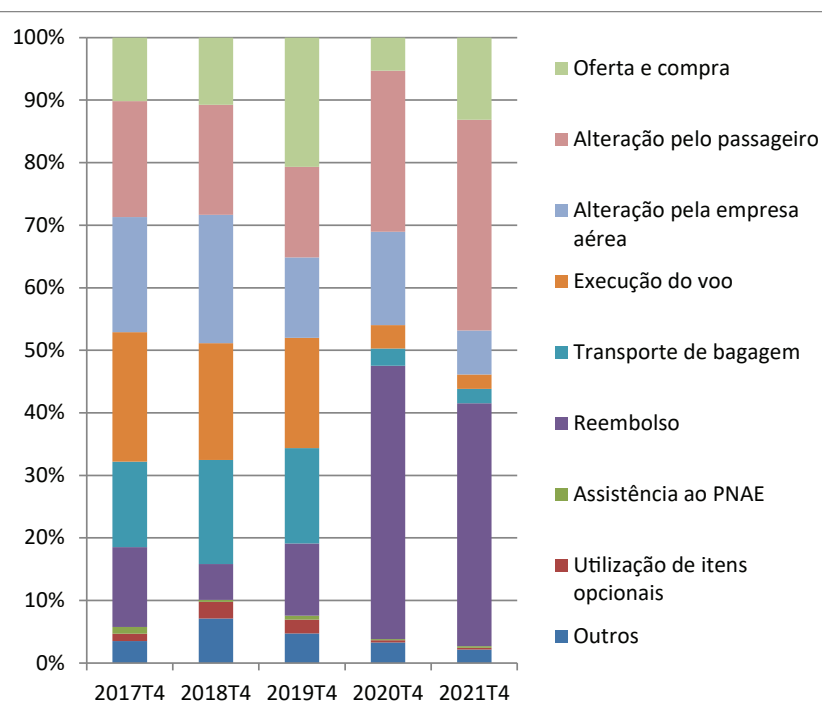




Gráfico 31: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Todas as empresas

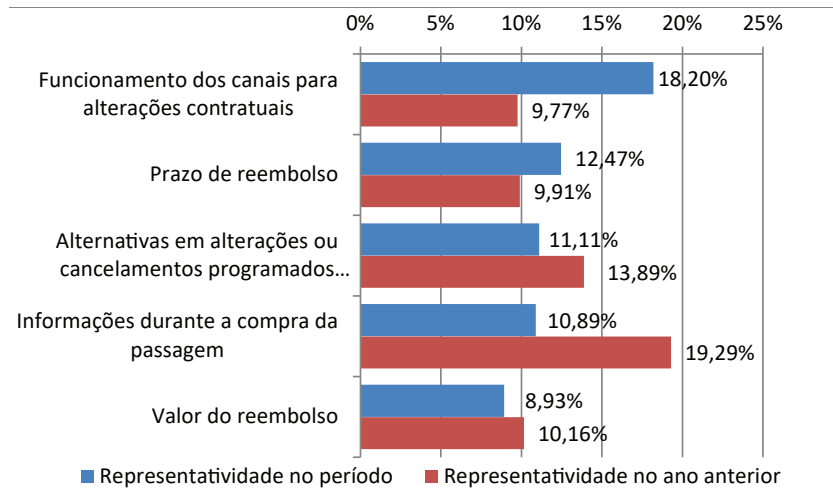


Gráfico 32: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Empresas brasileiras

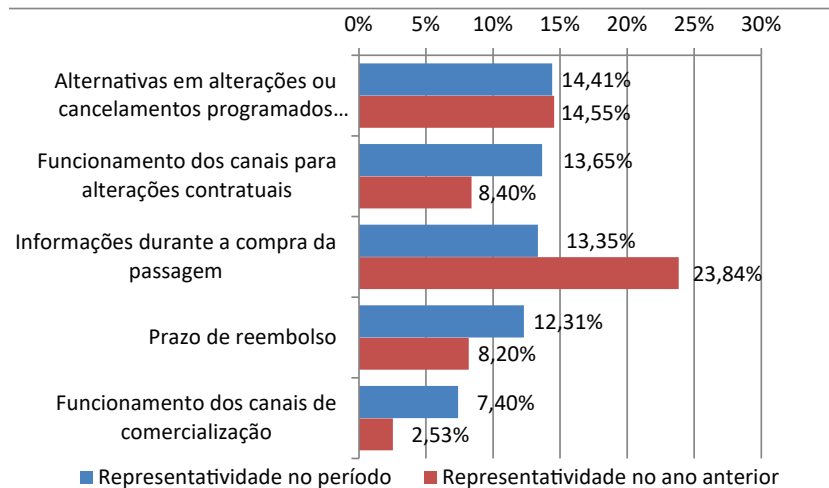
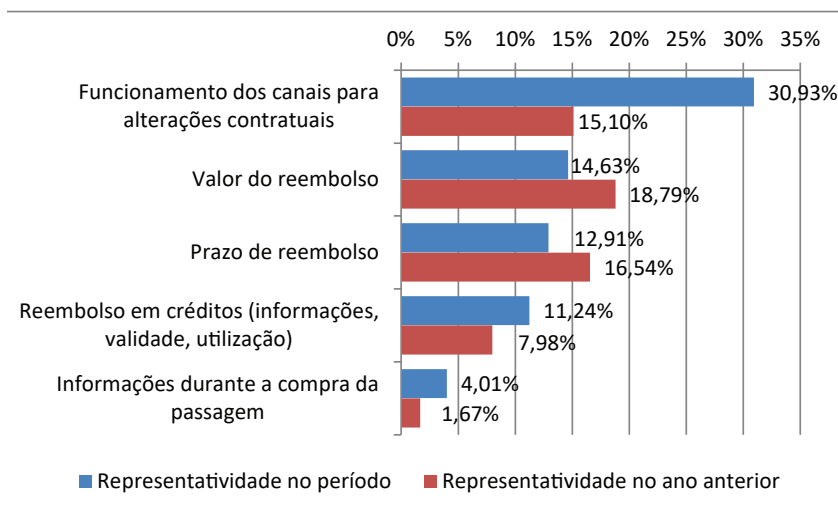




Gráfico 33: 5 subtemas mais reclamados no trimestre e comparação com o mesmo período do ano anterior – Empresas estrangeiras





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 quarto trimestre de 2021, as empresas brasileiras não responderam no prazo 3,5% das suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 0,7%. No total, 2,9% das reclamações não foram respondidas no prazo. No mesmo período do ano anterior, as empresas brasileiras deixaram de responder no prazo 0,01% de suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 1,7%. No total, 0,3% das reclamações não foram respondidas no prazo.

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

Empresa aérea	Núm	Percentual não respondida
South African Airways	4	100,00%
Air China	1	100,00%
Amazonas Línea Aérea	3	75,00%
Cabo Verde Airlines	7	50,00%
Itapemirim Transportes Aéreos	1002	28,30%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	4	16,67%
MAP Linhas Aéreas	1	12,50%
Norwegian	2	11,76%
Aerolíneas Argentinas	5	5,75%
JetSMART Airlines	1	5,56%
Air Europa	10	4,46%
Aeromexico	5	3,11%
Delta Air Lines	1	1,72%
Copa Airlines	3	0,85%
KLM	1	0,66%
Air France	1	0,53%
American Airlines	1	0,39%
Iberia Lineas Aereas	2	0,29%
Gol Linhas Aéreas	1	0,01%



Metodologia

Para a elaboração dos boletins, as reclamações dos consumidores são agrupadas em temas, subtemas e assuntos que abordam os principais aspectos do transporte aéreo de passageiros, segundo classificação elaborada pela ANAC ([clique aqui para acessar](#)). Desde o segundo trimestre de 2019, essa classificação é realizada pelas empresas aéreas e auditada pela Agência. Em razão dessa auditoria, os dados apresentados estão sujeitos a modificações. Ainda, a ausência do fornecimento da classificação à ANAC representa descumprimento de normas e sujeita as empresas a providências administrativas. Também nessa hipótese, eventuais dados faltantes são arbitrados pela equipe da Agência.

Após o processo de classificação das reclamações, os registros relativos aos programas de fidelidade são excluídos das análises, já que os programas de fidelização e bonificação não constituem serviços de transporte aéreo. Destaca-se ainda que, desde o primeiro trimestre de 2019, as classes (temas, subtemas e assuntos) nas quais os problemas relatados pelos consumidores podem ser enquadrados foram ampliadas e reorganizadas. Além disso, segundo a metodologia vigente de classificação, uma reclamação pode ser enquadrada em mais de um assunto. Logo, como em uma mesma reclamação pode existir mais de um assunto, a contagem do total desses assuntos pode superar o número de reclamações registradas.

Anota-se também que no cálculo do índice de reclamações por grupo de 100 mil passageiros pagos transportados só são considerados os passageiros transportados no período em que cada companhia aérea efetivamente já estava presente na plataforma. Esse cálculo considera ainda as informações atualmente disponíveis na Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo. Ademais, a partir do terceiro trimestre de 2019, no respectivo quantitativo do Grupo Latam Airlines foram reunidos os passageiros de todas as empresas aéreas (brasileira e estrangeiras) pertencentes a esse grupo. Dado que a empresa brasileira TAM Linhas Aéreas S/A transporta a grande maioria do total de passageiros do Grupo, todo ele, por simplificação, foi incluído entre as empresas aéreas brasileiras.

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



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

DIRETORIA

Diretor-Presidente

Juliano Alcântara Noman

Diretores

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

Giovani Hilário Moreira

Elaboração

Esa Pekka Tapani Horttanainen

Tony Roberto de Carvalho

Colaboração

Keysa Madalena Oliveira de Oliveira

Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação

Assessoria de Comunicação Social



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL