



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

Transporte Aéreo

*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](http://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

<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 ano e variação percentual em relação ao ano anterior	8
Gráfico 2: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos anos	9
Gráfico 3: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos 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 últimos anos	10
Gráfico 6: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos últimos anos	11
Índice de Solução	12
Gráfico 7: Solução – Desempenho de todas as empresas no ano e variação percentual em relação ao ano anterior	13
Gráfico 8: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos anos	14
Gráfico 9: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos 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 últimos anos	15
Gráfico 12: Solução – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos últimos anos	16
Índice de Satisfação	17
Gráfico 13: Satisfação – Desempenho de todas as empresas no ano e variação percentual em relação ao ano anterior	18
Gráfico 14: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos anos	19
Gráfico 15: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos 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 últimos anos	20
Gráfico 18: Satisfação – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos últimos anos	21
Tempo Médio de Resposta	22
Gráfico 19: Tempo médio de resposta – Desempenho de todas as empresas no ano e variação percentual em relação ao ano anterior	23
Gráfico 20: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos anos	24
Gráfico 21: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos 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 últimos anos	25
Gráfico 24: Tempo médio de resposta – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos últimos anos	26
Gráfico 25: Distribuição do tempo de resposta no ano – Empresas agrupadas por nacionalidade	26
Gráfico 26: Distribuição do tempo de resposta no ano – Maiores empresas brasileiras	27
Gráfico 27: Distribuição do tempo de resposta no ano – Maiores empresas estrangeiras	27
Temas e Subtemas mais Reclamados	28
Gráfico 28: Temas mais reclamados – Todas as empresas: Evolução nos últimos anos	28
Gráfico 29: Temas mais reclamados – Empresas brasileiras: Evolução nos últimos anos	29
Gráfico 30: Temas mais reclamados – Empresas estrangeiras: Evolução nos últimos anos	29
Gráfico 31: 5 subtemas mais reclamados no ano e comparação com o ano anterior – Todas as empresas	30
Gráfico 32: 5 subtemas mais reclamados no ano e comparação com o ano anterior – Empresas brasileiras	30
Gráfico 33: 5 subtemas mais reclamados no ano e comparação com o 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. 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 ano de 2021, foram transportados 67.371.423 passageiros pagos no Brasil (+29,5% em relação ao ano anterior). Nesse mesmo ano, foram registradas 100.978 reclamações em relação às empresas aéreas no Consumidor.gov.br (+58,1%). Juntas, essas empresas transportaram 67.297.779 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 130,2 (+22,3%), de 500,6 (+57,3%) para as estrangeiras e de 150,0 (+22,0%) 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 ano, a **Azul** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 54,7. Em seguida, vieram Grupo Latam (129,8) e Gol (208,3).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no ano, a **United Airlines** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, da ordem de 67,7. Em seguida, vieram American Airlines (189,1), Copa Airlines (199,4), KLM (211,6), Air France (222,6) e TAP (1.462,0).



### Gráfico 1: Reclamações por 100 mil passageiros – Desempenho de todas as empresas no ano e variação percentual em relação ao ano anterior

Azul Linhas Aéreas	54,74	-24,73%	↓
Grupo Latam	129,78	-10,14%	↓
Gol Linhas Aéreas	208,32	+108,10%	↑
<b>Empresas brasileiras Grupo 1</b>	<b>125,79</b>	<b>+17,70%</b>	<b>↑</b>
MAP Linhas Aéreas	26,71	-61,42%	↓
Passaredo Linhas Aéreas	36,98	-31,92%	↓
Itapemirim Transportes Aéreos	923,38		
Two Flex Aviação Inteligente			
<b>Empresas brasileiras Grupo 2</b>	<b>421,95</b>	<b>+641,74%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>130,24</b>	<b>+22,31%</b>	<b>↑</b>
United Airlines	67,69	-25,75%	↓
American Airlines	189,08	+31,54%	↑
Copa Airlines	199,39	-19,39%	↓
KLM	211,63	+46,42%	↑
Air France	222,62	+17,80%	↑
TAP Air Portugal*	1461,95	+54,75%	↑
<b>Empresas estrangeiras Grupo 1</b>	<b>515,02</b>	<b>+30,30%</b>	<b>↑</b>
Paranair	0,00	-100,00%	↓
Boliviana de Aviación - BoA	23,02	+23,44%	↑
Surinam Airways	31,06		
Emirates	100,88	-4,85%	↓
Delta Air Lines	116,57	+5,12%	↑
Swiss	138,09	-29,92%	↓
Turkish Airlines	161,98	-8,87%	↓
Qatar Airways	196,61	+42,69%	↑
Sky Airline	205,23	+36,71%	↑
Lufthansa	222,59	+24,38%	↑
Air Canada	254,77	+46,34%	↑
Ethiopian Airlines	275,08	+15,43%	↑
Aerolíneas Argentinas	334,54	+184,16%	↑
Amazonas Línea Aérea	345,62	+442,53%	↑
Aeromexico	431,28	+23,56%	↑
Avianca - Voos internacionais	978,71	+75,93%	↑
Air Europa	1018,34	+92,46%	↑
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	1123,60	+645,34%	↑
Iberia Lineas Aereas	1201,13	+102,11%	↑
British Airways	1222,20	+511,09%	↑
Flybondi*	4050,50	+2020,64%	↑
JetSMART Airlines*	8137,04	+846,77%	↑
Alitalia*	207593,12	+29651,73%	↑
Air China			
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			
<b>Empresas estrangeiras Grupo 2</b>	<b>481,43</b>	<b>+89,13%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>500,56</b>	<b>+57,30%</b>	<b>↑</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>150,05</b>	<b>+21,99%</b>	<b>↑</b>

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

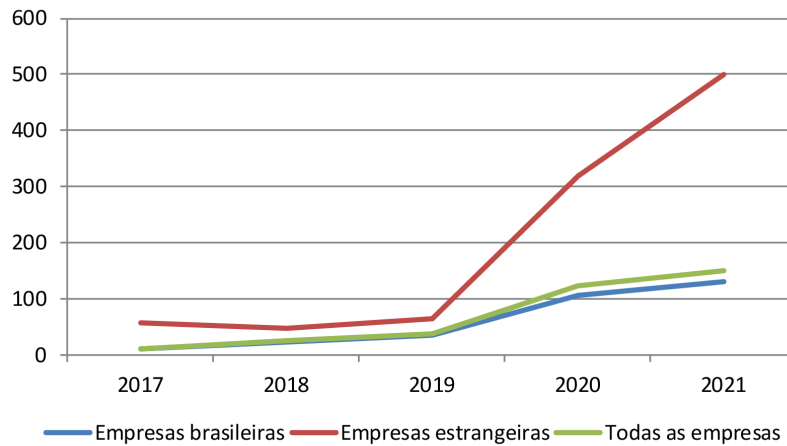
Eventuais campos em branco indicam que o respectivo índice ou variação não pôde ser calculado.

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

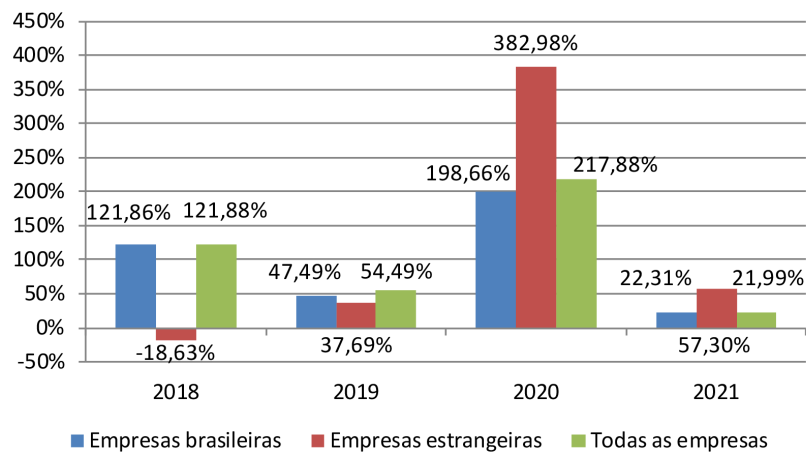




**Gráfico 2: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos anos**

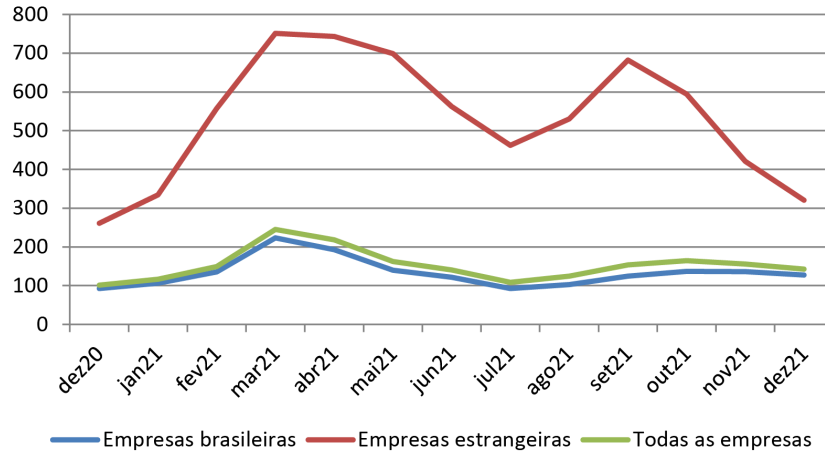


**Gráfico 3: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos últimos anos**

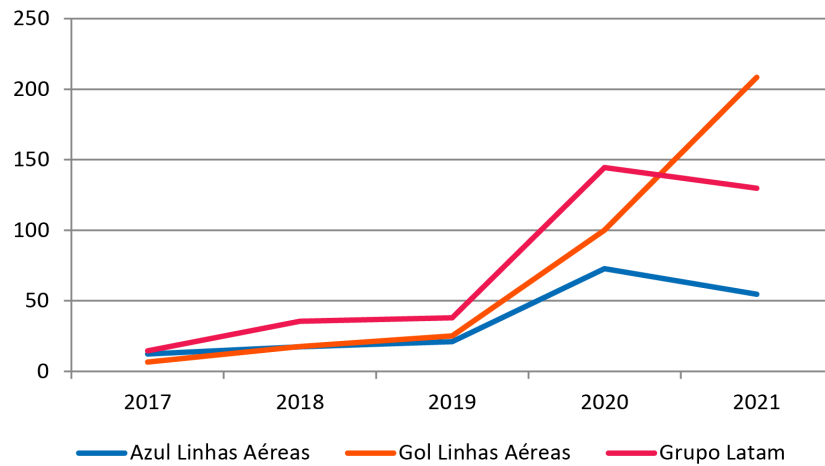




**Gráfico 4: Reclamações por 100 mil passageiros – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses**

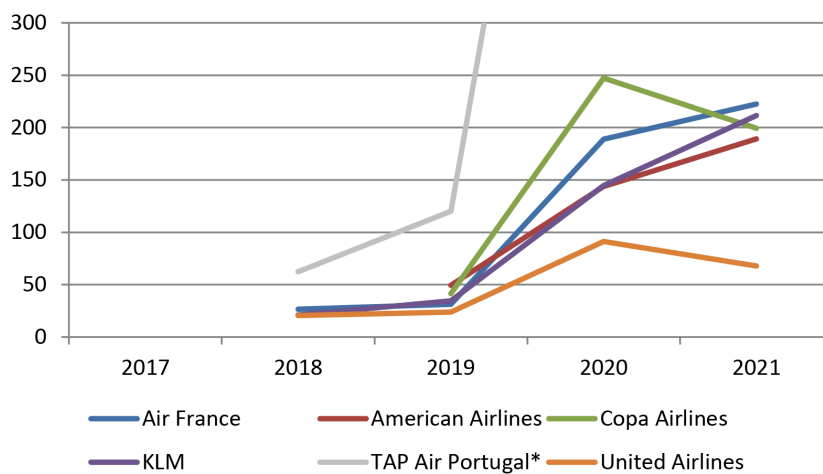


**Gráfico 5: Reclamações por 100 mil passageiros – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos últimos anos**





**Gráfico 6: Reclamações por 100 mil passageiros –  
Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos 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 ano de 2021, o índice de solução para as empresas brasileiras foi de 78,6% (+2,9% em relação ao ano anterior), de 62,2% (+4,4%) para as estrangeiras e de 75,7% (+3,7%) no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no ano, a **Azul** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 91,6%. Em seguida, vieram Gol (78,7%) e Grupo Latam (75,3%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no ano, a **Copa Airlines** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 79,8%. Em seguida, vieram United Airlines (76,1%), American Airlines (76,0%), Air France (68,9%), KLM (62,9%) e TAP (62,2%).



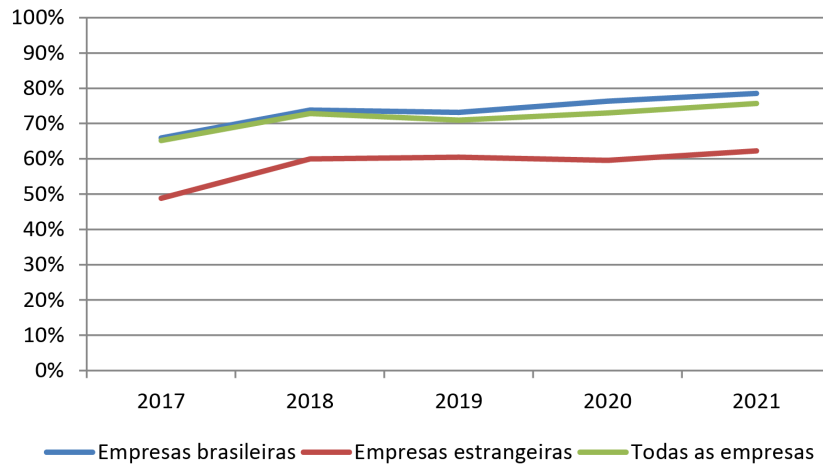
**Gráfico 7: Solução – Desempenho de todas as empresas no ano e variação percentual em relação ao ano anterior**

Azul Linhas Aéreas		91,57%	+12,36%	↑
Gol Linhas Aéreas		78,70%	-6,87%	↓
Grupo Latam		75,26%	+10,13%	↑
<b>Empresas brasileiras Grupo 1</b>		<b>79,58%</b>	<b>+4,15%</b>	↑
Passaredo Linhas Aéreas		68,99%	+3,79%	↑
Itapemirim Transportes Aéreos		58,42%		
MAP Linhas Aéreas		53,33%	0,00%	
Two Flex Aviação Inteligente				
<b>Empresas brasileiras Grupo 2</b>		<b>58,80%</b>	<b>-7,72%</b>	↓
<b>Empresas brasileiras</b>		<b>78,57%</b>	<b>+2,90%</b>	↑
Copa Airlines		79,79%	+18,82%	↑
United Airlines		76,09%	+7,68%	↑
American Airlines		75,95%	+11,25%	↑
Air France		68,87%	+6,76%	↑
KLM		62,90%	-17,81%	↓
TAP Air Portugal		62,24%	+4,08%	↑
<b>Empresas estrangeiras Grupo 1</b>		<b>65,33%</b>	<b>+4,82%</b>	↑
Avior Airlines		100,00%		
Surinam Airways		100,00%		
TACA Airlines		100,00%	0,00%	
Sky Airline		77,97%	+12,36%	↑
JetSMART Airlines		77,63%	+13,53%	↑
Boliviana de Aviación - BoA		77,27%	-15,00%	↓
Turkish Airlines		73,91%	+14,14%	↑
Emirates		71,56%	+9,99%	↑
South African Airways		70,59%	+5,49%	↑
Delta Air Lines		68,99%	-3,17%	↓
Flybondi		68,83%	+33,36%	↑
Royal Air Maroc		67,44%	+10,63%	↑
British Airways		66,28%	+30,44%	↑
Aerolíneas Argentinas		66,06%	-3,89%	↓
Aeromexico		65,83%	+8,77%	↑
Swiss		64,58%	+89,54%	↑
Lufthansa		62,86%	+48,76%	↑
Air China		62,50%	-7,17%	↓
Avianca - Voos internacionais		62,22%	+3,06%	↑
Air Europa		57,95%	+19,61%	↑
Air Canada		57,32%	+18,86%	↑
Qatar Airways		56,80%	+12,13%	↑
Iberia Lineas Aereas		55,50%	-2,33%	↓
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		54,24%	-5,67%	↓
Ethiopian Airlines		52,54%	+1,49%	↑
Condor		50,00%	-50,00%	↓
EL AL		50,00%	0,00%	
Alitalia		44,03%	-13,92%	↓
Amazonas Línea Aérea		41,67%	-30,56%	↓
Cabo Verde Airlines		39,68%	-24,24%	↓
Norwegian		39,08%	-1,40%	↓
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur				
Edelweiss Air				
Paranair				
ITA Airways				
<b>Empresas estrangeiras Grupo 2</b>		<b>57,88%</b>	<b>+3,18%</b>	↑
<b>Empresas estrangeiras</b>		<b>62,24%</b>	<b>+4,44%</b>	↑
<b>Todas as empresas</b>		<b>75,66%</b>	<b>+3,68%</b>	↑

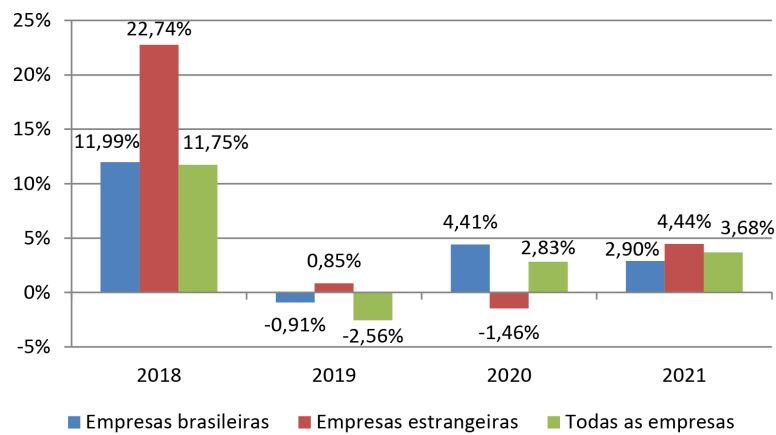
Eventuais campos em branco indicam que o respectivo índice ou variação não pôde ser calculado.  
 Detalhes adicionais podem ser consultados ao final do boletim (Metodologia).



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

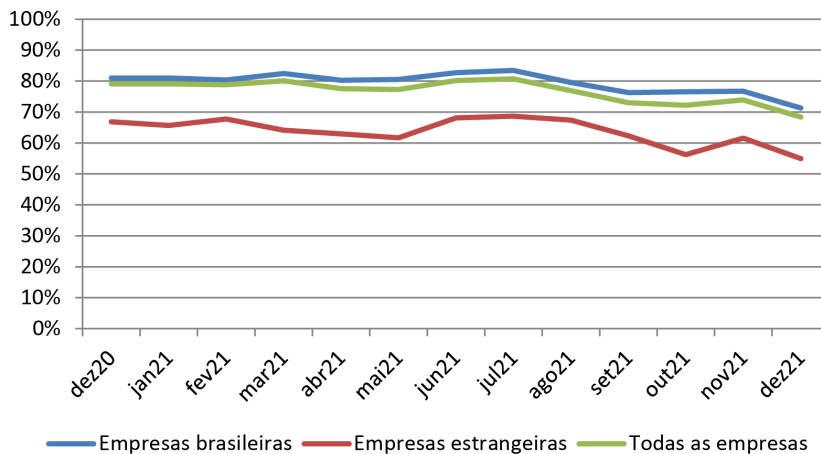


**Gráfico 9: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos últimos anos**

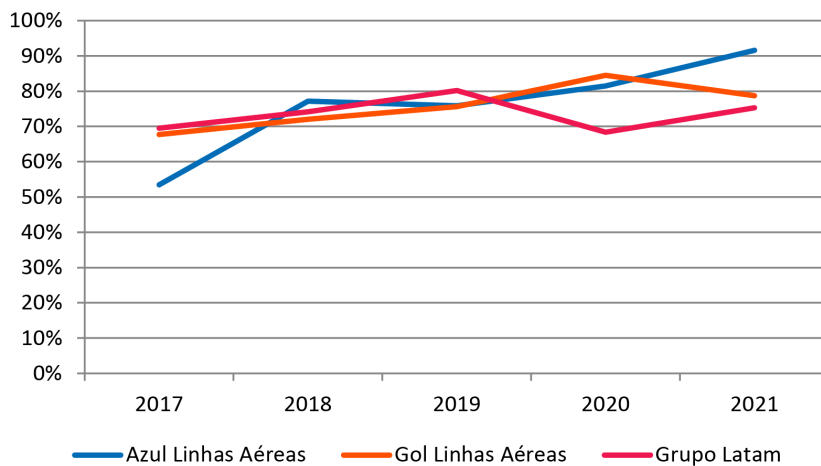




**Gráfico 10: Solução – Empresas agrupadas por nacionalidade:  
Evolução do índice nos últimos 12 meses**

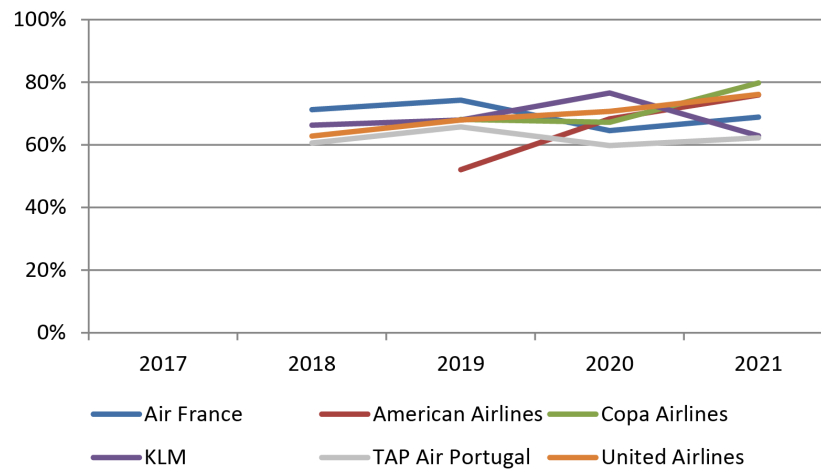


**Gráfico 11: Solução – Maiores empresas brasileiras:  
Evolução do índice nos últimos anos**





**Gráfico 12: Solução – Maiores empresas estrangeiras:  
Evolução do índice nos 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 ano de 2021, o índice de satisfação para as empresas brasileiras foi de 3,3 (+1,7% em relação ao ano anterior), de 2,3 (+6,8%) para as estrangeiras e de 3,1 (+3,0%) no total.

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

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no ano, a **American Airlines** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 3,3. Em seguida, vieram Copa Airlines (3,1), United Airlines (3,0), Air France (2,41), TAP (2,40), e KLM (2,1).



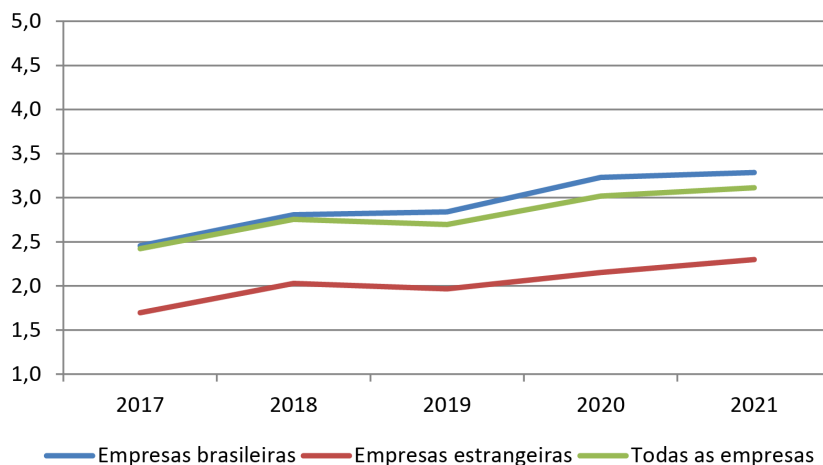
**Gráfico 13: Satisfação – Desempenho de todas as empresas no ano e variação percentual em relação ao ano anterior**

Azul Linhas Aéreas	4,21	+17,11%	↑
Gol Linhas Aéreas	3,32	-12,88%	↓
Grupo Latam	2,93	+14,96%	↑
<b>Empresas brasileiras Grupo 1</b>	<b>3,36</b>	<b>+3,77%</b>	<b>↑</b>
Passaredo Linhas Aéreas	2,36	+7,64%	↑
Itapemirim Transportes Aéreos	1,66		
MAP Linhas Aéreas	1,47	-22,60%	↓
Two Flex Aviação Inteligente			
<b>Empresas brasileiras Grupo 2</b>	<b>1,69</b>	<b>-19,91%</b>	<b>↓</b>
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>3,29</b>	<b>+1,73%</b>	<b>↑</b>
American Airlines	3,32	+22,75%	↑
Copa Airlines	3,09	+34,40%	↑
United Airlines	2,99	+8,17%	↑
Air France	2,41	+7,99%	↑
TAP Air Portugal	2,40	+8,83%	↑
KLM	2,07	-14,47%	↓
<b>Empresas estrangeiras Grupo 1</b>	<b>2,50</b>	<b>+10,19%</b>	<b>↑</b>
Avior Airlines	4,00		
Surinam Airways	4,00		
Air China	3,25	+2,45%	↑
JetSMART Airlines	3,24	+14,02%	↑
Sky Airline	2,96	+10,27%	↑
Flybondi	2,92	+58,70%	↑
Turkish Airlines	2,83	+28,17%	↑
Boliviana de Aviación - BoA	2,82	+87,88%	↑
Delta Air Lines	2,60	-8,75%	↓
Emirates	2,59	+3,91%	↑
EL AL	2,50	+66,67%	↑
Aerolíneas Argentinas	2,48	-1,69%	↓
Royal Air Maroc	2,37	+20,93%	↑
Aeromexico	2,30	-1,40%	↓
Air Canada	2,26	+22,76%	↑
Swiss	2,23	+42,72%	↑
Avianca - Voos internacionais	2,21	+21,91%	↑
British Airways	2,18	+0,63%	↑
Lufthansa	2,06	+32,53%	↑
Qatar Airways	1,98	+8,53%	↑
Air Europa	1,90	+10,91%	↑
Iberia Lineas Aereas	1,88	-5,10%	↓
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	1,78	-13,00%	↓
Ethiopian Airlines	1,66	+6,92%	↑
Alitalia	1,56	-12,62%	↓
South African Airways	1,50	-40,79%	↓
Cabo Verde Airlines	1,37	+17,46%	↑
Norwegian	1,34	-12,87%	↓
Amazonas Línea Aérea	1,20	-46,67%	↓
Condor	1,00	-80,00%	↓
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur			
Edelweiss Air			
Paranair			
TACA Airlines			
ITA Airways			
<b>Empresas estrangeiras Grupo 2</b>	<b>2,01</b>	<b>-0,05%</b>	<b>↓</b>
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>2,30</b>	<b>+6,82%</b>	<b>↑</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>3,11</b>	<b>+3,05%</b>	<b>↑</b>

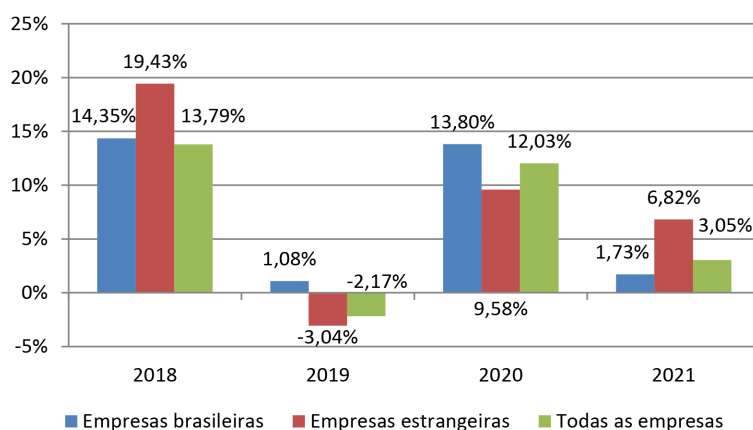
Eventuais campos em branco indicam que o respectivo índice ou variação não pôde ser calculado. Detalhes adicionais podem ser consultados ao final do boletim (Metodologia).



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

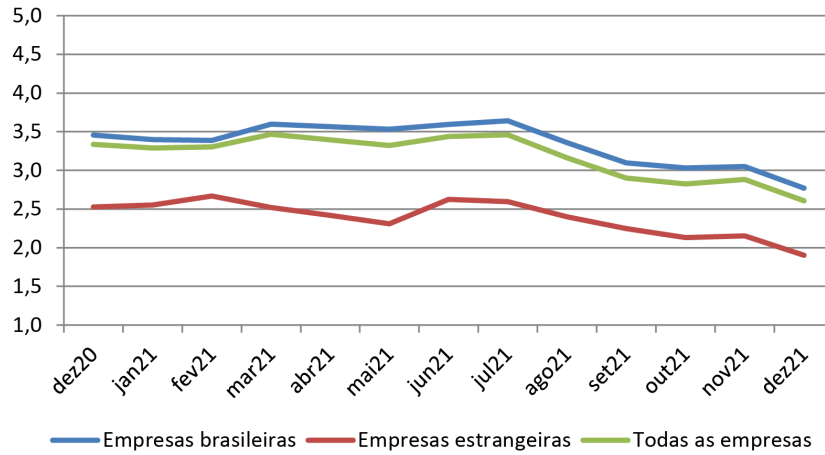


**Gráfico 15: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos últimos anos**

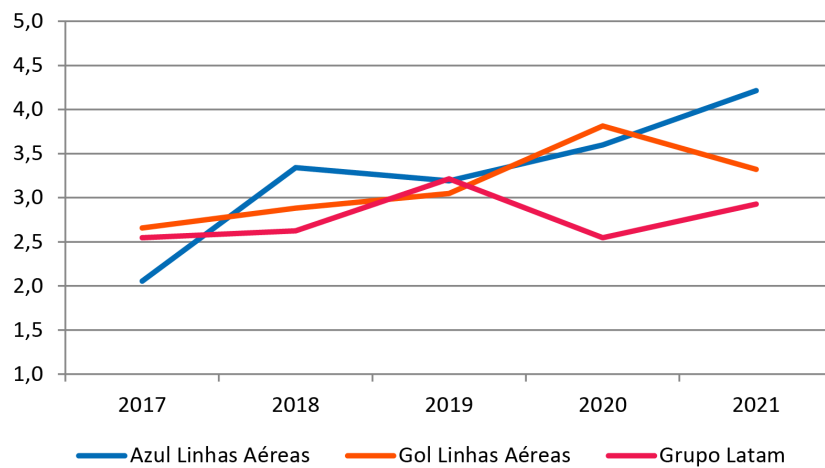




**Gráfico 16: Satisfação – Empresas agrupadas por nacionalidade:  
Evolução do índice nos últimos 12 meses**

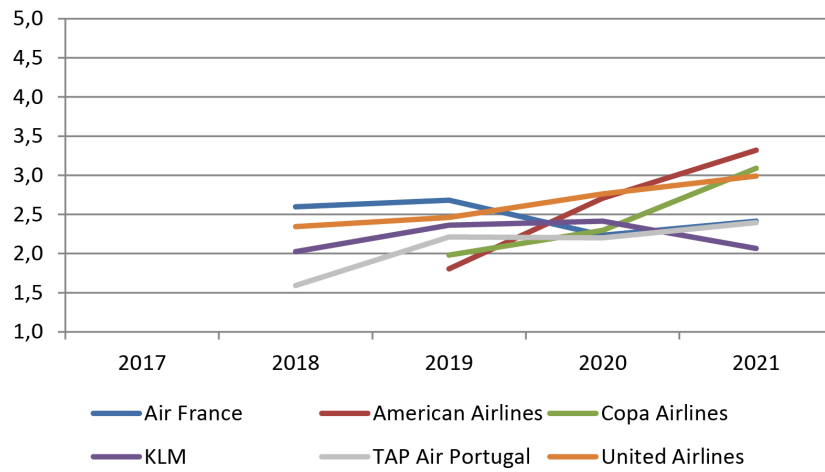


**Gráfico 17: Satisfação – Maiores empresas brasileiras:  
Evolução do índice nos últimos anos**





**Gráfico 18: Satisfação – Maiores empresas estrangeiras:  
Evolução do índice nos 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 ano de 2021, o tempo médio de resposta para as empresas brasileiras foi de 5,3 dias (+42,0% em relação ao ano anterior), de 7,7 (+6,1%) para as estrangeiras e de 5,7 (+29,3%) no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no ano, a **Azul** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 4,5 dias. Em seguida, vieram Gol (4,6) e Grupo Latam (6,2).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no ano, a **TAP** apresentou o menor tempo médio de resposta, da ordem de 6,3 dias. Em seguida, vieram American Airlines (8,2), Air France (8,37), KLM (8,38), United Airlines (8,6) e Copa Airlines (8,7).



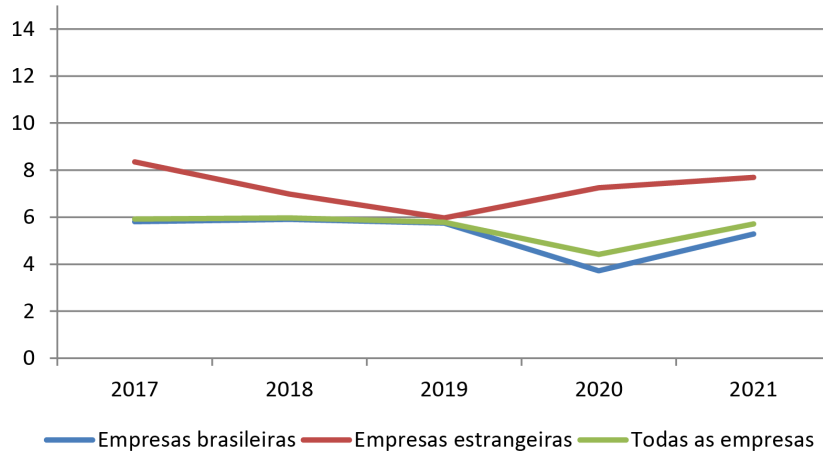
**Gráfico 19: Tempo médio de resposta – Desempenho de todas as empresas no ano e variação percentual em relação ao ano anterior**

Azul Linhas Aéreas	4,46	-5,26%	↓
Gol Linhas Aéreas	4,60	+64,32%	↑
Grupo Latam	6,25	+60,35%	↑
<b>Empresas brasileiras Grupo 1</b>	<b>5,14</b>	<b>+38,82%</b>	<b>↑</b>
Passaredo Linhas Aéreas	6,63	-16,60%	↓
MAP Linhas Aéreas	7,89	+42,07%	↑
Itapemirim Transportes Aéreos	9,12		
Two Flex Aviação Inteligente			
<b>Empresas brasileiras Grupo 2</b>	<b>8,98</b>	<b>+20,59%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>5,28</b>	<b>+41,97%</b>	<b>↑</b>
TAP Air Portugal	6,25	-6,29%	↓
American Airlines	8,21	+28,28%	↑
Air France	8,37	-27,91%	↓
KLM	8,38	-27,25%	↓
United Airlines	8,57	+108,56%	↑
Copa Airlines	8,74	+19,56%	↑
<b>Empresas estrangeiras Grupo 1</b>	<b>6,82</b>	<b>-4,18%</b>	<b>↓</b>
Air Canada	3,29	+21,23%	↑
Delta Air Lines	3,46	-14,54%	↓
Lufthansa	3,85	+207,97%	↑
Cabo Verde Airlines	4,14		
Air China	4,43	+19,92%	↑
South African Airways	4,50	-44,63%	↓
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	4,54	+18,65%	↑
Boliviana de Aviación - BoA	4,73	-43,48%	↓
British Airways	5,40	-8,64%	↓
Swiss	5,49	+232,85%	↑
Amazonas Línea Aérea	5,50	+450,00%	↑
Norwegian	5,99	+64,50%	↑
Qatar Airways	6,45	-29,18%	↓
Emirates	6,66	-33,56%	↓
JetSMART Airlines	7,11	-19,96%	↓
Air Europa	7,43	+205,25%	↑
Condor	8,00	+100,00%	↑
Aerolíneas Argentinas	8,63	-22,67%	↓
Turkish Airlines	8,66	-3,84%	↓
Ethiopian Airlines	9,07	-18,15%	↓
EL AL	9,50	+12,71%	↑
Alitalia	9,58	-3,09%	↓
Sky Airline	9,69	-0,94%	↓
Flybondi	9,86	-12,84%	↓
Iberia Lineas Aereas	10,73	+87,50%	↑
Royal Air Maroc	11,03	-10,12%	↓
Avianca - Voos internacionais	11,63	-3,98%	↓
Aeromexico	11,96	+24,41%	↑
Avior Airlines	12,00		
Surinam Airways	15,00		
TACA Airlines	15,00	+15,38%	↑
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur			
Edelweiss Air			
Paranair			
ITA Airways			
<b>Empresas estrangeiras Grupo 2</b>	<b>8,94</b>	<b>+20,41%</b>	<b>↑</b>
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>7,69</b>	<b>+6,09%</b>	<b>↑</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>5,71</b>	<b>+29,26%</b>	<b>↑</b>

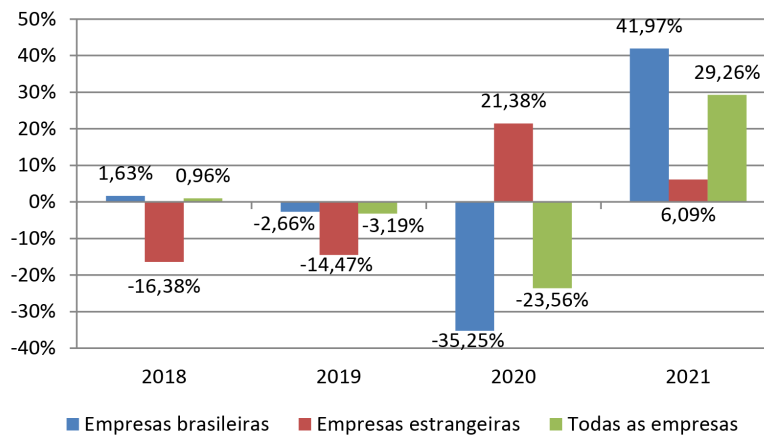
Eventuais campos em branco indicam que o respectivo índice ou variação não pôde ser calculado. Detalhes adicionais podem ser consultados ao final do boletim (Metodologia).



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



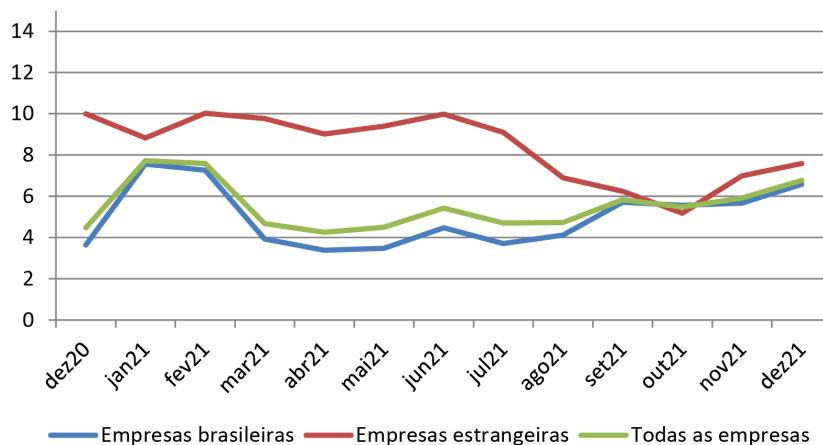
**Gráfico 21: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Variação do índice nos últimos anos**



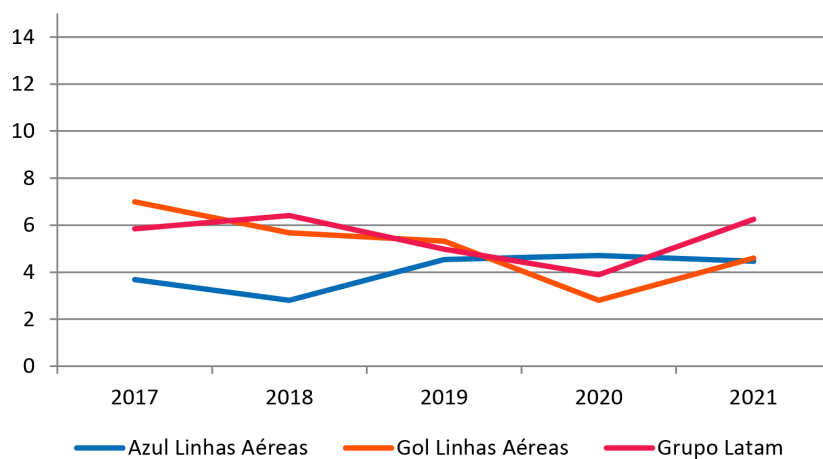




**Gráfico 22: Tempo médio de resposta – Empresas agrupadas por nacionalidade: Evolução do índice nos últimos 12 meses**

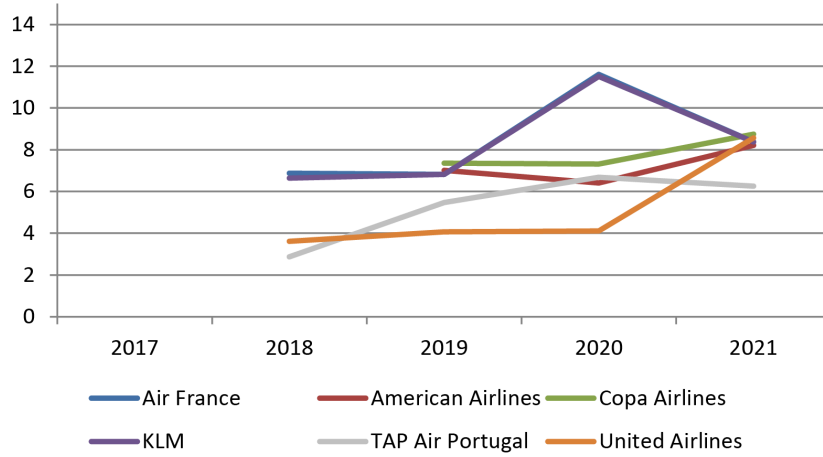


**Gráfico 23: Tempo médio de resposta – Maiores empresas brasileiras: Evolução do índice nos últimos anos**

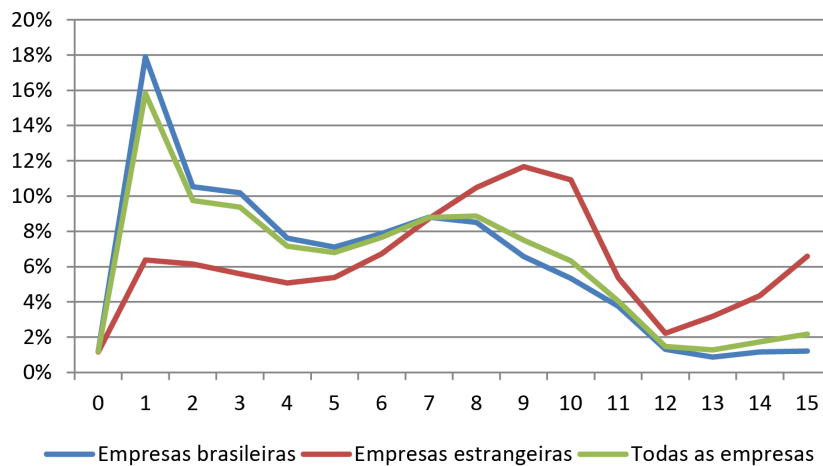




**Gráfico 24: Tempo médio de resposta – Maiores empresas estrangeiras: Evolução do índice nos últimos anos**

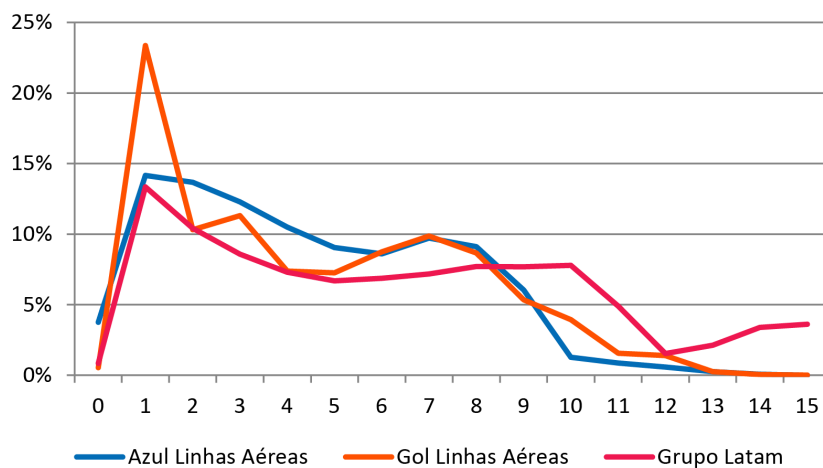


**Gráfico 25: Distribuição do tempo de resposta no ano – Empresas agrupadas por nacionalidade**

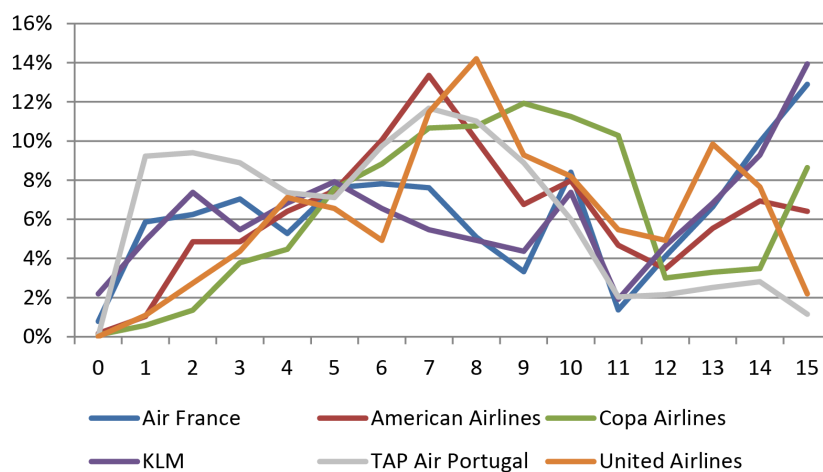




**Gráfico 26: Distribuição do tempo de resposta no ano –  
Maiores empresas brasileiras**



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





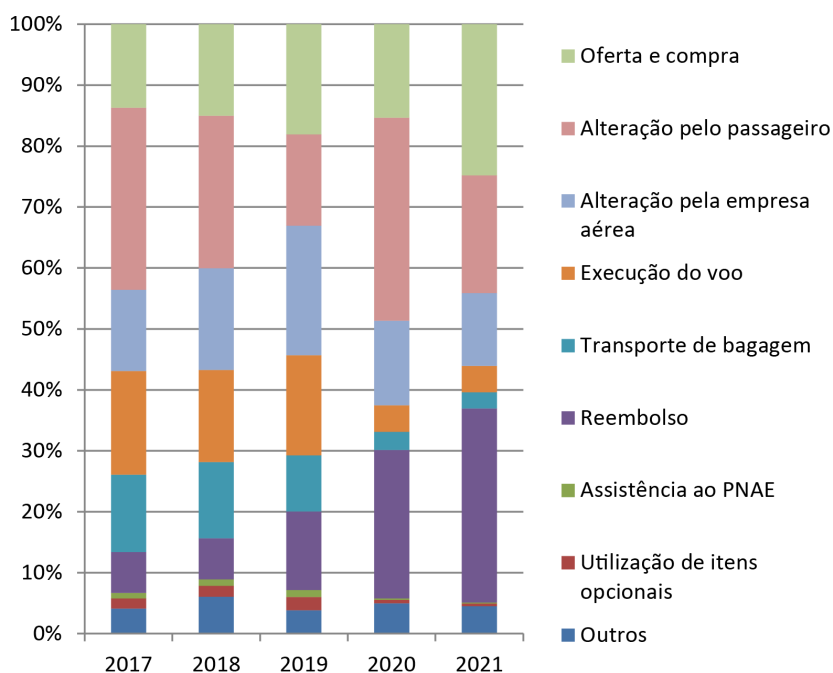
### Temas e Subtemas mais Reclamados

No ano de 2021, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: Reembolso (31,9% das reclamações), Oferta e compra (24,8%) e Alteração pelo passageiro (19,3%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: Oferta e compra (29,7%), Reembolso (26,9%) e Alteração pelo passageiro (17,0%). Já quanto às empresas estrangeiras: Reembolso (46,7%), Alteração pelo passageiro (26,2%) e Oferta e compra (10,2%).

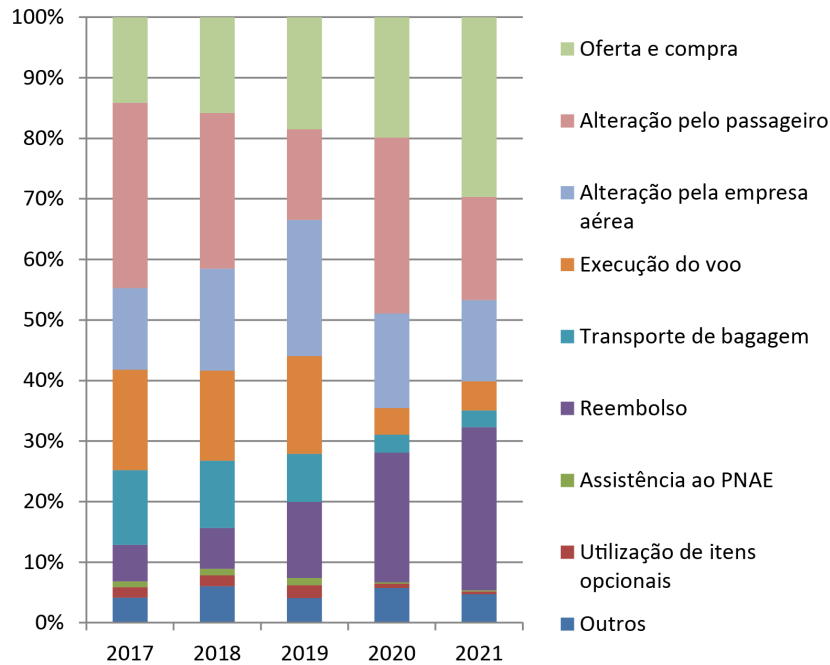
A seguir, também são apresentados os cinco subtemas mais reclamados, no total e entre empresas brasileiras e estrangeiras. A quantidade de assuntos reclamados em todos os subtemas está disponível em anexo, juntamente com todas as tabelas utilizadas no boletim, em formato editável ([clique aqui para acessar](#)).

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

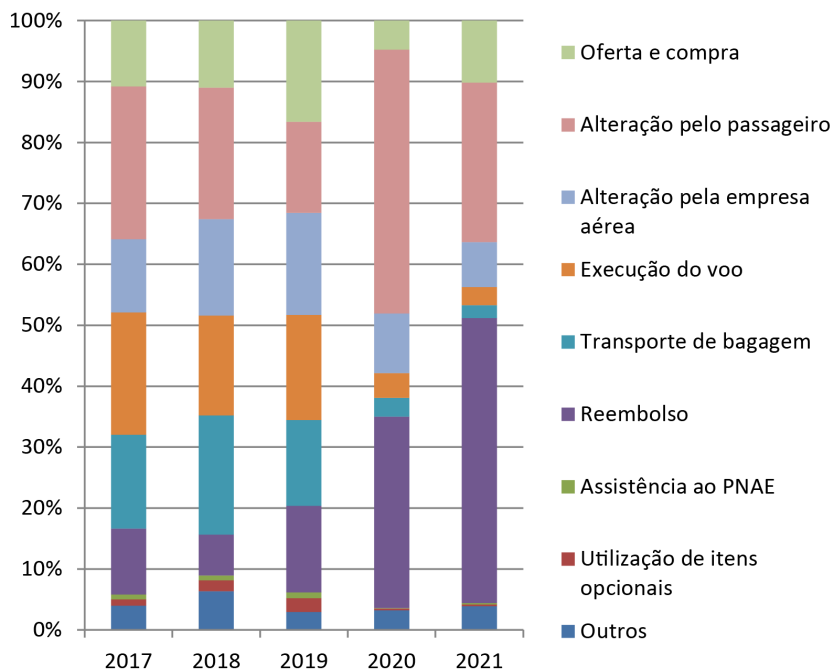




**Gráfico 29: Temas mais reclamados – Empresas brasileiras:  
Evolução nos últimos anos**

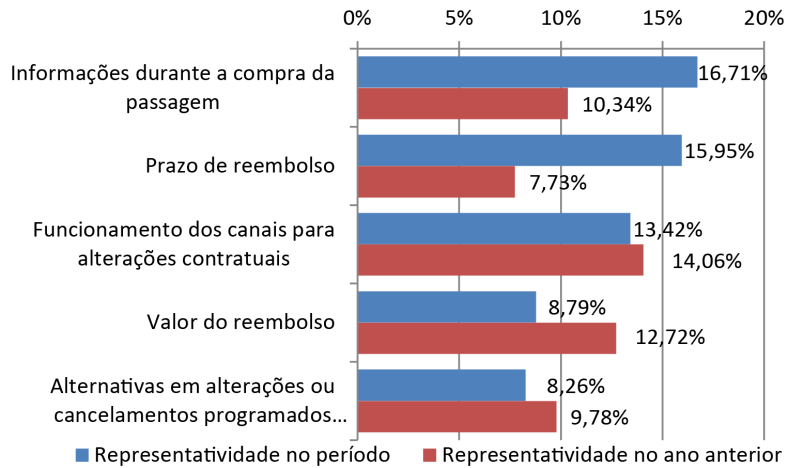


**Gráfico 30: Temas mais reclamados – Empresas estrangeiras:  
Evolução nos últimos anos**

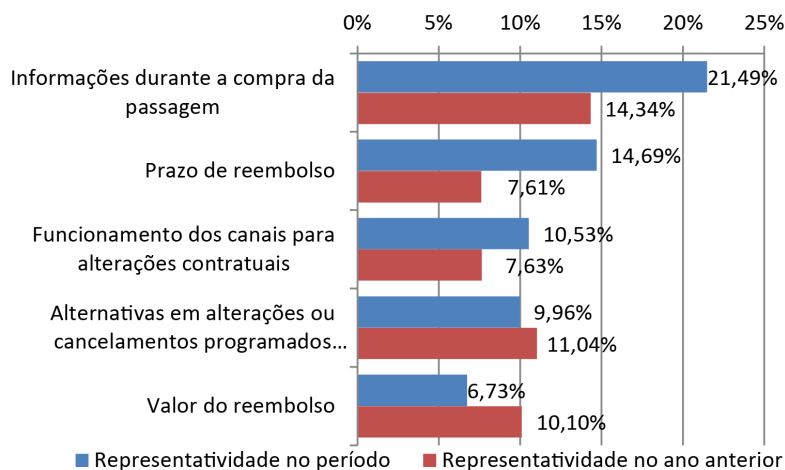




**Gráfico 31: 5 subtemas mais reclamados no ano e comparação com o ano anterior – Todas as empresas**

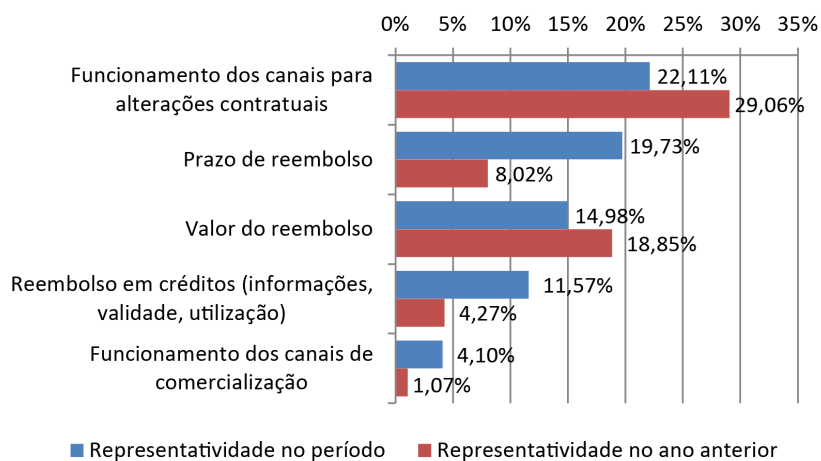


**Gráfico 32: 5 subtemas mais reclamados no ano e comparação com o ano anterior – Empresas brasileiras**





**Gráfico 33: 5 subtemas mais reclamados no ano e comparação com o 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 ano de 2021, as empresas brasileiras não responderam no prazo 1,4% das suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 1,0%. No total, 1,3% das reclamações não foram respondidas no prazo. No ano anterior, as empresas brasileiras deixaram de responder no prazo 0,01% de suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 2,2%. No total, 0,5% 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

Amazonas Línea Aérea	22		91,67%
South African Airways	15		88,24%
Condor	1		50,00%
Itapemirim Transportes Aéreos	1068		27,77%
Cabo Verde Airlines	12		19,05%
Air China	1		12,50%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	7		11,86%
MAP Linhas Aéreas	2		6,67%
Air Europa	32		5,14%
Norwegian	3		3,45%
JetSMART Airlines	2		2,63%
Aerolíneas Argentinas	8		2,42%
Copa Airlines	23		2,18%
Passaredo Linhas Aéreas	3		1,90%
Aeromexico	11		1,84%
Ethiopian Airlines	2		1,69%
KLM	6		1,61%
Flybondi	1		1,30%
Sky Airline	1		0,85%
Royal Air Maroc	1		0,78%
Delta Air Lines	1		0,78%
Turkish Airlines	1		0,62%
Qatar Airways	2		0,59%
United Airlines	1		0,54%
Alitalia	7		0,48%
Air France	2		0,39%
Iberia Lineas Aereas	4		0,31%
Avianca - Voos internacionais	2		0,25%
American Airlines	1		0,17%
Gol Linhas Aéreas	48		0,12%
TAP Air Portugal	3		0,04%
Azul 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