

# Audiência Pública - Comissão de Fiscalização Financeira da Câmara dos Deputados

26/08/2025



**ABEAR**

ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DAS EMPRESAS  
AÉREAS

# Companhias aéreas brasileiras estão entre as mais pontuais do mundo



Todos os anos companhias aéreas brasileiras dividem as primeiras posições no ranking das mais pontuais do mundo;



No ranking da América Latina, Gol, Latam e Azul ocuparam o 4º, o 6º e o 7º lugar, respectivamente em 2024.

## Companhias aéreas brasileiras estão entre as mais pontuais do mundo

Latam Airlines e Azul Linhas Aéreas ocupam, respectivamente, 4ª e 6ª posição no ranking

Ulitt Marcus, da CNN

03/01/25 às 11:07 | Atualizado 03/01/25 às 11:07



# Superação do número de transporte de passageiros em 2025 em relação ao pré-pandemia

**Passageiros Transportados**

**61,8 milhões**

no primeiro semestre de 2025

**Crescimento**

**+7,7%**

em relação ao mesmo período de 2019

**Tarifa Média**

**R\$ 629,00**

em junho de 2025, queda de 5,2% no semestre



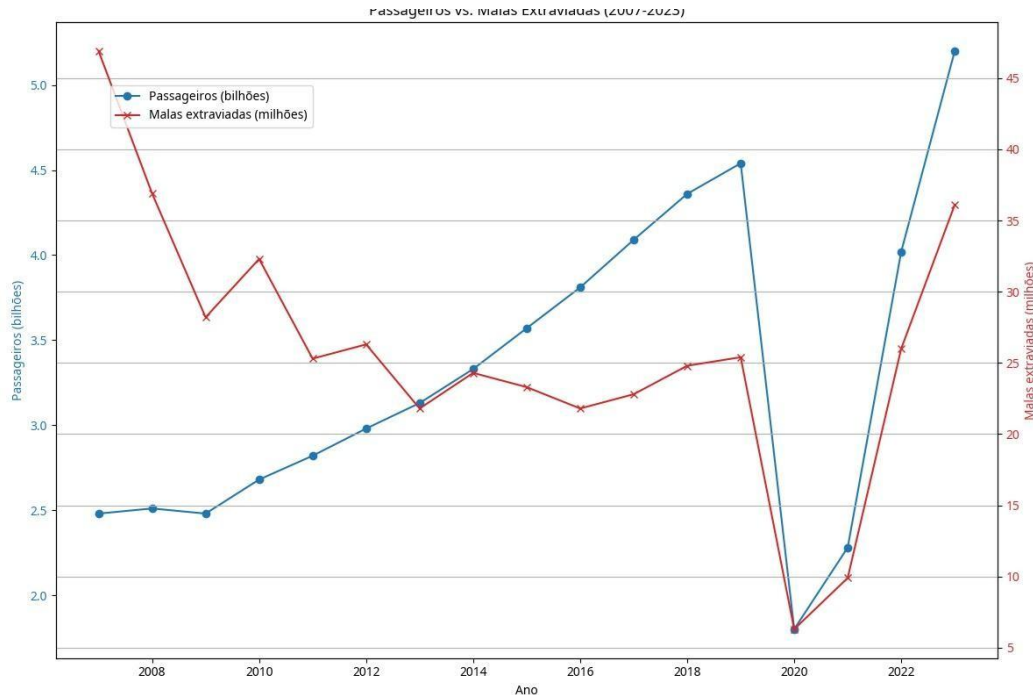
**ABEAR**

ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DAS EMPRESAS  
AÉREAS

# Dados globais de extravio de bagagem 2007-2023

- **Mais passageiros** - O número de passageiros aumentou de 2.48 bilhões em 2007 para 5.2 bilhões em 2023, demonstrando uma recuperação robusta e um crescimento contínuo na indústria da aviação;
- **Melhora na Taxa de Extravio** - A taxa de extravio de bagagens por mil passageiros também melhorou, caindo de 7.6 em 2007 para 6.9 em 2023. **Isso indica uma maior eficiência nas operações de manuseio de bagagens;**
- **Redução de Malas Extraviadas** - Apesar do aumento de passageiros, o **número absoluto de malas extraviadas diminuiu** de 46.9 milhões em 2007 para 36.1 milhões em 2023. Isso representa uma queda de 23% no período;
- **Impacto da Pandemia (2020-2021):** Houve uma queda drástica no número de passageiros e malas extraviadas em 2020 e 2021 devido à pandemia de COVID-19, com os números começando a se recuperar em 2022 e 2023.

# Passageiros x malas extraviadas



Fonte: SITA - Líder mundial em comunicação e tecnologia para o transporte aéreo

# Extravio de Bagagens



No Mundo, a taxa de extravio foi de **6,3 cada mil passageiros** em 2024.



Na América Latina, a taxa de extravio foi de **5,5 cada mil passageiros** em 2024.



No Brasil, a taxa de extravio foi de **2,1 cada mil passageiros** em 2024.

- Segundo dados da empresa de tecnologia ao setor aéreo SITA, as operações globais registraram 6,3 malas extraviadas por mil PAX, na América Latina de 5,5 e, no Brasil, dados Abear/WorldTracer, esse índice foi de aproximadamente 2,1.
- Ainda segundo a entidade, o extravio de bagagens representa um alto custo para a indústria — estimado em US\$ 5 bilhões em 2024 segundo a SITA —, abrangendo desde logística de devoluções até perda de produtividade; ainda assim, a América Latina mostra avanços consistentes, com queda de 15% nesse indicador (de 6,43 para 5,5 por mil passageiros em um ano), resultado dos investimentos de companhias aéreas e aeroportos em tecnologias que tornam o setor cada vez menos reativo e mais preditivo.

# Iniciativas globais para evitar o extravio de bagagem



**Investimentos crescentes em digitalização e automação:** O relatório "Sita baggage it insights 2024" mostra que há uma clara tendência em direção à digitalização e que a precisão da biometria e o rastreamento de sistemas touchless estão minimizando o extravio, direcionando as bagagens na direção correta.



**Avanços no Compartilhamento de Dados e Colaboração:** Aeroportos e companhias aéreas estão trabalhando ativamente em iniciativas para coletar e compartilhar mais dados. Espera-se uma experiência de recuperação de bagagem mais suave e rápida graças às iniciativas de coleta e compartilhamento de dados, adotadas por 93% dos aeroportos na entrega de bagagens e 95% das companhias aéreas na coleta de bagagens até o final de 2026.



**Investimento em Tecnologia:** A recuperação rápida e a melhoria contínua na taxa de extravio são atribuídas, em parte, ao investimento de 49% dos aeroportos em processamento de bagagens como parte de suas iniciativas de negócios, o que tem ajudado a lidar com o aumento do número de passageiros de forma mais eficiente.



# Extravio de Bagagens

Os extravios de bagagem correspondem a aproximadamente 7% das reclamações recebidas das empresas aéreas na plataforma Consumidor.Gov



- A **nota média atribuída ao atendimento** das empresas brasileiras foi de **3,9 (no geral)** e para extravio foi de **3,6**. Setores que apresentam alto volume de reclamações, como Fornecimento de Energia (3), Água (2,2), Telecom (3,8) e bancos (2,5) apresentaram notas inferiores das empresas aéreas brasileiras.
- O tempo médio de resposta ficou em **5,8 dias** das empresas brasileiras, contra 7,3 dias para os setores acima.
- As reclamações para este tema foram marcadas como RESOLVIDAS em **70% dos casos** (empresas brasileiras)



# Extravio de Bagagens

	ANAC	CNJ		Consumidor.Gov	
	PAX Regular (Em milhões)	Novos Processos Bagagem	Processos/10k Pax	Reclamações Extravios	Reclamações/10k Pax
2020	48,9	9.285	18,99	-	-
2021	65,5	6.540	9,98	-	-
2022	95,3	14.900	15,63	-	-
2023	109,7	21.917	19,98	7017	6,4
2024	114,2	27.757	24,31	5038	4,4
2025 (Até jun)	60,4	19.433	32,17	4814	8,0

- O crescimento da base de passageiros gera desafios adicionais na gestão de bagagens, com aumento relativo de reclamações — um movimento natural em cenários de forte expansão. Esse contexto representa oportunidade de reforçar processos e soluções tecnológicas, como o *Flybag*, garantindo maior eficiência. Mesmo assim, o nível de serviço segue elevado, com apenas 32,2 processos a cada 10 mil passageiros, equivalente a cerca de **0,5% de ajuizamentos por passageiro transportado no Brasil**.

# Extravio de Bagagens

## Exemplo de iniciativa

O Flybag já reduziu extravios em conexões curtas com um módulo implementado em GRU, que fornece dados em tempo real aos operadores. O recurso será expandido para BOG, LIM, SCL e CGH, e uma nova versão para conexões longas, com realidade aumentada, inicia testes em GRU. Na recuperação de bagagens, o app já funciona em 45 aeroportos, registrando malas encontradas e avisando clientes via WhatsApp. O tempo médio de devolução caiu de 120h para 48h em 83% dos casos, com meta de 90% em até dois dias. Também está em desenvolvimento uma função de IA para malas sem etiqueta, que criará registros com foto acessíveis. Os testes começam em GRU e SCL em setembro/2025.

# Mais ações das empresas aéreas para redução de extravios

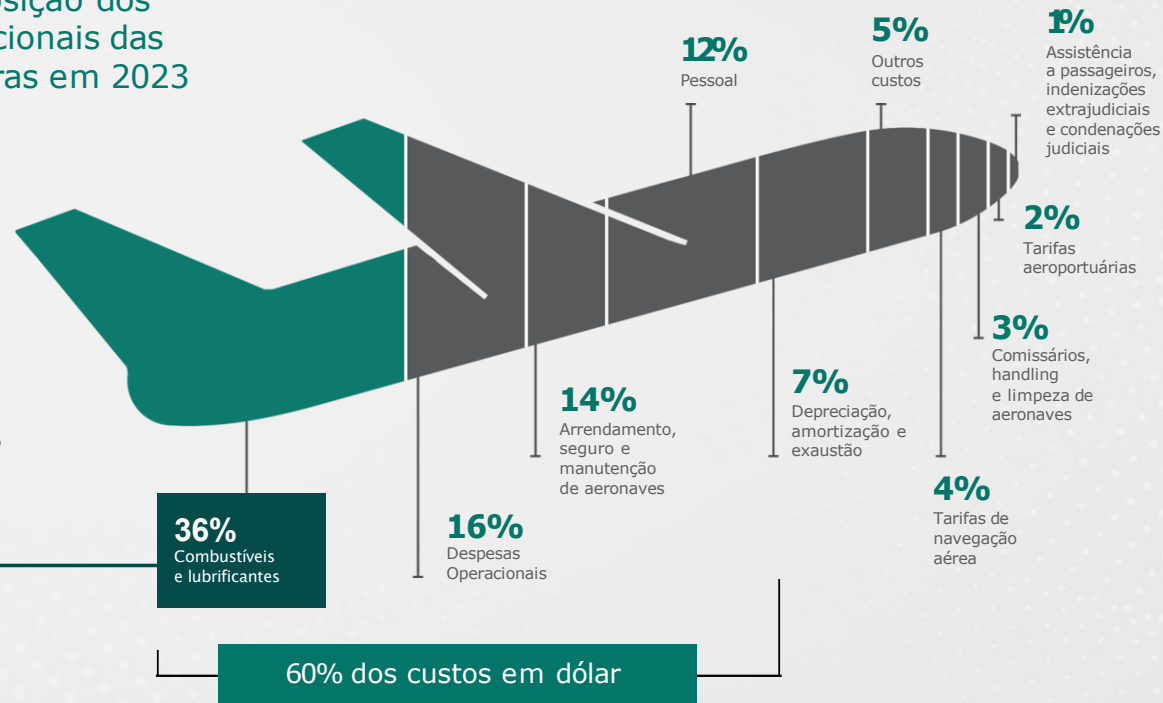
- ✓ Reforço constante com o time de check-in durante a etiquetagem das bagagens, garantindo anexação correta e identificação do cliente.
- ✓ Colaboradores na triagem, garantindo que todos os processos realizados pela GH sejam cumpridos corretamente.
- ✓ Campanhas e briefings de conscientização com a equipe de handler e equipe de solo.
- ✓ Conferência e confecção correta da DT14 (formulário de localização de bagagens).
- ✓ Indicadores de extravios para constante monitoramento.
- ✓ Em casos de necessidade de investigações, utilização das filmagens da administração do aeroporto.



# Composição de custos do Setor Aéreo

Detalhamento da composição dos custos e despesas operacionais das empresas aéreas brasileiras em 2023

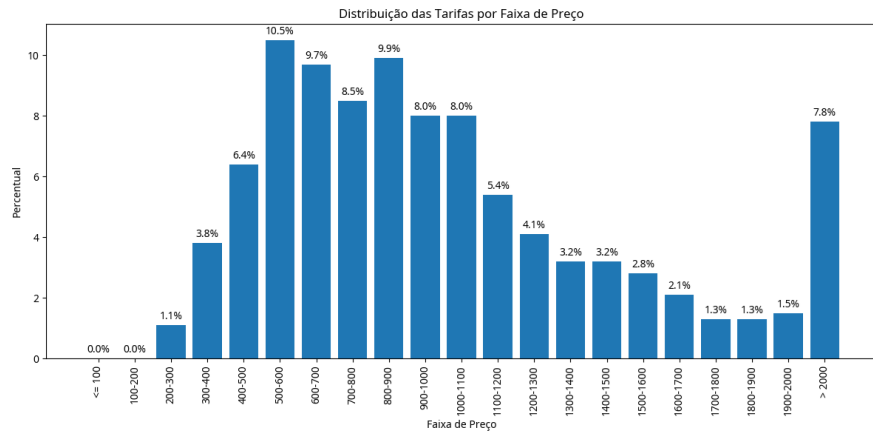
**QAV** corresponde a **36%** das despesas das empresas aéreas. Nos EUA representa **20%**.



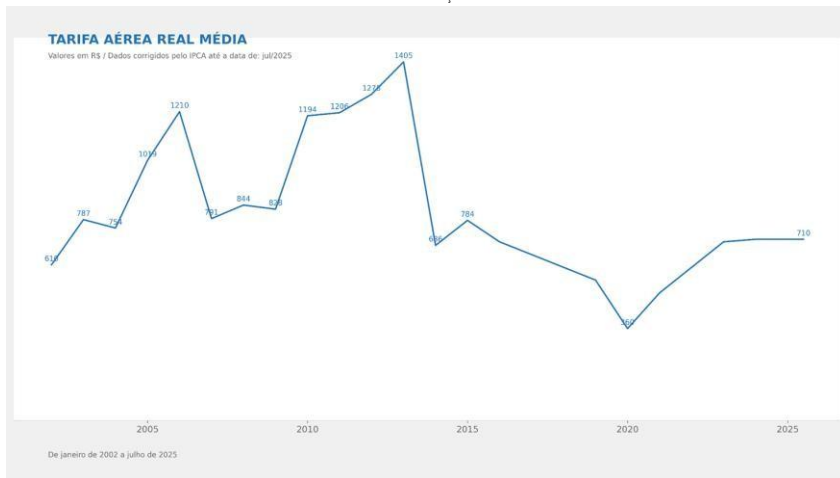
## Variação do preço e fatos relevantes

- Início dos anos 2000: Sem liberdade tarifária, tarifa média já chegou a passar de R\$ 1.200,00;
- Com a liberdade tarifária, mercado começou a se adaptar e em 2005 a tarifa média chegou a custar R\$ 554,00;
- Em 2013, a aviação brasileira alcançou os 100 milhões de passageiros transportados pela primeira vez;
- Em 2016, Petrobras adota o PPI (Preço de Paridade de Importação) como política de preços;
- Preço do QAV começa a subir anualmente - puxado pelo PPI - e pressiona aviação;
- Tarifa média saiu de R\$ 469,00 em 2016 e chegou a R\$ 757,00 quatro anos depois;
- Em 2022, o prejuízo das aéreas chega a R\$ 44,04 bilhões e o QAV aumentou 138% de janeiro de 2016 a dezembro daquele ano.

# Distribuição das tarifas por faixa de preço em 2024



# Média da tarifa ao longo do tempo





# OBRIGADO!

[abear.com.br](http://abear.com.br) / [agenciaabear.com.br](http://agenciaabear.com.br)

**ABEAR**

ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DAS EMPRESAS  
AÉREAS