

Análise de reclamações de consumidores de voos e operações aéreas

by Bruna Lourenço

Junho/2025



Fonte: [Flaticon](#)

Análise de reclamações de consumidores de voos e operações aéreas de 2022 a 2024

- O transporte aéreo desempenha um papel fundamental na conectividade entre regiões, conectar regiões, impulsionar o turismo e facilitar negócios, além de gerar empregos dentre outros.
- Quando passageiros enfrentam problemas com companhias aéreas, podem registrar suas reclamações no portal [portal consumidor.gov.br](https://portal.consumidor.gov.br) , uma plataforma gratuita que facilita a comunicação entre consumidores e empresas para resolução de conflitos.
- A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) monitora dados sobre reclamações de voos e operações aéreas no Brasil e mantém um repositório de dados abertos, com atualização periódica, onde é possível consultar informações sobre diversas áreas da aviação civil, incluindo reclamações de passageiros e qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas.

Análise de reclamações de consumidores de voos e operações aéreas - 2022 a 2024

Ferramentas e dados

Para análise foram utilizados:

- Python bibliotecas Pandas e Matplotlib.
- Power Point.
- Dados abertos da ANAC, disponíveis [no link](#)
- Dicionário de dados , disponível em [no link](#)
- Foram considerados o período de 2022 a 2024
(dados de 2022 e 2023 foram atualizados em 01-12-2024 e 2024 em 01-05-2025)
- Dados de Unidades Federativas disponibilizados pelo IBGE

Análise de reclamações de consumidores de voos e operações aéreas - 2022 a 2024

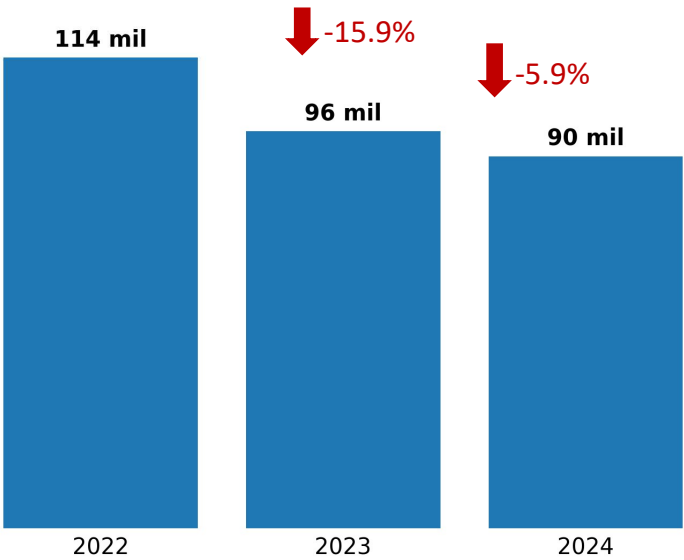
Evolução das quantidades de reclamações

Observa-se redução na quantidade de reclamações a partir de 2023.

99,1% as reclamações foram respondidas.

Respondida ?	Quantidade	% Reclamações
Não	2.687	0.9 %
Sim	298.397	99.1%

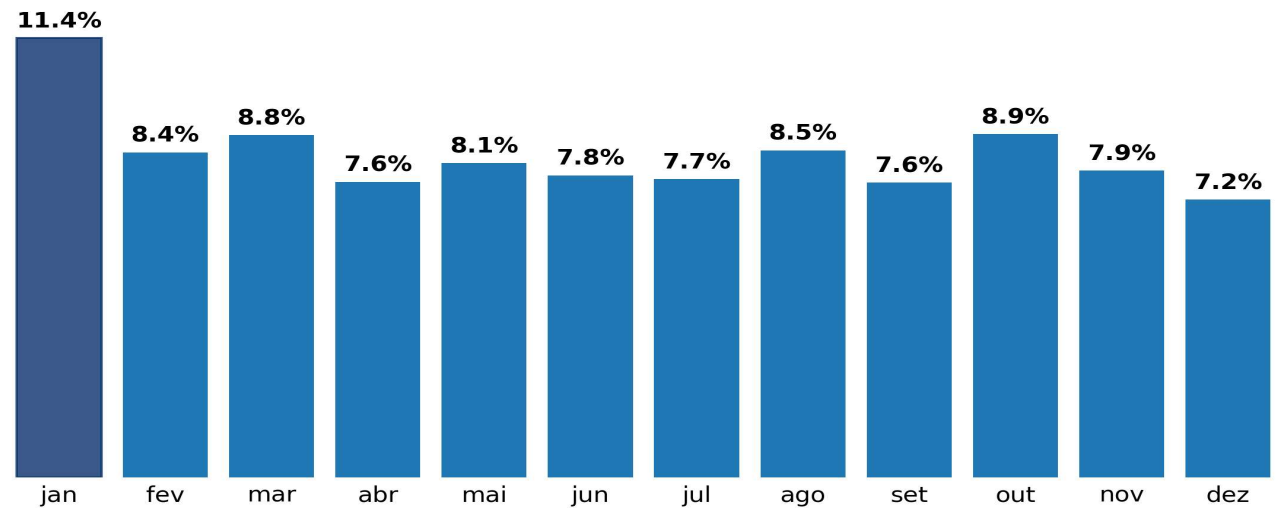
Evolução na quantidade de reclamações de consumidores brasileiros



Análise de reclamações de consumidores de voos e operações aéreas - 2022 a 2024

Evolução das quantidades de reclamações

% de reclamações de consumidores por mês



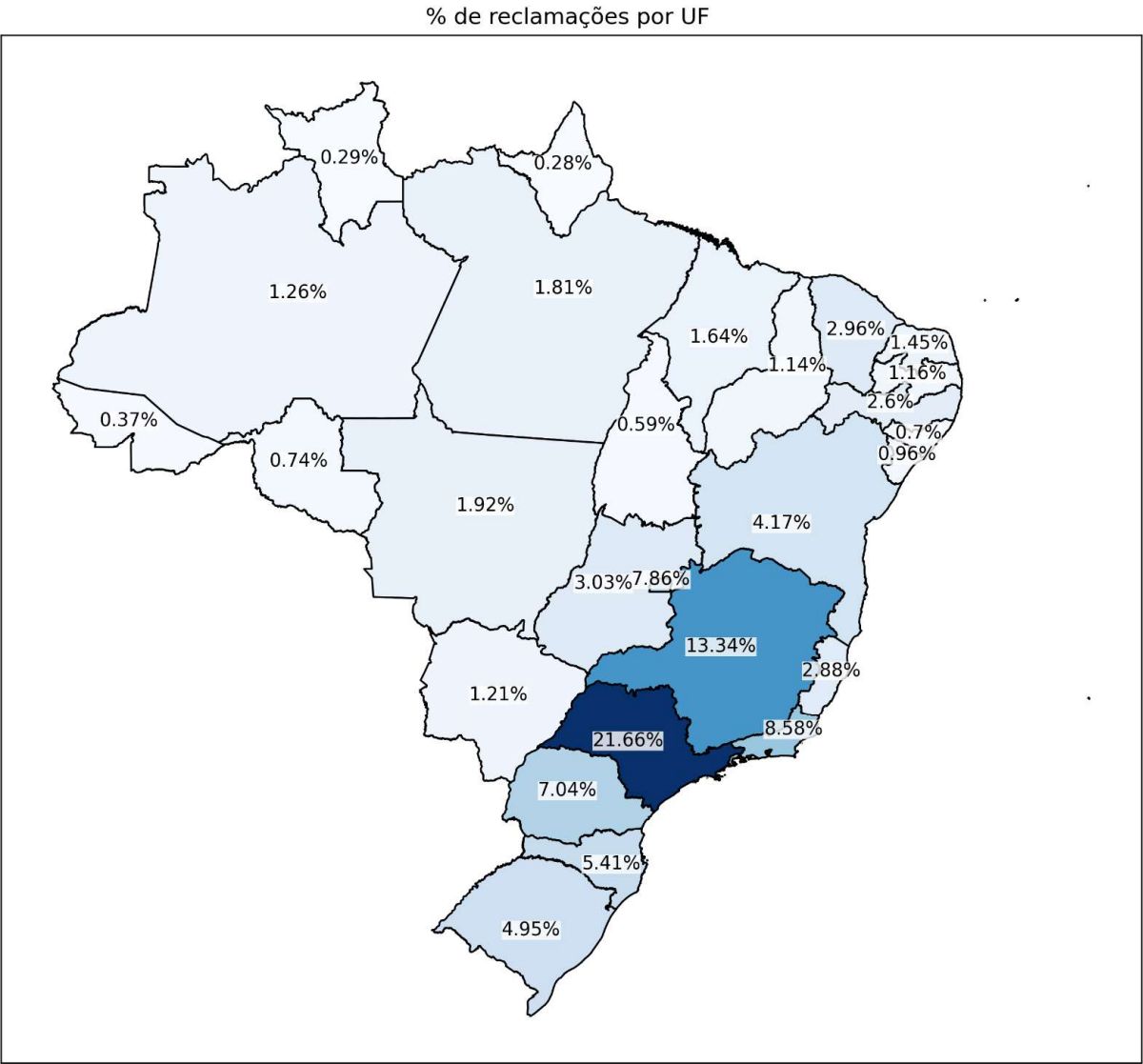
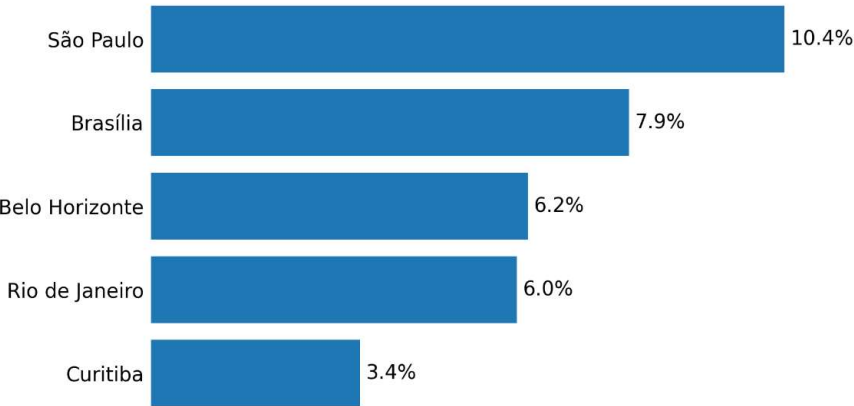
A maioria das reclamações aconteceram em Janeiro sendo 11.4%

Análise de reclamações de consumidores de voos e operações aéreas de 2022 a 2024

Localização dos consumidores

São Paulo e Minas Gerais concentram a maior quantidade de reclamações e juntas somam 35% .

Top 5 - Cidades por % de reclamações



Análise de reclamações de consumidores de voos e operações aéreas de 2022 a 2024

Classificação por Área

88,6% das reclamações são sobre a Área de **Transportes**

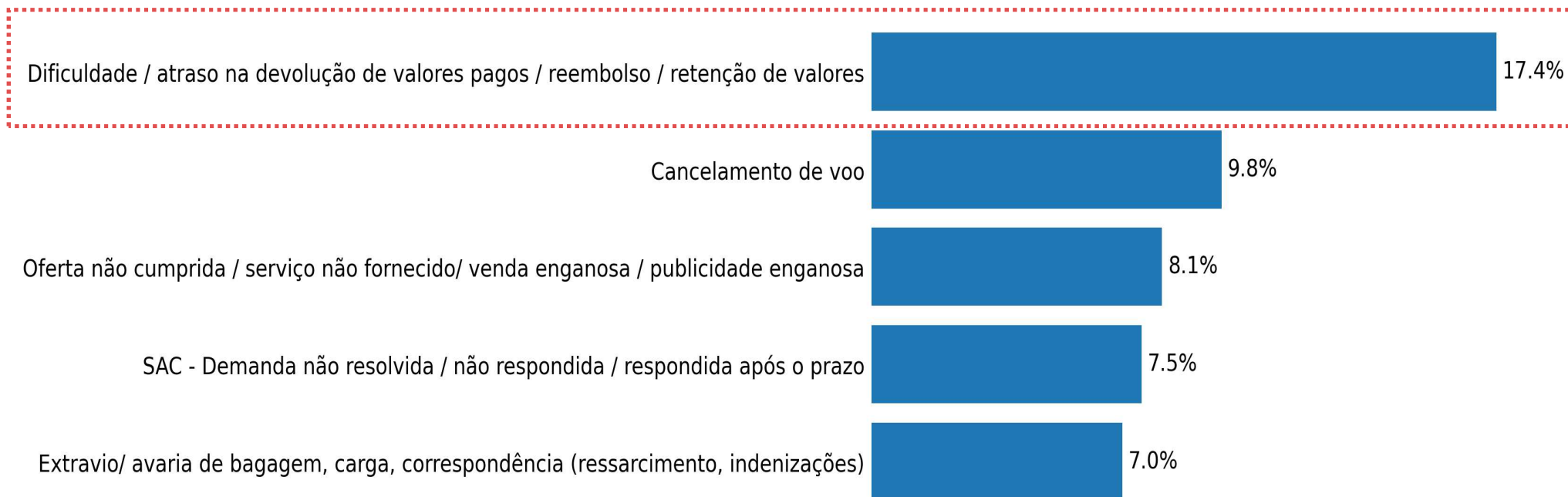
A maioria **dos problemas de Transporte** são a dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores

Área	Qtde reclamacoes	% Reclamacoes
Transportes	266.803	88,6%
Demais Serviços	29.777	9,9%
Serviços Financeiros	3.671	1,2%
Turismo/Viagens	832	0,3%
Demais Serviços	1	0,0%

Análise de reclamações de consumidores de voos e operações aéreas de 2022 a 2024

Principais Problemas da Área de Transportes

Top 5 - Problemas por % de reclamações - Área de Transportes



Análise de reclamações de consumidores de voos e operações aéreas de 2022 a 2024

Resumo Geral

- As quantidades de reclamações estão diminuindo a partir de 2023, há boa taxa de resposta sendo 99,1% .
- O mês de Janeiro apresentou a maior quantidade de reclamações sendo 11,4% e a maioria dos consumidores são de São Paulo e Minas Gerais .
- Os principais problemas identificados foram na área de Transportes com destaque para dificuldades com recebimento de valores/ reembolso.