

Boletim Anac
Consumidor
2024



Sumário

01	Apresentação	03
02	Nosso mercado em 2024	04
03	Desempenho das empresas aéreas no Consumidor.gov.br	06
	3.1. Quantidade de Reclamações	07
	3.2. Índices de solução dos problemas e de satisfação do consumidor	09
	3.3. Tempo Médio de Resposta das Empresas	10
	3.4. Temas Mais Reclamados	12
04	Ações de fiscalização da prestação de serviços aéreos	13
05	Eventos Críticos: Enchente no RS e Acidente do Voo Voepass 2283	16
06	Regulação por Incentivos nas relações de consumo	18
07	Avanços no campo normativo	21
08	Educação para o consumo	22
09	Diálogo interinstitucional	24
10	Mensagem final	25

01 Apresentação

Neste Boletim Anac Consumidor 2024, a Agência apresenta suas principais ações no campo da proteção do consumidor de serviços de transporte aéreo, bem como o desempenho das empresas aéreas no atendimento aos passageiros por meio da plataforma Consumidor.gov.br.

O mercado de transporte aéreo brasileiro segue em ascensão. Em 2024, foram transportados 118 milhões de passageiros domésticos e internacionais, representando crescimento de 5% em relação a 2023. Também houve aumento no número de voos regulares e não-regulares, em comparação com o ano anterior, de 911 mil decolagens para 926 mil.

O Boletim traz dados sobre as ações de fiscalização da prestação dos serviços de transporte aéreo. Em 2024, foram mais de 270 ações de fiscalização nas modalidades remota e presencial, visando verificar o cumprimento das Condições Gerais de Transporte Aéreo (Resolução nº 400/2016) e acessibilidade (Resolução nº 280/2013).

Ao longo do ano, a Anac promoveu ações de incentivo à melhoria da qualidade na prestação dos serviços de transporte aéreo. Nesse sentido, destacam-se o Prêmio Acessibilidade, promovido pela Anac e pelo Ministério de Portos e Aeroportos (MPor), que premiou empresas aéreas e operadores aeroportuários que se destacaram por seus esforços para melhorar o atendimento a passageiros com necessidades especiais (PNAE); e a implantação de uma série de ações para melhorar a experiência dos passageiros no transporte de bagagem de mão.

Além das ações de educação para o consumo e de incentivo à melhoria na qualidade da prestação dos serviços aos passageiros, o Boletim também traz informações sobre a atuação da Anac em episódios difíceis que marcaram o ano de 2024. No caso das enchentes no Sul do País, que acarretaram o fechamento do principal aeroporto da região, a Anac atuou para o estabelecimento da malha aérea emergencial que permitiu manter a conectividade aérea da região, viabilizando inclusive a chegada de auxílio humanitário; e também implementou diversas ações de orientação aos passageiros e monitoramento das assistências prestadas pelas empresas aéreas. Além disso, a Anac atuou para garantir a devida prestação da assistência aos familiares das vítimas do acidente com a aeronave da Voepass, ocorrido em agosto de 2024.

Outro ponto de destaque em 2024 foi o fortalecimento da cooperação com instituições que possuem papel relevante no campo das relações de consumo. Nesse sentido, foram firmados Acordos de Cooperação Técnica com o Conselho Nacional do Ministério Público; com a 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (Consumidor e Ordem Econômica), do Ministério Público Federal; e com a Associação de Magistrados Brasileiros. Esses acordos resultaram em diversas ações de diálogo e troca de experiências entre as instituições, com o objetivo de avançar na construção de um ambiente de segurança jurídica para o desenvolvimento do nosso mercado.

A Anac reafirma seu compromisso com a transparência e com o desenvolvimento contínuo de um transporte aéreo de qualidade e acessível para todos.

02

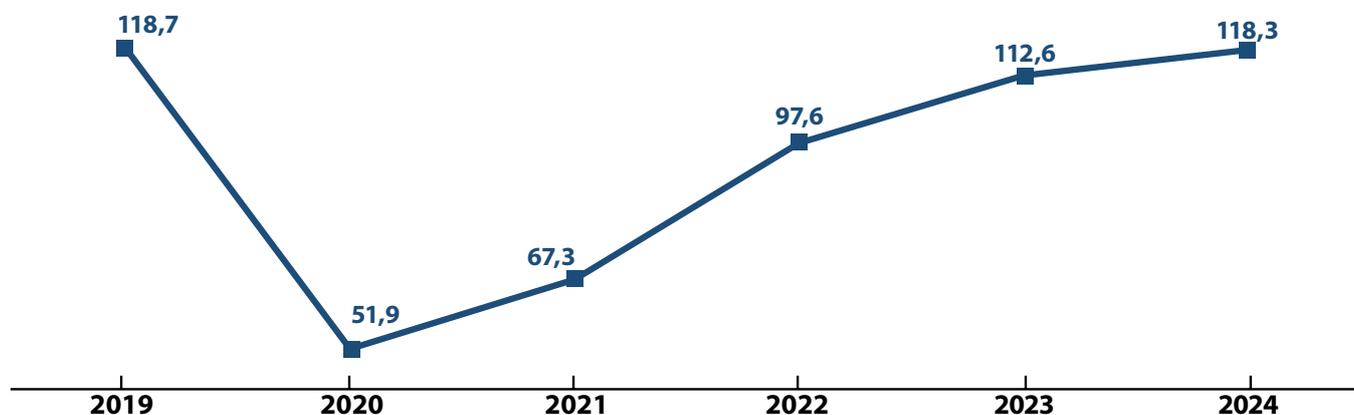
Nosso mercado em 2024

O mercado de transporte aéreo no Brasil cresceu em 2024. Foram realizados cerca de 925,9 mil voos regulares e não- regulares, representando aumento de 1,5% com relação a 2023. Foram transportados aproximadamente 118,3 milhões de passageiros domésticos e internacionais, representando um aumento de 5,0% sobre o valor de 2023. O mercado já está próximo aos patamares verificados em 2019 – ano anterior à pandemia de COVID-19.



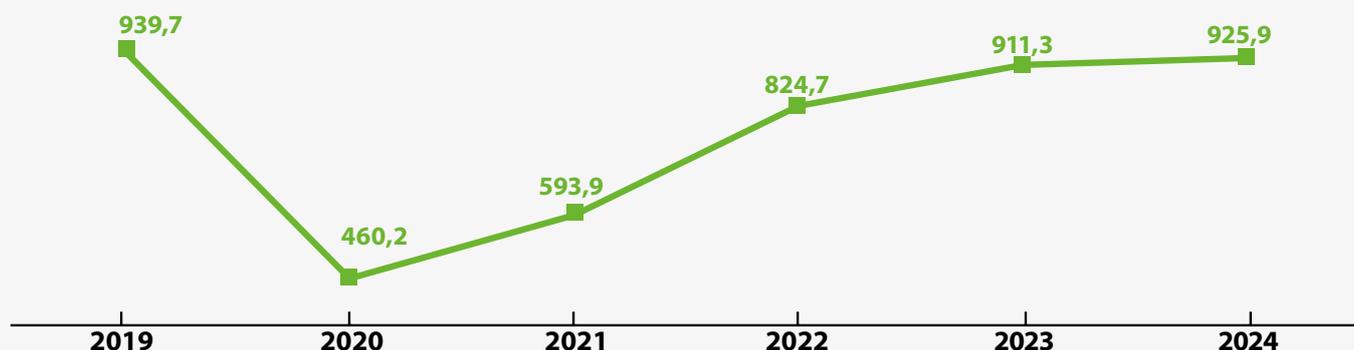
Passageiros Pagos - mercados doméstico e internacional

Passageiros Pagos (em milhões)



Decolagens - mercados doméstico e internacional

Decolagens (em milhares)



Os patamares dos custos do setor continuam mais elevados do que em 2019 (ano que antecedeu a pandemia de COVID-19), o que impacta os preços das passagens. O preço médio do querosene de aviação, que constitui um dos principais custos para a operação, fechou o mês de dezembro de 2024 com o valor médio de R\$ 3,66 por litro – 19% superior ao observado em dezembro de 2019 (R\$ 3,07). Já a tarifa média doméstica em dezembro de 2024 foi de R\$ 758,16 frente a R\$ 583,40 verificados em dezembro de 2019. Os dados apresentados neste parágrafo foram corrigidos pelo IPCA até janeiro de 2025.

Esses e outros aspectos do mercado do transporte aéreo (como demanda, oferta, participação de mercado, tarifas aéreas domésticas comercializadas e desempenho econômico-financeiro) são objeto de indicadores periodicamente publicados pela Anac na internet, na seção [Mercado do Transporte Aéreo](#).



03 Desempenho das empresas aéreas no Consumidor.gov.br

A Anac acredita que o caminho mais eficiente para resolver os conflitos de consumo é por meio do diálogo direto entre consumidores e fornecedores. Essa abordagem promove soluções rápidas e satisfatórias para todas as partes envolvidas, fortalecendo a confiança entre passageiros e empresas.

Desde 2019, todas as companhias aéreas brasileiras e estrangeiras que operam voos regulares no Brasil estão obrigadas a participar da plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), onde devem responder às reclamações dos passageiros em até 10 dias. Esse sistema tem sido fundamental para aprimorar a transparência e eficiência no atendimento ao consumidor.

A Anac acompanha de perto a atuação das empresas na plataforma, buscando que o atendimento ocorra de forma adequada e conforme as regulamentações vigentes. Além disso, a Agência publica regularmente [boletins](#) com os indicadores de desempenho das companhias aéreas, oferecendo à sociedade informações claras e objetivas sobre a qualidade dos serviços prestados. Isso não só fomenta a concorrência no setor, como também auxilia os consumidores na tomada de decisões ao comprar passagens aéreas.

Além dos boletins, há o [Painel Reclamações de Passageiros](#). Essa ferramenta interativa, atualizada mensalmente, facilita o acesso aos dados sobre o desempenho das empresas aéreas no Consumidor.gov.br, proporcionando uma visão rápida e detalhada dos principais indicadores.

Em 2024, a plataforma passou por instabilidades que impactaram a qualidade dos dados de reclamações, inclusive os índices tradicionalmente monitorados pela Anac. Apesar do cenário desafiador, a Anac apresenta, nesta edição de 2024, suas melhores estimativas para os indicadores, bem como os temas mais recorrentes. Esses dados são comparados com os anos anteriores, fornecendo uma visão clara da evolução do transporte aéreo desde 2019, antes das restrições causadas pela pandemia de COVID-19¹.

¹ Os dados desta edição podem apresentar pequenas diferenças em relação às edições até 2022, pois a Anac, a partir de 2023, passou a computá-los pela data de finalização das reclamações, em vez da data de registro. Esse novo critério agiliza a atualização dos dados.

**Encontrou
problemas com
sua companhia
aérea?**

Primeiro, tente resolver a questão diretamente com a empresa. Se não der certo, pode registrar sua reclamação no [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br). Essa plataforma gratuita conecta você à empresa e facilita a resolução de conflitos, sem a necessidade de intermediação da Anac ou de outro órgão. Caso a questão não seja resolvida, você pode recorrer a outros canais, como Procons e Defensorias Públicas.

3.1

Quantidade de reclamações

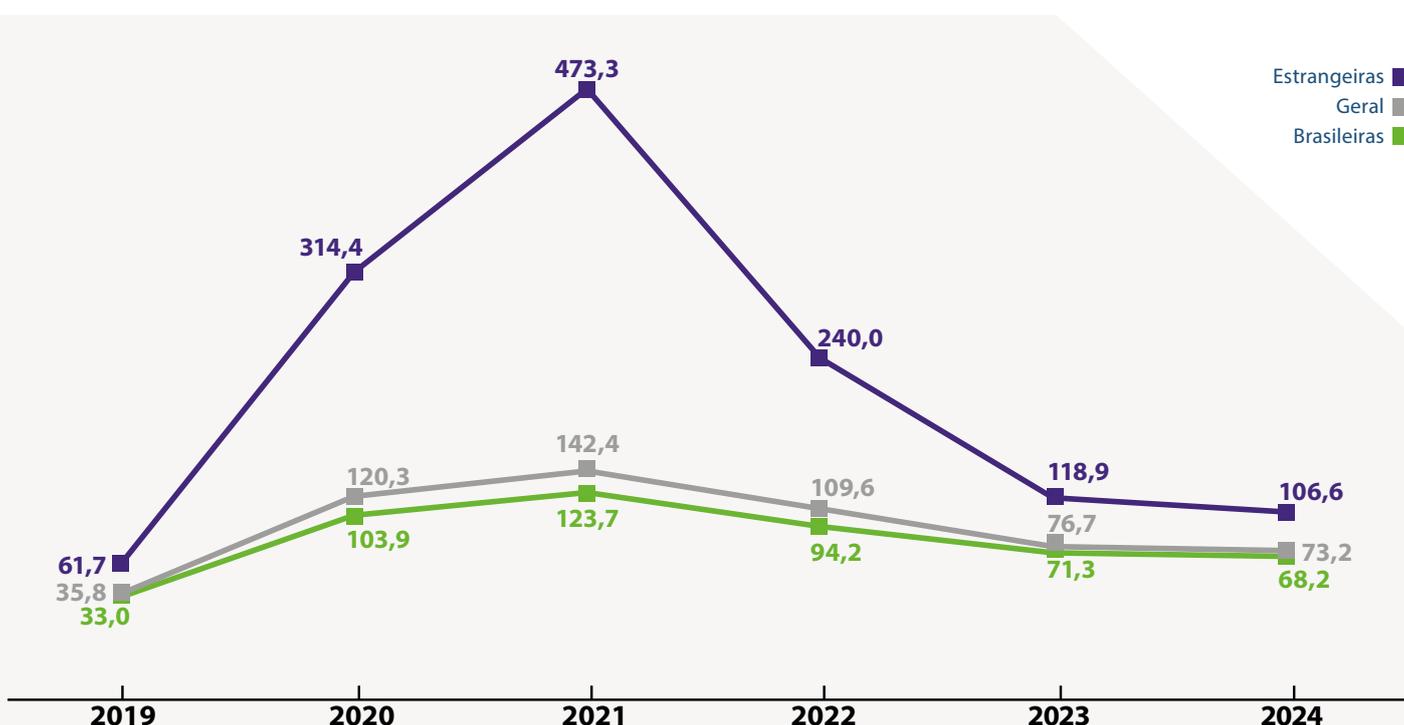
No fluxo normal do Consumidor.gov.br, as reclamações são abertas, analisadas, respondidas e, posteriormente, finalizadas após o prazo de avaliação concedido aos consumidores. Contudo, em 2024, devido a um erro sistêmico, parte das reclamações não foi finalizada automaticamente. Ainda assim, foi possível identificar as reclamações que seriam finalizadas no período, caso o erro não tivesse ocorrido, e considerá-las na elaboração deste boletim.

Feitos esses ajustes, no ano de 2024, foram finalizadas 86.792 reclamações sobre transporte aéreo de passageiros no Consumidor.gov.br – um acréscimo de 0,6% no número absoluto de demandas em relação a 2023.

O índice de reclamações a cada 100 mil passageiros foi de 73,2 em 2024 – uma queda de 4,6% em relação ao ano anterior.

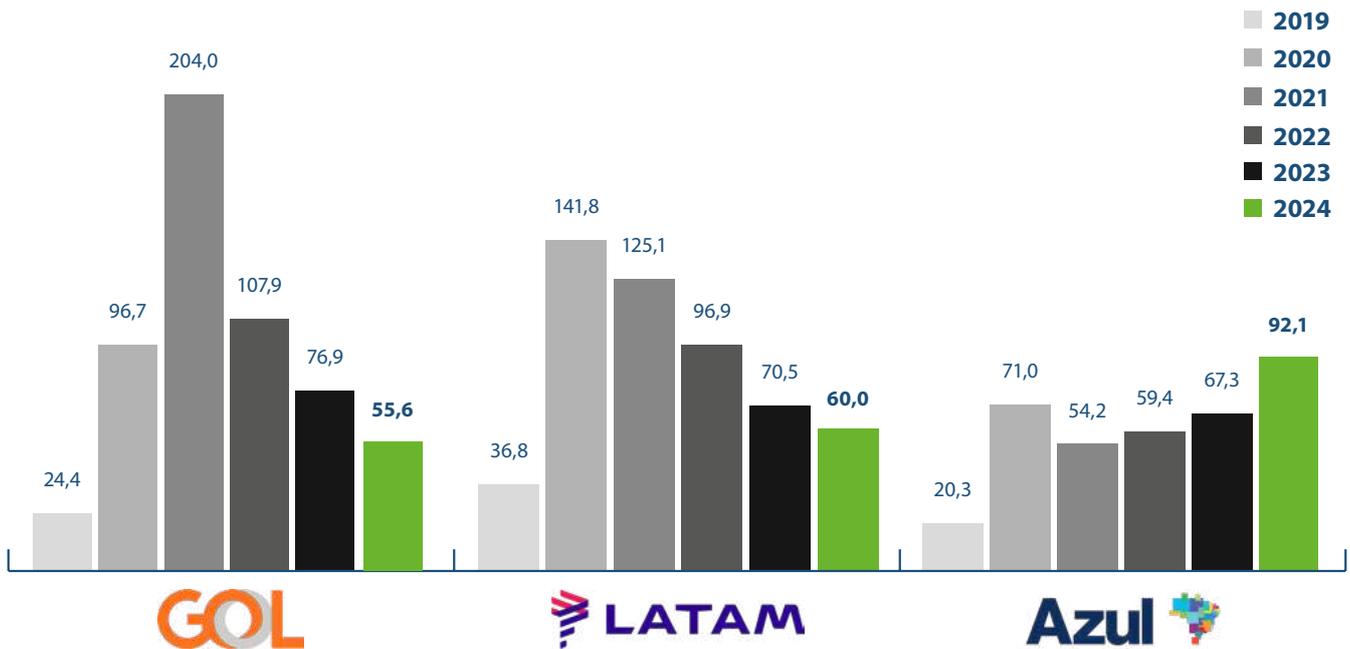
Juntas, as empresas brasileiras apresentaram um índice de 68,2 reclamações a cada 100 mil passageiros em 2024, uma redução de 4,3%. E as empresas estrangeiras registraram 106,6 reclamações a cada 100 mil passageiros no período, apresentando uma redução de 10,4% no índice com relação a 2023.

Reclamações para cada 100 mil Passageiros: 73,2 (-4,6%)

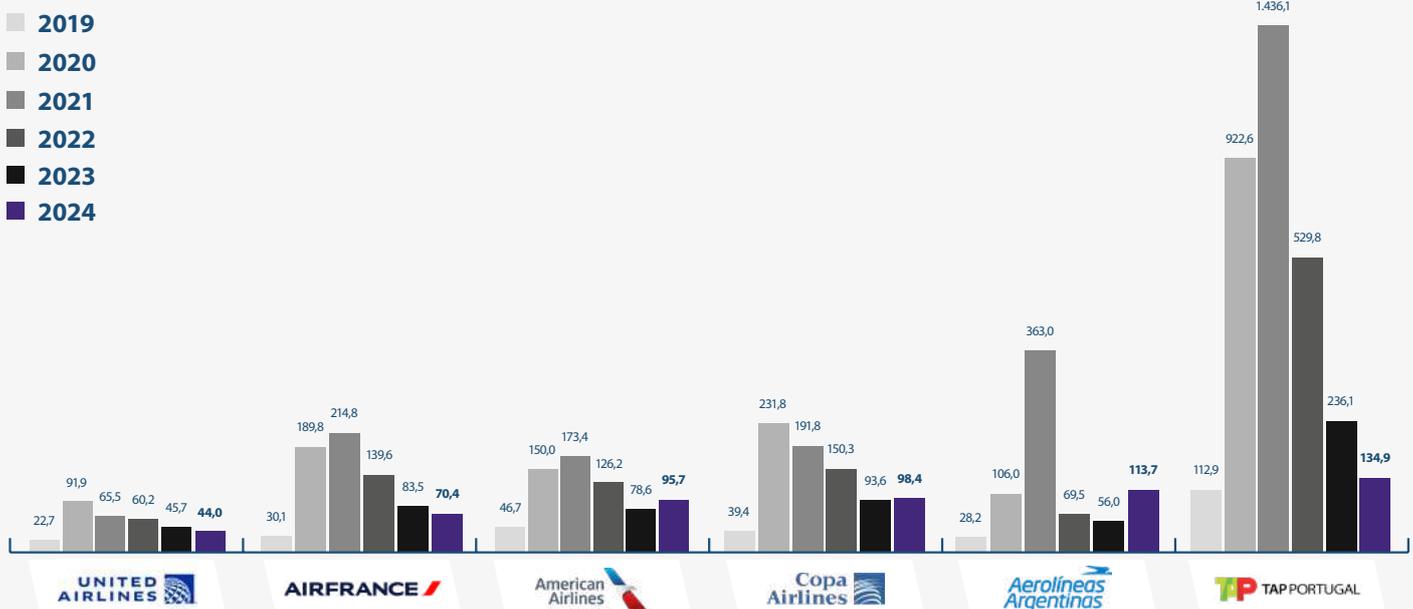


Confira o desempenho das empresas nacionais e estrangeiras que mais transportaram passageiros no último ano. Os gráficos apresentam a evolução da quantidade de reclamações a cada 100 mil passageiros nos últimos anos.

Reclamações para cada 100 mil passageiros - Empresas Nacionais

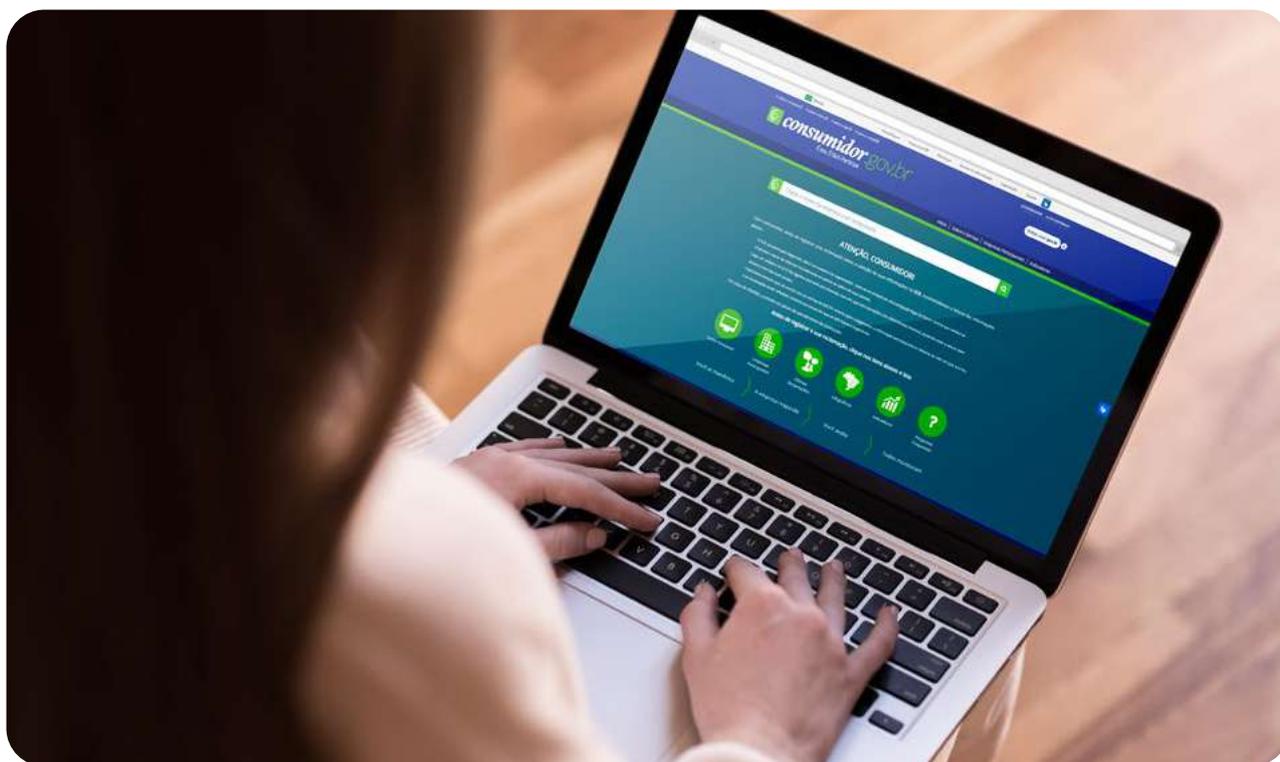


Reclamações para cada 100 mil passageiros - Empresas Estrangeiras



3.2

Índices de solução dos problemas e de satisfação do consumidor



Em decorrência de erro sistêmico ocorrido em 2024 no Consumidor.gov.br, aproximadamente 31% das reclamações não passaram pela etapa de avaliação dos consumidores após a resposta (ou ausência de resposta) das empresas aéreas. Isso significa que parte relevante dos consumidores sequer teve a oportunidade de avaliar a resolução de sua demanda.

Dessa forma, o cálculo do índice de solução de problemas e do índice de satisfação com o atendimento dentro dos parâmetros historicamente considerados restaram prejudicados. O cálculo considerando apenas os dados disponíveis na plataforma (sabidamente incompletos) levaria a distorções importantes que impossibilitariam uma visão consistente do desempenho comparativo em relação aos outros anos.

3.3

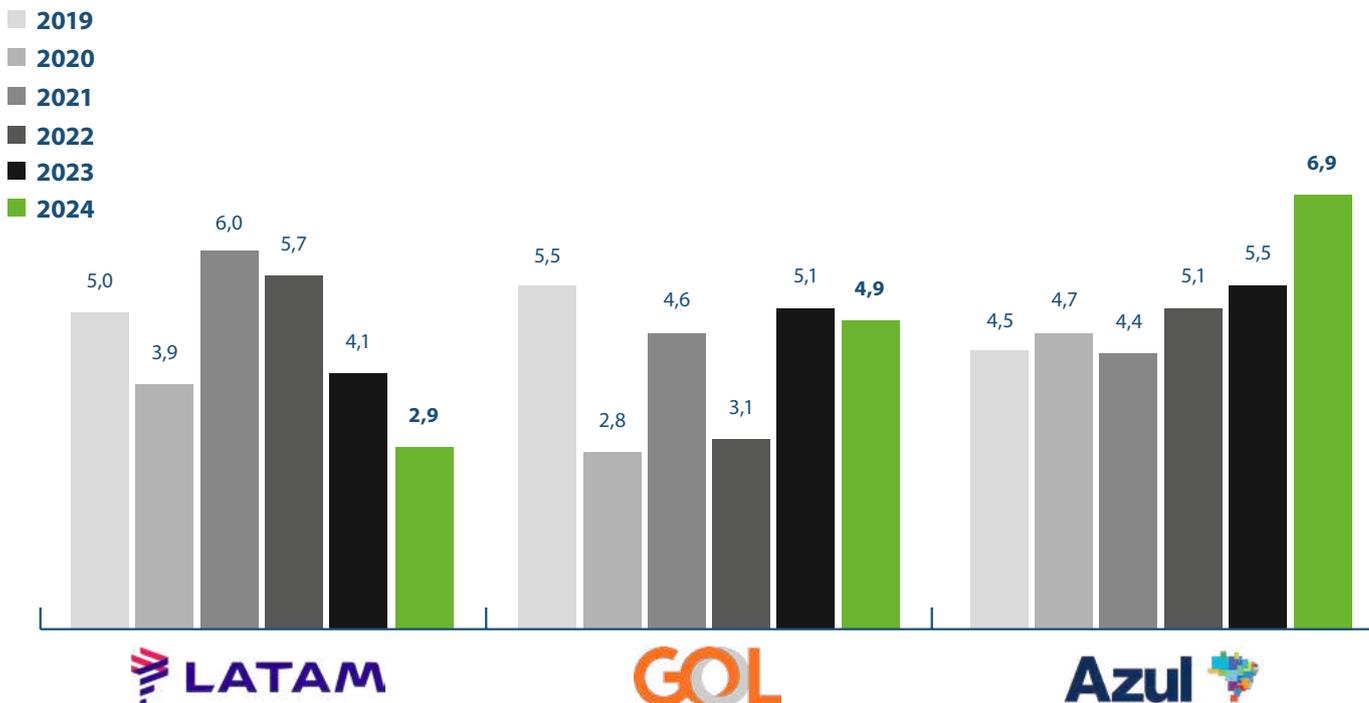
Tempo médio de resposta das empresas

O erro sistêmico registrado em 2024 afetou o registro das respostas de algumas empresas aéreas às reclamações no Consumidor.gov.br, impossibilitando sua contabilização no momento devido. Embora o problema tenha sido corrigido posteriormente, isso resultou em prazos de resposta superiores ao limite máximo de 10 dias. Tal ocorrência foi identificada em apenas 0,21% das reclamações, que foram desconsideradas no cálculo do tempo médio de resposta apresentado neste boletim.

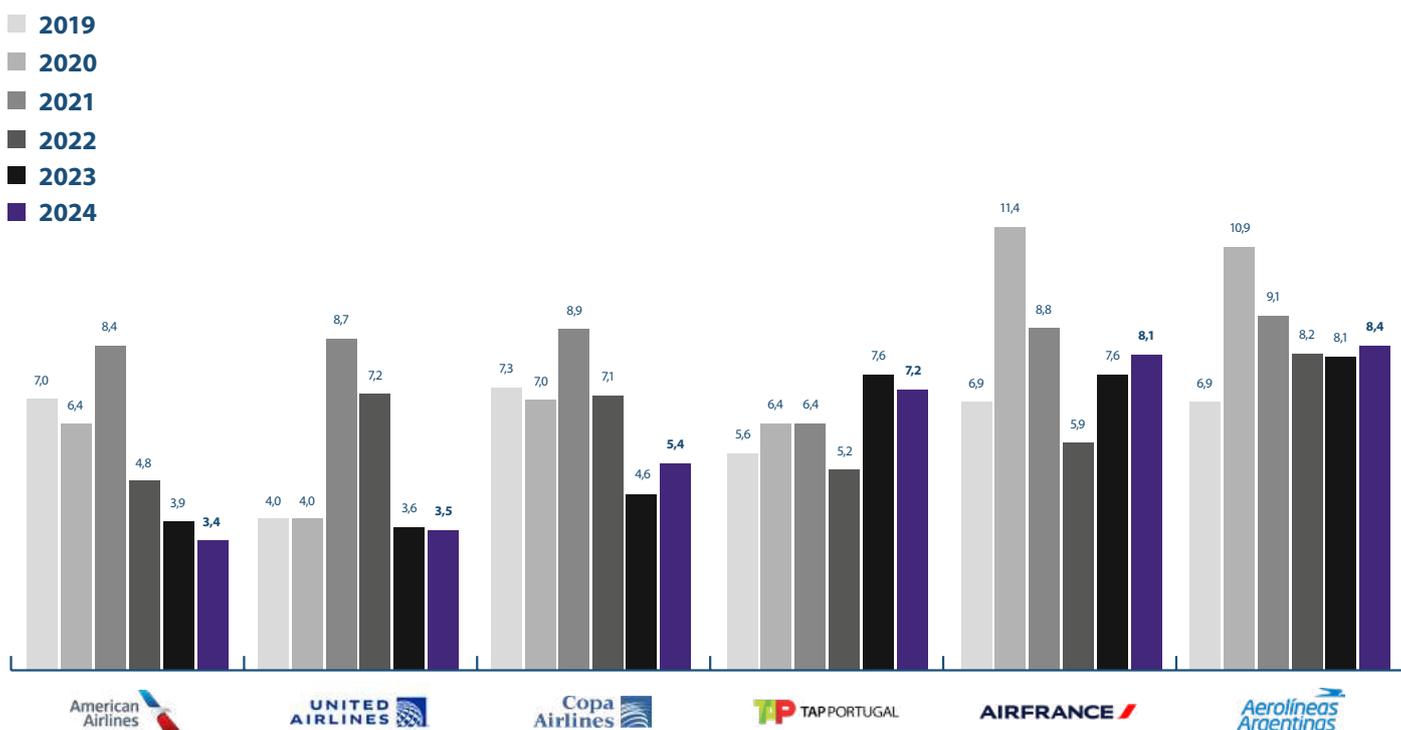
Feitos esses esclarecimentos, em 2024, o tempo médio de resposta às reclamações foi de 5,2 dias (7,6% menor do que no ano anterior). Em média, as empresas brasileiras levaram 5,0 dias para responder aos passageiros e as estrangeiras, 6,1 dias.

Confira a seguir a distribuição do tempo médio de resposta das empresas que mais transportaram passageiros em 2024.

Tempo Médio de Resposta (em dias) – Empresas Nacionais



Tempo Médio de Resposta (em dias) – Empresas Estrangeiras

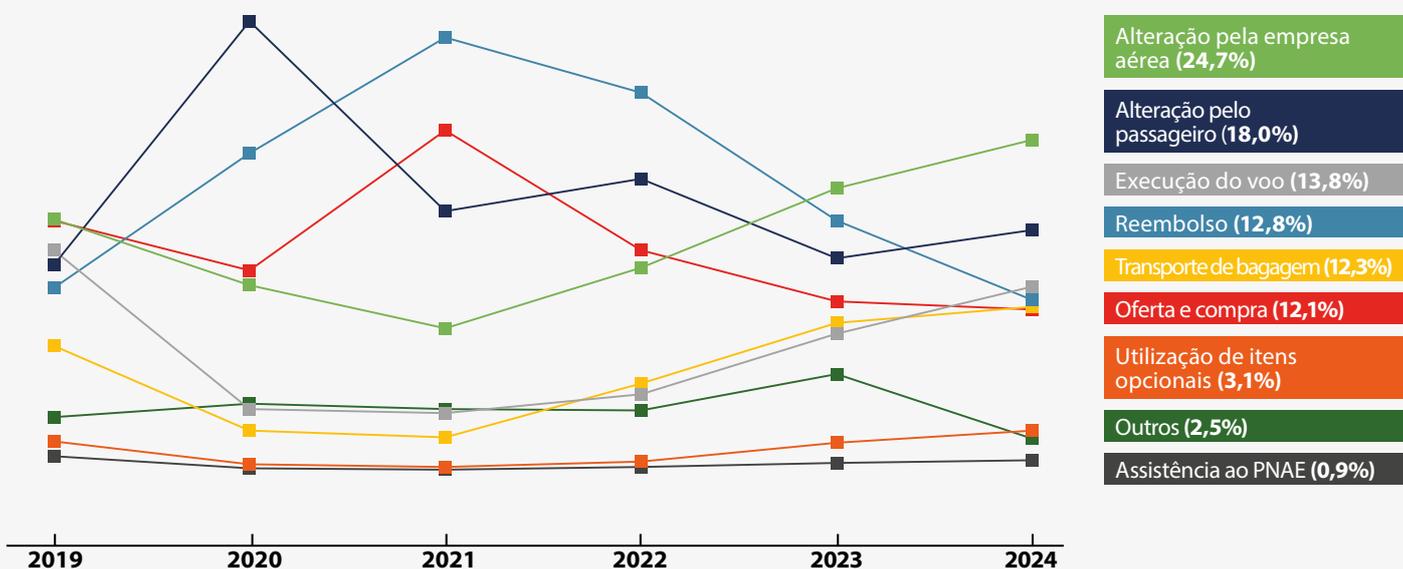




3.4 Temas Mais Reclamados

Os temas mais reclamados pelos consumidores no ano de 2024 dizem respeito a Alteração pela empresa aérea (24,7%), Alteração pelo passageiro (18,0%) e Execução do voo (13,8%). O gráfico a seguir exibe a evolução dos temas ao longo dos últimos seis anos.

Evolução dos temas mais reclamados - 2019 a 2024



04 Ações de fiscalização da prestação de serviços aéreos

As reclamações registradas pelos passageiros e as respostas apresentadas pelas empresas no Consumidor.gov.br são monitoradas pela Anac em âmbito coletivo, a fim de subsidiar a regulação e a fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo (Resolução Anac nº 400/2016) e dos procedimentos de acessibilidade (Resolução Anac nº 280/2013).

Mas o que quer dizer fiscalizar em âmbito coletivo? Isso significa que a Agência não atua em casos individuais, pois fiscaliza as empresas de forma abrangente, buscando verificar se há falha sistêmica de interpretação ou execução das normas vigentes, com impacto em um número indeterminado ou indeterminável de passageiros. Desse modo, é considerada uma infração em âmbito coletivo aquela conduta irregular da empresa aérea que é realizada com frequência, ou que decorre de uma política comercial que contraria os requisitos normativos da Anac, e que tem o condão de impactar uma quantidade difusa de passageiros.

Essa abordagem permite identificar e priorizar os problemas de maior potencial de lesão para a coletividade de consumidores. Quando identificado o descumprimento de obrigações, as empresas estão sujeitas a medidas previstas na regulamentação da Anac, como medidas preventivas e multas, entre outras providências administrativas.

A fiscalização da Anac em âmbito coletivo ocorre em duas modalidades: remota e presencial.



4.1 Fiscalização remota

Na fiscalização remota, a Anac monitora as interações entre empresas aéreas e consumidores na plataforma Consumidor.gov.br, a fim de verificar, de maneira sistêmica, se o atendimento ao consumidor está ocorrendo de maneira adequada. Além do Consumidor.gov.br, a Anac também fiscaliza de forma remota os portais das empresas na internet e os modelos de contratos de prestação de serviço que as aéreas celebram com seus passageiros.

Ações remotas também ocorrem na forma de monitoramentos complementares que conferem mais informações úteis à condução da fiscalização. Um exemplo é o monitoramento do desempenho dos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC) das três maiores empresas que atendem ao mercado doméstico nacional de passageiros, que vem sendo realizado pela Anac desde 2021.

Em 2024, foram conduzidas mais de 90 ações de fiscalização em formato remoto nas companhias aéreas que atuam no País. Os websites das empresas foram verificados para avaliar a conformidade de itens como processo de oferta e comercialização de passagens e a disponibilização de seus contratos e termos de serviço.

A Anac deu continuidade à frente de fiscalização remota dos portais e contratos das companhias aéreas, monitorando proativamente as respostas às reclamações no Consumidor.gov.br e a acessibilidade nos aeroportos. Essas ações garantem maior transparência e eficiência na resolução de problemas, assegurando que os direitos dos passageiros sejam respeitados e promovendo um transporte aéreo mais inclusivo e confiável. As ações de Solicitação de Reparação de Condição Irregular durante

o ano de 2024 atingiram mais de 10 empresas fiscalizadas no formato remoto.

Cumprir destacar ainda, em relação ao Consumidor.gov.br, a apuração de denúncia sobre o padrão de resposta adotado pelas empresas aos passageiros e o acompanhamento dos problemas em razão da crise decorrente do fechamento do Aeroporto de Porto Alegre/RS (POA), em virtude das grandes inundações ocorridas naquele Estado no último ano. O acompanhamento permitiu que as empresas apresentassem soluções céleres para os problemas decorrentes do fechamento do aeroporto e do cancelamento de inúmeros voos, minimizando as consequências negativas para os passageiros.



4.2 Fiscalização presencial

Foram realizadas 189 ações de fiscalização presencial em 34 aeroportos onde operam empresas domésticas e internacionais.

Foi constatado que 4 dos operadores aeroportuários fiscalizados falharam em comprovar o cumprimento, à época da fiscalização, dos normativos de acessibilidade da Agência, o que resultou na lavratura de Autos de Infração pela indisponibilidade operacional dos equipamentos de ascenso e descenso aos passageiros. Cabe à vigilância continuada garantir o retorno das empresas aéreas e dos operadores de infraestrutura aeroportuária às condições de regularidade, pelo acompanhamento das ações corretivas decorrentes do processo de fiscalização iniciado pela Agência.

Já os achados sobre as companhias aéreas são reunidos para a composição de infração em âmbito coletivo, conforme o caso. Quando identifica necessidade de melhorias em uma localidade específica, a equipe de fiscalização já faz o reporte imediato para as equipes que ali atuam, mas a atuação da Anac vai além. Esses achados em bases específicas são endereçados pela Agência também junto a instâncias superiores dentro das empresas aéreas, para as melhorias alcancem não apenas a base afetada, mas a operação da empresa como um todo.

Além das ações programadas, a Anac realizou uma operação de fim de ano, com inspeção presencial em 13 dos aeroportos mais movimentados do País. Nessa operação, uma equipe composta por 58 fiscais da Anac acompanhou a atuação das empresas e aeroportos durante duas semanas de grande movimentação de passageiros, desde antes do Natal até os dias seguintes ao Réveillon, de forma a permitir o adequado atendimento aos



consumidores mesmo em momentos de maior fluxo de pessoas nos terminais aeroportuários.

Desde o ano de 2022, a Anac garantiu que todos os aeroportos com mais de 100 mil passageiros embarcados no ano respectivamente anterior passassem pela fiscalização presencial dos serviços de atendimento ao passageiro, o que resultou em 78 aeroportos e 244 bases verificadas no período. No ano de 2024, a alocação prioritária de pontes de embarque nos aeroportos para atendimento aos passageiros que necessitem de assistência do tipo cadeira de rodas para degraus (WCHS) e cadeira de rodas para assento na cabine (WCHC) foi intensificada, tendo sido verificados 9 aeroportos, dos quais 3 já tiveram seus processos concluídos e os demais seguem em acompanhamento das ações de melhoria de procedimentos.

05 Eventos Críticos: Enchente no RS e Acidente do Voo Voepass 2283

Enchente no Rio Grande do Sul

No final de abril e no mês de maio de 2024, o Rio Grande do Sul sofreu um elevado volume de chuvas que resultou no alagamento e deslizamento de diversas áreas, inclusive no Aeroporto de Porto Alegre. Por causa do alagamento, o aeroporto foi fechado por vários meses e, durante esse período, todas as operações aéreas no aeroporto foram canceladas. Nos meses seguintes, foi necessário fazer uma série de alterações na malha aérea e adaptação de voos que tinham origem, destino ou escala em Porto Alegre e outros aeroportos atingidos pelas chuvas no Rio Grande do Sul, com relevantes impactos para milhares de passageiros.

A Anac, em parceria com outros órgãos, trabalhou na articulação para estabelecer uma malha aérea emergencial, de forma a viabilizar, principalmente, o envio de auxílio humanitário. Essa medida foi fundamental para assegurar o deslocamento de passageiros, o resgate de vítimas e a distribuição de suprimentos indispensáveis, como alimentos, remédios e produtos de higiene aos milhares de desabrigados atingidos pelas enchentes.

A malha aérea emergencial foi estruturada com voos semanais em seis aeródromos do interior do Estado (Caxias do Sul, Santo Ângelo, Passo Fundo, Pelotas, Santa Maria e Uruguaiana), além da Base Aérea de Canoas, na Região Metropolitana de Porto Alegre, e três aeroportos situados em Santa Catarina (Florianópolis, Jaguaruna e Chapecó). Como uma operação inédita e complexa, a autorização e implementação dos voos comerciais na Base Aérea de Canoas, em tempo recorde, representou um marco para o setor de aviação e teve um papel determinante na criação de uma alternativa de conectividade para a Região Metropolitana de Porto Alegre.

A Anac também atuou de maneira rápida com diversas ações de orientação aos passageiros e monitoramento das assistências prestadas pelas empresas aos passageiros. Foi realizado o acompanhamento diário das reclamações dos passageiros no Consumidor.gov.br e no portal de reclamações da Anac para verificar se os avisos apresentados pelas empresas aos consumidores eram claros e coerentes com as determinações da Anac para suspensão das atividades, fornecimento de assistências, realocação de passageiros, reembolso de passagens e demais orientações durante a vigência da crise.





Acidente do voo Voepass 2283

No dia 9 de agosto, o ATR-72 que operava o voo 2Z-2283 da Voepass caiu no município de Vinhedo, São Paulo, resultando em 62 vítimas fatais.

A Anac desempenhou um papel ativo na supervisão das atividades da companhia aérea, verificando o cumprimento das obrigações da empresa relacionadas ao fornecimento de suporte às famílias das vítimas, conforme as previsões da IAC 200-1001/2005.

Além disso, também em cumprimento à citada IAC, a Anac monitorou as ações voltadas ao atendimento às necessidades dos moradores do condomínio onde a aeronave caiu, localizado na cidade de Vinhedo, assegurando que fosse observada a prestação das assistências cabíveis.

Para concretização desses objetivos, foram realizadas diversas ações, tais como:

- deslocamento de servidores para o local do acidente aéreo;
- deslocamento de servidores para a cidade de São Paulo para acompanharem a instalação e o funcionamento do Centro de Assistência aos Familiares (CAF);
- acompanhamento do processo de identificação das vítimas, liberação e transporte dos corpos para as cidades de origem ou, quando opção da família, o processo de cremação;
- acompanhamento da prestação de informações pela Voepass às famílias das vítimas durante todo o processo de assistência;
- monitoramento do atendimento psicológico disponibilizado aos amigos e familiares das vítimas; e
- monitoramento da prestação de atendimento psicológico aos moradores do Condomínio atingido, localizado em Vinhedo/SP.

Assim, a Anac atuou de forma ativa para que, diante da gravidade do acidente, as ações necessárias para a assistência fossem adequadamente realizadas.

06 Regulação por Incentivos nas relações de consumo

Em 2024, a Anac continuou a aplicar sua estratégia de Regulação por Incentivos, que busca aprimorar a qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas de maneira colaborativa, sem a necessidade de imposições mandatórias. Essa abordagem visa estimular a inovação e incentivar a adoção de melhores práticas por meio de diálogo e transparência, promovendo assim uma melhoria contínua dos serviços.

Entre as principais iniciativas, foi realizada a [Oficina sobre Redução da Judicialização no Setor Aéreo](#). O evento reuniu representantes de diversas entidades e empresas aéreas, além de órgãos governamentais, como a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) e a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abea). O foco da oficina foi discutir medidas para reduzir a quantidade de processos judiciais relacionados ao transporte aéreo, que no Brasil se encontra em patamares significativamente mais altos que em outros países.

Durante o evento, foram propostas soluções colaborativas, como a melhoria dos canais de atendimento ao consumidor (SAC) e o fortalecimento de mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos, como a plataforma Consumidor.gov.br. Essas iniciativas visam proporcionar uma resolução mais ágil e eficiente dos conflitos de consumo, aumentando a segurança jurídica para as empresas e reduzindo os custos operacionais que, no fim da linha, impactam no preço das passagens.

No campo da acessibilidade, a Anac e o Ministério de Portos e Aeroportos (MPor) [premiaram empresas aéreas e operadores aeroportuários](#) que se destacaram em 2023 por seus esforços para melhorar o atendimento a passageiros com necessidades especiais (PNAE). A premiação, realizada durante o lançamento do Programa Asas Para Todos, busca estimular a adoção de práticas inovadoras e inclusivas por parte das empresas, promovendo um ambiente de transporte aéreo mais acessível para todos.



Em 2024, foi realizada a primeira premiação de acessibilidade. Na categoria empresas aéreas, a vencedora foi a Gol Linhas Aéreas:

“Receber o prêmio na 1ª edição do programa “Asas para Todos”, que destaca as melhores práticas de acessibilidade na aviação comercial brasileira, foi uma conquista de grande relevância para a GOL e reafirma nosso compromisso com a inclusão. Fomos reconhecidos como a melhor empresa na categoria “Companhia Aérea”, um reflexo do nosso esforço em tornar a experiência de voar mais acessível para todos.

Promover a acessibilidade no setor aéreo é uma das nossas prioridades. Desde junho de 2024, oferecemos atendimento em Libras na nossa Central de Relacionamento com Clientes (CRC), garantindo um canal exclusivo para Clientes com deficiência auditiva, com intermediação de um intérprete. Além disso, estamos implementando novas rampas com elevadores em nossas operações e ampliando o debate sobre inclusão e mobilidade para nossos passageiros entre outras ações.

Como reforça o nosso propósito, somos uma GOL PARA TODOS e seguimos firmes no compromisso de transformar a aviação em um ambiente cada vez mais acessível e inclusivo”.

Houve um empate na categoria aeroportos, sendo premiados o Aeroporto Internacional Hercílio Luz, em Florianópolis (SC), e o Aeroporto Internacional Eurico de Aguiar Salles, em Vitória (ES), ambos administrados pela Zurich Airport Brasil:

“Desde fevereiro de 2023, os aeroportos da Zurich Airport Brasil contam com um programa pioneiro no país de acessibilidade, chamado Aeroporto para Todos. O propósito é ampliar a inclusão e a experiência de pessoas com deficiência nos terminais aeroportuários do grupo: Florianópolis, Vitória, Macaé e Natal. O programa conta com um conjunto de ações, que envolveu treinamento e capacitação de equipes de atendimento para comunicação em Libras, aquisição de robôs-guia para auxílio no deslocamento de cegos, instalação de banheiros pet para animais de suporte emocional e abertura de salas multissensoriais - onde uma iluminação suave, estímulos variados em um ambiente silencioso proporcionam conforto a pessoas neuroatípicas. Ao final de 2024, as salas multissensoriais viraram um programa nacional para todos os aeroportos do Brasil.

Somos genuinamente comprometidos com a inclusão e com proporcionar uma boa experiência para todos em nossos aeroportos. Por isso nos dedicamos a desenvolver projetos que se tornam ações práticas. É um grande orgulho saber que nossas iniciativas servem de estímulo para construirmos uma indústria mais acessível. Isso nos mostra que estamos no caminho certo e nos encoraja a avançar ainda mais” (Ricardo Gesse, CEO da Zurich Airport Brasil).

Outro marco importante de 2024 foi a implantação de uma série de ações para melhorar a experiência dos passageiros no transporte de bagagem de mão. As empresas aéreas adotaram iniciativas para aprimorar a comunicação sobre as regras de bagagem de mão, oferecendo informações claras e acessíveis em seus sites e aplicativos, além de medidas para reduzir o número de bagagens retidas no portão de embarque. Essas ações incluíram a oferta de despacho gratuito para bagagens de mão em voos com alta ocupação, além de políticas de preços diferenciados para estimular o despacho antecipado.

Ainda em 2024, a Anac lançou o [Repositório de Respostas a Demandas Institucionais](#), reunindo documentos que esclarecem as regulamentações do setor.

Além disso, a Anac iniciou discussões com companhias aéreas e o Ministério dos Direitos Humanos com

o objetivo de simplificar e padronizar ao máximo possível o uso do *Medical Information Form* (Medif) e do *Frequent Traveller Medical Card* (Fremec), visando à melhoria do atendimento a passageiros com deficiência.

Também em 2024, tiveram início estudos para a criação, pela Anac, de uma pesquisa de satisfação dos consumidores sobre os serviços das empresas aéreas, com vistas a entender as expectativas e percepções dos usuários e subsidiar futuras ações que promovam a excelência dos serviços aéreos no Brasil.

A Anac continua comprometida em utilizar a Regulação por Incentivos como uma ferramenta para impulsionar a qualidade dos serviços aéreos no Brasil, promovendo um ambiente de transporte mais eficiente, seguro e acessível para todos os passageiros.



07 Avanços no campo normativo

Em 2024, a Anac deu importantes passos no aprimoramento do marco regulatório do transporte aéreo, reforçando seu compromisso com a segurança e bem-estar dos passageiros e animais transportados.

Entre os destaques, foi criada uma comissão multidisciplinar para avaliar e propor melhorias no transporte aéreo de animais de estimação. A comissão, coordenada pela Anac em conjunto com o Ministério de Portos e Aeroportos (MPor), contou com a participação de diversos órgãos do governo e entidades ligadas à causa animal. O grupo teve como missão revisar as normas atuais e propor novos padrões que assegurem a segurança e o bem-estar dos animais e passageiros, alinhados com as melhores práticas internacionais. Este trabalho considerou também as mais de 3,4 mil contribuições recebidas em uma consulta setorial, o que reflete a grande demanda da sociedade com relação a esse tema.

Além disso, a Anac abriu em 2024 uma consulta pública para revisar as regras aplicáveis a passageiros indisciplinados, com o objetivo de garantir maior segurança a bordo das aeronaves. A proposta inclui punições mais rígidas para comportamentos inadequados, como agressões e tentativa de acesso à cabine de comando, com a possibilidade de proibição de voar por até 12 meses. A consulta pública permitiu que a sociedade participasse do processo, enviando sugestões pela plataforma Participe +Brasil. Essas mudanças reforçam o compromisso da Anac em manter a tranquilidade e segurança nas operações aéreas, ao mesmo tempo em que responsabiliza as companhias aéreas pela aplicação adequada das sanções previstas.

Foi também aprovada pela Diretoria da Anac a Análise de Impacto Regulatório (AIR)² da Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, que estabelece os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo. Em janeiro de 2025, foi aberta a consulta pública, cujas contribuições serão analisadas e debatidas para a revisão da norma.

Ademais, a Análise de Resultado Regulatório (ARR)³ da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, também está em andamento. A Resolução trata das regras básicas sobre direitos e obrigações de consumidores e de empresas aéreas em relação ao transporte regular de passageiros. O objetivo dessa avaliação é verificar quais foram os resultados alcançados com a aplicação da norma, bem como identificar pontos de melhoria. Em 2024, foi concluída a etapa de coleta de subsídios e teve início a análise das informações. O trabalho seguirá durante o ano de 2025.

Esses avanços demonstram o compromisso contínuo da Anac em ajustar o marco regulatório para atender às novas demandas do setor e da sociedade, promovendo um transporte aéreo mais seguro, inclusivo e eficiente. Entenda mais como funciona, acompanhe e participe do processo regulatório da Anac. O site da Agência possui uma seção especialmente destinada à [Participação Social](#).

²A Análise de Impacto Regulatório (AIR) é o processo sistemático de análise de uma situação-problema e das opções de ação para seu enfrentamento, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisão quanto à necessidade de intervenção e às ações mais adequadas a serem tomadas.

³A Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) consiste em processo sistemático de avaliação de uma intervenção regulatória conduzido após período determinado de sua vigência e destinado a averiguar se os seus objetivos foram alcançados.

08 Educação para o consumo

Ser um passageiro informado é essencial para garantir uma viagem tranquila e segura. Conhecer seus direitos e deveres permite que você tome decisões mais conscientes e identifique possíveis abusos, prevenindo situações problemáticas.

Em 2024, a Anac continuou a investir fortemente em ações de educação ao consumidor, ampliando o alcance de suas iniciativas e oferecendo informações claras e acessíveis.

A Anac, em parceria com as empresas aéreas Gol, Latam, Azul e Voepass, as associações ABEAR e IATA, o Ministério de Portos e Aeroportos e o Ministério de Direitos Humanos e Cidadania, lançou uma campanha de comunicação focada em acessibilidade. Veiculada entre 15 de julho e 21 de setembro de 2024, a campanha teve como objetivo fornecer informações essenciais aos passageiros com necessidades de assistência especial (PNAE), garantindo que esses passageiros estejam cientes dos seus direitos e saibam como solicitar o suporte necessário.

Em 2024, a Anac também avançou na revisão de conteúdos relacionados à assistência a vítimas de acidentes aéreos e seus familiares, em colaboração com a Associação Brasileira de Parentes e Vítimas de Acidentes Aéreos (ABRAPAAVA). Com a colaboração da associação, o texto publicado no site da Anac foi atualizado, assegurando que as informações



QR Codes no Aeroporto de Goiânia.

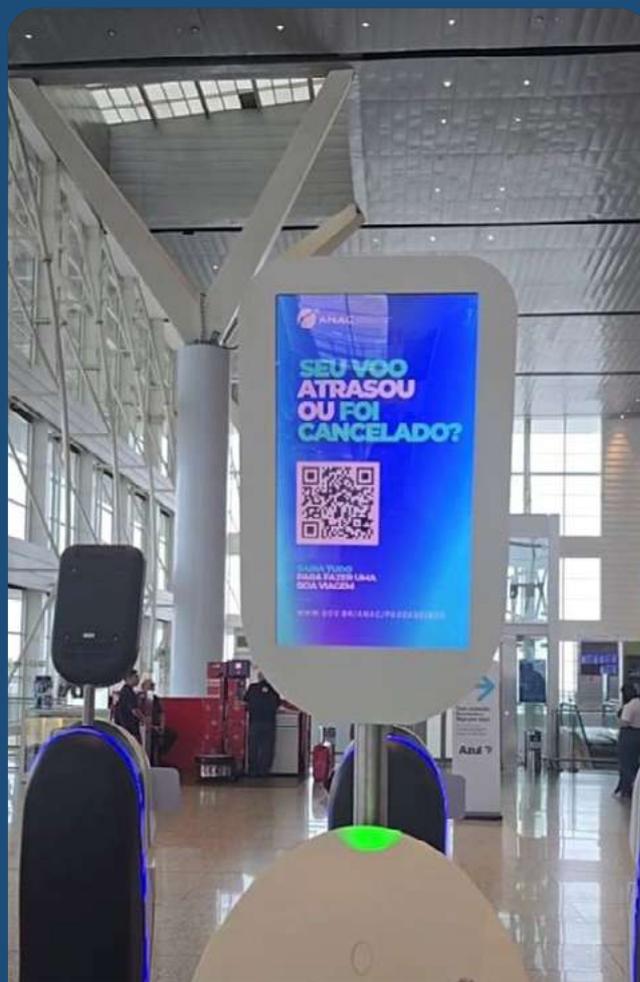
oferecidas estejam em conformidade com as expectativas e necessidades da sociedade.

Outro destaque foi a expansão da campanha educativa que utiliza QR codes em materiais informativos nos aeroportos brasileiros. Na primeira fase, em 2023, 24 aeroportos foram contemplados. Já em 2024, a campanha alcançou mais 83 aeroportos, permitindo que passageiros, com um simples apontar da câmera do celular, tenham acesso a uma vasta gama de informações sobre seus direitos e deveres por meio da Página do Passageiro da Anac.

Complementando essas iniciativas, a Anac firmou parcerias com diversos aeroportos para exibir vídeos institucionais em áreas de grande fluxo de passageiros, divulgando de forma eficiente os direitos dos consumidores e o trabalho da Agência. O espaço para exibição foi cedido sem custos, demonstrando o apoio do setor para a disseminação de informações cruciais para os passageiros.



Vídeo no Aeroporto de Guarulhos.



Vídeo no Aeroporto de Viracopos.

Além dessas iniciativas e outras medidas voltadas à proteção do consumidor, a Anac oferece seus canais de atendimento tradicionais para prestar suporte aos passageiros. Você pode acessar a Página do Passageiro (www.gov.br/Anac/passageiros), utilizar a Central de Atendimento pelo telefone 163, ou entrar em contato via [chat](#) e [WhatsApp](#) para obter orientações.

09 Diálogo interinstitucional

Em 2024, a Anac fortaleceu ainda mais seu compromisso com a cooperação institucional e o diálogo intersetorial, firmando importantes acordos e promovendo eventos que visam aprimorar as relações de consumo no setor aéreo e reduzir a judicialização de conflitos.

Um dos marcos desse esforço foi a assinatura de um acordo de cooperação com a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), que busca reduzir a judicialização no setor aéreo. O acordo prevê ações conjuntas para promover a mediação e a resolução de conflitos por vias extrajudiciais, com o objetivo de oferecer soluções mais rápidas e eficazes para os consumidores e empresas. Para marcar o início dessa cooperação, foi realizado, no dia 27 de agosto de 2024, o Seminário “Judicialização no Setor Aéreo: Desafios e Perspectivas”, reunindo autoridades e especialistas do setor aéreo. A gravação do evento está disponível no [canal da Anac](#) no Youtube.

Outro importante avanço no diálogo interinstitucional foi a assinatura de um acordo com o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), voltado para a melhoria das relações de consumo na aviação civil. Esse acordo culminou na realização do seminário “Os Desafios Contemporâneos dos Direitos do Consumidor e a Regulação da Aviação Civil”, que trouxe uma rica troca de experiências entre os setores público e privado, além de autoridades e reguladores. O evento foi transmitido ao vivo no [canal do CNMP](#) no Youtube.

Essa parceria com o CNMP também resultou no desenvolvimento do curso “Relações de Consumo no Transporte Aéreo”, cujo lançamento está previsto para o primeiro semestre de 2025. O curso tem como objetivo ampliar o conhecimento sobre os direitos e deveres dos consumidores e será uma ferramenta essencial para o fortalecimento da proteção ao consumidor no setor aéreo.

Outro importante acordo de cooperação firmado em 2024 foi com a 3ª Câmara de Coordenação e Revisão (Consumidor e Ordem Econômica), do Ministério Público Federal. A referida Câmara atua na defesa do consumidor, da concorrência e da regulação da atividade econômica, acompanhando as respectivas políticas públicas. A iniciativa conjunta entre ANAC e o MPF tem por propósitos: (i) produzir conteúdo e materiais sobre a regulação das relações de consumo no setor aéreo, voltados para membros do Ministério Público, envolvidos na defesa do consumidor, (ii) fortalecer o papel da ANAC e (iii) disseminar conhecimento acerca da matéria.

Ainda em 2024, a Anac participou do Comitê Técnico de Proteção ao Consumidor, instituído pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública. A Anac pôde apresentar ao Comitê detalhes sobre o trabalho que desempenha para garantir que as companhias aéreas ofereçam serviços de qualidade e cumpram as normas de defesa do consumidor. Além disso, a Anac e a Senacon realizaram em conjunto visita técnica aos Centros de Controle de Operações (COA) das companhias aéreas, oportunidade em que as empresas puderam apresentar a grande complexidade operacional associada à aviação civil, bem como os desafios originados por toda essa complexidade frente ao intuito de se prestar um serviço a contento ao consumidor. Essas ações reforçam o compromisso da Agência em dialogar com diferentes setores e buscar soluções colaborativas para os desafios da aviação civil.

Com esses avanços, a Anac reafirma seu compromisso com a transparência e a mediação de conflitos, além de fortalecer o diálogo com atores estratégicos do sistema de justiça e defesa do consumidor. A colaboração com instituições como AMB, CNMP e Senacon tem sido fundamental para garantir que os direitos dos passageiros sejam protegidos de forma eficaz e que o setor aéreo continue a evoluir, promovendo um ambiente mais equilibrado e justo para todos os envolvidos.

10 Mensagem final

Durante o ano de 2024, buscamos promover avanços significativos em áreas essenciais para a proteção dos passageiros e o desenvolvimento sustentável do setor. A Anac, comprometida com a defesa dos direitos dos consumidores, intensificou seus esforços para promover um transporte aéreo mais acessível, seguro e eficiente, pautado pelo diálogo e pela transparência.

Entre as principais ações, destacam-se as fiscalizações remotas e presenciais, que buscaram assegurar o cumprimento das normas vigentes e melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pelas empresas aéreas. A Agência também atuou fortemente para incentivar uma resolução mais célere e eficaz dos conflitos de consumo, estimulando as empresas a adotarem uma postura proativa na solução de problemas e no atendimento às demandas dos passageiros, sem a necessidade de intervenções punitivas.

A promoção de um ambiente regulatório colaborativo, por meio da Regulação por Incentivos, foi outro ponto de destaque em 2024. Ao promover o engajamento das empresas aéreas na busca por soluções inovadoras, a Anac reforçou a importância da autorregulação e da cooperação entre todos os envolvidos no transporte aéreo. Esse modelo mostrou-se eficaz em incentivar a melhoria contínua dos serviços, beneficiando diretamente os passageiros e aumentando a confiança no setor.

O ano também foi marcado pela condução de trabalhos que buscaram avanços normativos importantes, com a revisão de regulamentações chave e o início de discussões sobre o aprimoramento do transporte de animais e o tratamento de passageiros indisciplinados. Essas

iniciativas, conduzidas de forma transparente e com ampla participação da sociedade, refletem o compromisso da Anac em garantir que as regulamentações acompanhem as demandas atuais, assegurando mais segurança, bem-estar e eficiência no transporte aéreo.

A melhoria no atendimento ao consumidor também foi buscada. As empresas aéreas, incentivadas pela atuação contínua da Anac, demonstraram maior agilidade na resolução de problemas e aprimoraram suas práticas de comunicação com os passageiros. Essas conquistas demonstram o impacto positivo das iniciativas voltadas à melhoria da relação entre consumidores e empresas, reforçando a importância da atuação regulatória da Agência.

A Anac continua comprometida em buscar soluções que conciliem os interesses dos passageiros, das empresas e da sociedade, sempre com foco na transparência e na inovação.

O transporte aéreo no Brasil segue em expansão, e a Anac permanece como protagonista nesse processo, garantindo que o crescimento do setor ocorra de maneira equilibrada, com a devida proteção dos direitos dos passageiros e a promoção de um ambiente mais competitivo e eficiente. Com base nos resultados deste ano, estamos confiantes de que o trabalho conjunto com os diversos atores do setor continuará a produzir avanços significativos nos próximos anos.

Com o olhar voltado para o futuro, seguimos empenhados em garantir que cada viagem seja marcada pela segurança, eficiência e respeito aos direitos de todos os passageiros.



ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficialanac](#)



[/oficialanacbr](#)



[/oficial_anac](#)