



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

Transporte Aéreo

*1º Trimestre de 2018*

## DIRETORIA

### *Diretor-Presidente*

José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

### *Diretor*

Juliano Alcântara Noman

### *Diretor*

Ricardo Fenelon Junior

### *Diretor*

Hélio Paes de Barros Júnior

### *Diretor*

Ricardo Sérgio Maia Bezerra

## EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

### *Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos*

Ricardo Bisinotto Catanant

### *Gerente de Regulação das Relações de Consumo*

Fernando Barbelli Feitosa

### *Técnicos*

Benildes Oliveira Machado

Celso Augusto Rodrigues Soares

Esa Pekka Tapani Horttanainen

Fernanda Simões Barros

Giovani Hilario Moreira

Gustavo Sena de Lima

Hildevana Meire da Silva Almeida

Palterson Andrade Ferreira

Tony Roberto de Carvalho

### *Secretária*

Jane Fabiola dos Reis

### *Estagiários*

Laura Crystina Santana Lopes

Lucas Nogueira dos Santos

Yvanna Figueiredo Martins Lemos

### *Apoio*

Assessoria de Comunicação Social



## *Metodologia*

Para a elaboração deste boletim, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) considerou as reclamações de consumidores registradas na plataforma Consumidor.gov.br de janeiro a março de 2018. Foram consideradas as reclamações relativas às empresas aéreas classificadas ou não pelos próprios consumidores como “Área: Transportes” e “Assunto: Aéreo”.

As reclamações foram agrupadas em temas e subtemas que abordam os principais aspectos do transporte aéreo de passageiros, segundo classificação elaborada pela ANAC ([clique aqui para acessar](#)). Para o enquadramento dentro dessa classificação, foi realizada a leitura das reclamações pela equipe técnica da Gerência de Regulação das Relações de Consumo – GCON/SAS da Agência.

Após o processo de classificação das reclamações, os registros relativos aos programas de fidelidade foram excluídos das análises, a fim de se evitarem distorções e para se garantir comparabilidade entre os dados apresentados. Isso porque enquanto parte das reclamações é integralmente absorvida por algumas empresas aéreas, que operam seus próprios programas de fidelidade, outra parte é partilhada entre empresas aéreas, monitoradas pela ANAC, e demais empresas constituídas especificamente para operar programas de fidelidade, cujos dados a Agência não acompanha (Observa-se que os programas de fidelização e bonificação não são itens regulados pela ANAC). Por esses critérios, foram registradas 5.801 reclamações no período de referência.

Ressalta-se que ao longo do trimestre referenciado neste boletim, reforçando o seu compromisso com a solução alternativa de conflitos de consumo, aderiram ao Consumidor.gov.br as empresas aéreas Aeromexico, Air France, KLM, MAP Linhas Aéreas, Passaredo Linhas Aéreas e Turkish Airlines. Já haviam manifestado esse compromisso antes, com efetiva adesão à plataforma há mais tempo, empresas aéreas do grupo Avianca (Aerovias e Oceanair), Azul Linhas Aéreas, Gol Linhas Aéreas, Latam Airlines, Lufthansa e Swiss. A TAP Air Portugal também aderiu ao Consumidor.gov.br no primeiro trimestre de 2018, todavia a aérea optou por deixar a plataforma. Portanto, a comparação individualizada dos dados das empresas aéreas que realizaram sua adesão ao longo do trimestre – e não estiveram na plataforma durante todo o período – com os dados de outras empresas aéreas deve ser evitada.



## Dados

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Dado apurado em 26/04/2018), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais, foram transportados 29.362.609 passageiros pagos (pax pagos) no primeiro trimestre de 2018. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 5.801 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br (exceto programas de fidelidade). Juntas, essas empresas transportaram 26.641.927 dos passageiros pagos do período (90,7% do total).

As tabelas a seguir apresentam a participação de cada uma dessas empresas nesses dois universos:

*Tabela 1: Passageiros pagos por empresa no Consumidor.gov.br*

Empresa	Quantidade de pax pagos	Percentual em relação ao total*
Aeromexico	55.742	0,2%
Air France	153.357	0,5%
Avianca	3.198.153	10,9%
Azul Linhas Aéreas	5.483.970	18,7%
Gol Linhas Aéreas	8.299.075	28,3%
KLM	114.123	0,4%
Latam Airlines	8.550.768	29,1%
Lufthansa	116.704	0,4%
MAP Linhas Aéreas	29.446	0,1%
Passaredo Linhas Aéreas	119.175	0,4%
Swiss	44.439	0,2%
TAP Air Portugal	417.308	1,4%
Turkish Airlines	59.667	0,2%
<b>Todas as empresas</b>	<b>26.641.927</b>	<b>90,7%</b>

\* 29.362.609.

Fonte: GEAC/SAS/ANAC.

*Tabela 2: Reclamações por empresa no Consumidor.gov.br – Empresas brasileiras*



Empresa	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total*	Número de reclamações por grupo de 100 mil pax pagos
Avianca	900	15,5%	28
Azul Linhas Aéreas	1032	17,8%	19
Gol Linhas Aéreas	1284	22,1%	15
Latam Airlines	2480	42,8%	29
MAP Linhas Aéreas	0	0,0%	0
Passaredo Linhas Aéreas	9	0,2%	8
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>5.705</b>	<b>98,3%</b>	<b>22</b>

\*5.801.

Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

*Tabela 3: Reclamações por empresa no Consumidor.gov.br – Empresas estrangeiras*

Empresa	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total*	Número de reclamações por grupo de 100 mil pax pagos
Aeromexico	4	0,1%	7**
Air France	8	0,1%	5
KLM	6	0,1%	5
Lufthansa	24	0,4%	21
Swiss	4	0,1%	9**
TAP Air Portugal	50	0,9%	12
Turkish Airlines	0	0,0%	0
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>96</b>	<b>1,7%</b>	<b>10</b>

\*5801.

\*\*O número é uma projeção, uma vez que, no período de referência, a empresa aérea transportou menos de 100 mil pax pagos.

Fontes: Consumidor.gov.br e GCON/SAS/ANAC.

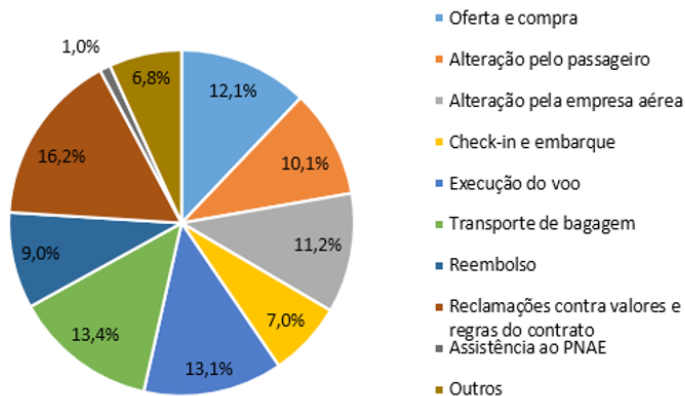
Quanto aos problemas relatados pelos consumidores em suas reclamações, neste boletim eles foram classificados em onze temas. São eles: oferta e compra; alteração pelo passageiro; alteração pela empresa aérea; check-in e embarque; execução do voo; transporte de bagagem; reembolso; reclamações contra valores e regras do contrato; assistência ao PNAE; programas de fidelidade; outros.

Os gráficos a seguir apresentam a distribuição das reclamações, por temas e subtemas mais recla-

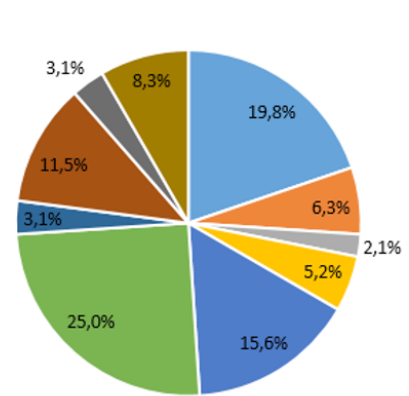


mados (exceto programas de fidelidade), além do prazo médio de resposta. Também apresentam, em relação às manifestações já finalizadas no Consumidor.gov.br até 26.04.2018 (5.744, o equivalente a 99,0% do total), os índices de solução e de satisfação.

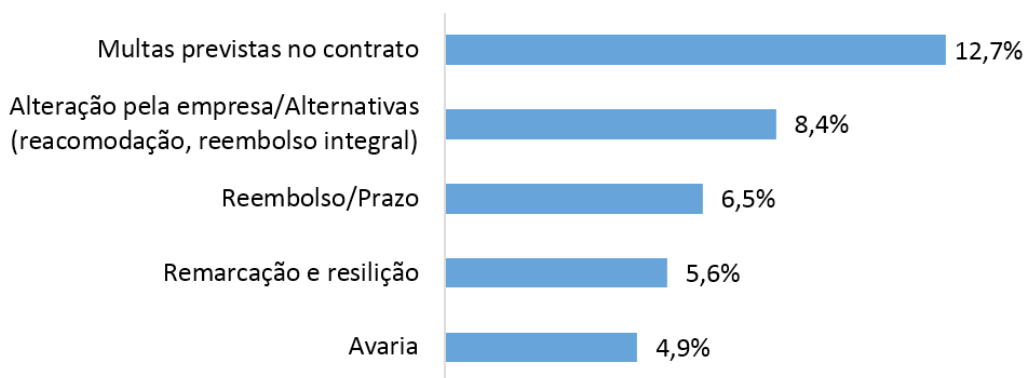
**Gráfico 1: Distribuição das reclamações por tema**  
**Empresas brasileiras**



**Gráfico 2: Distribuição das reclamações por tema**  
**Empresas estrangeiras**

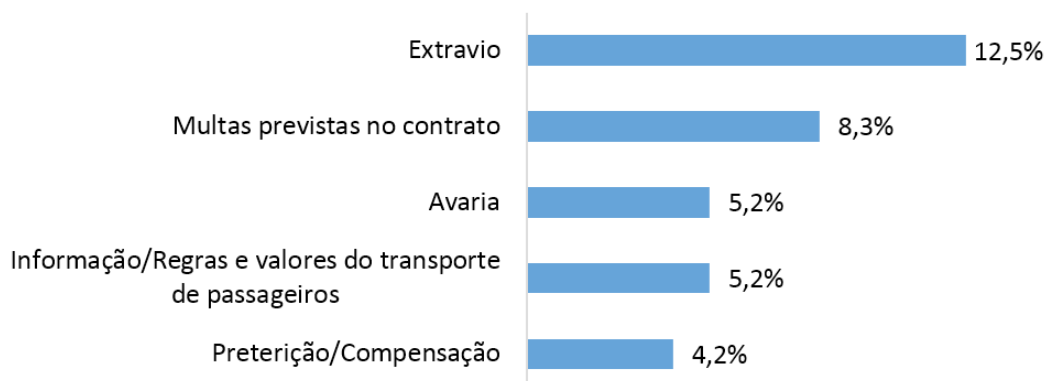


**Gráfico 3: 5 subtemas mais reclamados**  
**Empresas brasileiras**

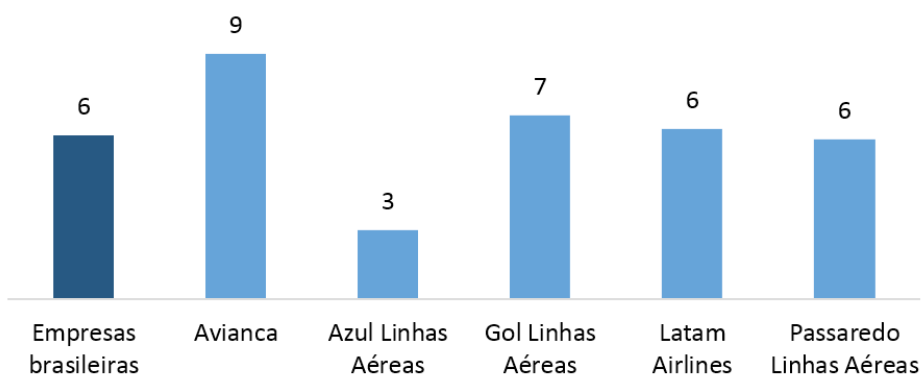




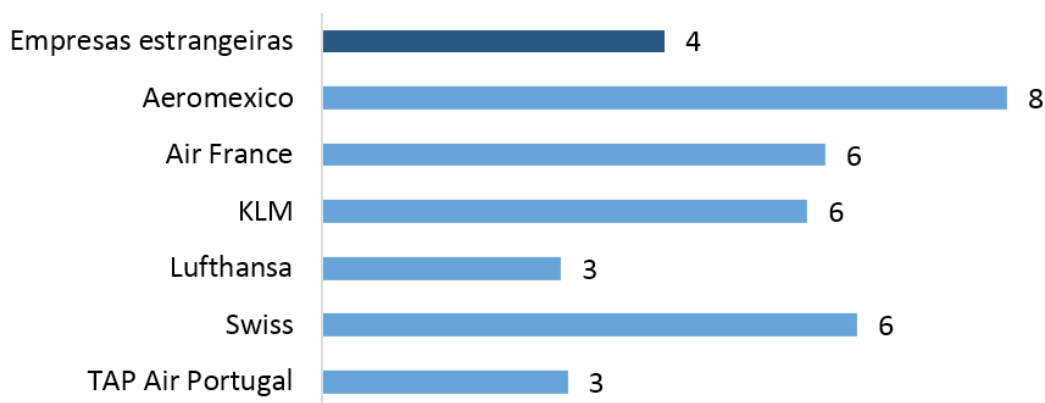
**Gráfico 4: 5 subtemas mais reclamados**  
**Empresas estrangeiras**



**Gráfico 5: Prazo médio de resposta (0 a 10 dias)**  
**Empresas brasileiras**

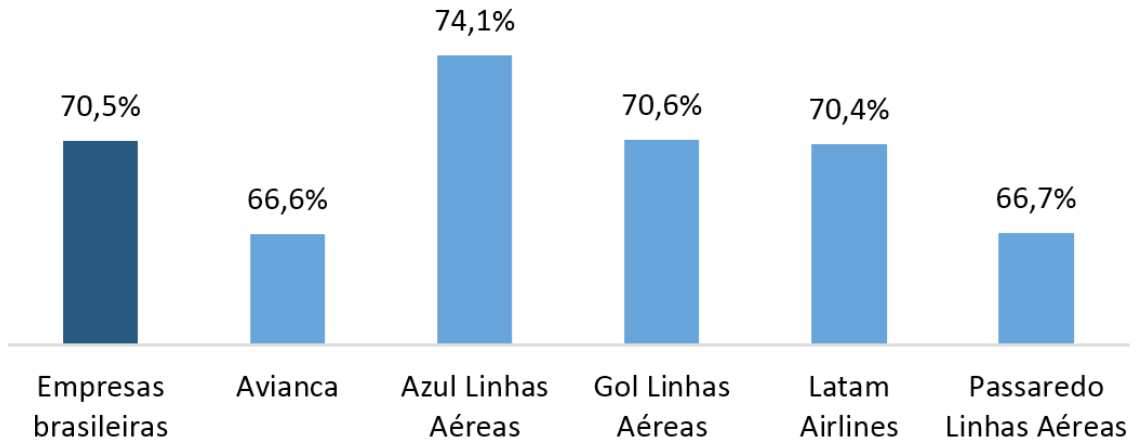


**Gráfico 6: Prazo médio de resposta (0 a 10 dias)**  
**Empresas estrangeiras**

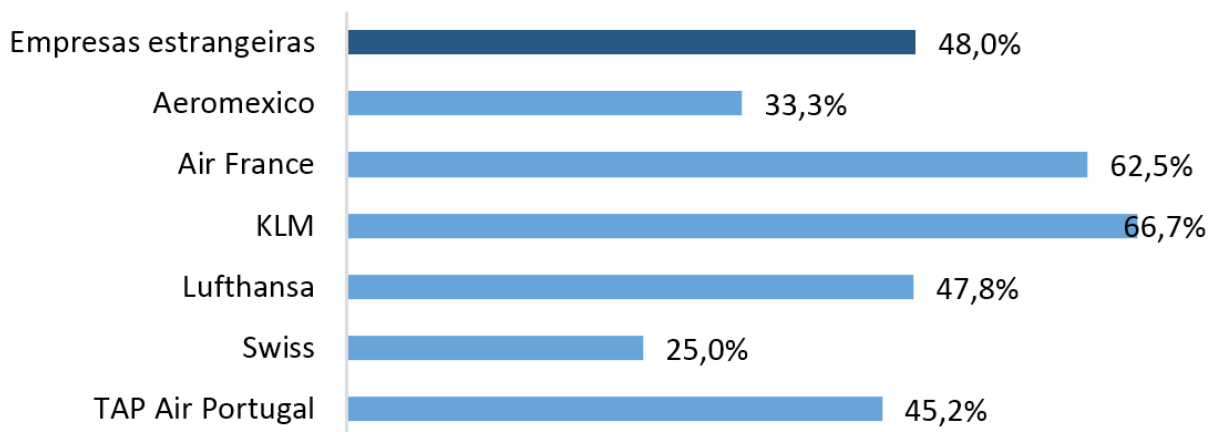




**Gráfico 7: Índice de solução**  
**Empresas brasileiras**



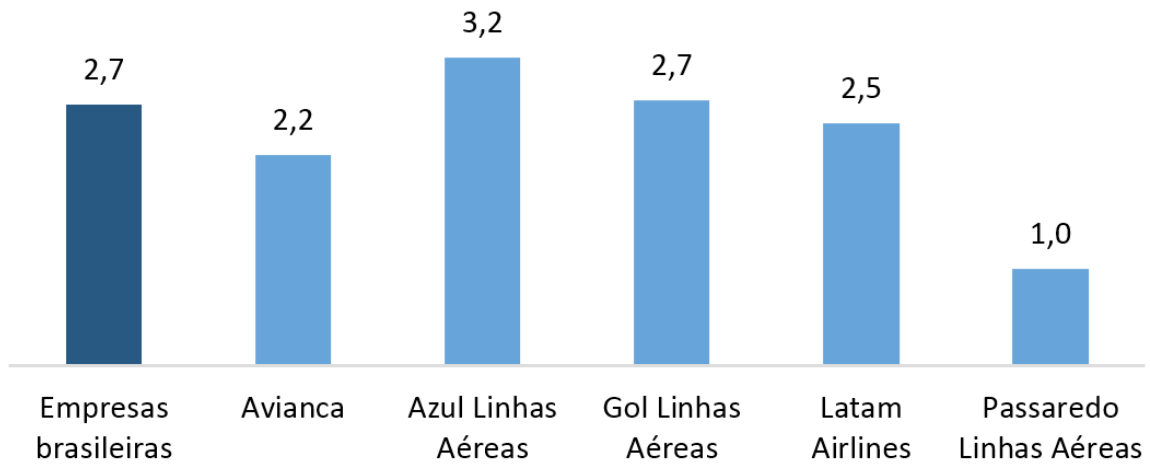
**Gráfico 8: Índice de solução**  
**Empresas estrangeiras**







**Gráfico 9: Índice de satisfação (1 a 5)**  
**Empresas brasileiras**



**Gráfico 10: Índice de satisfação (1 a 5)**  
**Empresas estrangeiras**





## ANEXO – DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR SUBTEMAS

Temas e subtemas	Quantidade de reclamações	Percentual em relação ao total
<b>Oferta e compra</b>	<b>709</b>	<b>12,22%</b>
Cancelamento da passagem pela empresa aérea (inclusive por suspeita de fraude)	85	1,47%
Comprovante de passagem aérea	42	0,72%
Informação/Regras e valores de itens opcionais	51	0,88%
Informação/Regras e valores do transporte de bagagem	107	1,84%
Informação/Regras e valores do transporte de bagagem especial, animais, carga e itens proibidos	16	0,28%
Informação/Regras e valores do transporte de passageiros	102	1,76%
Outros	306	5,27%
<b>Alteração pelo passageiro</b>	<b>584</b>	<b>10,07%</b>
Cancelamento automático do retorno (no-show na ida)	39	0,67%
Desistência 24/7	91	1,57%
Multas indevidas e devolução da tarifa aeroportuária	92	1,59%
Remarcação e resilição	325	5,60%
Outros	37	0,64%
<b>Alteração pela empresa aérea</b>	<b>641</b>	<b>11,05%</b>
Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	480	8,27%
Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	18	0,31%
Aviso	77	1,33%
Outros	66	1,14%
<b>Check-in e embarque</b>	<b>406</b>	<b>7,00%</b>
Atraso do passageiro	151	2,60%
Correção de nome (inclusive negativa de embarque)	104	1,79%
Declaração especial de valor de bagagem	1	0,02%
Dificuldade em realizar o check-in vou(problemas com site, app, totem, filas etc.)	56	0,97%
Documentação (inclusive negativa de embarque)	50	0,86%
Outros	44	0,76%



<b>Execução do voo</b>	<b>760</b>	<b>13,10%</b>
Atraso/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	28	0,48%
Atraso/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	96	1,65%
Atraso/Informação	33	0,57%
Atraso/Outros	83	1,43%
Cancelamento/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	65	1,12%
Cancelamento/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	64	1,10%
Cancelamento/Informação	11	0,19%
Cancelamento/Outros	53	0,91%
Interrupção do serviço/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	13	0,22%
Interrupção do serviço/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	14	0,24%
Interrupção do serviço/Informação	2	0,03%
Interrupção do serviço/Outros	9	0,16%
Perda de conexão/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	24	0,41%
Perda de conexão/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	21	0,36%
Perda de conexão/Informação	3	0,05%
Perda de conexão/Outros	63	1,09%
Preterição/Alternativas (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte)	6	0,10%
Preterição/Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado)	6	0,10%
Preterição/Compensação	136	2,34%
Preterição/Outros	30	0,52%
<b>Transporte de bagagem</b>	<b>792</b>	<b>13,65%</b>
Avaria	283	4,88%
Extravio	277	4,78%
Outros/Bagagem de mão	41	0,71%
Outros/Bagagem despachada	95	1,64%
Outros/Bagagem especial, animais, carga e itens proibidos	33	0,57%
Violação	63	1,09%



<b>Reembolso</b>	<b>517</b>	<b>8,91%</b>
Créditos	56	0,97%
Prazo	375	6,46%
Outros	86	1,48%
<b>Reclamações contra valores e regras do contrato</b>	<b>935</b>	<b>16,12%</b>
Arrependimento (art. 49, CDC)	126	2,17%
Multas previstas no contrato	731	12,60%
Preços praticados	53	0,91%
Outros	25	0,43%
<b>Assistência ao PNAE</b>	<b>61</b>	<b>1,05%</b>
Acompanhante	11	0,19%
Ajudas técnicas e equipamentos médicos	9	0,16%
Assistência durante a viagem	19	0,33%
Designação de assentos e mecanismos de contenção	5	0,09%
Procedimentos prévios à viagem	14	0,24%
Outros	3	0,05%
<b>Outros</b>	<b>396</b>	<b>6,83%</b>
Assento conforto e outros itens opcionais	78	1,34%
Passageiro indisciplinado	1	0,02%
Outros	317	5,46%
<b>Total</b>	<b>5801</b>	<b>100,00%</b>





**ANAC**

AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL