

DEPARTAMENTO DE GESTÃO E HOSPITALIDADE
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO

JAKELINE CAMARGO MARQUES

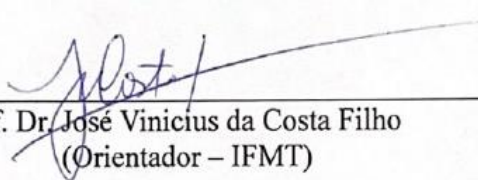
ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE COMPANHIAS
AÉREAS EM CUIABÁ/MT

CUIABÁ-MT
2023

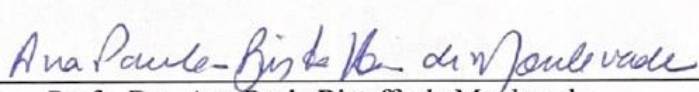
FOLHA DE APROVAÇÃO

FOLHA DE APROVAÇÃO**ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE COMPANHIAS
AÉREAS EM CUIABÁ/MT**


Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso –
Campus Cuiabá - como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. José Vinicius da Costa Filho
(Orientador – IFMT)



Profa. Dra. Ana Paula Bistaffa de Monlevade
(Examinadora Interna)



Profa. M.a Milene Maria Motta Lima
(Examinadora Interna)

Data: 13/12/2023

Resultado: *Aprovada*

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES ORIUNDAS DE USUÁRIOS DE COMPANHIAS AÉREAS EM CUIABÁ/MT

¹Jakeline Camargo Marques.

Orientador: Prof. Dr. José Vinicius da Costa Filho.

RESUMO

A aviação civil brasileira testemunhou um notável crescimento em 2022, estabelecendo grande alta no transporte de passageiros após os impactos da pandemia de COVID-19, este dado positivo para o Turismo nacional pode vir acompanhado de eventuais externalidades negativas na prestação desse serviço. Nessa perspectiva e considerando a ascensão da internet, os consumidores utilizam cada vez mais plataformas virtuais para expressar preocupações/reclamações e buscar soluções. Assim, este estudo investiga as reclamações de usuários de companhias aéreas em Cuiabá, Mato Grosso, de janeiro a novembro de 2023, após a retomada das viagens devido a citada crise sanitária. O presente estudo de caso é preponderantemente qualitativo e foi realizado por meio das ferramentas de revisão bibliográfica e da análise documental, neste último caso, coletou-se dados em sites de reclamação e direitos do consumidor (Consumidor.gov.br e Reclame aqui) focando nas experiências e insatisfações dos usuários, perfazendo 566 reclamações encontradas. Os principais resultados destacaram os desafios como: alterações na data do voo, atrasos, cancelamentos, extravio/dano em bagagem, falhas no sistema, atendimento insatisfatório, casos de racismo, overbooking e transporte de pets. Ademais, denota-se que, em geral, atualmente os consumidores avaliaram estarem satisfeitos no que tange a agilidade das companhias, indicando disposição para futuros negócios e considerando seus problemas resolvidos.

Palavras-chave: Companhias aéreas; Reclamações de Usuários; Experiência do Cliente; Transporte Aéreo; Satisfação do Consumidor.

ABSTRACT

The Brazilian civil aviation sector saw a remarkable growth in 2022, marking a substantial increase in passenger transportation after the impacts of the COVID-19 pandemic. While this positive data for national tourism may come with potential negative externalities in service delivery. In this perspective, considering the rise of the internet, consumers increasingly turn to virtual platforms to express concerns/complaints and seek solutions. Thus, this study investigates complaints from airline users in Cuiabá, Mato Grosso, from January to November 2023, after the resumption of travel due to the aforementioned health crisis. This qualitative case study utilized bibliographic review tools and documentary analysis, collecting data from consumer complaint and rights websites (Consumidor.gov.br and Reclame aqui), focusing on user experiences and dissatisfactions, totaling 566 identified complaints. Key findings highlighted challenges such as flight date changes, delays, cancellations, baggage mishandling/damage, system failures, unsatisfactory customer service, instances of racism, overbooking, and pet transportation issues. Furthermore, it is evident that, overall, consumers currently evaluated themselves content with the promptness of airline services, indicating a willingness for future business and considering their issues resolved.

Key Words: Brazilian aviation growth; Airline user complaints; Consumer satisfaction.

¹ Graduanda do Curso de Bacharelado em Turismo Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá. jakecamargo1@gmail.com

² Professor Orientador. Doutor em Ciência Política e Docente do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá do Curso de Bacharelado em Turismo e Eventos Integrado. jose.costa@ifmt.edu.br

INTRODUÇÃO

A aviação civil no Brasil experimentou um notável crescimento no ano de 2022, marcando um alto índice no transporte de passageiros desde o término da Pandemia de COVID-19, conforme o Anuário do Transporte Aéreo, divulgado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC - 2022). Levando em conta os anos atípicos de pandemia, o setor de aviação demonstrou uma recuperação considerável no citado ano. A diminuição nos números de voos e passageiros registrada durante os anos mais críticos da pandemia (2020 e 2021) foi substituída por uma retomada significativa, refletida nos dados de 2022. A recuperação pode ser atribuída à gradual flexibilização das restrições de viagens, avanços na vacinação contra a COVID-19 e sem dúvida o fim da pandemia e a volta à normalidade. O aumento nos números de voos e passageiros pagantes em 2022, mesmo não atingindo os patamares pré-pandêmicos de 2019, destaca a força do setor e sua capacidade de se adaptar às circunstâncias desafiadoras, indicando uma trajetória positiva rumo à normalização das atividades aéreas.

Destacam-se, nesse contexto, os aeroportos de Guarulhos, em São Paulo, e de Brasília, que figuraram como os mais movimentados do país durante esse período de recuperação. Entretanto, apesar desse progresso notável, desafios persistentes relacionados às reclamações dos usuários de companhias aéreas continuam a ser uma preocupação relevante.

Neste cenário, esta pesquisa tem como objetivo geral investigar as reclamações apresentadas pelos usuários de companhias aéreas na cidade de Cuiabá, Mato Grosso, Brasil, de janeiro a novembro do ano de 2023. A escolha dessa localidade específica e o recorte temporal se justificam pela necessidade de analisar o setor de companhias aéreas em um contexto local pós-pandêmico, considerando os anos de 2020 e 2021 como períodos atípicos e o ano de 2022 como dedicado à retomada das atividades. O período selecionado do ano de 2023, permitirá uma análise mais ajustada e atualizada da recuperação e estabilização do mercado, fornecendo *insights* valiosos para o setor de companhias aéreas na região de Cuiabá.

Os objetivos específicos desta pesquisa são os seguintes: 1) Sistematizar as reclamações registradas em dois canais de comunicação; 2). Identificar padrões nas reclamações, como atrasos ou cancelamentos de voos e empresas frequentemente alvos de queixas e outros; 3) Propor soluções destinadas a melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas na região de Cuiabá.

Este estudo de caso adotará uma abordagem preponderantemente qualitativa, envolvendo a revisão bibliográfica da literatura mais pertinente; a análise documental das reclamações registradas nos canais: "Reclame Aqui" e "Consumidor.gov.br".

A justificativa da pesquisa se pauta por três aspectos. O primeiro é empírico, nesse sentido visa colocar em destaque a execução e qualidade dos serviços no setor de aviação civil e, ao mesmo tempo, possibilitar que emergjam informações valiosas para as empresas do setor em vistas à um eventual aprimoramento nos processos e atendimentos. O segundo é teórico, nesse caso, o estudo está situado na agenda de debate que trata da aviação como conta satélite do Turismo (Arbache et. al, 2004), que são atividades auxiliares que se relacionam com a atividade de turismo e que dela dependem boa parte de seus recursos. Complementando o aspecto teórico, de acordo com Di Roná (2002, p. 9), “o transporte representa um dos principais elementos do custo da produção de bens e serviços”, logo, o transporte aéreo gera forte influência no setor de turismo e vice-versa. O último aspecto é metodológico, propriamente, o desenho de pesquisa proposto foi o que melhor demonstrou atender ao objetivo apresentado.

O presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) está organizado em 4 seções mais esta Introdução. A seção 1 trata da Fundamentação Teórica. A seção 2 aborda a contextualização e relevância do aeroporto Internacional Marechal Rondon para o turismo e economia de Mato Grosso. A seção 3 apresenta metodologia utilizada na presente pesquisa. A seção 4 busca expor os dados coletados. Por fim, as Considerações Finais compilam os principais achados.

1 ENTENDENDO AS RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS DE COMPANHIAS AÉREAS EM CUIABÁ/MT

Nesta seção a ênfase recai na fundamentação teórica, entendida como o pilar que sustenta o estudo. Aqui, é primordial compreender que a escolha de obras, tópicos e autores relevantes serve como alicerce para o desenvolvimento da pesquisa e análise das reclamações dos usuários das companhias aéreas em Cuiabá/MT.

Chiavenato (2005), ressalta que no contexto dos negócios, o atendimento ao cliente se configura como um dos elementos mais relevantes, com o Consumidor assumindo o papel de principal foco das atividades empresariais. Esse destaque reforça a centralidade do atendimento ao usuário e sua conexão direta com as estratégias de marketing de qualquer organização.

Como complemento, Kotler (1991) destaca que conquistar novos clientes frequentemente demanda custos mais elevados do que manter os já existentes, sublinhando, assim, o valor dos prospectores recorrentes como pilares para o sucesso das organizações. Abdala (2008) acrescenta que, em muitas situações, a qualidade do atendimento supera o preço do produto ou serviço na tomada de decisão do comprador. Essas citações destacam a relevância do atendimento ao usuário e o seu impacto na dinâmica empresarial, dinâmica essa que ocorre no contexto das companhias aéreas em Cuiabá/MT, onde a experiência do passageiro reverbera na reputação e sucesso do empreendimento de interesse.

A abordagem de Abdala (2008) enfatiza a complexidade de se constituir uma equipe de alto desempenho, que abrange diversos fatores, incluindo a eficácia do trabalho em grupo, o compartilhamento de visões com colaboradores e o estabelecimento de um diálogo aberto. Além disso, a valorização do conhecimento dos membros do quadro coletivo, o incentivo ao trabalho em conjunto e o comprometimento de todos são aspectos essenciais para proporcionar um atendimento ao cliente adequado.

Isso aponta para a necessidade premente de uma equipe de alta performance e que possua treinamento eficaz no contexto do atendimento ao cliente nas companhias aéreas em geral, abarcando assim a realidade de Cuiabá/MT. O foco na capacitação e no engajamento da equipe emerge como um elemento crítico para garantir uma experiência positiva do cliente. Hallgren *et al.* (2008) argumentam que o investimento em programas de treinamento e qualificação é basilar para o desenvolvimento de equipes capacitadas a oferecer um atendimento de alta qualidade aos clientes. A ênfase colocada por Lovelock e Wright (2004) na prestação de serviços como ponto central nas atividades econômicas modernas ajuda a reforçar a necessidade da busca contínua pela melhoria da qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas de serviços, incluindo as companhias aéreas.

O cenário contemporâneo é caracterizado pela crescente demanda por serviços de alta qualidade e as companhias aéreas devem considerar isso como um imperativo para se manterem competitivas. No entanto, vale ressaltar que, considerando o contexto específico do setor aéreo doméstico no Brasil, as empresas assumem uma abordagem diferente. Em virtude da falta de concorrência significativa, as companhias aéreas podem, eventualmente, priorizar minimamente a qualidade, cientes de que os passageiros não irão encontrar diferenças substanciais entre as opções disponíveis no mercado doméstico. Este cenário contrasta notavelmente com a abordagem adotada no âmbito dos voos internacionais, onde a concorrência é mais acirrada e a qualidade dos serviços desempenha um papel crucial na atração

e retenção de passageiros. Johnston (2001) e Bosch e Enriquez (2006) sublinham a relevância da satisfação do cliente e a inevitabilidade de erros e falhas nas operações de serviços. Johnston e Michel (2008) avançam ao sugerirem que o gerenciamento eficaz de reclamações e a recuperação de serviços, após falhas, são elementos cruciais para garantir a satisfação do cliente. Portanto, entende-se a premência de um gerenciamento de reclamações eficiente nas companhias aéreas, uma vez que os erros podem ocorrer, mas a maneira como esses erros são tratados fazem uma diferença significativa no sentimento de satisfação do cliente.

Existe literatura consolidada sobre o gerenciamento de reclamações e recuperação de serviços (Stauss, 2002; Kau; Loh, 2006; Johnston, 2001) que fornece um horizonte para a análise das reclamações dos usuários das companhias aéreas em Cuiabá/MT. Essa literatura é valiosa ao oferecer uma visão mais estruturada e uma variedade de construtos relacionados à satisfação dos clientes após reclamações e processos de recuperação.

Johnston e Michel (2008) destacam o desafio de ouvir eficazmente as reclamações dos clientes e identificar insatisfações, enquanto Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) alertam para a baixa porcentagem de consumidores insatisfeitos que são ouvidos pelas empresas. Isso destaca um desafio significativo na captação de informações para a recuperação de serviços eficaz.

A dificuldade de captar eficientemente as informações dos clientes insatisfeitos é um desafio comum enfrentado pelas organizações e se torna um ponto relevante para a análise das reclamações nas companhias aéreas. Autores como Bateson e Hoffman (2001), Lovelock e Wright (2004) observam que os clientes estão cada vez mais exigentes, demandando um maior comprometimento das organizações para satisfazer suas necessidades. Isso destaca a crescente demanda por excelência no atendimento ao cliente.

Johnston (2005) destaca o notável crescimento das pesquisas acadêmicas relacionadas às operações de serviços, incluindo novas abordagens e um aprofundamento nos estudos sobre como oferecer atendimento de alta qualidade e atender às expectativas dos clientes. Esse crescimento na pesquisa acadêmica destaca a relevância e o dinamismo do campo de operações de assistência, o que, por sua vez, respalda a importância de estudar e analisar as operações das companhias aéreas, considerando a dinâmica desafiadora do setor e a importância crucial de proporcionar experiências de alta qualidade aos passageiros. No caso desta pesquisa o foco recai no aeroporto de Cuiabá/MT.

Como por exemplo, a pesquisa conduzida por Carvalho (2018), na cidade de Recife, oferece uma análise abrangente das dimensões que impactam a percepção da qualidade no setor

de companhias aéreas, para isso utilizou os modelos Servqual e Servperf, explorando métodos como a análise de quartil e Structural Equation Modeling (SEM).

Ambos visam aprimorar a experiência do cliente, com o Servqual focando na discrepância entre expectativas e percepções, enquanto o Servperf analisa a performance real sem comparação explícita. A análise de quartil é usada no Servqual para identificar áreas de melhoria, e o Structural Equation Modeling (SEM) no Servperf oferece insights detalhados das relações entre variáveis. Os resultados destacam a relevância da tangibilidade, empatia e credibilidade na perspectiva dos clientes.

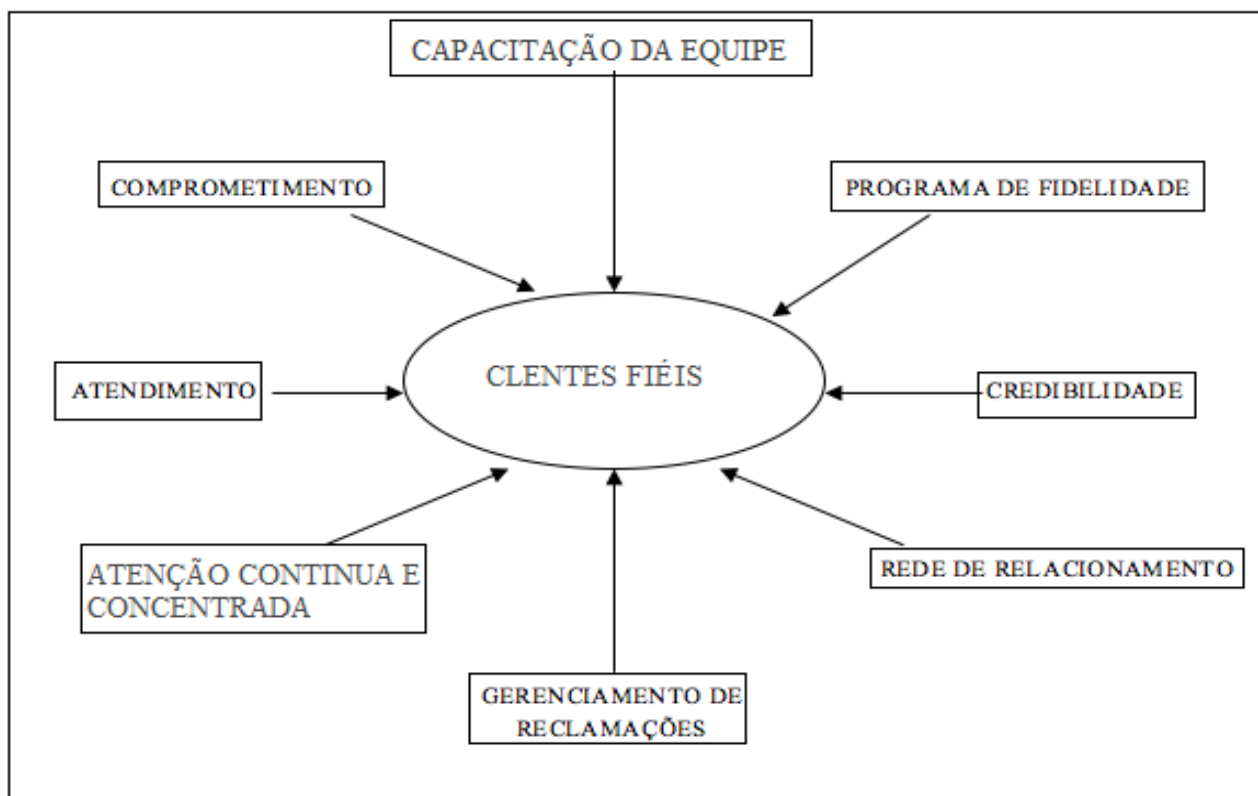
Carvalho (2018) revela uma abordagem valiosa para aprimorar a qualidade percebida pelos clientes nas companhias aéreas. Os modelos Servqual e Servperf oferecem provocações relevantes, alinhando-se com a ênfase na qualidade do atendimento ao cliente previamente discutida. A análise de quartil, empregada no Servqual, destaca lacunas significativas nas dimensões de empatia, credibilidade e tangibilidade, enfatizando a importância desses aspectos na visão dos clientes. Ao aplicar a SEM no Servperf, observa-se que as dimensões de tangibilidade e empatia impactam positivamente na qualidade do serviço. Essa constatação reforça a necessidade, mencionada por Abdala (2008), de investir em práticas de qualidade, especialmente nas áreas físicas, empatia e credibilidade, para melhorar a percepção dos clientes.

Comparando ambas as análises, as dimensões convergentes de tangibilidade e empatia surgem como cruciais na percepção da qualidade do serviço das companhias aéreas, corroborando a importância dada por Chiavenato (2005) ao atendimento ao cliente. A escolha entre os modelos, como destaca Johnston (2005), depende do foco do pesquisador ou gestor, considerando os recursos disponíveis. Os resultados apresentados indicam que as companhias aéreas devem direcionar esforços para aprimorar suas práticas de qualidade, compreendendo não apenas as necessidades, mas também as expectativas dos clientes.

A conexão entre todos esses elementos é evidente. A base sólida da fundamentação teórica se revela como o ponto de partida para compreender e abordar a centralidade do atendimento ao cliente, a necessidade de equipes de adequada performance e treinamento eficaz, e o imperativo de gerenciar reclamações e falhas com eficiência. A literatura existente oferece uma riqueza de reflexões sobre como melhorar a satisfação do cliente após reclamações e falhas, algo essencial no contexto das companhias aéreas em geral, onde a competição é feroz e as expectativas dos clientes estão em constante crescimento.

Os principais fatores que compõem a fidelização dos clientes, com base nos artigos estudados são demonstrados através da Figura 1.

Figura 1 – Esquema de fidelização.



Fonte: Da pesquisa, inspirado nos autores citados nesta seção, 2023.

Por fim, a ênfase nas pesquisas acadêmicas destaca que a área de operações de serviços é um campo em evolução, no qual a busca por aprimoramento contínuo é uma necessidade para se destacar e prosperar. Essas análises podem contribuir para o aprimoramento das operações e, por consequência, para a satisfação dos clientes, auxiliando as companhias aéreas a se manterem competitivas e a prosperar em um ambiente desafiador.

Os elos entre todos esses pontos destacam a complexidade e a interdependência de fatores envolvidos no atendimento ao cliente e na gestão das operações das companhias aéreas. É um campo de estudo vasto e multifacetado, e esta seção teórica fornece a plataforma para abordar as questões subjacentes e realizar uma análise mais aprofundada das reclamações dos usuários das companhias aéreas, corroborando para o avanço do conhecimento nessa área e aprimorando a qualidade dos serviços oferecidos por essas empresas, o que pode trazer achados valiosos para a análise das reclamações nas companhias aéreas de Cuiabá/MT.

Essa questão adiciona uma pequena camada de complexidade à experiência dos turistas³. Esta circunstância é observada empiricamente, inclusive em situações vivenciadas por quem trabalha direta ou indiretamente na área turística.

Visitantes de outras regiões, desembarcando no aeroporto, muitas vezes manifestam confusões relacionadas à sua localização geográfica, gerando eventual incerteza sobre a cidade em que se encontram. Embora tais desentendimentos possam resultar em pequenos transtornos, sua resolução tende a ser célere e descomplicada. Este fenômeno destaca a necessidade de uma compreensão cuidadosa da geografia aeroportuária para otimizar a experiência dos viajantes. Contudo, esses incidentes colocam em destaque como estratégias concisas de comunicação e sinalização para orientar os passageiros tem o potencial de contribuir para uma experiência mais tranquila do turista.

Assim, ao entender os desafios enfrentados pelos turistas, devido a essa particularidade geográfica do Aeroporto Marechal Rondon, destaca-se a relevância de uma abordagem estratégica e proativa para garantir uma experiência mais linear e interessante para todos os envolvidos.

De acordo com a Centro-Oeste *Airports* (COA - 2023), o Aeroporto de Cuiabá não é apenas um portal para a capital do estado, mas também um ponto de conexão para diversas cidades da região. Sua infraestrutura com pistas de pouso e decolagem expandidas, terminais e uma torre de controle avançada, permite a operação de aeronaves, incluindo jatos comerciais e cargueiros.

Ao longo das décadas, o Aeroporto Internacional Marechal Rondon passou por várias expansões e melhorias para atender ao crescente tráfego aéreo. Suas instalações incluem lojas, restaurantes e áreas de espera, sendo um local de trânsito, mas também um espaço onde os passageiros podem desfrutar de algumas “comodidades” enquanto aguardam seus voos. Inclusive, atualmente o aeroporto passa por nova reforma para adequação de seus espaços visando proporcionar maior conforto e comodidade para os clientes que usufruem dos serviços aéreos.

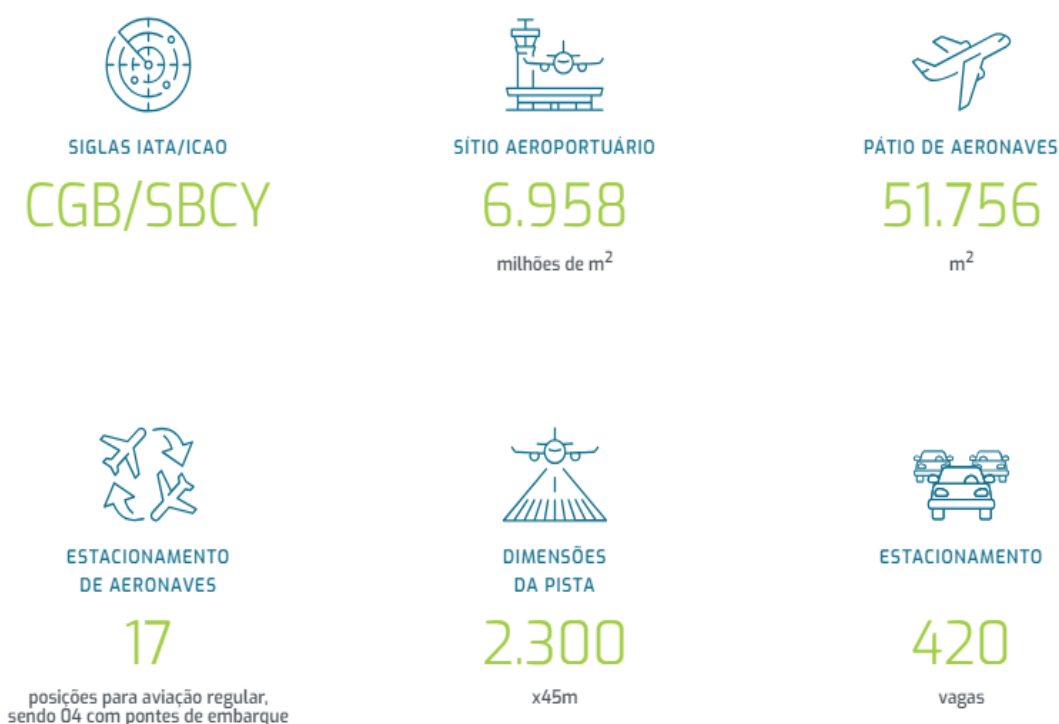
A reforma em curso visa aprimorar e adaptar os diferentes espaços do aeroporto, buscando proporcionar uma experiência mais agradável e positiva para os clientes que utilizam os serviços aéreos. No entanto, o processo de reforma, aliado a crescente demanda, tem gerado desafios logísticos e operacionais, resultando em um cenário que pode ser percebido como caótico pelos usuários.

³ No restante do texto a pesquisa também denominará esse citado espaço como “Aeroporto de Cuiabá”.

Essas circunstâncias podem incluir áreas congestionadas, tempos de espera prolongados e possíveis desconfortos durante a utilização dos serviços aeroportuários. É importante reconhecer que, embora a reforma seja uma boa iniciativa para aprimorar as instalações, a conjunção com a alta demanda pode temporariamente impactar a experiência dos passageiros. A expectativa é que, uma vez concluída a reforma, o aeroporto esteja melhor equipado para lidar com a demanda crescente, proporcionando um ambiente mais eficiente e agradável aos viajantes.

Figura 3 – Ficha técnica do Aeroporto Internacional Marechal Rondon

FICHA TÉCNICA DO AEROPORTO



Fonte: COA, 2023.

Segundo informações publicadas pela Aeroportos do Brasil (2023), além de servir como um centro de transporte essencial, o aeroporto desempenha um papel significativo na economia local e regional. Empresas de logística e transporte encontram nele uma porta de entrada para o escoamento de produtos de Mato Grosso para o restante do Brasil e o mundo.

Mediante aos números e crescimento registrados pelo Aeroporto de Cuiabá, pode-se observar que a história desse espaço está intrinsecamente ligada ao crescimento e desenvolvimento da região mato-grossense, conforme exposto abaixo.

O Aeroporto de interesse é uma peça-chave no cenário de aviação do Estado, que serve principalmente à região da capital, Cuiabá. Ademais, esse espaço tem desempenhado um papel central na retomada do setor de aviação após os desafios impostos pela pandemia de COVID-19.

Em janeiro de 2023, o Aeroporto Marechal Rondon testemunhou um aumento notável no movimento de passageiros, no caso, um total de 358.200 pessoas utilizaram as instalações do aeroporto, representando um crescimento de 13,2% em relação a janeiro de 2019, que marcou o último mês pré-pandemia, quando 316.492 passageiros embarcaram e desembarcaram em solo mato-grossense (ANAC, 2019, 2022, 2023).

Estes números indicam uma recuperação do fluxo de passageiros no Aeroporto Marechal Rondon. Continuando, em comparação ao ano de 2022 houve um crescimento de 15,3% nos embarques e 16,6% nos desembarques na região durante janeiro de 2023. Com 168.824 passageiros embarcando e outros 189.444 desembarcando, nesse ínterim, o aeroporto tem grande responsabilidade no impulso à conectividade e mobilidade regional (ANAC 2022, 2023).

Ampliando o horizonte acerca do fenômeno analisado, em 2019, o setor de transporte aéreo registrou 948.205 voos, com um total de 119.199.498 passageiros pagantes. Em contraste, o ano de 2022 apresentou uma notável redução, com 831.091 voos e 97.908.373 passageiros pagantes. A diferença percentual entre esses anos, excluindo os impactos dos anos atípicos relacionados à pandemia, revela uma queda de aproximadamente -12.62% no número de voos e -17.91% no número de passageiros. Esses números indicam o impacto substancial da pandemia da COVID-19 no setor de aviação, destacando os desafios enfrentados e a necessidade de uma recuperação gradual para restabelecer a normalidade nas operações aéreas. Lembrando, que se percebeu um aumento desses indicadores já em janeiro de 2023, conforme mencionado acima.

Este crescimento contínuo reflete a retomada das viagens aéreas em Mato Grosso. Nesse cenário, o Aeroporto Marechal Rondon é a principal porta de entrada para aqueles que visitam a região, não por acaso, no ano de 2022, este aeroporto foi responsável por 86% dos embarques e desembarques em Mato Grosso, consolidando sua posição como o epicentro da aviação no estado (ANAC, 2019, 2022, 2023).

Considerando as melhorias que estão sendo realizadas no Aeroporto Marechal Rondon, a expectativa para o futuro é ainda mais promissora. Acentua-se que a conclusão das obras de reforma em andamento está sob a responsabilidade da administradora do aeroporto, a

empresa Centro-Oeste *Airports*. Essa expansão⁴ planejada tem o potencial de aumentar ainda mais o fluxo de passageiros, consolidando a importância estratégica deste aeroporto como um *hub* regional. O citado aeroporto não apenas conecta Mato Grosso a outros destinos nacionais e internacionais, mas também é vital na retomada das viagens e no crescimento econômico da região, estimulando o turismo e os negócios em um dos estados mais dinâmicos do Brasil.

Figura 4 – Internacional Cuiabá Marechal Rondon – SBCY



Fonte: JETPHOTOS – Araújo, 2022.

O Aeroporto é uma peça fundamental do quebra-cabeça do desenvolvimento econômico e social do Estado. Embora discutido a retomada notável no fluxo de passageiros, é importante entender que esses números representam mais do que simples estatísticas de viagem. Eles são um reflexo direto do ressurgimento da confiança nas viagens aéreas e, por extensão, da economia de Mato Grosso.

À medida que Mato Grosso se destaca como um dos principais polos do agronegócio brasileiro, de acordo com a Sedec MT (2022), o Aeroporto Marechal Rondon se torna o ponto de entrada e saída de profissionais, investidores e turistas que desejam fazer parte desse dinamismo econômico.

⁴ Na aviação, um "*hub*" seria um aeroporto que funciona como um centro de conexões, permitindo que passageiros troquem de voos para diferentes destinos. É um ponto central de distribuição de voos, facilitando a eficiência nas conexões entre diferentes localidades.

A conexão direta oferecida pelo Aeroporto de Cuiabá não apenas pode facilitar a mobilidade dos mato-grossenses, mas também pode atrair visitantes e empreendedores de outras regiões do Brasil e do mundo. O crescimento industrial em Mato Grosso, combinado com seu destaque no cenário agroindustrial nacional, tem o condão de tornar o Estado um ímã para oportunidades de negócios e investimentos.

Além disso, o turismo de negócios está em ascensão, o segmento de viagens corporativas encerrou o ano de 2023 com um faturamento histórico de R\$ 13,505 bilhões, marcando o valor mais elevado desde o início dos levantamentos. Essa cifra representa um aumento de 18,5% em relação ao período pré-pandemia, quando foram registrados R\$ 11,388 bilhões, e um crescimento de 20% em comparação com os R\$ 11,204 bilhões de 2022. Os dados foram divulgados pela Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas (Abracorp) em colaboração com seus associados. No mês de dezembro de 2023, o setor movimentou R\$ 892,8 milhões, alcançando um incremento de 22% em comparação com o mesmo mês de 2019, que registrou R\$ 729,4 bilhões. Março de 2023 destacou-se como o mês de melhor faturamento na série histórica, totalizando R\$ 1,28 bilhão em viagens de negócios.

O ministro do Turismo, Celso Sabino, enfatizou a importância das viagens de negócios, que não apenas ampliam o fluxo de visitantes para eventos, congressos e reuniões, mas também contribuem para o desenvolvimento de diversos setores, como hospedagem, restaurantes e atrações turísticas. Dentre os 11 setores avaliados, a aviação civil, representando quase 60% do faturamento total dos elementos analisados, apresentou um desempenho positivo. Registrando lucros de R\$ 8,5 bilhões, superou os resultados de 2022 (R\$ 7,2 bilhões) e 2019 (R\$ 7,4 bilhões), conforme destacado pela Abracorp. Esses números refletem a resiliência e recuperação do setor de viagens corporativas no cenário pós-pandêmico.

Esse cenário é refletido em Mato Grosso, impulsionado pelo agronegócio de referência nacional e pela diversificação da economia local (Bruno, 2020).

A retomada descrita acima se mostra ainda mais relevante devido ao fato de ocorrer após a pandemia de COVID-19, que trouxe desafios inéditos para o setor de aviação em todo o mundo. Com o citado Aeroporto de Cuiabá, não foi diferente. Durante os momentos mais críticos da pandemia, o aeroporto enfrentou uma redução significativa no tráfego de passageiros e cargas, fruto do impacto generalizado que a crise sanitária impingiu nas viagens aéreas.

O Aeroporto Marechal Rondon tomou as medidas necessárias ao enfrentar esses desafios. Como apontado no plano de biossegurança da COA, nesse momento caótico sanitário foram implementados protocolos de segurança e saúde para proteger passageiros e

funcionários, mostrando como as instalações aeroportuárias podem se adaptar rapidamente às circunstâncias em constante mudança. Essas medidas eficazes ajudaram a restaurar a confiança dos passageiros e permitiram uma recuperação gradual do tráfego aéreo.

Os dados da ANAC, citados anteriormente, sugerem que o Aeroporto Marechal Rondon está em ascensão após os desafios impostos pela pandemia, tornando as viagens aéreas mais seguras e eficientes.

Em contrapartida, ao se utilizar os serviços do aeroporto, é possível notar que infelizmente as companhias aéreas continuam a utilizar o contexto da pandemia como justificativa para não expandir sua força de trabalho. Recorrem aos equipamentos para explicar e suplantar a escassez de recursos humanos, enquanto exploram ao máximo os profissionais já empregados.

Atualmente, os colaboradores das companhias aéreas assumem diversas responsabilidades para as quais não foram inicialmente contratados, sendo essa prática justificada com base na pandemia, medidas de biossegurança e nos prejuízos financeiros que as empresas enfrentaram. Um forte exemplo desta realidade, foi a audiência pública presidida pela deputada federal Fernanda Melchionna (PSOL-RS) em 10 de agosto de 2023, que abordou a preocupante questão do nível de fadiga dos profissionais do transporte aéreo.

A iniciativa, respaldada pelo requerimento da deputada aprovado por unanimidade na Comissão de Administração e Serviço Público da Câmara dos Deputados, foi motivada por uma pesquisa conduzida pelo Sindicato Nacional dos Aeronautas (SNA). Os dados revelados pela pesquisa, realizada no mesmo ano com mais de 4,3 mil entrevistados, evidenciam uma alarmante realidade. Aproximadamente 50% dos participantes indicaram sentir cansaço na maior parte do tempo, enquanto 57% relataram ter adormecido involuntariamente por alguns segundos durante o expediente (SNA, 2023).

A relevância desses dados reside na interseção de questões cruciais, abrangendo a segurança na aviação nacional e internacional, os direitos dos trabalhadores e trabalhadoras e a segurança dos passageiros. Os resultados da pesquisa destacam a sobrecarga enfrentada pelos profissionais do setor, situando-se em consonância com a ideia anteriormente mencionada sobre a exploração de funcionários e a justificativa das empresas com base na pandemia.

A audiência, contou com a participação de representantes do Sindicato Nacional dos Aeronautas, da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear) e de um advogado especialista em direito do trabalho, essa

abordagem, fundamentada nos dados concretos da pesquisa, sublinha a necessidade premente de atenção e ação para mitigar os impactos da fadiga nos profissionais do transporte aéreo.

Figura 5 – Aeroporto de Cuiabá



Fonte: Chico Ferreira, 2023

Apesar de tudo isso, à medida que se avança no cenário pós-pandemia, o Aeroporto de Cuiabá se coloca em posição privilegiada para corroborar com a recuperação do setor de aviação em Mato Grosso, em paralelo também com a recuperação econômica do Estado. Em outras palavras, o tornam um ativo vital para a região, facilitando a retomada das viagens aéreas, o crescimento econômico, a conectividade com mercados, contudo, é preciso melhorar na parte humana e social da prestação do serviço realizado.

3 METODOLOGIA À LUZ DO PROBLEMA ESTUDADO

O setor de transporte aéreo desempenha um papel fundamental na conectividade e mobilidade das pessoas em todo o mundo. Em Cuiabá, capital do estado de Mato Grosso, essa lógica também se aplica. Ademais, o aumento da demanda por serviços de companhias aéreas

em Cuiabá reflete não apenas a importância da região como um centro de negócios e turismo, mas também os desafios enfrentados pelos usuários que utilizam esses serviços.

A satisfação dos clientes é um componente crucial em qualquer setor, mas particularmente no transporte aéreo, onde a experiência do usuário abrange vários processos que vão desde a compra de bilhetes até o desembarque no destino. No entanto, por vezes, os serviços prestados pelas companhias aéreas tem sido objeto de queixas por parte dos usuários, o que se estende à realidade de Cuiabá/MT.

Os problemas comumente variam desde atrasos frequentes, cancelamentos de voos, perda de bagagem até o atendimento ao cliente insatisfatório. Logo, a presente caracterização é envolvida pelo contexto e a relevância desse problema específico, que afeta não apenas os passageiros individuais, mas também tem implicações mais amplas para a economia local e o setor de turismo de Cuiabá. A região depende fortemente do transporte aéreo para atrair turistas, profissionais de negócios, investidores e outros. Portanto, problemas recorrentes no setor de aviação podem impactar de forma adversa no desenvolvimento econômico e na imagem de Cuiabá como destino.

Assim, a presente pesquisa tem como objetivo geral investigar as reclamações provenientes dos usuários de companhias aéreas na cidade de Cuiabá, Mato Grosso, Brasil, de janeiro a novembro do ano de 2023. O recorte temporal e espacial específico foi escolhido para proporcionar uma análise mais acurada e contextualizada da situação na região. O foco está nas experiências dos usuários durante o período mencionado, permitindo uma compreensão mais aprofundada das problemáticas enfrentadas nesse contexto.

A pesquisa não tem como finalidade principal solucionar o problema de forma direta e definitiva, mas sim contribuir para uma abordagem em busca de fomentar soluções. Foram realizadas coletas de dados através de registros de reclamações oriundas dos usuários do Aeroporto Internacional de Cuiabá - Marechal Rondon, a fim de identificar padrões nas reclamações.

Esta análise possibilita identificar causas salientes das reclamações dos Clientes de companhias aéreas em Cuiabá, a partir da perspectiva dos usuários do referido aeroporto. Dessa forma, essas informações coletadas foram organizadas em uma base de dados para posterior sugestões de proposição de soluções que visam melhorar a qualidade dos serviços prestados. Embora a pesquisa não abranja uma amostra representativa em nível nacional, sua relevância está pautada pelo foco que é dado ao contexto local, podendo levar a formatação de propostas específicas para contribuir na solução das necessidades dos usuários em Cuiabá.

Nessa perspectiva, a metodologia deste estudo de caso é fundamentada em uma pesquisa qualitativa. A pesquisa qualitativa não se concentra na busca por representatividade numérica, mas sim na exploração aprofundada da compreensão de grupos sociais, organizações e fenômenos complexos. Essa abordagem reconhece que as ciências sociais têm suas especificidades, o que demanda uma metodologia própria.

Goldenberg (1997) enfatiza a necessidade de os pesquisadores qualitativos rejeitarem o modelo positivista, por sua vez, o autor pontua que a pesquisa tem que trazer o foco em explorar o "porquê" das coisas, buscando entender os significados, motivações, crenças e valores subjacentes. Desse modo, os pesquisadores assumem um papel ativo e imerso na pesquisa, reconhecendo a imprevisibilidade do desenvolvimento dela; essa abordagem centra-se na objetivação do fenômeno e respeita a complexidade das relações sociais, indo além da simples quantificação de variáveis (Goldenberg, 1997).

A ferramenta metodológica da revisão bibliográfica desempenha um papel crucial nesta pesquisa. Ao conduzir uma revisão abrangente da literatura existente sobre o tema em questão, essa abordagem permite mapear e sintetizar os conhecimentos já disponíveis. A revisão bibliográfica não apenas identifica lacunas no entendimento atual, mas também possibilita situar o estudo dentro do contexto acadêmico e destacar contribuições únicas. Essa ferramenta metodológica orienta o pesquisador na compreensão das teorias, abordagens anteriores e descobertas relacionadas ao objeto de estudo, informando assim a estrutura e o fundamento da pesquisa.

A pesquisa emprega ainda a ferramenta de análise documental, uma técnica que identifica, verifica e avalia documentos com um propósito específico, utilizando fontes complementares para contextualizar os dados. Essa abordagem busca extrair objetivamente informações de fontes originais, permitindo a localização, identificação e organização das informações contidas nos documentos. Na área de turismo, essa técnica é fundamental, permitindo a construção de um banco de dados estruturado a partir dos documentos analisados. A análise documental é recorrente nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, oferecendo um método qualitativo para explorar e compreender uma variedade de documentos.

De todo o exposto, deflui-se que a pesquisa qualitativa destaca a flexibilidade na construção de temas a partir dos dados coletados, pautados na revisão bibliográfica realizada. Outrossim, a análise documental busca informações factuais nos documentos de interesse. A seguir, apresenta-se a descrição detalhada dos procedimentos que foram adotados.

1) Coleta de dados: 1.1) Na análise documental: Foram analisadas as reclamações registradas em dois canais, especificamente - Reclame Aqui e Consumidor.gov.br; 1.2) Foi realizada uma busca sistemática desses registros, considerando o período de janeiro a novembro de 2023.

2) Análise dos dados: 2.1) Análise de conteúdo: Realizou-se a categorização e organização em temas relevantes das reclamações registradas, sendo identificadas as principais questões levantadas pelos usuários e suas percepções sobre o atendimento recebido; 2.2) Estatística descritiva: Os dados quantitativos, como cancelamentos de voos e empresas mais reclamadas, apresentou-se estatisticamente para melhor aprofundamento da análise qualitativa proposta.

3) Foi sugerido soluções para melhorar a qualidade dos serviços das companhias aéreas em Cuiabá, com base nos resultados da análise das reclamações identificadas na coleta de dados levando em consideração as necessidades e insatisfações dos usuários identificadas.

Todas essas etapas estão desenvolvidas na seção seguinte.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na condução desta pesquisa, realizou-se o esforço para esmiuçar os processos relacionados à coleta de dados, um elemento crítico no desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso. Definiu-se inicialmente dois sites a serem consultados para coletar os dados de interesse, no caso o Reclame Aqui e o Consumidor.gov.br, que, por suas notoriedades⁵, emergiram como plataformas de destaque para o registro e compartilhamento de experiências de consumidores. Essas fontes, reconhecidas pela sua abrangência e relevância, proporcionam uma visão acerca das percepções e desafios enfrentados pelos usuários em relação a produtos e serviços.

Durante o caminhar da pesquisa, pensou-se pela inclusão de outros sites, como Proteste, Resilvi e ANAC, buscando ampliar a diversidade das fontes de dados. Contudo, uma barreira surgiu ao constatar que esses sites não disponibilizavam bases de dados públicas ou apresentavam lacunas que impediam a catalogação efetiva das informações. Por exemplo, a Proteste não fornece dados marcados por cidade, tornando dificultosa a categorização

⁵ A notoriedade do Consumidor.gov.br se fundamenta na sua função de promover a comunicação direta entre consumidores e empresas, respaldada pela atuação vigilante da Senacon e dos Procons segundo o Serviços e Informações do Brasil no gov.br. Quanto ao Reclame Aqui, sua relevância é respaldada por números expressivos, registrando milhões de usuários cadastrados e bilhões de visualizações em 2021, conforme dados do Alexa.com, consolidando sua posição como um dos cinco sites mais acessados no Brasil neste período.

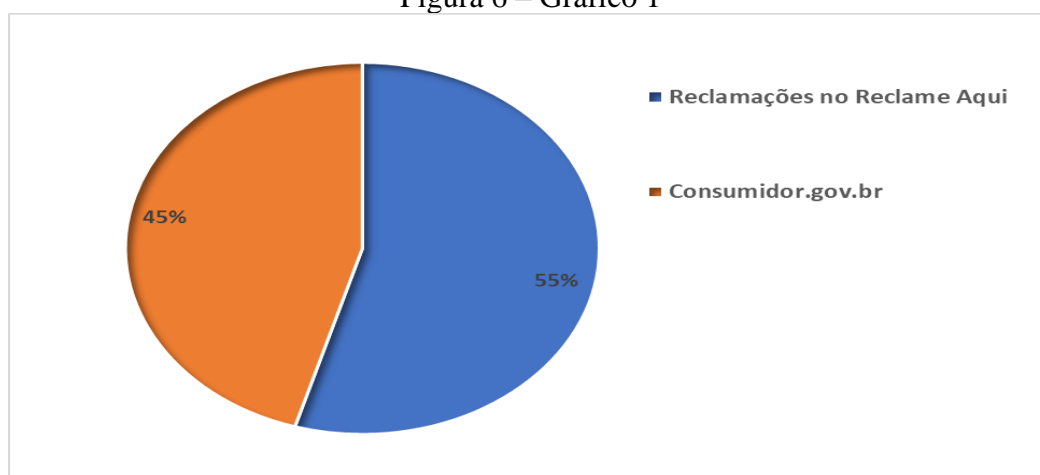
pretendida. Da mesma forma, o Resilvi não disponibiliza um banco de dados consultável, dificultando sua inclusão como fontes da coleta de dados.

Outro site consultado foi o da ANAC, que, por sua vez, revelou-se uma extensão do Consumidor.gov.br no que tange aos registros, pois, os registros desta agência são canalizados para a plataforma do Consumidor.gov.br. Essa constatação ressalta a interconexão entre as fontes de dados e a necessidade de compreender a rede complexa que permeia o registro de reclamações no setor.

A compreensão dessas limitações salienta não apenas os desafios práticos enfrentados na coleta de dados, mas também destaca a importância de escolhas metodológicas fundamentadas. A decisão de se concentrar em fontes confiáveis e abertas ao público, como Reclame Aqui e Consumidor.gov.br, visou assegurar a integridade e a qualidade dos dados coletados, fator preponderante para a adequação dos resultados apresentados. Essa seção, assim, não apenas expõe o percurso da coleta de dados, mas também sublinha a importância crítica de escolhas metodológicas cuidadosas na pesquisa científica.

Pois bem, a distribuição percentual dos dados coletados por esta pesquisa revela, no período analisado, uma predominância de 54.6% das reclamações registradas no site Reclame Aqui, consolidando-o como uma fonte mais substancial para análise pretendida. Em complementação, outros 45.4% das reclamações foram coletados no site Consumidor.gov.br. A escolha estratégica dessas plataformas consolida a adequação da opção metodológica adotada, promovendo uma análise abrangente e consistente no escopo deste trabalho.

Figura 6 – Gráfico 1

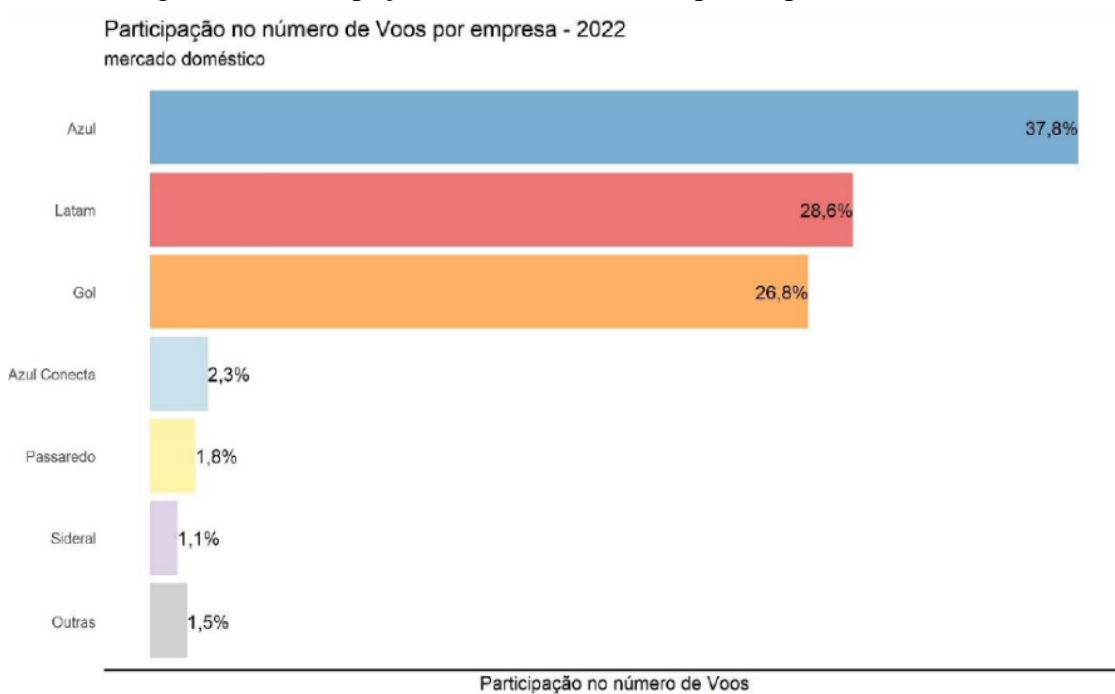


Fonte: Da pesquisa, 2023.

Na busca por uma compreensão mais aprofundada e contextualizada do cenário atual das reclamações no setor aéreo em Cuiabá/MT, decidiu-se por colocar em evidência as três

únicas empresas do setor que desempenham o papel de prestar serviços aéreos: Azul Linhas Aéreas, Gol Linhas Aéreas e Latam Airlines. Estas, como detentoras de uma fatia substancial de clientes, oferecem um panorama representativo das experiências dos consumidores, segundo o Anuário do Transporte Aéreo de 2022 da ANAC.

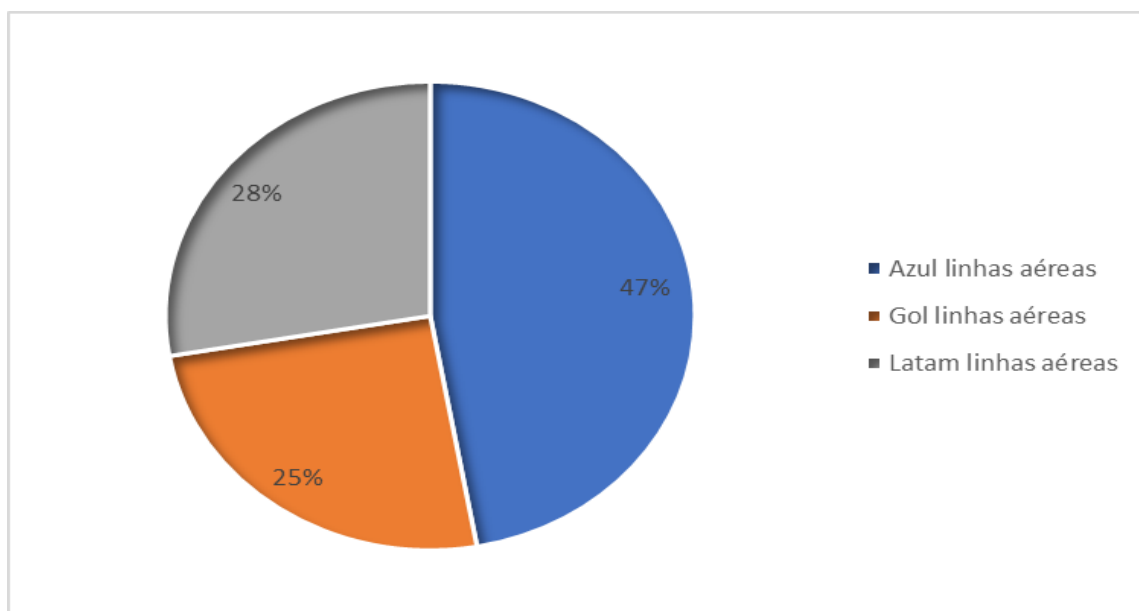
Figura 7 – Participação no número de Voos por empresa - 2022 – Gráfico 2



Fonte: Anuário do Transporte Aéreo de 2022 da ANAC.

De forma geral, evidenciou-se uma distribuição assimétrica entre as principais companhias aéreas em Cuiabá/MT. A Azul Linhas Aéreas liderou as reclamações registradas com uma porcentagem considerável de 47%, seguida pela Latam Airlines, com 28%, e a Gol Linhas Aéreas, com 25%, podemos notar que quanto maior a fatia de participação no mercado maior o índice de reclamações, conforme gráfico abaixo.

Figura 8 – Gráfico de porcentagem- Gráfico 3



Fonte: Da pesquisa, 2023.

Assim, no escopo do Reclame Aqui, foram identificadas 309 reclamações, das quais 162 estavam vinculadas à Azul Linhas aéreas, 74 à Gol Linhas Aéreas e 73 à LATAM Airlines.

Ao analisar as avaliações das empresas aéreas mencionadas, com base na mesma plataforma, torna-se evidente a relevância de considerar a satisfação do cliente como um indicador crucial nas decisões corporativas das empresas.

Nesse escopo, por mais contraditório que possa transparecer, a Azul Linhas Aéreas destaca-se com uma impressionante média geral de avaliação positiva da empresa, com 8.4 pontos em uma escala de 10, a caracterizando como excelente. A eficácia no tratamento das reclamações é evidente, com um percentual de 99% das queixas recebendo resposta. Além disso, 82,5% dos reclamantes expressam disposição para realizar novos negócios com a empresa, ressaltando a qualidade do atendimento ao cliente. A solução para 85,3% dos casos reforça a imagem positiva da empresa na gestão de questões levantadas pelos clientes.

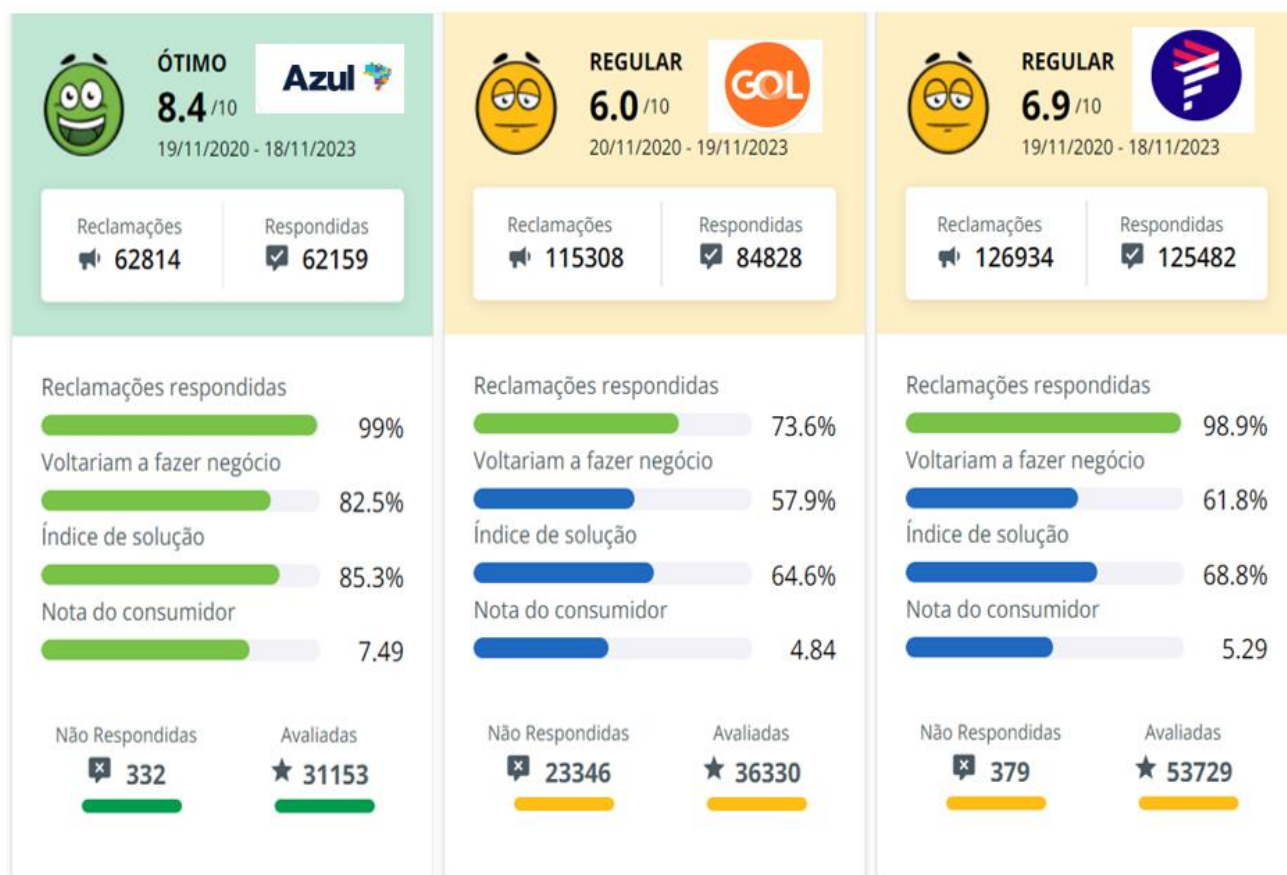
Contrastando essa performance, a Gol Linhas Aéreas apresenta uma média geral de avaliação da empresa de 6.0 pontos (na mesma escala da anterior), indicando um desempenho considerado regular. Apesar de responder a 73,6% das reclamações, a taxa de 57,9% de clientes dispostos a negociar novamente com a empresa sugere uma área de oportunidade para melhorias. No entanto, a solução para 64,6% dos casos revela esforços em responder e resolver as preocupações dos clientes.

A LATAM Airlines, com uma média geral de avaliação da empresa de 6.9 pontos (na mesma escala utilizada nas avaliações indicadas anteriormente), também é categorizada como regular. Destaca-se a alta taxa de resposta às reclamações, atingindo 89,9%. No entanto, a disposição de apenas 61,8% dos clientes em realizar futuros negócios sinaliza áreas de aprimoramento. A solução de 68,8% dos casos reflete um comprometimento em enfrentar os desafios apresentados pelos clientes.

Os dados do Reclame Aqui, em relação às companhias aéreas que fazem uso do Aeroporto de Cuiabá/MT, corroboram com a perspectiva de Abdala (2008) sobre a preeminência do atendimento na decisão do cliente. A Azul Linhas Aéreas se destaca com uma média geral de avaliação excepcional, evidenciando não apenas a eficácia na resolução de reclamações, mas também a forte predisposição dos clientes para futuros negócios. Esse desempenho guarda consonância com a teoria, sublinhando a influência positiva do atendimento na reputação da empresa. No entanto, a Gol Linhas Aéreas, com uma avaliação regular, enfrenta desafios na fidelização do cliente, indicando que melhorias no atendimento podem impactar significativamente a disposição para negociações futuras. A LATAM Airlines, categorizada de maneira similar, evidencia a necessidade de aprimoramento, destacando que a satisfação do cliente e a propensão para negócios futuros merecem uma maior atenção, embora haja esforços na resolução de reclamações.

Abaixo, pode-se conferir o ranking das empresas de acordo com o referido site, na seguinte ordem, Azul Linhas aéreas com 8.4; Gol Linhas Aéreas com 6.0 e por fim Latam Airlines com 6.9 de pontuação:

Figura 9 – Média geral das empresas



Fonte: Reclame aqui, 2023.

Passa-se a analisar o site Consumidor.gov.br, propriamente, nessa plataforma foram coletadas 257 reclamações. As reclamações foram identificadas da seguinte maneira: 105 relacionadas à Azul Linhas Aéreas, 68 à Gol Linhas Aéreas e 84 à Latam Airlines Linhas aéreas. Percebe-se que essa abordagem segmentada proporcionou um entendimento mais profundo da distribuição das reclamações em plataformas distintas, ampliando a capacidade de analisar as práticas específicas adotadas por cada empresa.

Ao explorar as avaliações no Consumidor.gov.br, observa-se uma metodologia do site distinta ao enfatizar índices e efetividade porcentual em vez de atribuir notas às empresas. Essa metodologia, embora diferente da adotada pelo Reclame Aqui, não é menos eficaz, pois também proporciona uma visão abrangente da satisfação do cliente.

No caso da Azul Linhas Aéreas, destaca-se um índice de solução expressivo de 85,2% dos casos, revelando a eficácia em resolver as demandas dos consumidores. A satisfação com o atendimento, embora com uma pontuação de 3,8%, ainda contribui para a compreensão holística da experiência do cliente. A taxa de 99,8% de reclamações respondidas e o prazo

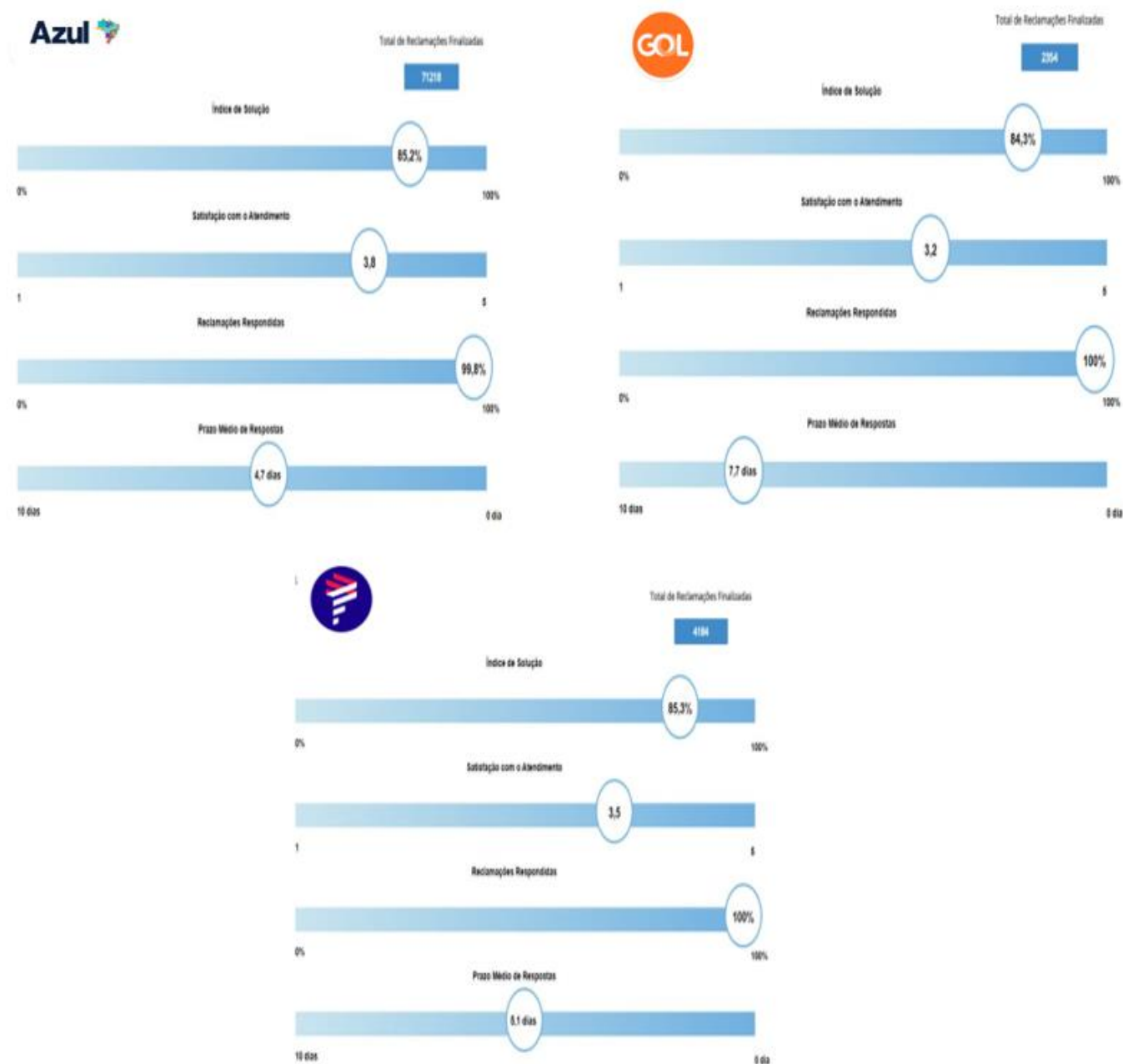
médio de resposta de 4,7 dias evidenciam um comprometimento com a transparência e a prontidão na interação com os clientes.

Por seu turno, a Gol Linhas Aéreas apresenta um índice de solução de 84,3%, indicando uma efetividade considerável na resolução de problemas. A satisfação com o atendimento, apesar de uma pontuação modesta de 3,2%, também contribui para a compreensão do cenário geral. A marca de 100% de reclamações respondidas destaca a transparência e a atenção dada aos *feedbacks* dos clientes. Entretanto, o prazo médio de resposta de 7,7 dias sugere uma área de oportunidade para otimizar a eficiência na comunicação com os consumidores.

Analisando os dados da LATAM Airlines, observa-se um índice de solução de 85,3%, evidenciando a eficácia da empresa em lidar com as questões levantadas pelos clientes. A satisfação com o atendimento, pontuada em 3,5%, e a taxa de 100% de reclamações respondidas ressaltam o compromisso da empresa com a transparência e o diálogo aberto. O prazo médio de resposta de 5,1 dias indica uma resposta ágil, contribuindo para uma experiência mais satisfatória para os clientes.

Os dados do Consumidor.gov.br corroboram com a teoria proposta por Johnston e Michel (2008) ao evidenciar a importância do gerenciamento eficaz de reclamações na garantia da satisfação do cliente. Ao analisar as interações entre consumidores e companhias aéreas, possibilitadas principalmente pela existência dos aeroportos, percebe-se que o índice de solução expressivo, a satisfação com o atendimento e a prontidão na resposta às reclamações são métricas cruciais, reforçando a intersecção entre um gerenciamento proativo de reclamações e a construção de uma experiência mais satisfatória para os clientes.

Figura 10 – Média geral das empresas.



Fonte: Consumidor.gov.br 2023

O conjunto total de 566 reclamações, oriundas dessas duas fontes, estabeleceu uma boa base para análise. A metodologia adotada, que categorizou e organizou as reclamações em temas, possibilita extração de *insights* valiosos sobre as principais preocupações dos consumidores.

Essas pontuações foram extraídas dos sites mencionados, que naturalmente já possibilitam uma análise prévia e acessível para os consumidores avaliarem os serviços realizados pelas empresas em questão nas viagens que ocorrem nos aeroportos do Brasil. A disponibilidade e transparência dessas plataformas contribuem para consolidação das métricas

utilizadas nas análises do desempenho das empresas aéreas, conforme exposto acima. A abordagem adotada pelos sites em questão, de disponibilizar informações detalhadas e resumidas diretamente aos consumidores permite que esses (os maiores interessados) tomem decisões a partir das informações, de maneira autônoma e eficiente.

Essa dinâmica proposta pelos sites ajuda a reforçar a comunicação aberta que deve existir entre as empresas e seus clientes, promovendo confiança e proporcionando o estabelecimento de relações duradouras. Em síntese, ao considerar tanto as avaliações do Reclame Aqui quanto as do Consumidor.gov.br, pode-se inferir que as informações multifacetadas; que combina variável como eficiência na resolução de problemas, satisfação do cliente e transparência na comunicação; são valiosas para corroborar com a construção de uma reputação sólida (ou não) das empresas no setor. Cada plataforma fornece um conjunto de *feedback* valioso, e um olhar integrado desses dados permite uma compreensão mais concreta do desempenho das empresas aéreas.

A análise das reclamações provenientes do Reclame Aqui e do Consumidor.gov.br, com a metodologia que categoriza e organiza as preocupações dos consumidores, encontra eco na teoria discutida anteriormente. Abdala (2008) destaca a importância do atendimento ao cliente na tomada de decisão, uma perspectiva corroborada pela dinâmica observada nessas plataformas.

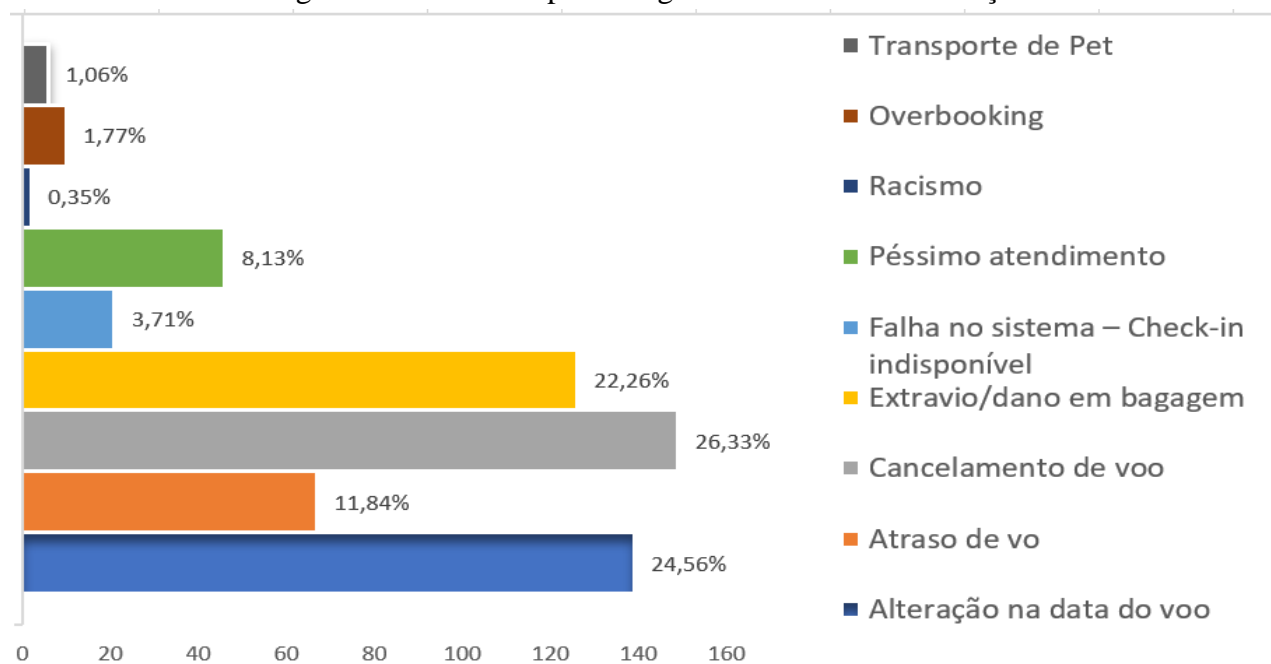
A transparência e disponibilidade dessas plataformas, ao permitirem uma comunicação direta e eficiente, alinham-se à necessidade de uma comunicação aberta entre empresas e clientes, conforme discutido por Johnston e Michel (2008). Em suma, ao integrar as avaliações do Reclame Aqui e do Consumidor.gov.br, emerge a conclusão de que informações multifacetadas, incorporando eficiência na resolução, satisfação do cliente e transparência na comunicação, são indispensáveis para a construção de uma reputação mais forte no setor das empresas aéreas. Essa abordagem integrada proporciona uma compreensão mais precisa e ajustada do desempenho dessas empresas, reforçando a importância da gestão eficaz das reclamações e da atenção ao atendimento ao cliente.

Os resultados obtidos por meio desta pesquisa revelam uma rica gama de experiências e desafios enfrentados pelos consumidores no setor aéreo durante o período de janeiro a novembro de 2023. A utilização de uma abordagem qualitativa, proporcionou uma visão abrangente das reclamações registradas nos sites de interesse para esta pesquisa, permitindo ir além dos números. Isso resultou na identificação de temas recorrentes, conforme se verá adiante.

Para continuar a análise proposta, cada registro foi categorizado e organizado em tema aglutinadores, permitindo a identificação das principais questões levantadas como incômodo pelos usuários na prestação de serviço (envolvendo tanto as realizadas diretamente pelas aéreas, quanto os que indiretamente envolvem o Aeroporto de Cuiabá), dentre elas se destacam: cancelamentos de voos, atrasos, extravios e danos em bagagens, péssimo atendimento, falhas no sistema, overbooking. Essa abordagem, permite extrair significados subjacentes e nuances das percepções dos consumidores em relação ao atendimento recebido.

A análise mais detalhada das reclamações proporciona uma visão crítica sobre as principais áreas de preocupação dos passageiros, evidenciando possíveis pontos de atenção que podem se tornar cruciais para a melhoria dos serviços das empresas aéreas.

Figura 11-Gráfico de porcentagem/motivos das reclamações.



Fonte: Da Pesquisa, 2023.

Em suma, a análise das reclamações registradas nos sites Reclame Aqui e Consumidor.gov.br demonstra os desafios enfrentados pelos passageiros em relação às companhias aéreas em Cuiabá/MT durante os voos entre os diversos aeroportos que tem como destino o Aeroporto de Cuiabá. Cada categoria de reclamação revelou nuances específicas que apontam para áreas críticas que requerem atenção estratégica e ação imediata por parte das empresas do setor.

Ao analisar as reclamações percebe-se que as questões apresentam nuances variadas. Alterações na data do voo e cancelamentos, por exemplo, destacam-se como áreas críticas que

demandam atenção imediata, enquanto falhas no sistema e péssimo atendimento indicam desafios estruturais e operacionais.

O presente esforço possibilita uma compreensão mais próxima do cenário e orienta estratégias específicas de melhoria para cada companhia aérea. A variabilidade nas categorias reflete não apenas as dificuldades enfrentadas pelos consumidores, mas também a dinâmica complexa do setor. A compreensão desses desafios tanto direciona melhorias operacionais, quanto fornece um panorama abrangente que pode ser utilizado pelas empresas para alinhar suas práticas aos anseios dos clientes. Nesse ínterim, conforme descrito por Carvalho (2018), se faz necessário uma maior preocupação com a tangibilidade, empatia e credibilidade dos serviços aéreos oferecidos aos clientes.

Para além de identificar as fragilidades, se faz necessário registrar sugestões que podem corroborar para dirimir tais situações adversas para o cliente.

Portanto, na classificação referente à "Alteração na data do voo", identificada com 24.6% das reclamações, surge a imperatividade de adotar uma abordagem mais flexível nas políticas de remarcação, a fim de abarcar eventualidades imprevistas enfrentadas pelos passageiros. Na grande maioria das queixas, evidenciou-se a complexidade encarada pelos viajantes ao tentar modificar a data de voo, decorrente de procedimentos excessivamente burocráticos, falhas em sistemas que dificultam a conclusão da operação, ou ainda, de uma central de relacionamento cujo atendimento se caracteriza pela demora. Melhorias nesse aspecto podem contribuir para uma relação mais harmoniosa entre as empresas e seus clientes. O "Atraso de voo" com 11.8% de reclamações aponta para desafios operacionais na gestão de cronogramas.

As situações apresentadas destacam a importância da flexibilidade nas políticas de remarcação diante de imprevistos, pois, conforme acentuam Johnston (2001) e Bosch e Enriquez (2006), persistem inevitabilidades de erros nas operações de serviços.

Ao lidar com a alteração na data do voo, uma abordagem mais adaptável pode melhorar a satisfação do cliente, promovendo uma relação mais harmoniosa entre as empresas e seus passageiros. A implementação de tecnologias avançadas, como sistemas de previsão meteorológica aprimorados, e melhor planejamento em etapas corriqueiras para a decolagem e pouso das aeronaves, poderia ajudar a minimizar a incidência de atrasos. A otimização dos procedimentos internos para gerenciar eficazmente situações imprevistas emerge como uma esfera de considerável importância. Contudo, como anteriormente mencionado na seção precedente, a escassez de recursos humanos, a fadiga da equipe e o elevado índice de demanda

constituem fatores exacerbadores desse descontentamento dos clientes, na medida que essa precarização afeta a questão "Alteração na data do voo", constituindo-se, portanto, em desafios adicionais a serem enfrentados.

A categoria "Cancelamento de voo", com 26.3% de ocorrência, revela um impacto concretamente negativo nas experiências dos passageiros. Um ponto crucial para melhoria dessa situação seria a emissão de comunicados concisos e resolutivos em casos de cancelamento, levando em conta que a grande maioria das reclamações destacaram o curto intervalo entre o horário previsto de decolagem e a efetiva comunicação por parte das companhias aéreas.

Estratégias que visem minimizar o impacto nas agendas dos passageiros podem contribuir para a construção de uma reputação positiva. A análise da categoria "Cancelamento de voo", respaldada por Johnston, Bateson e Hoffman (2001) e Lovelock e Wright (2004), destaca a necessidade crucial de comunicações mais assertivas em situações de cancelamento. Considerando a exigência crescente dos clientes, estratégias que minimizem o impacto nas agendas dos passageiros podem não apenas resolver reclamações, mas também contribuir para a satisfação do cliente e construção de uma reputação positiva para as companhias aéreas.

No entanto, a aparente defasagem de trabalhadores mais uma vez se destaca como um fator que impacta negativamente a implementação eficaz de estratégias voltadas para a melhoria do serviço. A escassez de recursos humanos limita a capacidade das companhias aéreas em realizar comunicações mais assertivas em situações de cancelamento, considerando a crescente expectativa dos clientes em relação à prontidão e eficácia das respostas em momentos críticos, a insuficiência de pessoal dificulta a implementação ágil de estratégias que visem minimizar o impacto nas agendas dos passageiros. Dessa forma, a abordagem para solucionar reclamações e promover a satisfação do cliente, fundamental para a construção de uma reputação positiva, pode ser prejudicada pela falta de recursos humanos disponíveis para executar tais estratégias de forma eficiente.

O "Extravio/dano em bagagem", com 22.2% ocorrências, destaca os desafios na gestão de bagagens. Investir em tecnologias de rastreamento e treinamento rigoroso para o manuseio de bagagens pode configurar-se como elemento para minimizar essas ocorrências. Adicionalmente, a implementação de procedimentos transparentes para indenização em casos de extravio ou dano pode melhorar a confiança dos passageiros. Abdala (2008) reforça que a qualidade do atendimento assume papel crucial nas decisões dos clientes, nessa abordagem

podemos destacar a importância de investir no procedimento de manuseio adequado das bagagens que podem reduzir o impacto das ocorrências.

Outro ponto crucial é que a sobrecarga laboral dos profissionais da área aeroportuária é notável, pois são compelidos a desempenhar uma variedade de atividades em seu ambiente de trabalho. Essa multiplicidade de funções cria um gargalo significativo, impedindo a execução de ações mais ajustadas e proativas na resolução de problemas, especialmente no atendimento e prestação de serviços em geral.

O "Péssimo atendimento", com 8.1% de reclamações, ressalta a importância da qualidade do serviço ao cliente. Esse ponto é extremamente importante pois afeta diretamente a experiência do cliente, podendo resultar em uma imagem indesejada para a empresa, além disso, é compreensível que problemas acontecem, porém, o preparo e empatia na resolução do mesmo pode representar a ação limítrofe entre reforçar a fidelização do cliente ou perdê-lo para sempre.

A presente categoria encontra também conexão com a discussão anterior sobre a sobrecarga nos serviços aeroportuários. A escassez de recursos humanos, a fadiga dos colaboradores de companhias aéreas, a sobrecarga de trabalho e a atribuição de funções para as quais não foram contratados são elementos que contribuem para a existência dessa impressão negativa. A falta de interesse ou esforço das companhias em reverter esse quadro intensifica ainda mais os desafios enfrentados pelos profissionais, o que se reflete diretamente no atendimento ao cliente.

Essa observação encontra respaldo na pesquisa e audiência citadas na parte teórica mencionada anteriormente, onde foi discutido a complexidade do trabalho nesse setor, destacando a tendência ao adoecimento dos trabalhadores devido à sobrecarga, demandas extenuantes e às condições laborais desafiadoras (SNA 2023).

Ademais, em consonância com a abordagem de Johnston (2005), é possível observar um notável crescimento nas pesquisas acadêmicas voltadas para as operações de serviços. Essa expansão inclui novas perspectivas e um aprofundamento nos estudos sobre a entrega de serviços de alta qualidade e a satisfação das expectativas dos clientes. Esse aumento no escopo da pesquisa acadêmica ressalta a relevância dinâmica do campo de operações de serviços.

A categoria "Falha no sistema – Check-in indisponível", com 3.7% de ocorrência, destaca a vulnerabilidades dos sistemas operacionais. Aprimorar a robustez desses sistemas, bem como o aumento no quadro de funcionários, disponibilizando uma melhor qualidade no atendimento, e oferecer alternativas eficientes em casos de falha pode ser crucial para aprimorar

a experiência do usuário. Estratégias preventivas e de contingência podem minimizar impactos negativos nesse aspecto.

Explorando a categoria "Falha no sistema – *Check-in* indisponível" e destacando as vulnerabilidades nos sistemas operacionais, ressalta-se a importância de aprimorar a confiabilidade desses sistemas para fortalecer a experiência do usuário. A busca contínua por melhorias na qualidade dos serviços, como Lovelock e Wright (2004) enfatizam, é fundamental nas atividades econômicas modernas, posicionando a prestação de serviços como ponto central.

A incidência de reclamações relacionadas a "Racismo" (0.4%) e "Overbooking" (1.8%), ainda que em pequena proporção, indica a necessidade de uma avaliação cuidadosa das políticas internas das empresas. Em relação ao racismo, é importante promover uma cultura inclusiva e revisar práticas da equipe, pois é uma área sensível que demandam atenção. Abdala (2008) destaca a complexidade na formação de equipes de adequado desempenho, ressaltando a importância do trabalho colaborativo, do compartilhamento de visões e do estabelecimento de diálogo aberto. Valorizar o conhecimento da equipe, e garantir o comprometimento de todos com a visão e valores da empresa são elementos cruciais para oferecer um atendimento ao cliente que atenda às expectativas e promova uma cultura inclusiva.

Cabe ressaltar, ainda, que a prática do *overbooking* é justificada nas empresas que comercializam serviços, dada a natureza não tangível de seus produtos. No entanto, é crucial que a empresa forneça o correto suporte aos passageiros afetados por essa prática. Atualmente, as regras relacionadas ao *overbooking* variam, geralmente, em termos de compensações oferecidas aos passageiros, realocação em voos posteriores ou reembolso. Como alternativa, sugere-se que a empresa implemente políticas transparentes e claras sobre o *overbooking*, fornecendo informações detalhadas aos passageiros durante o processo de reserva. Além disso, estratégias proativas para minimizar impactos negativos, como alguns exemplos abaixo:

- **Oferta de Incentivos:** Para voluntários que aceitarem ser realocados, a empresa pode oferecer incentivos, como upgrades de classe, *vouchers* para futuras viagens, ou benefícios adicionais, incentivando uma resposta mais positiva dos passageiros afetados.
- **Priorização de Clientes Afetados:** Ao lidar com situações de *overbooking*, priorizar o atendimento e suporte aos passageiros impactados, garantindo a sua comodidade, oferecendo soluções alternativas e demonstrando o comprometimento da empresa em resolver a situação de maneira satisfatória.
- **Políticas de Compensação Claras:** Estabelecer políticas claras e justas de compensação para passageiros afetados por *overbooking*, proporcionando opções como

reembolso total, realocação em voos posteriores ou compensações em conformidade com as regulamentações aplicáveis.

Por fim, a categoria "Transporte de Pet" com 1.1% aponta para a necessidade de protocolos mais claros e eficientes para o transporte de animais de estimação. Estratégias que proporcionem uma experiência segura e confortável para os pets, aliadas a uma comunicação transparente com os proprietários, podem ser cruciais para atender a essa demanda específica.

No contexto das expectativas crescentes dos clientes, conforme observado por Bateson e Hoffman (2001), é evidente que as organizações precisam se comprometer ainda mais para satisfazer as necessidades específicas, como no caso do transporte de animais de estimação. Isso não apenas atende às demandas dos clientes exigentes, mas também fortalece a relação entre as empresas e os tutores de animais de estimação, contribuindo para uma experiência mais satisfatória.

A solução proposta para otimizar a qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas na região de Cuiabá se baseia nos dados analisados e nas abstrações desenvolvidas na presente pesquisa. Assim, denota-se que é essencial, *a priori*, contratar mais trabalhadores, bem como implementar programas de treinamento contínuo para a equipe, enfocando aspectos cruciais como atendimento ao cliente, resolução de problemas e inclusão cultural. Isso proporcionará à equipe as habilidades necessárias para enfrentar desafios diversos.

Outra vertente da solução envolve a adaptação das políticas existentes praticadas pelas empresas do setor. Flexibilizar as políticas de remarcação para lidar com situações imprevistas dos passageiros e revisar abordagens em casos de *overbooking* e transporte de animais de estimação são iniciativas que demonstram sensibilidade às necessidades dos clientes. Isso não apenas aprimora a experiência do passageiro, mas também fortalece a reputação das companhias aéreas na região.

A implementação dessas estratégias multifacetadas não apenas pode resolver problemas específicos, mas também estabelecer um novo padrão de excelência no setor da aviação em Cuiabá.

Assim, cada reclamação coletada, catalogada e interpretada contribuem para o mosaico diverso de desafios enfrentados pelos usuários. As sugestões de melhorias apresentadas anteriormente oferecem um roteiro factível para as companhias aéreas abordarem esses desafios e aprimorarem suas práticas operacionais.

Por fim, é imperativo destacar que a satisfação do cliente não é apenas uma métrica, mas um valor essencial estratégico que pode influenciar diretamente a reputação e o sucesso a

longo prazo das companhias aéreas. A transparência, comunicação efetiva, investimento em tecnologia, treinamento contínuo de equipes e uma abordagem proativa para antecipar e resolver problemas destacam-se como pilares fundamentais para construir e manter a confiança dos passageiros.

5 CONCLUSÃO

O transporte aéreo desempenha um papel crucial na conectividade global, e em Cuiabá, capital do estado de Mato Grosso, isso não é diferente. O aumento constante na demanda por serviços de companhias aéreas na região reflete não apenas a importância local como um centro de negócios e turismo, mas também os desafios enfrentados pelos usuários desses serviços. A satisfação do cliente, vital no setor de transporte aéreo, abrange uma complexa cadeia articulada de prestação de serviços que inicia com a compra das passagens e finaliza com o desembarque e retirada das bagagens.

Diante desse cenário, este trabalho investigou as reclamações dos usuários de companhias aéreas na cidade em relação ao serviço realizado durante os voos entre os diversos aeroportos que se conectam com o Aeroporto de Cuiabá, visando compreender as problemáticas específicas e contribuir para possíveis soluções que aprimorem a qualidade dos serviços prestados no contexto local. O objetivo geral da pesquisa foi plenamente atendido, conforme pode ser averiguado nos dados e resultados analisados na seção anterior desta pesquisa.

Da mesma forma, os objetivos específicos foram contemplados, pois: sistematizou-se e categorizou-se as principais reclamações dos usuários em face ao serviço prestado nas viagens aéreas, registradas nos canais de comunicação mais relevantes dessa área; identificou-se alguns padrões nas reclamações, como atrasos ou cancelamentos de voos, empresas frequentemente alvo de queixas e outros; e, foi proposto soluções destinadas a melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas na região de Cuiabá.

Outrossim, diante da análise das reclamações dos usuários de companhias aéreas em Cuiabá, percebe-se um ponto comum que pode contribuir para resolução dos vários problemas elencados, no caso, a contratação de mais trabalhadores da área, pois as externalidades observadas de forma geral convergem para um possível quadro de precarização do trabalho. Além disso, foram identificados os seguintes resultados, em relação a categoria: 1) “alterações na data do voo” - evidenciaram a necessidade de políticas mais flexíveis de remarcação para lidar com situações imprevistas dos passageiros; 2) “cancelamento de voo” - revelou a

importância de comunicações claras e proativas em casos de cancelamento, buscando minimizar o impacto nas agendas dos passageiros; 3) "extravio/dano em bagagem" - apontou para desafios na gestão de bagagens, sugerindo investimentos em tecnologias de rastreamento e procedimentos transparentes para indenização; 4) indicação de "péssimo atendimento" - destacou a importância do treinamento contínuo da equipe para garantir uma experiência positiva; 5) a "Racismo" - o contexto das incidências relacionadas ao tema do Racismo, destaca-se a relevância do compartilhamento transparente da visão da empresa, enfatizando a necessidade de abordagens mais inclusivas, a compreensão e comunicação efetiva desses valores são cruciais para a promoção de um ambiente organizacional que valorize a diversidade; 6) "Transporte de Pet" - evidencia-se claramente a imperatividade das empresas direcionarem sua atenção para as crescentes necessidades e expectativas dos clientes, que, por sua vez, demonstram uma exigência cada vez maior.

Os achados pontuados acima fornecem percepções valiosas para as companhias aéreas de Cuiabá melhorarem seus serviços (tanto nas condições de seus trabalhadores, quanto na prestação efetivada de serviço por parte desses colaboradores) e fortalecerem a satisfação do cliente.

Como sugestão para pesquisas futuras, recomenda-se uma análise pormenorizada das práticas específicas de cada companhia aérea em resposta às sugestões apresentadas, bem como, que pesquisadores estudem como as melhorias implementadas nas taxas de satisfação do cliente podem impactar na percepção dos clientes quando usufruírem dos serviços aéreos.

Em desiderato, este estudo oferece uma visão valiosa das preocupações dos passageiros em relação às companhias aéreas, proporcionando sugestões de melhorias que podem potencialmente transformar a experiência do cliente e fortalecer o setor da aviação em Cuiabá/MT. O compromisso contínuo com a excelência operacional e a satisfação do cliente emergem como imperativos para empresas que buscam prosperar em um ambiente cada vez mais competitivo e centrado no cliente.

REFERÊNCIAS

ABDALA, C. **Atendimento ao cliente: O diferencial para o sucesso empresarial.** Editora Gente. 2008.

AEROPORTO DE CUIABÁ: mobilidade aérea evolui para apoiar desenvolvimento do Centro-Oeste. **Aeroportos Do Brasil**, Brasília, 03 Outubro 2023. Airportnews. Disponível em:

<https://www.abr.aero/aeroporto-de-cuiaba-mobilidade-aerea-evolui-para-apoiar-desenvolvimento-do-centro-oeste>. Acessado em: 20 de novembro de 2023.

ANAC. **Painel de demanda e oferta 2019** - ANAC, Brasília, 20 outubro 2023. Órgãos do Governo. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/dados-estatisticos/dados-estatisticos>. Acessado em: 15 outubro 2023.

ANAC. **Painel de demanda e oferta 2022** - ANAC, Brasília, 20 outubro 2023. Órgãos do Governo. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/dados-estatisticos/dados-estatisticos>. Acessado em: 15 outubro 2023.

ANAC. **Painel de demanda e oferta 2023** - ANAC, Brasília, 20 outubro 2023. Órgãos do Governo. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/dados-estatisticos/dados-estatisticos>. Acessado em: 15 outubro 2023.

ANAC. **Anuário do transporte aéreo 2022**, Brasília, 07 agosto 2023. Órgãos do Governo. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/panorama-do-mercado/anuario-transporte-aereo>. Acessado em: 15 outubro 2023.

MINISTÉRIO DO TURISMO: **Recorde Histórico: Turismo de negócios fecha 2023 com R\$ 13,5 bi de faturamento**, 24 janeiro 2024. Órgãos do Governo. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/turismo-corporativo-fecha-2023-com-recorde-historico-para-o-setor>. Acessado em: 25 janeiro de 2023.

ARBACHE, J. et al. **Matriz de contabilidade social para o turismo** - 2002. Projeto de Pesquisa: Competitividade do Preço do Turismo no Brasil e Impactos Econômicos Intersetoriais e Políticas Públicas. Brasília, 2004.

BOSCH, V.; ENRÍQUEZ, F. TQM and QFD: exploit a customer complaint management system. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 22, n. 1, p. 30-37.

CARVALHO, Raissa. **Uma abordagem para implementação dos requisitos da norma NBR ISO 9001:2015 em pequenas e médias empresas utilizando a metodologia triz**. Orientador: Dra. Denise Dumke de Medeiros. 2021. 114 Teses de Doutorado (Pós-graduação) – Engenharia de Produção, Universidade Federal De Pernambuco, Recife, 2021.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Editora Campus. 2005.

FICHA TÉCNICA DO AEROPORTO. **COA - Centro-Oeste Airports**, Várzea Grande, 2023. Sobre o aeroporto. Disponível em: <https://centroeste-airports.com.br/aeroporto-de-cuiaba/>. Acesso em: 10 de outubro 2023.

FITZSIMMONS, J. A., FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. Bookman. 2005.

GOLDENBERG, M. **O artigo científico: Da concepção à redação**. Editora UFRJ. 1997.

HALLGREN, M., OLHAGER, J., & PERSSON, F. Systematic improvements of delivery performance. **Journal of Manufacturing Technology Management**, 19(5), 525-547. 2008.

JOHN E. G. BATESON E K. DOUGLAS HOFFMAN. **Managing Services Marketing: Text And Readings ed .4.** Boston: Hardcover, 1998. 471p. ISBN 0-03-022519-1.

JOHNSTON, R. Linking complaint management to profit. **International Journal of Service Industry Management**, v. 12, n. 1, p. 60-69, 2001.

JOHNSTON, R. **Service operations management: Improving service delivery.** Prentice Hall. Pearson 2001.

JOHNSTON, R., MICHEL, S. Three outcomes of service recovery: Customer recovery, process recovery, and employee recovery. **International Journal of Operations & Production Management**, 28(1), 79-99, 2008.

KAU, A. K., LOH, E. W. (2006). The effects of service recovery on consumer satisfaction: A comparison between complainants and non-complainants. **Journal of Services Marketing**, 20(2), 101-111.

KOTLER, P. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control.** Prentice Hall. Pearson 1991.

LAM, Lauro. Reclame aqui soluciona 80% das demandas e é quinto site mais acessado do brasil. **Olhar Direto**, São Paulo, 17 março 2023. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/2022/03/17/tira-duvidas/reclame-aqui-soluciona-80-das-demandas-e-e-quinto-site-mais-acessado/>. Acesso em: 09 de outubro 2023.

LOPES, C., DEMO, G. **Desenvolvimento e validação das escalas de relacionamento com clientes da cerveja Skol e do Guaraná Antarctica.** Anais do Encontro de Marketing da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (EMA), Curitiba, PR, Brasil, 5. 2012.

LOVELOCK, C., WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão.** Editora Saraiva. 2004.

MOURA, Viviane. De 2018 a 2021 o crescimento alcançou 69%. A agropecuária representa mais de 21% do PIB do Estado. **Sedec MT - Secretaria De Desenvolvimento Econômico Do Estado De Mato Grosso**, Cuiabá, 19 de janeiro 2022. Imprensa. Disponível em: <https://www.sedec.mt.gov.br/-/18778693-mato-grosso-lidera-producao-agropecuaria-brasileira-por-4-anos-consecutivos#:~:text=Mato%20Grosso%20C3%A9%20o%20maior,R%24%20180.571%2C02%20bilh%C3%B5es>. Acesso em 09 de outubro 2023.

RECLAMAR CONTRA SERVIÇO OU PRODUTO DE EMPRESAS PRIVADAS - CONSUMIDOR.GOV.BR. **Gov.Br.** Brasília, 05 de janeiro 2023. Serviços E Informações Do Brasil. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/reclamar-contraservico-ou-produto-de-empresas-privadas#:~:text=O%20Consumidor.gov.br%20C3%A9,conflitos%20de%20consumo%20pela%20internet>. Acesso em 09 de outubro 2023.

RONÁ, R. di. **Transportes no Turismo.** Editora Manole. 2002.

STAUSS, B. The critical incident technique: A means to elicit objective, concrete, and actionable employee feedback. **International Journal of Service Industry Management**, 13(5), 491-511. 2002.

SINDICATO NACIONAL DOS AERONAUTAS (SNA), **Relatório de Fadiga**, São Paulo 25 fevereiro 2023. associação sindical. Disponível em: <https://www.aeronautas.org.br/relatorio-de-fadiga/>. Acesso em 29 de janeiro de 2024

VINICIUS, Bruno. O Agronegócio fomenta turismo de negócios e estimula investimentos no Manso. **RD News- Portal de Notícias de MT**, Cuiabá, 27 de janeiro 2020. Economia. Disponível em: <https://www.rdnews.com.br/economia-eagro/conteudos/123445>. Acessado em: 10 de outubro 2023.

MELCHIONNA, Fernanda. Seminário vai discutir nível de fadiga de trabalhadores do setor aéreo. **Câmara dos Deputados - Palácio do Congresso Nacional**, Brasília 10 de agosto de 2023. Órgãos do Governo. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/983022-seminario-vai-discutir-nivel-de-fadiga-de>. Acessado em: 25 janeiro de 2023.

APÊNDICE A – Base de dados coletados

SITE PESQUISADO	MOTIVO DA RECLAMAÇÃO	COMPANHIA AEREA	DATA DA RECLAMAÇÃO
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	15/11/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	14/11/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	13/11/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	12/11/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	AZUL	10/11/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	08/11/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	06/11/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	30/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	28/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	28/11/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	22/11/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	20/10/2023
RECLAME AQUI	falha no sistema - Checkin indisponível	AZUL	19/10/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	18/10/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	18/10/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	17/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	15/10/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	13/10/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	10/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	07/11/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	07/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	06/10/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	07/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	07/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	21/09/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	18/08/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	17/09/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	20/08/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	13/09/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	08/09/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	09/09/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	04/09/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	04/09/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	06/07/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	18/08/2023
RECLAME AQUI	atraso de voo	AZUL	13/08/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	16/08/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	10/08/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	08/09/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	04/08/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	24/07/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	04/08/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	03/08/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	17/08/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	08/04/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	28/07/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	26/07/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	25/07/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	20/07/2023

RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	16/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	17/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	18/07/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	18/07/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	11/07/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	15/06/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	23/06/2023
RECLAME AQUI	Overbooking	AZUL	08/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	22/07/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	08/07/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	11/07/2023
RECLAME AQUI	Overbooking	AZUL	30/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	04/07/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	02/07/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	29/06/2023
RECLAME AQUI	Overbooking	AZUL	26/06/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	26/06/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	25/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	22/05/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	22/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	21/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	21/06/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	21/06/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	16/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	16/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	20/06/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	17/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	17/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	12/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	10/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	02/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	02/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	02/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	19/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	26/05/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	17/11/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	17/11/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	22/05/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	19/05/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	13/05/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	AZUL	12/05/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	12/05/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	10/05/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	05/05/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	05/05/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	AZUL	05/05/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	03/05/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	29/04/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	27/04/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	24/04/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	31/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	21/04/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	21/04/2023

RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	20/03/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	12/03/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	15/04/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	10/04/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	16/01/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	29/03/2023
RECLAME AQUI	falha no sistema - Checkin indisponível	AZUL	18/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	03/04/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	24/03/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	21/02/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	28/03/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	27/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	23/04/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	25/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	13/03/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	17/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	12/03/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	20/01/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	07/03/2023
RECLAME AQUI	Transporte de Pet	AZUL	16/02/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	07/03/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	06/03/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	06/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	27/02/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	06/02/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	27/02/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	16/02/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	24/02/2023
RECLAME AQUI	Overbooking	AZUL	16/02/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	18/02/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	17/02/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	18/02/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	12/02/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	13/02/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	02/02/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	AZUL	06/03/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	06/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	06/01/2023
RECLAME AQUI	Racismo	AZUL	01/02/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	31/01/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	AZUL	30/01/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	29/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	29/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	29/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	29/01/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	AZUL	27/01/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	19/01/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	AZUL	25/01/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	20/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	18/01/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	16/01/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	06/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	06/01/2023

RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	21/01/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	04/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	06/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	10/01/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	AZUL	04/01/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	AZUL	06/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	AZUL	04/01/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	17/11/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	16/11/2023
RECLAME AQUI	falha no sistema - Checkin indisponível	GOL	15/11/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	15/11/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	14/11/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	06/11/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	06/11/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	03/11/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	31/10/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	12/10/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	19/10/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	28/10/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	04/10/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	01/10/2023
RECLAME AQUI	Transporte de Pet	GOL	01/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	26/09/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	26/09/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	19/09/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	13/09/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	09/09/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	25/08/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	24/08/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	23/08/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	13/08/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	12/08/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	04/08/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	23/07/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	12/07/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	14/07/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	14/07/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	01/07/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	29/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	20/06/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	16/06/2023
RECLAME AQUI	Transporte de Pet	GOL	14/06/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	11/06/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	12/06/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	13/06/2023
RECLAME AQUI	falha no sistema - Checkin indisponível	GOL	05/06/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	02/06/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	26/05/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	19/05/2023
RECLAME AQUI	falha no sistema - Checkin indisponível	GOL	12/05/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	02/05/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	21/04/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	11/04/2023

RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	11/04/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	08/04/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	31/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	02/03/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	29/03/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	12/03/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	15/03/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	20/03/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	06/03/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	02/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	23/02/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	16/02/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	14/02/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	09/02/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	07/02/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	27/02/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	06/02/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	04/02/2023
RECLAME AQUI	Transporte de Pet	GOL	27/01/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	24/01/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	23/01/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	19/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	01/01/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	GOL	08/01/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	GOL	12/01/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	GOL	03/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	GOL	02/01/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	GOL	01/01/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	LATAM	17/11/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	03/11/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	02/11/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	30/10/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	LATAM	30/10/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	24/10/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	LATAM	04/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	20/10/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	LATAM	17/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	17/10/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	13/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	06/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	03/10/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	02/10/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	01/10/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	LATAM	21/09/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	LATAM	19/09/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	14/09/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	26/08/2023
RECLAME AQUI	Overbooking	LATAM	22/08/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	LATAM	19/08/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	15/08/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	09/08/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	08/08/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	LATAM	17/07/2023

RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	28/07/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	19/07/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	LATAM	19/07/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	17/07/2023
RECLAME AQUI	Racismo	LATAM	09/07/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	05/07/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	05/07/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	LATAM	29/06/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	LATAM	28/06/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	LATAM	27/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	27/06/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	22/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	18/06/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	07/06/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	LATAM	01/06/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	21/05/2023
RECLAME AQUI	Overbooking	LATAM	15/05/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	22/04/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	LATAM	05/05/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	05/05/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	25/04/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	21/04/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	18/04/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	11/04/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	07/04/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	LATAM	06/04/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	LATAM	05/04/2023
RECLAME AQUI	Péssimo atendimento	LATAM	04/04/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	01/04/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	30/03/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	28/03/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	LATAM	24/03/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	LATAM	20/03/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	15/03/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	28/02/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	16/02/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	14/02/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	09/02/2023
RECLAME AQUI	Alteração na data do voo	LATAM	31/01/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	29/01/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	23/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	21/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	17/01/2023
RECLAME AQUI	Transporte de Pet	LATAM	17/01/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	17/01/2023
RECLAME AQUI	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	16/01/2023
RECLAME AQUI	Atraso de voo	LATAM	12/01/2023
RECLAME AQUI	Cancelamento de voo	LATAM	10/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	06/11/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	AZUL	03/11/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	AZUL	29/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	28/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	27/10/2023

CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	18/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	17/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	17/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	11/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	10/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	10/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	06/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	05/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	04/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	03/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	AZUL	29/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	29/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	29/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	25/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	AZUL	19/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	18/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	18/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	18/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	17/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	14/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	12/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	AZUL	13/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	10/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	10/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	05/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	AZUL	04/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	28/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	29/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Overbooking	AZUL	29/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	AZUL	28/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	AZUL	28/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	21/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	14/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	04/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	02/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	AZUL	01/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	27/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	27/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	24/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	AZUL	24/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	23/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	19/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	19/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	16/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	13/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	07/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	04/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	01/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	30/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	25/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	22/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	15/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Transporte de Pet	AZUL	13/06/2023

CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	13/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	13/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	12/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	12/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	05/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	AZUL	02/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	29/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Overbooking	AZUL	25/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	23/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	21/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	21/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	07/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	02/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	02/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	24/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	24/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	21/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	AZUL	12/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	09/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	27/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	23/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	20/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	18/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	16/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	16/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	11/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	09/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	09/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	09/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	06/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	05/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	04/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	01/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Overbooking	AZUL	23/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	12/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	08/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	01/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	31/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	31/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	29/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	24/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	AZUL	19/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	17/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	AZUL	16/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	AZUL	11/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	AZUL	10/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	AZUL	09/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	31/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	29/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	18/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	GOL	18/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	17/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	17/10/2023

CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	17/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	28/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	26/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	26/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	GOL	16/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	GOL	15/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	14/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	09/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	25/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	24/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	24/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	27/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	17/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	GOL	16/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	15/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	14/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	11/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	09/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	29/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	GOL	27/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	05/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	24/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	11/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	30/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	27/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	24/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	15/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	11/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	GOL	08/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	31/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	28/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	23/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	21/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	21/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	GOL	17/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	12/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	12/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	GOL	09/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	GOL	06/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	27/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	22/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	14/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	GOL	10/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	GOL	10/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	09/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	09/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	07/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	07/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	24/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	GOL	24/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	23/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	20/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	GOL	18/01/2023

CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	16/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	15/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	13/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	GOL	12/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	GOL	08/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	GOL	07/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	04/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	GOL	02/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	GOL	02/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	LATAM	08/11/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	31/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	30/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	29/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	LATAM	23/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	16/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	10/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	09/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	07/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	04/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	LATAM	03/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	02/10/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	27/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	11/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	05/09/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	29/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	26/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	LATAM	24/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	24/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	15/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	15/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	14/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	LATAM	01/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	LATAM	01/08/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	31/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	LATAM	31/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	17/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	17/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	12/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	11/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	LATAM	09/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	09/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Overbooking	LATAM	04/07/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	28/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	22/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	LATAM	15/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	14/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	06/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	05/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	05/06/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	25/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	LATAM	20/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	14/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	LATAM	13/05/2023

CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	13/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	12/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	06/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	falha no sistema - Checkin indisponível	LATAM	04/05/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	26/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	24/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	16/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	10/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	06/04/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	LATAM	28/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	28/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	27/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	25/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	22/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	19/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	13/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	12/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	11/03/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	28/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	22/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	21/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	20/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	19/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	14/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	13/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	13/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	12/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Péssimo atendimento	LATAM	12/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	11/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Alteração na data do voo	LATAM	09/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	08/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	03/02/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	26/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	25/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	18/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	18/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Extravio/Dano de bagagem	LATAM	13/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	13/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Cancelamento de voo	LATAM	10/01/2023
CONSUMIDOR.GOV.BR	Atraso de voo	LATAM	05/01/2023
PROTESTE	RECLAMAÇÕES SEM MARCADOS DE CIDADE, SENDO ASSIM IMPOSSÍVEL CATALOGAR.	SEM REGISTRO	18/11/2023
RESILVI	SITE NÃO DISPONIBILIZA BANCO DE DADOS CONSULTÁVEL/ABERTO AO PÚBLICO, SENDO ASSIM IMPOSSÍVEL CATALOGAR.	SEM REGISTRO	18/11/2023
ANAC	TODOS OS REGISTROS DA ANAC SÃO REGISTRADOS ATRAVÉS DO CONSUMIDOR.GOV.BR	SEM REGISTRO	18/11/2023

Fonte: Autoria própria