



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

Transporte Aéreo

2019



# Apresentação

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

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

Ressalta-se que, a partir do segundo trimestre de 2019, o Consumidor.gov.br tornou-se o sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC para reclamações de consumidores contra empresas aéreas que operem no Brasil serviços de transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional. Essas empresas – em razão do previsto no art. 39 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016 – devem aderir e estar ativas no Consumidor.gov.br, além de responder, no prazo de 10 (dez) dias, as reclamações registradas na plataforma.

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



### *Fatos Relevantes*

A empresa aérea brasileira Avianca Oceanair entrou em recuperação judicial em dezembro de 2018. Como consequência de sua situação financeira, já nos primeiros meses de 2019, houve a diminuição da frota de aeronaves disponíveis para operação e a readequação da malha aérea da empresa. Conforme as aeronaves foram gradualmente retiradas de operação, voos e passageiros foram progressivamente impactados.

Posteriormente, em maio de 2019, a ANAC suspendeu cautelarmente as operações da Avianca Oceanair, até que a empresa comprovasse capacidade para garantir a segurança dos seus voos. Quase um mês depois, em junho de 2019, a Agência suspendeu cautelarmente a própria concessão para exploração de serviço de transporte aéreo público regular de passageiro e carga outorgada à empresa aérea.

Todo esse quadro desencadeou um aumento expressivo no número de reclamações registradas na plataforma Consumidor.gov.br. Precisamente, em 2019 foram registradas 7.771 reclamações contra a Avianca Oceanair, até o seu desligamento da plataforma, em 19 de junho. Isso representou 17,12% de todos os registros contra empresas aéreas no ano. Além disso, dada a similaridade de denominações, vários consumidores registraram reclamações contra a empresa aérea estrangeira Avianca Aerovias em problemas na verdade relacionados à Avianca brasileira.

Portanto, na análise dos dados apresentados no ano de 2019, deve-se levar em consideração a situação pela qual passou a empresa aérea brasileira Avianca Oceanair, em especial, os impactos nos índices conjuntos de empresas brasileiras, estrangeiras e no resultado geral do setor; reclamações por grupo de 100 mil passageiros pagos transportados; índice de solução; índice de satisfação; tempo médio de resposta; reclamações não respondidas no prazo; temas e subtemas mais reclamados.



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

Segundo a Base de Dados Estatísticos da ANAC sobre o Transporte Aéreo (Consulta em 17/03/2020), contabilizando-se os voos domésticos e internacionais no país, foram transportados 119.356.548 passageiros pagos (*pax* pagos) no ano de 2019. Nesse mesmo intervalo, foram registradas 45.396 reclamações em relação às empresas aéreas presentes na plataforma Consumidor.gov.br. Juntas, essas empresas transportaram 119.219.031 dos passageiros pagos do período (99,88% do total).

Considerados somente os passageiros transportados no período em que cada companhia aérea efetivamente já estava presente na plataforma, essas empresas transportaram 117.851.678 dos passageiros pagos no ano de 2019.

Ainda no ano de 2019, a quantidade de reclamações registradas sobre o transporte aéreo no Consumidor.gov.br para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados foi de 35,6 para as empresas brasileiras, de 64,2 para as estrangeiras e de 38,5 no total.

Todas as empresas brasileiras que estavam no Consumidor.gov.br no ano objeto deste boletim, exceto a Two Flex Aviação Inteligente, também já estavam na plataforma no ano de 2018. No caso delas, a quantidade de reclamações registradas para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados foi de 24,2 no ano de 2018.

Quanto às empresas estrangeiras, Aeromexico, Air China, Air Europa, Air France, Avianca Aerovias, British Airways, Condor, Delta, Iberia, KLM, Lufthansa, Swiss, TACA Airlines, TAP Air Portugal, Turkish Airlines e United estavam no Consumidor.gov.br tanto em algum momento do ano de 2018 quanto durante o ano de 2019. A quantidade de reclamações registradas para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados por essas empresas, no ano de 2018, foi de 47,6. Já no ano de 2019, o índice dessas mesmas empresas foi 67,2.

No total, as empresas brasileiras e as empresas estrangeiras que estavam no Consumidor.gov.br tanto em algum momento do ano de 2018 quanto durante o ano de 2019, em relação a cada um desses anos, registraram os índices de 25,0 em 2018 e 37,6 em 2019.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no ano de 2019, a **Azul** apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados no período, da ordem de 21,0. Em seguida, vieram Gol (25,2) e Latam (38,0).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **United** Airlines apresentou o menor número de reclamações para cada grupo de 100 mil passageiros pagos transportados no ano de 2019, da ordem de 23,8. Em seguida, vieram Aerolíneas Argentinas (29,5), Air France (31,2), Copa Airlines (41,3), American Airlines (49,5) e TAP Air Portugal (95,9).



*Tabela 1: Reclamações por 100 mil passageiros pagos transportados*

Empresa	Quantidade de reclamações	Quantidade de pax pagos	Número de reclamações por 100 mil pax pagos
Azul Linhas Aéreas	5.679	27.096.619	21,0
Gol Linhas Aéreas	9.128	36.281.134	25,2
Grupo LATAM Airlines	14.649	38.509.309	38,0
Avianca - Oceanair	7.771	3.254.972	238,7
<b>Empresas brasileiras - Grupo 1</b>	<b>37.227</b>	<b>105.142.034</b>	<b>35,4</b>
Two Flex Aviação Inteligente	1	8.633	11,6
Passaredo Linhas Aéreas	297	468.084	63,5
MAP Linhas Aéreas	101	128.975	78,3
<b>Empresas brasileiras - Grupo 2</b>	<b>399</b>	<b>605.692</b>	<b>65,9</b>
<b>Empresas brasileiras - Total</b>	<b>37.626</b>	<b>105.747.726</b>	<b>35,6</b>
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	-	23.111	0,0
Edelweiss Air	-	38.948	0,0
JetSMART Airlines	-	195	0,0
Paranair	-	6.013	0,0
Surinam Airways	-	8.890	0,0
Boliviana de Aviación - BoA	12	90.791	13,2
Emirates	67	431.364	15,5
TACA Airlines	56	313.646	17,9
South African Airways	22	100.134	22,0
United Airlines	178	748.619	23,8
Qatar Airways	58	241.303	24,0
Turkish Airlines	70	280.817	24,9
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	21	81.057	25,9
Swiss	65	224.356	29,0
Aerolíneas Argentinas	229	776.273	29,5
Norwegian	25	82.045	30,5
Air France	225	722.118	31,2
KLM	181	523.021	34,6
Air Europa	122	343.351	35,5
British Airways	126	332.227	37,9
Avior Airlines	1	2.570	38,9
Copa Airlines	411	994.766	41,3
Lufthansa	196	463.164	42,3
Air Canada	82	172.292	47,6
Air China	36	74.679	48,2
American Airlines	478	965.512	49,5
Delta Air Lines	293	541.876	54,1
Aeromexico	118	190.823	61,8
Condor	23	36.061	63,8
Ethiopian Airlines	91	127.366	71,4
TAP Air Portugal	1.721	1.794.530	95,9
Alitalia	397	384.933	103,1
Iberia Lineas Aereas	416	382.704	108,7
Sky Airline	73	65.988	110,6
Cabo Verde Airlines	55	49.249	111,7
Royal Air Maroc	190	92.993	204,3
Avianca Aerovias	1.104	360.900	305,9
Aigle Azur	487	35.267	1380,9
EL AL	141	-	<i>Não disponível</i>
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>7.770</b>	<b>12.103.952</b>	<b>64,2</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>45.396</b>	<b>117.851.678</b>	<b>38,5</b>



## *Índice de Solução*

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

No ano de 2019, o índice de solução foi de 73,1% para as empresas brasileiras, de 60,5% para as estrangeiras e de 71,0% no total. No ano de 2018, esse índice foi de 73,8% para as empresas brasileiras, de 60,0% para as empresas estrangeiras e de 72,8% no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no ano de 2019, a **Latam** apresentou o maior índice de solução do período, da ordem de 80,1%. Em seguida, vieram Azul (75,8%) e Gol (75,6%).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **Air France** apresentou o maior índice de solução, da ordem de 74,2%. Em seguida, vieram Copa Airlines (68,1%), United Airlines (68,0%), TAP Air Portugal (65,8%), Aerolíneas Argentinas (59,0%) e American Airlines (52,1%).



Tabela 2: Índice de solução

Grupo LATAM Airlines	80,1%
Azul Linhas Aéreas	75,8%
Gol Linhas Aéreas	75,6%
Passaredo Linhas Aéreas	57,9%
Avianca - Oceanair	56,0%
MAP Linhas Aéreas	45,5%
Two Flex Aviação Inteligente	0,0%
<b>Empresas brasileiras</b>	<b>73,1%</b>
South African Airways	77,3%
Boliviana de Aviación - BoA	75,0%
Air France	74,2%
Delta Air Lines	72,7%
Aeromexico	71,2%
Copa Airlines	68,1%
United Airlines	68,0%
KLM	68,0%
Air China	66,7%
TAP Air Portugal	65,8%
Cabo Verde Airlines	65,5%
Condor	65,2%
Avianca - Voos internacionais	64,9%
Emirates	64,2%
Norwegian	64,0%
Iberia Lineas Aereas	60,8%
Aerolíneas Argentinas	59,0%
Turkish Airlines	58,6%
Royal Air Maroc	56,8%
British Airways	56,3%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	52,4%
Aigle Azur	52,2%
American Airlines	52,1%
TACA Airlines	51,8%
Qatar Airways	50,0%
Sky Airline	49,3%
Ethiopian Airlines	48,4%
Air Europa	47,5%
Alitalia	46,1%
Air Canada	45,1%
Lufthansa	43,4%
EL AL	39,7%
Swiss	36,9%
Avior Airlines	0,0%
Austral Lineas Aereas - Cielos del Sur	N/A
Edelweiss Air	N/A
JetSMART Airlines	N/A
Paranair	N/A
Surinam Airways	N/A
<b>Empresas estrangeiras</b>	<b>60,5%</b>
<b>Todas as empresas</b>	<b>71,0%</b>



## *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 ano de 2019, o índice de satisfação foi de 2,8 para as empresas brasileiras, de 2,0 para as estrangeiras e de 2,7 no total. No ano anterior, esse índice foi de 2,8 para as empresas brasileiras, de 2,0 para as empresas estrangeiras e de 2,8 no total.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no ano de 2019, a **Latam** apresentou o maior índice de satisfação do período, da ordem de 3,21. Em seguida, vieram Azul (3,19) e Gol (3,0).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **Air France** apresentou o maior índice de satisfação, da ordem de 2,7. Em seguida, vieram United Airlines (2,5), TAP Air Portugal (2,2), Copa Airlines (2,0), Aerolíneas Argentinas (1,9) e American Airlines (1,8).





Tabela 3: Índice de satisfação

Grupo LATAM Airlines		3,21
Azul Linhas Aéreas		3,19
Gol Linhas Aéreas		3,0
Passaredo Linhas Aéreas		1,7
MAP Linhas Aéreas		1,6
Avianca - Oceanair		1,5
Two Flex Aviação Inteligente		1,0
<b>Empresas brasileiras</b>		<b>2,8</b>
Delta Air Lines		2,9
Aeromexico		2,7
Air France		2,7
South African Airways		2,6
Air China		2,6
United Airlines		2,5
Emirates		2,4
KLM		2,4
TAP Air Portugal		2,2
Turkish Airlines		2,2
Iberia Lineas Aereas		2,1
Condor		2,0
Norwegian		2,0
TAAG - Linhas Aéreas de Angola		2,0
British Airways		2,0
Copa Airlines		2,0
Aerolíneas Argentinas		1,9
Avianca - Voos internacionais		1,8
American Airlines		1,8
Air Europa		1,7
Ethiopian Airlines		1,7
Sky Airline		1,7
Royal Air Maroc		1,6
Boliviana de Aviación - BoA		1,6
Lufthansa		1,6
Alitalia		1,6
Air Canada		1,5
TACA Airlines		1,5
Aigle Azur		1,5
Qatar Airways		1,4
Swiss		1,3
Cabo Verde Airlines		1,1
EL AL		1,1
Avior Airlines		1,0
Austral Lineas Aereas - Cielos del		N/A
Edelweiss Air		N/A
JetSMART Airlines		N/A
Paranair		N/A
Surinam Airways		N/A
<b>Empresas estrangeiras</b>		<b>2,0</b>
<b>Todas as empresas</b>		<b>2,7</b>



### *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 2019, o tempo médio de resposta foi de 5,7 dias para as empresas brasileiras, de 5,9 para as estrangeiras e de 5,7 no total. No ano anterior, esse índice foi de 5,9 dias para as empresas brasileiras, de 7,0 para as empresas estrangeiras e de 6,0 no total.

Ainda no ano de 2019, 12,0% das reclamações foram respondidas pelas empresas brasileiras em até 1 dia e 15,1% no último dia (10º) do prazo para resposta. No caso das empresas estrangeiras, 11,7% das respostas ocorreram em até 1 dia e 11,6% no último dia. No total, foram respondidas em até 1 dia 11,9% das reclamações, enquanto 14,6% foram respondidas no décimo dia.

Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no ano de 2019, a **Azul** apresentou o menor tempo médio do período, da ordem de 4,5 dias. Em seguida, vieram Latam (4,9) e Gol (5,3).

Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no período, a **United Airlines** apresentou o menor tempo médio, da ordem de 4,0 dias. Em seguida, vieram TAP Air Portugal (5,4), Air France (6,8), Aerolíneas Argentinas (6,8), American Airlines (7,0) e Copa Airlines (7,3).



*Tabela 4: Tempo médio de resposta*

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



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

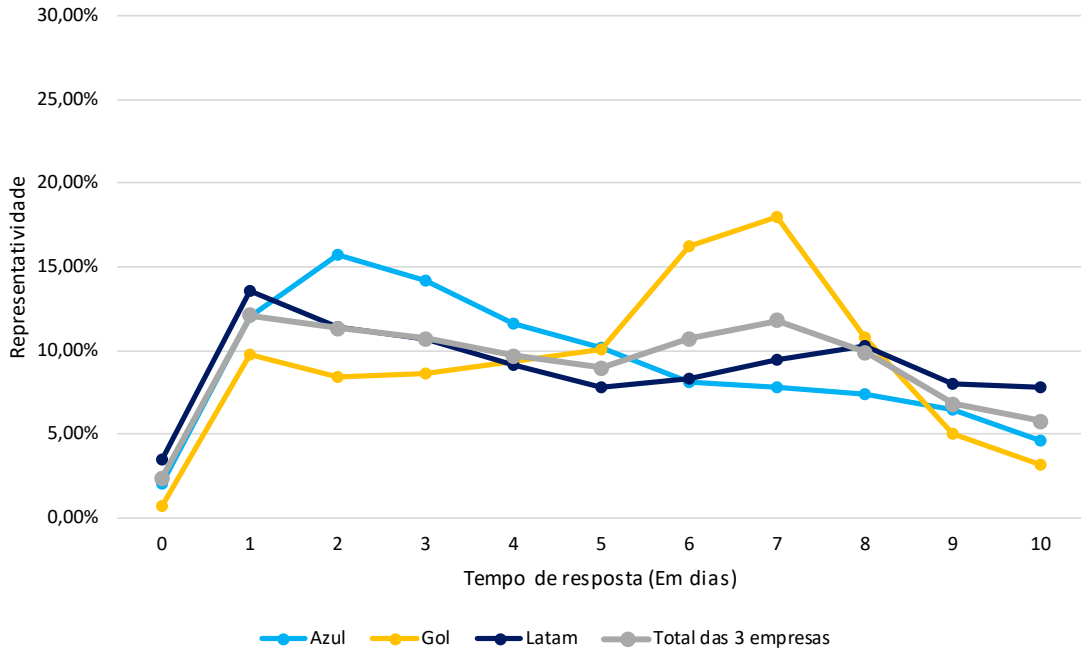
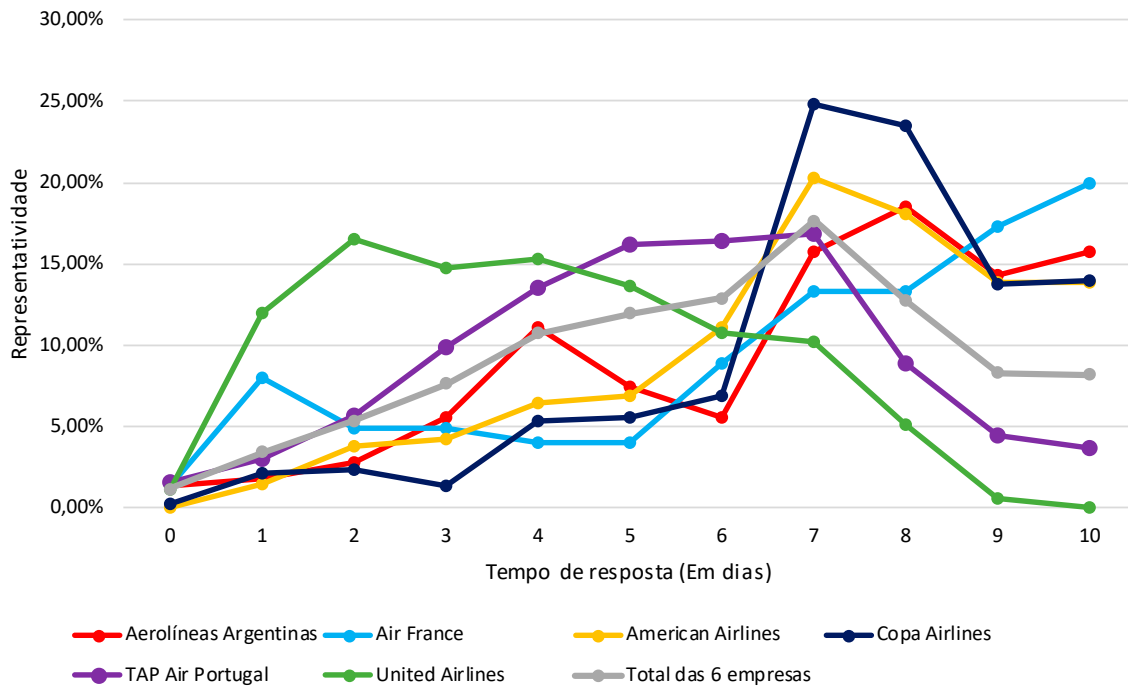


Gráfico 2: Distribuição do tempo de resposta – 6 empresas estrangeiras com mais passageiros transportados





## Reclamações Não Respondidas no Prazo

Desde 1º de abril de 2019, todas as empresas aéreas que operem no Brasil serviços de transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional – em razão do previsto no art. 39 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016 – devem responder, no prazo de 10 (dez) dias, 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 2019, as empresas brasileiras deixaram de responder no prazo 4,39% de suas reclamações, já as estrangeiras não responderam 11,90%, enquanto no total 5,68% das reclamações não foram respondidas no prazo. No ano de 2018, esse índice foi de 0,12% para as empresas brasileiras, de 8,55% para as empresas estrangeiras e de 0,71% no total.

Tabela 5: Reclamações Não Respondidas no Prazo

Cabo Verde Airlines	96,36%
Avianca - Voos internacionais	49,09%
TACA Airlines	42,86%
Aeromexico	29,66%
Aigle Azur	29,16%
Avianca - Oceanair	20,62%
MAP Linhas Aéreas	13,86%
Iberia Lineas Aereas	9,13%
Ethiopian Airlines	8,79%
Sky Airline	8,22%
Copa Airlines	8,03%
Aerolíneas Argentinas	5,68%
Air China	5,56%
Norwegian	4,00%
British Airways	3,97%
Qatar Airways	3,45%
Swiss	3,08%
Emirates	2,99%
Passaredo Linhas Aéreas	1,68%
Turkish Airlines	1,43%
Delta Air Lines	1,37%
Air Canada	1,22%
United Airlines	1,12%
Royal Air Maroc	1,05%
Air Europa	0,82%
EL AL	0,71%
Lufthansa	0,51%
Azul Linhas Aéreas	0,39%
American Airlines	0,21%
TAP Air Portugal	0,17%
Gol Linhas Aéreas	0,10%
Grupo LATAM Airlines	0,01%



### *Temas e Subtemas mais Reclamados*

No ano de 2019, somadas as empresas aéreas brasileiras e as estrangeiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pela empresa aérea (21,3%), oferta e compra (18,1%) e execução do voo (16,4%).

No caso apenas das empresas brasileiras, os três temas mais reclamados foram: alteração pela empresa aérea (22,5%), oferta e compra (18,5%) e execução do voo (16,2%).

Já os três temas mais reclamados entre as empresas estrangeiras foram: execução do voo (17,1%), alteração pela empresa aérea (16,8%) e oferta e compra (16,7%).

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

Oferta e compra refere-se a problemas surgidos na comercialização da passagem aérea (e de outros serviços e produtos associados), tais como os relacionados às informações fornecidas aos consumidores, funcionamento dos canais de venda, comprovante de passagem, entre outros problemas.

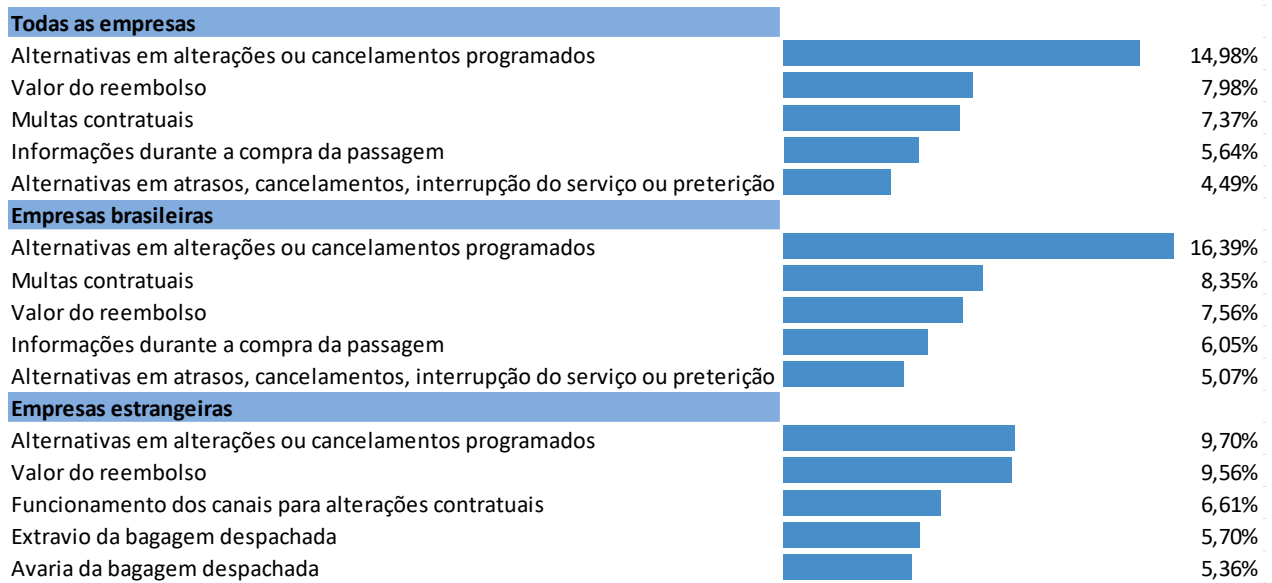
Execução do voo refere-se a problemas com check-in e embarque, bem como a falhas nas obrigações (alternativas, assistência material) decorrentes de atrasos, cancelamentos, perdas de conexão, interrupções do serviço e preterições, entre outros problemas.

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



*Tabela 6: Distribuição das reclamações por tema*

<b>Todas as empresas</b>		
Alteração pela empresa aérea		21,3%
Oferta e compra		18,1%
Execução do voo		16,4%
Alteração pelo passageiro		15,0%
Reembolso		12,9%
Transporte de bagagem		9,2%
Outros		3,9%
Utilização de itens opcionais		2,1%
Assistência ao PNAE		1,1%
<b>Empresas brasileiras</b>		
Alteração pela empresa aérea		22,5%
Oferta e compra		18,5%
Execução do voo		16,2%
Alteração pelo passageiro		15,0%
Reembolso		12,6%
Transporte de bagagem		7,9%
Outros		4,1%
Utilização de itens opcionais		2,1%
Assistência ao PNAE		1,2%
<b>Empresas estrangeiras</b>		
Execução do voo		17,1%
Alteração pela empresa aérea		16,8%
Oferta e compra		16,7%
Alteração pelo passageiro		14,9%
Reembolso		14,3%
Transporte de bagagem		14,1%
Outros		3,0%
Utilização de itens opcionais		2,3%
Assistência ao PNAE		0,9%

*Tabela 7: Subtemas mais reclamados*



## *Metodologia*

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

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

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

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

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

Ademais, a partir do terceiro trimestre de 2019, também no cálculo do número de passageiros pagos transportados, no respectivo quantitativo do Grupo Latam Airlines foram reunidos os passageiros de todas as empresas aéreas pertencente a esse grupo (a empresa aérea brasileira TAM Linhas Aéreas S/A e as empresas aéreas estrangeiras LATAM Airlines Group S/A, LAN Argentina S/A, LAN Peru S/A, Aerovías de Integración Regional S/A - Aires (LAN Colombia) e Transportes Aereos Del Mercosur S/A). Dado que a empresa brasileira TAM Linhas Aéreas S/A transportou mais de 90% do total de passageiros do Grupo Latam Airlines, todo o grupo, por simplificação, foi incluído entre as empresas aéreas brasileiras.

## DIRETORIA

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

Juliano Alcântara Noman

### ***Diretor***

Tiago Sousa Pereira

### ***Diretor***

Rafael José Botelho Faria

### ***Diretor***

Ricardo Bisinotto Catanant

## EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

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

Roberto da Rosa Costa

### ***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

### ***Coordenação***

Priscilla Thábata Alves da Silva

### ***Processamento dos Dados***

Esa Pekka Tapani Horttanainen

### ***Estagiários***

Raphael Maciel de Lima

Yngrid Lorrany Moraes de Sousa

### ***Revisão, Projeto Gráfico e Diagramação***

Assessoria de Comunicação Social



**ANAC**

AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL