



# **AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL**

## **RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº. 25/2010**

Regulamentação do Serviço de Atendimento ao  
Consumidor de Transporte Aéreo - REATAR

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....   | 4  |
| 2. ANÁLISE .....  | 5  |
| 2.1. ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES DOCUMENTAIS ENCAMINHADAS POR MEIO ELETRÔNICO ..... | 5  |
| MANIFESTAÇÃO Nº 1 .....   | 5  |
| MANIFESTAÇÃO Nº 2 .....   | 6  |
| MANIFESTAÇÃO Nº 3 .....   | 7  |
| MANIFESTAÇÃO Nº 4 .....   | 8  |
| MANIFESTAÇÃO Nº 5 .....   | 8  |
| MANIFESTAÇÃO Nº 6 .....   | 9  |
| MANIFESTAÇÃO Nº 7 .....   | 9  |
| MANIFESTAÇÃO Nº 8 .....   | 10 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 9 .....   | 10 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 10 .....  | 11 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 11 .....  | 12 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 12 .....  | 13 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 13 .....  | 14 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 14 .....  | 15 |
| ITEM: ARTIGO 4, parágrafo 1 .....   | 15 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 15 .....  | 16 |
| ITEM: artigo 4º, parágrafo 1º .....   | 16 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 16 ITEM: Art. 4º, III .....                                       | 16 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 17 .....  | 17 |
| ITEM: Parágrafo 3º do artigo 4º .....   | 17 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 18 .....  | 18 |
| ITEM: .....   | 18 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 19 .....  | 19 |
| ITEM: .....   | 19 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 20 .....  | 20 |
| ITEM: Parágrafo 3º do artigo 4 .....  | 20 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 22 .....  | 21 |
| ITEM: Art. 4º Parágrafo 3º .....  | 21 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 5 .....   | 22 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 6 .....   | 23 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 7 .....   | 24 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| MANIFESTAÇÃO Nº 8.....   | 24 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 9.....   | 24 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 10 ..... | 25 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 11 ..... | 25 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 12 ..... | 26 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 13 ..... | 26 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 14 ..... | 27 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 15 ..... | 27 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 16 ..... | 28 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 17 ..... | 28 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 18 ..... | 29 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 19 ..... | 29 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 20 ..... | 30 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 21 ..... | 31 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 22 ..... | 31 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 23 ..... | 32 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 24 ..... | 32 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 25 ..... | 33 |
| MANIFESTAÇÃO Nº 26 ..... | 33 |

## 1. INTRODUÇÃO

De acordo com o Aviso de Audiência Pública publicado no Diário Oficial da União nº 220, de 18/11/2010, seção 3, página 17, a Diretoria Colegiada desta Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), conforme deliberado na reunião de diretoria realizada em 16/11/2010, resolveu submeter à audiência pública proposta de resolução dispondo sobre a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro de transporte aéreo regular, cujo texto pode ser acessado no sítio desta Agência na rede mundial de computadores por meio do endereço eletrônico <http://www.anac.gov.br/transparencia/audienciaspublicas.asp>.

As contribuições documentais foram encaminhadas a esta Agência, por meio do endereço eletrônico [audiencia.reatar@anac.gov.br](mailto:audiencia.reatar@anac.gov.br) e por meio de formulário próprio disponível no sítio acima indicado até as 18 horas do dia 18/12/2010.

As audiências públicas ocorreram de forma digital, de forma que os participantes encaminharam suas contribuições via e-mail para a Diretoria de Infraestrutura Aeroportuária, a relatora do processo:

Conforme disposto no Decreto nº 5.731, de 20/3/2006, a audiência pública deve cumprir os seguintes objetivos:

- I - recolher subsídios para o processo decisório da ANAC;
- II - assegurar aos agentes e usuários dos respectivos serviços o encaminhamento de seus pleitos e sugestões;
- III - identificar, da forma mais ampla possível, os aspectos relevantes da matéria objeto da audiência pública; e
- IV - dar publicidade à ação regulatória da ANAC.

Os procedimentos formais foram conduzidos na íntegra e todos os prazos foram respeitados.

As manifestações quanto ao mérito da proposta, bem como quanto a dúvidas e questionamentos, foram devidamente registrados e passam a ser apreciados individualmente no item 2 do presente Relatório.

No intuito de possibilitar aos participantes o fácil acesso à resposta da ANAC acerca da contribuição, o presente relatório foi organizado tendo em vista o meio adotado para formular a manifestação; documental, e encaminhado por meio do endereço eletrônico [audiencia.reatar@anac.gov.br](mailto:audiencia.reatar@anac.gov.br) e via preenchimento de formulário próprio.

## 2. ANÁLISE

### 2.1. ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES DOCUMENTAIS ENCAMINHADAS POR MEIO ELETRÔNICO

| DADOS DO COLABORADOR  |        |
|---|--------|
| Nome:   |        |
| Organização: Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - SNEA   |        |
| Telefone de contato:  | E-mail |
| MANIFESTAÇÃO Nº 1   |        |
| <p>O transporte aéreo se constitui na prestação de um serviço público que se caracteriza pela velocidade e a presente proposta não traz mais agilidade, nem aos serviços nem às soluções de reclamações. Assim, a Resolução em tela deve ser desconsiderada, principalmente no que se refere à necessidade de implementação de estrutura exclusiva (instalações e pessoal) para o atendimento presencial aos passageiros. Adicionalmente, sugere-se que os aspectos relativos ao processo de registro e queixas e reclamações dos passageiros prossigam de acordo com a estrutura atualmente existente, ou seja, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de cada empresa e por meio eletrônico, considerando que atendem à legislação específica. Além disso, que os referidos aspectos pertinentes relativos às questões de reclamações e aos prazos de atendimento sejam incluídos na Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, que trata das Condições Gerais de Transporte. Por fim, reiteramos mais uma vez o entendimento de que a presente proposta não deve prosperar.</p>  |        |
| RESPOSTA DA ANAC  |        |
| <p>A função regulatória consiste em promover o interesse público, garantindo de um lado viabilizar os investimentos privados e, de outro, o bem-estar dos consumidores por meio da disponibilidade do serviço, em condições adequadas de qualidade e preço. O grande desafio para as agências reguladoras é encontrar o ponto ótimo que concilie as demandas das operações do mercado com a prestação do serviço público que satisfaça aos usuários.<sup>1</sup></p> <p>Para tanto, a atuação das agências objetiva, dentre outros, o atendimento da função de regulação social, voltada para assegurar ao cidadão o pleno exercício de seus direitos, sem que fique à mercê do poder econômico detido pelas prestadoras dos serviços. Aqui se reconhece a vulnerabilidade dos consumidores diante do mercado.</p> <p>A vulnerabilidade do consumidor é o ponto fundamental do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e, na prática, traduz-se na insuficiência e fragilidade de o consumidor manter-se imune a práticas lesivas sem a intervenção auxiliadora de instrumentos e órgãos estatais para sua proteção.<sup>2</sup> Nesse ponto recai a competência da ANAC em regulamentar as lacunas observadas no setor a fim de realizar o equilíbrio entre regulados e usuários.</p> <p>De fato, cabe à Agência regular, fiscalizar, reprimir, punir, mas não executar as atividades do setor. Ante o exposto preceitua Maria Sylvia Zanella Di Pietro: “a regulação constitui-se como o conjunto de regras de conduta e de controle da atividade econômica pública e privada e das atividades sociais não exclusivas do Estado, com a finalidade de proteger o interesse público”.</p> <p>Nesse intuito, identificou-se a necessidade de normatizar o atendimento oferecido aos passageiros pelas empresas aéreas a fim de restabelecer para o passageiro canal direto de manifestação com a empresa reclamada conforme determinados padrões .</p> |        |

Outrossim, e corroborando entendimento da SRE/ANAC, é válido se pensar em alternativas menos onerosas para o atendimento presencial.

<sup>1</sup> Fonte: Marcos Regulatórios no Brasil. Lucia Helena Salgado e Ronaldo Seroa da Motta, 2005.

<sup>2</sup> Fonte: Manual do Direito do Consumidor. ENDC, 2008.

## DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** TAM Linhas Aéreas SA

**Telefone de contato:**

**Email:**

## MANIFESTAÇÃO Nº 2

“ A TAM Linhas Aéreas SA, entende que a resolução em comento não merece vigorar, tendo em vista que a matéria já está regulamentada pelas legislações constantes no Decreto nº 6523/2008, que regulamenta as atividades de SAC e a Resolução nº 141/2010 da ANAC.”

## RESPOSTA DA ANAC

A função regulatória consiste em promover o interesse público, garantindo de um lado viabilizar os investimentos privados e, de outro, o bem-estar dos consumidores por meio da disponibilidade do serviço, em condições adequadas de qualidade e preço. O grande desafio para as agências reguladoras é encontrar o ponto ótimo que concilie as demandas das operações do mercado com a prestação do serviço público que satisfaça aos usuários.<sup>1</sup>

Para tanto, a atuação das agências objetiva, dentre outros, o atendimento da função de regulação social, voltada para assegurar ao cidadão o pleno exercício de seus direitos, sem que fique à mercê do poder econômico detido pelas prestadoras dos serviços. Aqui se reconhece a vulnerabilidade dos consumidores diante do mercado.

A vulnerabilidade do consumidor é o ponto fundamental do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e, na prática, traduz-se na insuficiência e fragilidade de o consumidor manter-se imune a práticas lesivas sem a intervenção auxiliadora de instrumentos e órgãos estatais para sua proteção .<sup>2</sup> Nesse ponto recai a competência da ANAC em regulamentar as lacunas observadas no setor a fim de realizar o equilíbrio entre regulados e usuários.

De fato, cabe à Agência regular, fiscalizar, reprimir, punir, mas não executar as atividades do setor. Ante o exposto preceitua Maria Sylvia Zanella Di Pietro: “a regulação constitui-se como o conjunto de regras de conduta e de controle da atividade econômica pública e privada e das atividades sociais não exclusivas do Estado, com a finalidade de proteger o interesse público”.

Nesse intuito, identificou-se a necessidade de normatizar o atendimento oferecido aos passageiros pelas empresas aéreas a fim de restabelecer para o passageiro canal direto de manifestação com a empresa reclamada conforme determinados padrões .

Outrossim, e corroborando entendimento da SRE/ANAC, é válido se pensar em alternativas menos onerosas para o atendimento presencial.

<sup>1</sup> Fonte: Marcos Regulatórios no Brasil. Lucia Helena Salgado e Ronaldo Seroa da Motta, 2005.

<sup>2</sup> Fonte: Manual do Direito do Consumidor. ENDC, 2008.

|  |
|--|
|  |
|--|

## DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: Azul Linhas Aéreas

Telefone de contato:

Email:

## MANIFESTAÇÃO Nº 3

Em que pese o excelente trabalho apresentado por esta renomada Agência entende ser inadequada a aprovação da Resolução nos termos apresentados, vez que cita diversas questões já previstas por meio de outras legislações vigentes, principalmente a Resolução nº 141/10 da ANAC, a qual estabelece diversos procedimentos de atendimento de passageiros, sendo devidamente cumprida pela AZUL.

## RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que a função regulatória consiste em promover o interesse público, garantindo de um lado viabilizar os investimentos privados e, de outro, o bem-estar dos consumidores por meio da disponibilidade do serviço, em condições adequadas de qualidade e preço. O grande desafio para as agências reguladoras é encontrar o ponto ótimo que concilie as demandas das operações do mercado com a prestação do serviço público que satisfaça aos usuários.<sup>1</sup>

Para tanto, a atuação das agências objetiva, dentre outros, o atendimento da função de regulação social, voltada para assegurar ao cidadão o pleno exercício de seus direitos, sem que fique à mercê do poder econômico detido pelas prestadoras dos serviços. Aqui se reconhece a vulnerabilidade dos consumidores diante do mercado.

A vulnerabilidade do consumidor é o ponto fundamental do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e, na prática, traduz-se na insuficiência e fragilidade de o consumidor manter-se imune a práticas lesivas sem a intervenção auxiliadora de instrumentos e órgãos estatais para sua proteção.<sup>2</sup> Nesse ponto recai a competência da ANAC em regulamentar as lacunas observadas no setor a fim de realizar o equilíbrio entre regulados e usuários.

De fato, cabe à Agência regular, fiscalizar, reprimir, punir, mas não executar as atividades do setor. Ante o exposto preceitua Maria Sylvia Zanella Di Pietro: “a regulação constitui-se como o conjunto de regras de conduta e de controle da atividade econômica pública e privada e das atividades sociais não exclusivas do Estado, com a finalidade de proteger o interesse público”.

Nesse intuito, identificou-se a necessidade de normatizar o atendimento oferecido aos passageiros pelas empresas aéreas a fim de restabelecer para o passageiro canal direto de manifestação com a empresa reclamada conforme determinados padrões .

Outrossim, e corroborando entendimento da SRE/ANAC, é válido se pensar em alternativas menos onerosas para o atendimento presencial.

<sup>1</sup> Fonte: Marcos Regulatórios no Brasil. Lucia Helena Salgado e Ronaldo Seroa da Motta, 2005.

<sup>2</sup> Fonte: Manual do Direito do Consumidor. ENDC, 2008.

| DADOS DO COLABORADOR  |       |
|---|-------|
| Nome:   |       |
| Organização: Continental Airlines   |       |
| Telefone para contato:  | Email |
| MANIFESTAÇÃO Nº 4   |       |
| <p>Sugere nova redação ao artigo 2º:</p> <p>Art. 2º Aplica-se esta Resolução no território nacional às empresas nacionais e estrangeiras de transporte aéreo regular de passageiros que operam no Brasil.</p> |       |
| RESPOSTA DA ANAC  |       |
| É válida a argumentação de que deve estar explícito no texto da norma que ela se aplica apenas no território nacional. Sugestão aceita.   |       |

| DADOS DO COLABORADOR   |        |
|--|--------|
| Nome:  |        |
| Organização: American Airlines   |        |
| Telefone de contato:   | Email: |
| MANIFESTAÇÃO Nº 5  |        |
| <p>Suprimir o inciso IV do art. 3º da norma. Não está claro na redação do inciso IV a quem caberia julgar “pertinentes” as queixas e reclamações dos passageiros. Além disso, o conceito de “pertinência” bem como de “qualidade do atendimento” são totalmente subjetivos.</p>        |        |
| RESPOSTA DA ANAC   |        |
| A ANAC agradece pela contribuição, e concorda com a reformulação do inciso do ponto de vista formal, de modo a tornar a redação objetiva. É fato que o legislador quis primar pela garantia de estrutura física que assegure a realização do atendimento presencial. Sugestão acatada. |        |

| DADOS DO COLABORADOR            |  |
|---------------------------------|--|
| Nome:                           |  |
| Organização: Azul Linhas Aéreas |  |



|   |               |
|---|---------------|
| <b>Telefone de contato:</b>   | <b>Email:</b> |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 6</b>  |               |
| Deixar clara a expressão “estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos”, constante do art. 3º, inciso IV, da proposta de Resolução.  |               |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |               |
| Concorda-se com a reformulação do inciso do ponto de vista formal, de modo a tornar a redação objetiva. É fato que o legislador quis primar pela garantia de estrutura física que assegure a realização do atendimento presencial. Sugestão aceita. |               |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>   |               |
| <b>Nome:</b>  |               |
| <b>Organização: American Airlines</b>   |               |
| <b>Telefone para contato:</b>   | <b>Email:</b> |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 7</b>  |               |
| Suprimir os termos “gratuito” e “ininterrupto” constante do inciso III do artigo 4. A instalação de um serviço telefônico para atendimento, especificamente, na prestação de informações, dúvidas, reclamações e cancelamentos de serviços não nos parece nada razoável, sendo excessivamente oneroso para as companhias aéreas e desproporcional ao volume de comunicações desta natureza entre passageiros e companhias aéreas.   |               |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |               |
| O Decreto nº 6.523/2008 estabelece obrigatoriedade do serviço de atendimento ao consumidor (SAC). Rege o Decreto que o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços operem 24 horas por dia, sete dias por semana, de forma gratuita e ininterrupta. Desse modo, parece inoportuna e contrária à legislação vigente a inexistência do serviço telefônico. A proposta ora apresentada visa regulamentar o Decreto sob comento, adequando o texto às especificidades inerentes ao setor aéreo. Nesse prisma, é oportuna a discussão de horário de atendimento diferenciado para as empresas aéreas que operem poucas frequências, tanto em voos domésticos quanto em voos internacionais. Sugestão aceita. |               |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>            |               |
| <b>Nome:</b>                           |               |
| <b>Organização: Azul Linhas Aéreas</b> |               |
| <b>Telefone para contato:</b>          | <b>Email:</b> |

### MANIFESTAÇÃO Nº 8

Suprimir o artigo 4º, da proposta de Resolução. A Azul entende que não merece prosperar o atendimento pessoal nos aeroportos, ao não ser aquele já existente e devidamente prestado através das lojas e dos balcões de check-in. Ademais, a AZUL já cumpre o Decreto 6.532/08, que regulamenta o CDC para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, além de disponibilizar através do website [www.voeazul.com.br](http://www.voeazul.com.br) o chat online e o atendimento através de formulário próprio, atendimentos esses que disponibilizam um número de protocolo para controle e finalização da reclamação. Note-se que a tendência mundial é a modernização dos sistemas de contato com o cliente e a redução do tempo de permanência no aeroporto, sendo certo que disponibilizar o atendimento pessoal exclusivo nos aeroportos seria um retrocesso, bem como ensejaria enormes filas, ineficiência no tratamento e o descontentamento de clientes. Sugestão rejeitada.

### RESPOSTA DA ANAC

Partindo da premissa de que todo consumidor deve dispor de meios e/ ou canais para exercer o seu direito de manifestar-se acerca dos serviços contratados, constatou-se que, muitas vezes, o passageiro não conta com uma unidade de atendimento especializado da empresa aérea no aeroporto com essa finalidade.

Ressalte-se que o atendimento presencial especializado no aeroporto justifica-se pela urgência do passageiro em solucionar questões como a prestação da assistência nos casos de atraso e cancelamento de voos e preterição de embarque, o endosso, o extravio de bagagem, dentre outros. Nessas ocorrências uma unidade de relacionamento nos aeroportos minimizaria os transtornos causados aos passageiros permitindo atuação imediata por parte da empresa aérea.

Assim, a tempestividade do atendimento proporcionará, também, inúmeros ganhos para a empresa tais como a fidelização de seus usuários, a melhoria de sua imagem frente à sociedade e o aprendizado contínuo na busca de soluções para a satisfação dos clientes.

Além disso, sob o aspecto legal, é dever da empresa a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais ocasionados, além da realização do primeiro atendimento ao consumidor de transporte aéreo.

Assim, concluí-se que o objetivo primordial da regulamentação é garantir o direito do consumidor nos atendimentos prestados pelas empresas aéreas e não simplesmente gerar mais custos.

É razoável, nesse sentido, e ratificando parecer da SRE/ANAC, que se pense em alternativas menos onerosas para o atendimento presencial, como por exemplo, a realização do serviço nas estruturas atualmente existentes com atendimento dedicado e especializado.

### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: American Airlines

### MANIFESTAÇÃO Nº 9

Suprimir o inciso I, do artigo 4º, da proposta de Resolução.

## RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que, partindo da premissa de que todo consumidor deve dispor de meios e/ ou canais para exercer o seu direito de manifestar-se acerca dos serviços contratados, constatou-se que, muitas vezes, o passageiro não conta com uma unidade de atendimento especializado da empresa aérea no aeroporto com essa finalidade.

Ressalte-se que o atendimento presencial especializado no aeroporto justifica-se pela urgência do passageiro em solucionar questões como a prestação da assistência nos casos de atraso e cancelamento de voos e preterição de embarque, o endosso, o extravio de bagagem, dentre outros. Nessas ocorrências uma unidade de relacionamento nos aeroportos minimizaria os transtornos causados aos passageiros permitindo atuação imediata por parte da empresa aérea.

Assim, a tempestividade do atendimento proporcionará, também, inúmeros ganhos para a empresa tais como a fidelização de seus usuários, a melhoria de sua imagem frente à sociedade e o aprendizado contínuo na busca de soluções para a satisfação dos clientes.

Além disso, sob o aspecto legal, é dever da empresa a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais ocasionados, além da realização do primeiro atendimento ao consumidor de transporte aéreo.

Assim, conclui-se que o objetivo primordial da regulamentação é garantir o direito do consumidor nos atendimentos prestados pelas empresas aéreas e não simplesmente gerar mais custos.

É razoável, nesse sentido, e ratificando parecer da SRE/ANAC, que se pense em alternativas menos onerosas para o atendimento presencial, como por exemplo, a realização do serviço nas estruturas atualmente existentes com atendimento dedicado e especializado.

## DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização: "TAM Linhas Aéreas SA"**

**Telefone de contato:**

**Email:**

## MANIFESTAÇÃO Nº 10

Suprimir o inciso I do art. 4º da norma. Em razão de as empresas aéreas já possuírem nos aeroportos infraestrutura para receber as reclamações dos passageiros nos balcões de *check-in*, bem como profissionais com poderes administrativos para resolver os problemas de contingência e os casos de extravio de bagagem, não havendo razão, portanto, da instalação de atendimento presencial apenas para este fim. Além disso, os aeroportos brasileiros não possuem espaço para destinar a todas as empresas aéreas instalarem o atendimento presencial, vez que a norma em questão obriga um local distinto dos balcões de check-in e lojas existentes nos aeroportos. Ademais, não há em outros países este tipo de atendimento, como exemplo, nos Estados Unidos os passageiros são encaminhados ao balcão das empresas e recebem um informativo contendo as orientações como os nomes e endereços dos hotéis para hospedagem, dentre outros, evitando, desta maneira o acúmulo de passageiros nos aeroportos e tumulto. Por estes motivos a inclusão do atendimento presencial nos aeroportos por parte das empresas aéreas vai de encontro ao que acontece em todo o mundo.

## RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sua manifestação, porém não aceita a sugestão. E informa que, todo consumidor deve dispor de meios e/ ou canais para exercer o seu direito de manifestar-se acerca dos serviços contratados, constatou-se que, muitas vezes, o passageiro não conta com uma unidade de atendimento especializado da empresa aérea no aeroporto com essa finalidade.

Ressalte-se que o atendimento presencial especializado no aeroporto justifica-se pela urgência do passageiro em solucionar questões como a prestação da assistência nos casos de atraso e cancelamento de voos e preterição de embarque, o endosso, o extravio de bagagem, dentre outros. Nessas ocorrências uma unidade de relacionamento nos aeroportos minimizaria os transtornos causados aos passageiros permitindo atuação imediata por parte da empresa aérea.

Assim, a tempestividade do atendimento proporcionará, também, inúmeros ganhos para a empresa tais como a fidelização de seus usuários, a melhoria de sua imagem frente à sociedade e o aprendizado contínuo na busca de soluções para a satisfação dos clientes.

Além disso, sob o aspecto legal, é dever da empresa a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais ocasionados, além da realização do primeiro atendimento ao consumidor de transporte aéreo.

Assim, concluí-se que o objetivo primordial da regulamentação é garantir o direito do consumidor nos atendimentos prestados pelas empresas aéreas e não simplesmente gerar mais custos.

É razoável, nesse sentido, e ratificando parecer da SRE/ANAC, que se pense em alternativas menos onerosas para o atendimento presencial, como por exemplo, a realização do serviço nas estruturas atualmente existentes com atendimento dedicado e especializado.

## DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - SNEA

**Telefone de contato:**

**Email:**

## MANIFESTAÇÃO Nº 11

Suprimir o inciso I, do artigo 4º, da proposta de Resolução. "...(...) dependendo da quantidade de colaboradores e das áreas alocadas para este fim, tal proposta acarretará na implantação de imensa estrutura (instalações e pessoal), gerando ociosidade na maior parte do tempo e em outros momentos de crise se constituir em locais com longas filas e/ou ajuntamento de pessoas, sem trazer nenhum benefício aos passageiros do transporte aéreo nacional e internacional. ...(...) o registro e gestão de queixas e reclamações de passageiros devem ser realizados de maneira centralizada, utilizando-se de ferramentas com elevada capacidade de processamento, tais como centrais telefônicas especializadas e internet". "A proposta de Resolução em tela se caracteriza também por exigir das empresas aéreas espaços adicionais nos aeroportos brasileiros para a prestação do serviço de atendimento presencial com exclusividade e "estrutura adequada", em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas à venda de passagens, o que se configura como quase impossível devido a atual escassez de áreas nos aeroportos. Neste contexto, caso sejam mantido o referido requisito regulatório (atendimento presencial exclusivo), parte das áreas ora destinadas ao atendimento

operacional dos passageiros serão revertidas para a implementação da estrutura requerida pela Resolução em tela, acarretando desdobramentos negativos com queda no nível de serviço (conforto) e maior degradação dos terminais aeroportuários. É importante ainda mencionar que o foco do passageiro quando presente no aeroporto é a realização de sua viagem. Neste momento, qualquer imprevisto é melhor solucionado no local onde as empresas possuem a maioria de seus recursos concentrados, isto é, o balcão de check-in e as lojas de comercialização. A existência de uma estrutura independente e exclusiva para atendimento de passageiros pressupõe que seus problemas não carecem de rapidez e, possivelmente, um atendimento telefônico especializado seria mais adequado”.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sua manifestação e informa que o consumidor deve dispor de meios e/ ou canais para exercer o seu direito de manifestar-se acerca dos serviços contratados, constatou-se que, muitas vezes, o passageiro não conta com uma unidade de atendimento especializado da empresa aérea no aeroporto com essa finalidade.

Ressalte-se que o atendimento presencial especializado no aeroporto justifica-se pela urgência do passageiro em solucionar questões como a prestação da assistência nos casos de atraso e cancelamento de voos e preterição de embarque, o endosso, o extravio de bagagem, dentre outros. Nessas ocorrências uma unidade de relacionamento nos aeroportos minimizaria os transtornos causados aos passageiros permitindo atuação imediata por parte da empresa aérea.

Assim, a tempestividade do atendimento proporcionará, também, inúmeros ganhos para a empresa tais como a fidelização de seus usuários, a melhoria de sua imagem frente à sociedade e o aprendizado contínuo na busca de soluções para a satisfação dos clientes.

Além disso, sob o aspecto legal, é dever da empresa a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais ocasionados, além da realização do primeiro atendimento ao consumidor de transporte aéreo.

Assim, concluí-se que o objetivo primordial da regulamentação é garantir o direito do consumidor nos atendimentos prestados pelas empresas aéreas e não simplesmente gerar mais custos.

É razoável, nesse sentido, e ratificando parecer da SRE/ANAC, que se pense em alternativas menos onerosas para o atendimento presencial, como por exemplo, a realização do serviço nas estruturas atualmente existentes com atendimento dedicado e especializado.

Sugestão não aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: Continental Airlines

Telefone de contato

Email

#### MANIFESTAÇÃO Nº 12

Suprimir o inciso I, juntamente com o § 1º do art. 4º. “Em que pese a justificativa da ANAC com relação a implementação do atendimento presencial nos aeroportos, já está comprovado que o serviço é ineficiente, conforme declaração da própria ANAC na oportunidade do fechamento dos postos de atendimento ao passageiro em 7 dos 10 aeroportos nos quais a ANAC disponibilizava o serviço. Com a criação do Serviço de Atendimento ao Cliente (Lei do SAC) e a

obrigatoriedade da Resolução 141, qualquer queixa não relativa a referida resolução será encaminhada para análise, já que deixa de ser emergencial e o passageiro terá o mesmo atendimento que o oferecido no SAC por telefone, razão pela qual a proposta é ineficiente. Portanto, se a própria ANAC entendeu ser ineficiente o atendimento presencial no aeroporto, não é razoável e justificável exigir que a empresa aérea tenha necessidade diferenciada, até mesmo em razão dos problemas emergenciais que podem ser resolvidos no balcão do Check-in ou na loja do aeroporto, com base na Resolução 141, enquanto as demais reclamações seriam encaminhadas para análise. Ademais, havendo garantia do atendimento através do SAC por telefone gratuito, não existe vantagem para o passageiro de procurar um representante da empresa no aeroporto. Com relação ao § 1º, na remota hipótese da ANAC entender pela necessidade do atendimento presencial, do qual a própria Agência o considerou ineficaz, não é razoável manter uma operação 24h, 7 dias por semana, seja pela ineficiência do serviço ou em razão dos serviços emergenciais estarem garantidos pela Resolução 141. Desta forma a sugestão é a exclusão do referido artigo ou, no mínimo, a substituição para o horário de atendimento ao voo de cada empresa aérea. Importante ressaltar que diversas empresas operam apenas em horário específico e muitas vezes não operam em determinados dias da semana, o que torna o atendimento presencial com base no horário do aeroporto incompatível com a finalidade, devendo ser no máximo no horário de operação dos seus respectivos voos.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que a sugestão foi acatada parcialmente, sendo Contrária à proposição de supressão do inciso I, do art. 4º, mas, a favor da adequação do § 1º. No que concerne ao fechamento dos Postos de Atendimento da ANAC registra-se que grande parte das demandas provenientes da relação de consumo firmada entre as empresas aéreas e os passageiros é desviada para os agentes reguladores, órgãos de defesa do consumidor e Poder Judiciário, o que comumente é chamado de terceirização da responsabilidade. Dessa forma, órgãos de natureza eminentemente recursal vêm atuando em primeira instância. No caso específico, esse atendimento era realizado nos 8 (oito) postos de atendimento cujas atividades foram encerradas, passando a ANAC a receber manifestações de passageiros, preferencialmente em 2ª instância (após contato do passageiro junto à empresa aérea), via call center e internet; Nesse mister, compete à empresa aérea e não à ANAC atender o passageiro, a fim de que as garantias previstas na Resolução nº 141 sejam resguardadas. Note-se, à guisa de exemplo, que uma reacomodação por atraso de voo pode e deve ser saneada no próprio aeroporto, por agente apto a promover o reequilíbrio contratual entre empresa aérea e passageiro. Obsta a essa ação, a ausência atual de funcionários e de espaço físico dedicado a tal finalidade, uma vez que os balcões de check-in encontram-se saturados. Noutro viés, quanto ao horário de atendimento, é factível a adoção de atendimento presencial coincidente com a operação de cada empresa, estando disponível, no mínimo, 2 horas antes e 2 horas depois do embarque ou desembarque.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** Air France e KLM

**MANIFESTAÇÃO Nº 13**

**ITEM: Art. 4º, I**

Sugiro a retirada do artigo 4º, inciso I. Todas as cias aéreas tem pessoal em seu check-in para resolver os problemas imediatos, além, de pontos de vendas e atendimento nos aeroportos,

além 0800 SAC, e internet para reclamações para os casos imediatos. Não há condições de se disponibilizar uma pessoa 24 horas para atender passageiros que querem reclamar.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que todo consumidor deve dispor de meios e/ou canais para exercer o seu direito de manifestar-se acerca dos serviços contratados, constatou-se que, muitas vezes, o passageiro não conta com uma unidade de atendimento especializado da empresa aérea no aeroporto com essa finalidade.

Ressalte-se que o atendimento presencial especializado no aeroporto justifica-se pela urgência do passageiro em solucionar questões como a prestação da assistência nos casos de atraso e cancelamento de voos e preterição de embarque, o endosso, o extravio de bagagem, dentre outros. Nessas ocorrências uma unidade de relacionamento nos aeroportos minimizaria os transtornos causados aos passageiros permitindo atuação imediata por parte da empresa aérea.

Assim, a tempestividade do atendimento proporcionará, também, inúmeros ganhos para a empresa tais como a fidelização de seus usuários, a melhoria de sua imagem frente à sociedade e o aprendizado contínuo na busca de soluções para a satisfação dos clientes.

Além disso, sob o aspecto legal, é dever da empresa a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais ocasionados, além da realização do primeiro atendimento ao consumidor de transporte aéreo.

Assim, conclui-se que o objetivo primordial da regulamentação é garantir o direito do consumidor nos atendimentos prestados pelas empresas aéreas e não simplesmente gerar mais custos.

É razoável, nesse sentido, e ratificando parecer da SRE/ANAC, que se pense em alternativas menos onerosas para o atendimento presencial, como por exemplo, a realização do serviço nas estruturas atualmente existentes com atendimento dedicado e especializado.

Por esta razão, a sua sugestão não será acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** Felsberg e Associados

#### MANIFESTAÇÃO Nº 14

**ITEM:** ARTIGO 4, parágrafo 1

Sugere-se nova redação para o artigo 4:

“O horário de funcionamento do atendimento presencial deverá, no mínimo, coincidir com os horários em que a companhia operar voos naquele aeroporto.”

Não há qualquer razão para se manter um funcionário atendendo em horários em que a companhia não tenha operações naquele aeroporto. Se for exigido atendimento presencial, que seja nos horários dos voos daquela companhia, quando passageiros e funcionários estarão no aeroporto”.

#### RESPOSTA DA ANAC

É factível a adoção de atendimento presencial coincidente com a operação de cada empresa, estando disponível, no mínimo, 2 horas antes e 2 horas depois. A ANAC agradece a sua manifestação e a mesma será acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 15

ITEM: artigo 4º, parágrafo 1º

Sugere nova redação ao parágrafo 1º do artigo 4º:

“ § 1º O horário de funcionamento do atendimento presencial deverá coincidir com o horário das operações de cada empresa, salvo autorização expressa da ANAC.”

Existem determinadas bases, onde voamos apenas nos finais de semana, não há viabilidade econômica para manter toda esta estrutura se não há operação.

#### RESPOSTA DA ANAC

É factível a adoção de atendimento presencial coincidente com a operação de cada empresa, estando disponível, no mínimo, 2 horas antes e 2 horas depois do embarque ou desembarque. A ANAC agradece a sua manifestação e informa que a mesma será acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: American Airlines

MANIFESTAÇÃO Nº 16 ITEM: Art. 4º, III

Sugere suprimir o inciso III do artigo 4º da norma.

“A instalação de um serviço telefônico para a atendimento especificamente, na prestação de informações, dúvidas, reclamações e cancelamentos de serviços não nos parece nada razoável, sendo excessivamente oneroso para as companhias aéreas e desproporcional ao volume de comunicações desta natureza entre passageiros e companhias aéreas.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que o Decreto nº 6.523/2008 estabelece obrigatoriedade do serviço de atendimento ao consumidor (SAC). Rege o Decreto que o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços operem 24 horas por dia, sete dias por semana. Desse modo, parece inoportuna e contrária à legislação vigente a inexistência do



serviço telefônico. A proposta ora apresentada visa regulamentar o Decreto sob comento, adequando o texto às especificidades inerentes ao setor aéreo. Nesse prisma, é oportuna a discussão de horário de atendimento diferenciado para as empresas aéreas que operem poucas frequências, tanto em voos domésticos quanto em voos internacionais. Partindo da premissa de que todo consumidor deve dispor de meios e/ ou canais para exercer o seu direito de manifestar-se acerca dos serviços contratados, constatou-se que, muitas vezes, o passageiro não conta com uma unidade de atendimento especializado da empresa aérea no aeroporto com essa finalidade. Portanto, sua manifestação não será acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** American Airlines

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 17

**ITEM: Parágrafo 3º do artigo 4º**

Suprimir o parágrafo 3º do artigo 4º. “Não nos parece fazer sentido ter uma área distinta para atendimento presencial (caso tal venha a prevalecer). Em todos os principais aeroportos brasileiros existe absoluta escassez de áreas aeroportuárias. Áreas disponíveis, caso venham a existir, dificilmente seriam contíguas às áreas já ocupadas por cada companhia aérea. Além disso, alugar áreas em aeroportos tem um alto custo. Por fim, a finalidade primordial de um aeroporto é transportar passageiros.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a contribuição e esclarece que corroborando a tese de que a escassez de áreas aeroportuárias para implantação de atendimento presencial exclusivo para reclamações é fator relevante, destaca-se que a regulamentação apresentada tem a finalidade de assegurar que as empresas de transporte aéreo regular cumpram integralmente as cláusulas contratuais pactuadas com o consumidor.

Para a consecução dessa finalidade, o atendimento ao consumidor de transporte aéreo deverá ser realizado pelas empresas aéreas, independentemente do espaço físico destinado a tal atividade, desde que observadas as seguintes premissas:

- a. foco no passageiro usuário dos serviços;
- b. definição de padrões de qualidade do atendimento;
- c. sistematização do processo de avaliação continuada da satisfação do passageiro usuário;
- d. criação de mecanismos de transparência;
- e. adoção de sistemática de monitoramento e aferição do desempenho dos funcionários que prestam atendimento diretamente ao passageiro usuário.

Sua sugestão será acolhida.

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b> Ibéria   |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 18</b>  |
| <b>ITEM:</b>   |
| <p>Suprimir o parágrafo 3º do artigo 4º da norma.</p> <p>“A estrutura a que se refere o inciso I deverá ser montada em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens, atendidas as disponibilidades do operador aeroportuário, nos termos da Resolução 113/2009. Em caso de indisponibilidade de local, poderão as companhias aéreas realizar dito atendimento em área reservada para tal em seus locais de venda de passagens.”</p> <p>As ações de uso de áreas nos aeroportos não podem desprezar a regulamentação dos aeroportos e o trabalho do operador aeroportuário disponibilizar espaço para que as companhias cumpram com as regras desta Resolução, não podem elas ser apenadas por isso. Considerando que a normativa da ANAC tem o intuito de regular o setor, deve, então, prever uma solução pronta para o problema, eis que impõe prazo para implementação das novas regras.</p>   |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |
| <p>A ANAC agradece a contribuição e esclarece que a mesma corrobora a tese sustentada por esta Agência de que a escassez de áreas aeroportuárias para implantação de atendimento presencial exclusivo para reclamações é fator relevante, destaca-se que a regulamentação apresentada tem a finalidade de assegurar que as empresas de transporte aéreo regular cumpram integralmente as cláusulas contratuais pactuadas com o consumidor.</p> <p>Para a consecução dessa finalidade, o atendimento ao consumidor de transporte aéreo deverá ser realizado pelas empresas aéreas, independentemente do espaço físico destinado a tal atividade, desde que observadas as seguintes premissas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. foco no passageiro usuário dos serviços;</li><li>b. definição de padrões de qualidade do atendimento;</li><li>c. sistematização do processo de avaliação continuada da satisfação do passageiro usuário;</li><li>d. criação de mecanismos de transparência;</li><li>e. adoção de sistemática de monitoramento e aferição do desempenho dos funcionários que prestam atendimento diretamente ao passageiro usuário.</li></ul> <p>Sugestão aceita.</p> |

|                             |
|-----------------------------|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b> |
| <b>Nome:</b>                |
| <b>Organização:</b> Webjet  |

**E-mail:**

**MANIFESTAÇÃO Nº 19**

**ITEM:**

Suprimir o parágrafo 3º do artigo 4º da norma.

“A estrutura a que se refere o inciso I deverá ser montada em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens, atendidas as disponibilidades do operador aeroportuário, nos termos da Resolução 113/2009. Em caso de indisponibilidade de local, poderão as companhias aéreas realizar dito atendimento em área reservada para tal em seus locais de venda de passagens.”

As ações de uso de áreas nos aeroportos não podem desprezar a regulamentação dos aeroportos e o trabalho do operador aeroportuário disponibilizar espaço para que as companhias cumpram com as regras desta Resolução, não podem elas ser apenadas por isso. Considerando que a normativa da ANAC tem o intuito de regular o setor, deve, então, prever uma solução pronta para o problema, eis que impõe prazo para implementação das novas regras.

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece pela manifestação e esclarece que a mesma corrobora a tese sustentada por esta Agência de que a escassez de áreas aeroportuárias para implantação de atendimento presencial exclusivo para reclamações é fator relevante, destaca-se que a regulamentação apresentada tem a finalidade de assegurar que as empresas de transporte aéreo regular cumpram integralmente as cláusulas contratuais pactuadas com o consumidor.

Para a consecução dessa finalidade, o atendimento ao consumidor de transporte aéreo deverá ser realizado pelas empresas aéreas, independentemente do espaço físico destinado a tal atividade, desde que observadas as seguintes premissas:

- a. foco no passageiro usuário dos serviços;
- b. definição de padrões de qualidade do atendimento;
- c. sistematização do processo de avaliação continuada da satisfação do passageiro usuário;
- d. criação de mecanismos de transparência;
- e. adoção de sistemática de monitoramento e aferição do desempenho dos funcionários que prestam atendimento diretamente ao passageiro usuário.

A sugestão será acolhida.

**DADOS DO COLABORADOR**

**Nome:**

**Organização:** JURCAIB

**E-mail:**

## MANIFESTAÇÃO Nº 20

### ITEM: Parágrafo 3º do artigo 4.

Suprimir o Art. 4º, §3º

“A estrutura a que se refere o inciso I deverá ser montada em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens, atendidas as disponibilidades do operador aeroportuário, nos termos da Resolução 113/2009. Em caso de indisponibilidade de local, poderão as companhias aéreas realizar tal atendimento em área reservada para este fim em seus locais de venda de passagens.”

A disponibilização de áreas aeroportuárias às empresas de transporte aéreo regular de passageiros está contida na Resolução 113. A Minuta ora proposta determina que as empresas deverão propiciar o atendimento aos seus passageiros em estruturas a serem montadas distintas dos balcões de check-in e das lojas destinadas à venda de passagens. Acreditamos que tal poderia vir a ser cumprido por empresas que dispõem de grandes áreas para atendimento a seus passageiros, o que não caracteriza a maioria das transportadoras internacionais, portanto, há que se permitir o atendimento a estes passageiros nos mesmos locais de suas lojas caso não exista área suficiente liberada pelo administrador do aeroporto ara este fim.

### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sugestão e informa que a mesma corrobora a tese sustentada por esta Agência de que a escassez de áreas aeroportuárias para implantação de atendimento presencial exclusivo para reclamações é fator relevante, destaca-se que a regulamentação apresentada tem a finalidade de assegurar que as empresas de transporte aéreo regular cumpram integralmente as cláusulas contratuais pactuadas com o consumidor.

Para a consecução dessa finalidade, o atendimento ao consumidor de transporte aéreo deverá ser realizado pelas empresas aéreas, independentemente do espaço físico destinado a tal atividade, desde que observadas as seguintes premissas:

- a. foco no passageiro usuário dos serviços;
- b. definição de padrões de qualidade do atendimento;
- c. sistematização do processo de avaliação continuada da satisfação do passageiro usuário;
- d. criação de mecanismos de transparência;
- e. adoção de sistemática de monitoramento e aferição do desempenho dos funcionários que prestam atendimento diretamente ao passageiro usuário.

Manifestação acolhida.

### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: Felsberg e Associados

|  |
|--|
| E-mail:  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 21</b>  |
| ITEM: Parágrafo 3º do artigo 4.  |
| Suprimir o Art. 4º, §3º<br>“Os aeroportos brasileiros já sofrem, principalmente os de São Paulo, crônico problema de falta de espaço. Criar a necessidade de que cada companhia tenha um espaço a mais, além das lojas e balcões de check-in é, não só desnecessário, mas praticamente inviável.   |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |
| A ANAC agradece a sugestão e informa que a mesma corrobora a tese sustentada por esta Agência de que a escassez de áreas aeroportuárias para implantação de atendimento presencial exclusivo para reclamações é fator relevante, destaca-se que a regulamentação apresentada tem a finalidade de assegurar que as empresas de transporte aéreo regular cumpram integralmente as cláusulas contratuais pactuadas com o consumidor.<br>Para a consecução dessa finalidade, o atendimento ao consumidor de transporte aéreo deverá ser realizado pelas empresas aéreas, independentemente do espaço físico destinado a tal atividade, desde que observadas as seguintes premissas:<br>a. foco no passageiro usuário dos serviços;<br>b. definição de padrões de qualidade do atendimento;<br>c. sistematização do processo de avaliação continuada da satisfação do passageiro usuário;<br>d. criação de mecanismos de transparência;<br>e. adoção de sistemática de monitoramento e aferição do desempenho dos funcionários que prestam atendimento diretamente ao passageiro usuário.<br>Manifestação acolhida. |

|   |
|---|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>   |
| <b>Nome:</b>  |
| <b>Organização:</b> Air France  |
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 22</b>   |
| <b>ITEM: Art. 4º Parágrafo 3º</b>   |
| Sugere a supressão do parágrafo 3º do art. 4º.<br>“ Não há espaço nos aeroportos, não há estrutura aeroportuária – isso acarretará custos adicionais de aluguel de espaço”. |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |

A ANAC agradece a sugestão e esclarece que a mesma corrobora a tese sustentada por esta Agência de que a escassez de áreas aeroportuárias para implantação de atendimento presencial exclusivo para reclamações é fator relevante, destaca-se que a regulamentação apresentada tem a finalidade de assegurar que as empresas de transporte aéreo regular cumpram integralmente as cláusulas contratuais pactuadas com o consumidor.

Para a consecução dessa finalidade, o atendimento ao consumidor de transporte aéreo deverá ser realizado pelas empresas aéreas, independentemente do espaço físico destinado a tal atividade, desde que observadas as seguintes premissas:

- a. foco no passageiro usuário dos serviços;
- b. definição de padrões de qualidade do atendimento;
- c. sistematização do processo de avaliação continuada da satisfação do passageiro usuário;
- d. criação de mecanismos de transparência;
- e. adoção de sistemática de monitoramento e aferição do desempenho dos funcionários que prestam atendimento diretamente ao passageiro usuário.

Contribuição aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** Azul Linhas Aéreas

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 23

**ITEM: Art. 4º, § 1º e § 3º**

Sugere nova redação aos §§ 1º e 3º:

“§ 1º O horário de funcionamento do atendimento presencial deverá coincidir com o horário de atendimento dos voos da empresa aérea, salvo autorização expressa da ANAC.

§ 3º A estrutura a que se refere o inciso I poderá ser montada em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens, desde que previamente autorizado pelo órgão de infra-estrutura aeroportuária.”

“ Insta também ressaltar a pouca ou quase nenhuma estrutura aeroportuária, sendo fato notório que a maioria dos aeroportos não dispõe de aérea livre, tampouco de “estrutura adequada” em aérea distinta dos balcões de check-in e das lojas, podendo atrapalhar até mesmo as operações básicas das empresas aéreas. Note-se que os balcões de check-in e lojas são dependências ideais para o adequado atendimento do consumidor com eficiência, pois há acesso ao sistema da empresa e funcionários com autonomia e poderes gerenciais para resolver a situação do cliente. Disponibilizar outro funcionário para atendimento presencial exclusivo ensejaria custos e questões trabalhistas, dificultando a subordinação aos gerentes dos aeroportos. Caso assim não entendam, há que se revisar também a questão do horário de trabalho de tais funcionários, que deve coincidir com o horário do atendimento dos voos e não do aeroporto.”

#### RESPOSTA DA ANAC

Quanto ao horário de atendimento, é factível a adoção de atendimento presencial coincidente com a operação de cada empresa, estando disponível, no mínimo, 2 horas antes e 2 horas

depois do embarque ou desembarque.

A ANAC reconhece que, a escassez de áreas aeroportuárias para implantação de atendimento presencial exclusivo para reclamações é fator relevante, destaca-se que a regulamentação apresentada tem a finalidade de assegurar que as empresas de transporte aéreo regular cumpram integralmente as cláusulas contratuais pactuadas com o consumidor.

Para a consecução dessa finalidade, o atendimento ao consumidor de transporte aéreo deverá ser realizado pelas empresas aéreas, independentemente do espaço físico destinado a tal atividade, desde que observadas as seguintes premissas:

- a. foco no passageiro usuário dos serviços;
- b. definição de padrões de qualidade do atendimento;
- c. sistematização do processo de avaliação continuada da satisfação do passageiro usuário;
- d. criação de mecanismos de transparência;
- e. adoção de sistemática de monitoramento e aferição do desempenho dos funcionários que prestam atendimento diretamente ao passageiro usuário.

Contribuição aceita. A ANAC agradece a participação.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:** Murilo Bohet

**Organização:** não identificada

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 24

**ITEM:** Art. 4º, § 2º

Sugere

A quantidade de passageiros movimentados anualmente em cada aeroporto a que se refere o inciso I será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior, e será disponibilizada no sítio eletrônico da ANAC na internet.

“A publicação da lista de aeroportos nos quais cada empresa terá de manter estrutura de atendimento presencial fará com que: 1) os usuários saibam onde terão o direito de encontrar atendimento presencial por parte das empresas; 2) ao tomar conhecimento do direito e não encontrar meios de exercê-lo (posto inexistente, sem funcionários, etc.), os usuários poderão fazer a devida reclamação à ANAC.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a contribuição e a aceita em virtude de a mesma aperfeiçoar a disposição da proposta de Resolução.

#### DADOS DO COLABORADOR

|   |
|---|
| <b>Nome:</b>  |
| <b>Organização:</b> Felsberg e Associados   |
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 25</b>   |
| <b>ITEM: artigo 5º</b>  |
| Sugere suprimir o artigo 5º.<br>“Se o atendimento será presencial durante as operações, o passageiro localizará com muito mais facilidade um agente no aeroporto do que localizaria algum responsável específico através de qualquer telefone.” |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |
| A ANAC agradece a contribuição e concorda que a identificação do agente de atendimento não será decisiva para a eficácia do serviço.  |

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b> TAM Linhas Aéreas SA   |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 26</b>  |
| Sugere suprimir o artigo 5º:<br>“Art. 5º As empresas de transporte aéreo regular de passageiros deverão dar ampla divulgação, na mídia e nos aeroportos onde operarem, da existência de seus canais de atendimento, com informações completas acerca de suas finalidade e forma de utilização.”<br>Esta alteração é requerida para incentivar e aprimorar os canais de atendimento existentes e reforçar que o atendimento presencial seria um retrocesso no procedimento. |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |
| A ANAC agradece a sua manifestação e reconsidera o fato de que a identificação do agente de atendimento não será decisiva para a eficácia do serviço. Contribuição aceita.   |

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b> Murilo Bohet  |
| <b>Organização:</b> não identificada   |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 27</b>  |
| <b>ITEM: Art. 4º, § 2º.</b>  |
| Sugere nova redação:<br>“A quantidade de passageiros movimentados anualmente em cada aeroporto a que se refere o |



inciso I será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior, e será disponibilizada no sítio eletrônico da ANAC na internet.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que a mesma complementar ao objetivo do dispositivo normativo, portanto, a sugestão é aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** Felsberg

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 28 ITEM:

Suprimir o art. 5º, da proposta.

“Se o atendimento será presencial durante as operações, o passageiro localizará com muito mais facilidade um agente no aeroporto do que localizaria algum responsável específico através de qualquer telefone.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a sua contribuição e informa que a identificação do agente de atendimento não será decisiva para a eficácia do serviço. Aceita a contribuição.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** TAM Linhas Aéreas SA

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 29 ITEM:

Suprimir o artigo 5º:

“Art. 5º As empresas de transporte aéreo regular de passageiros deverão dar ampla divulgação, na mídia e nos aeroportos onde operarem, da existência de seus canais de atendimento, com informações completas acerca de suas finalidade e forma de utilização.”

Esta alteração é requerida para incentivar e aprimorar os canais de atendimento existentes e reforçar que o atendimento presencial seria um retrocesso no procedimento.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e informa que a identificação do agente de atendimento não será decisiva para a eficácia do serviço. Sugestão acolhida.

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b> Air France e KLM   |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 30</b>  |
| Suprimir o artigo 5º.<br>“Desnecessário tal exigência, visto que a ANAC possui todos os dados das empresas operadoras no Brasil. Cada aeroporto possui um responsável pelas operações. Além de toda equipe que atendem nos check ins e lojas nos aeroportos, resolvendo todo tipo de necessidade imediata dos passageiros. Para reclamações, as Cias possuem o 0800 SAC e os sites.” |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |
| A ANAC agradece sua manifestação e informa que a proposta será acolhida, tendo em vista que a identificação do agente de atendimento não será decisiva para a eficácia do serviço. Contribuição acolhida.  |

|   |
|---|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>   |
| <b>Nome:</b>  |
| <b>Organização:</b> American Airlines   |
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 31</b>   |
| <b>ITEM: Art. 6º</b>  |
| Sugere suprimir o termo “acessibilidade” constante do artigo 6º.<br>“A adaptação de mobiliário prevista na Resolução nº 9 deveria ser atendida pela administração aeroportuária, a quem o mobiliário pertence. O mesmo ocorre com relação a outras providencias relativas a acessibilidade de pessoas portadoras de necessidades especiais contidas em tal Resolução.”  |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |
| A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que rejeitou a contribuição acerca da supressão do termo "acessibilidade" do art. 6º, alegando ser isso de competência do operador aeroportuário.<br>A manifestação não encontra respaldo na normativa atual, a Resolução nº 009/2007, da ANAC. Esta Resolução estabelece que a acessibilidade deve ser assegurada às pessoas portadoras de necessidades especiais, tanto por parte das prestadoras de serviços aéreos quando por parte do operador aeroportuário observadas suas devidas responsabilidades, nos termos do Art. 3º “Os procedimentos estabelecidos nesta NOAC deverão ser observados pelas empresas aéreas e pelas administrações aeroportuárias, sendo aplicáveis aos elos do Sistema de Aviação Civil, no que for compatível.” |

|   |
|---|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>   |
| <b>Nome:</b>  |
| <b>Organização:</b> Azul Linhas Aéreas  |
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 32</b>   |
| <b>ITEM: artigo 6º</b>  |
| Sugere-se a exclusão do artigo 6º.<br>“A exclusão da acessibilidade às pessoas com deficiência visual nos portais e sítios eletrônicos da rede mundial de computadores, vez que há necessidade de instalação de softwares nos próprios equipamentos”  |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |
| A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que rejeitou a contribuição acerca da supressão do termo "acessibilidade" do art. 6º, alegando ser isso de competência do operador aeroportuário.<br>A manifestação não encontra respaldo na normativa atual, a Resolução nº 009/2007, da ANAC. Esta Resolução estabelece que a acessibilidade deve ser assegurada às pessoas portadoras de necessidades especiais, tanto por parte das prestadoras de serviços aéreos quando por parte do operador aeroportuário observadas suas devidas responsabilidades, nos termos do Art. 3º “Os procedimentos estabelecidos nesta NOAC deverão ser observados pelas empresas aéreas e pelas administrações aeroportuárias, sendo aplicáveis aos elos do Sistema de Aviação Civil, no que for compatível.” |

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b> Air France e KLM   |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 33</b>  |
| <b>ITEM: artigo 6º</b>   |
| Sugere-se a supressão do artigo 6º.<br>“A Resolução 09 de 05 de junho de 2007 contém itens desnecessários que não comprometem o bom atendimento às pessoas que necessitam de assistência especial. Ex. Balcão rebaixado – As cias possuem equipes treinadas, e que se deslocam dos balcões e atendem ao passageiro fora do balcão ou numa sala separada, dando muito mais conforto ao cliente, inútil também a exigência de treinamento de uma equipe em libras, pois o passageiro com deficiência auditiva que viaja sozinho é autônomo, independente e se comunica, do contrário, estará acompanhado por uma pessoa autônoma.” |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |

A ANAC agradece sua manifestação e informa que rejeitou a contribuição acerca da supressão do termo "acessibilidade" do art. 6º, alegando ser isso de competência do operador aeroportuário.

A manifestação não encontra respaldo na normativa atual, a Resolução nº 009/2007, da ANAC. Esta Resolução estabelece que a acessibilidade deve ser assegurada às pessoas portadoras de necessidades especiais, tanto por parte das prestadoras de serviços aéreos quando por parte do operador aeroportuário observadas suas devidas responsabilidades, nos termos do Art. 3º "Os procedimentos estabelecidos nesta NOAC deverão ser observados pelas empresas aéreas e pelas administrações aeroportuárias, sendo aplicáveis aos elos do Sistema de Aviação Civil, no que for compatível."

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: American Airlines

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 34

ITEM: Artigo 7º

Sugere suprimir o artigo 7º.

"As companhias aéreas devem ser livres para conduzir as suas campanhas publicitárias. Além disso, a divulgação nos aeroportos acerca da existência de seus canais de atendimento, com 'informações completas' causariam uma verdadeira poluição visual no aeroporto, o que nos parece prejudicial aos usuários."

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a contribuição e informa que o dispositivo deve ser interpretado com parcimônia, na medida em que não pretende ser invasivo, mas sim resguardar o direito à informação do consumidor de transporte aéreo. Nesse sentido, a contribuição não será acatada.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: Ibéria

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 35

ITEM: Artigo 7º

Sugeriu inserir parágrafos parágrafos ao artigo 7º, com as seguintes disposições:

"As empresas de transporte aéreo regular de passageiros deverão dar ampla divulgação, na mídia e nos aeroportos onde operarem, da existência de seus canais de atendimento, com

informações completas acerca de suas finalidade e forma de utilização.

Parágrafo único - As mencionadas informações serão ainda prestadas pelas companhias aéreas aos passageiros por meio de panfletos, os quais se obterão em seus locais de venda de passagens e do atendimento aos usuários.

Parágrafo único - Para efeito de divulgação dos canais de atendimento das companhias aéreas nos aeroportos por onde atuam, as informações deverão ser disponibilizadas ao operador aeroportuário para que este as divulgue em seus canais de publicidade dos aeroportos.”

#### RESPOSTA DA ANAC

O Caput do art. 7º apresenta redação concisa para o que pretendeu o regulador, ou seja, garantir o direito à informação, independentemente da forma ou meio de comunicação, aspectos estes a serem definidos pelo transportador aéreo. Portanto, em virtude da desnecessidade da inserção do parágrafo, a sugestão não é acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** Air France a KLM

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 36

**ITEM:** Artigo 7º

Sugere a supressão do artigo 7º.

“Entendemos essas são medidas internas de cada empresa, envolvendo decisões comerciais , não cabendo à órgãos interferir nas decisões comerciais das empresas.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e informa que o dispositivo deve ser interpretado com parcimônia, na medida em que não pretende ser invasivo, mas sim resguardar o direito à informação do consumidor de transporte aéreo. Sugestão não aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** American Airlines

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 37

**ITEM:** Artigo 8, inciso III

Sugere a supressão do prazo de 5(cinco) dias úteis constantes do dispositivo mencionado.

“Regra de atendimento em até 5 (cinco) dias é, portanto, inconsistente com regra da própria agência.” O transportador faz menção ao art. 35 da Portaria nº 676 (extravio de bagagem).

#### RESPOSTA DA ANAC

A Anac rejeita a sugestão, uma vez que, ratificando o parecer da SRE/ANAC sobre o assunto, o prazo para resposta a uma reclamação de passageiro não tem relação com os demais prazos para solução de ocorrências amparadas por outras normas do setor.

No caso concreto, há duas obrigações distintas: a primeira é a de responder ao passageiro sobre qualquer reclamação decorrente do extravio de sua bagagem (prazo para devolução, direito à indenização, local de devolução, etc); a segunda obrigação refere-se à devolução da bagagem extraviada em si no decurso do prazo de até 30 (trinta) dias ou proceder à devida indenização.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** Ibéria

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 38

**ITEM:** Artigo 8º, inciso III.

Sugere nova redação ao inciso III do artigo 8º:

Nova redação:

“Art. 8º Cabe ao setor responsável pelo atendimento ao passageiro de cada empresa:

III - informar ao passageiro o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 5 (cinco) dias úteis, para o transporte em linhas nacionais, e 15 (quinze) dias úteis para o transporte em linhas internacionais, contados da data da protocolização da queixa ou reclamação.”

O prazo para a realização de resposta as queixas e reclamações dos usuários de transporte aéreos deve ser diferenciado para as companhias estrangeiras, uma vez que estas necessitam contatar suas matrizes no exterior para providenciarem a resolução do problema e trocamos igualmente o termo "ocorrências" para queixas e reclamações no intuito de uniformizar as manifestações possíveis.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece a manifestação e esclarece que:

Não se pretende, com o dispositivo, a resolução plena do problema à luz da legislação vigente, mas, sim, a satisfação ao consumidor de transporte aéreo que, à guisa de exemplo, não deve ficar por 15 (quinze) dias, em viagem internacional, à espera de uma informação preliminar acerca de sua bagagem extraviada.

Por esta razão, a proposta é rejeitada.

#### DADOS DO COLABORADOR

|  |
|--|
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b> Air France e KLM   |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 39</b>  |
| <b>ITEM:</b> Artigo 8º, inciso III   |
| <p>Sugestão, alterar o para 10 dias úteis, o prazo constante do inciso III, do artigo 8º.</p> <p>“5 dias é o prazo para respostas das reclamações efetuadas pelo 0800 SAC. Não há como responder à todos os canais de reclamação no prazo de 5 dias. Priorizamos o 0800 SAC pois esse prazo está previsto em lei, porém atendemos à todos os passageiros que reclamam via site no prazo máximo de 10 dias.”</p>                |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |
| <p>A ANAC agradece a manifestação e esclarece que nesse sentido, a proposição não será acolhida. O prazo de 05 dias para resposta ao consumidor que busca o SAC deve ser respeitado. No entanto, penalizar, com um prazo maior para resposta o cliente que acessa outros canais de atendimento da empresa, não parece razoável, levando-se em consideração que trata o dispositivo de prazo para satisfação ao consumidor.</p> |

|   |
|---|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>   |
| <b>Nome:</b>  |
| <b>Organização:</b> JURCAIB   |
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 40</b>   |
| <b>ITEM:</b> Artigo 8º, inciso III  |
| <p>Sugere outra redação ao inciso III, do artigo 8º:</p> <p>Nova redação:</p> <p>Art. 8º Cabe ao setor responsável pelo atendimento ao passageiro de cada empresa:</p> <p>III - informar ao passageiro o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 5 (cinco) dias úteis, para o transporte em linhas nacionais, e 15 (quinze) dias úteis para o transporte em linhas internacionais, contados da data da protocolização da queixa ou reclamação.</p>                              |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |
| <p>A ANAC agradece sua manifestação e informa que O prazo para a realização de resposta às queixas e reclamações dos usuários de transporte aéreos deve ser diferenciado para as companhias estrangeiras, uma vez que estas necessitam contatar suas matrizes no exterior para providenciarem a resolução do problema; mais uma vez alteramos o termo "ocorrências" para queixas e reclamações no intuito de uniformizar as manifestações possíveis." Ante o exposto, a manifestação será acolhida.</p> |

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b> American Airlines  |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 41</b>  |
| <b>ITEM:</b> Artigo 8º, inciso IV  |
| Sugere a supressão do inciso IV, do artigo 8º:<br><br>“Se o prazo previsto no inciso III é mera estimativa, não se pode garantir que a resposta virá em tal prazo, muito menos ainda se prevalecer o exíguo prazo limite de 5 (cinco) dias.”   |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |
| A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que não se pretende, com o dispositivo, a resolução plena do problema à luz da legislação vigente, mas, sim, a satisfação ao consumidor de transporte aéreo que, à guisa de exemplo, não deve ficar por 15 (quinze) dias, em viagem internacional, à espera de uma informação preliminar acerca de sua bagagem extraviada. Portanto, a sugestão não é acolhida. |

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b> Azul Linhas Aéreas   |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 42</b>  |
| <b>ITEM:</b> Artigo 8º, inciso IV  |
| Sugere substituir o termo “resposta conclusiva” para “resposta com posicionamento da empresa”. No Inciso IV do artigo 8º.<br><br>“ (...) dependerá do tipo de reclamação do cliente e dos procedimentos para eventual conclusão, tais como reembolso, cancelamento.”   |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |
| A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que:<br><br>Infere-se que o consumidor estará amparado com a prestação de informação objetiva e concisa do transportador acerca do que se ofereceu a respeito para a reparação de eventual rompimento contratual.<br><br>Ademais, no âmbito administrativo, a solução definitiva ocorrerá tão-somente nos termos da legislação aeronáutica vigente.<br><br>Nesse prisma, é bem recebida a contribuição, no sentido de alterar o termo “resposta conclusiva” para “resposta com posicionamento da empresa”. A sugestão é acolhida. |



|  |
|--|
|  |
|--|

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b>  |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 43</b>  |
| <b>ITEM:</b> Artigo 8º inciso IV   |
| Sugere excluir o prazo de 05 dias previsto no art. 8º.<br>“(…) necessidade de um período adequado para a verificação precisa dos aspectos pertinentes.”  |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |
| A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, não se pretende, com o dispositivo, a resolução plena do problema à luz da legislação vigente, mas, sim, a satisfação ao consumidor de transporte aéreo que, à guisa de exemplo, não deve ficar por 15 (quinze) dias, em viagem internacional, à espera de uma informação preliminar acerca de sua bagagem extraviada.<br>Infere-se que o consumidor estará amparado com a prestação de informação objetiva e concisa do transportador acerca do que se ofereceu a respeito para a reparação de eventual rompimento contratual.<br>Ademais, no âmbito administrativo, a solução definitiva ocorrerá tão-somente nos termos da legislação aeronáutica vigente. Por esta razão, a contribuição não é aceita. |

|   |
|---|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>   |
| <b>Nome:</b>  |
| <b>Organização:</b> Continental Airlines  |
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 44</b>   |
| <b>ITEM:</b> Artigo 8º, inciso IV.  |
| Sugere suprimir o termo “conclusiva” do inciso IV do art. 8º .<br>“Em razão da complexidade do transporte aéreo, nem toda resposta pode ser conclusiva, como na hipótese de resposta de bagagem extraviada, que pode levar até 30 dias conforme determina a portaria 676. Desta forma, a sugestão é que no prazo informado, a empresa encaminhe uma resposta oficial e não conclusiva.” |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |
| A ANAC agradece a manifestação e esclarece que, ratificando o parecer da SRE/ANAC sobre o assunto, o prazo para resposta a uma reclamação de passageiro não tem relação com os  |

demais prazos para solução de ocorrências amparadas por outras normas do setor.

No caso concreto, há duas obrigações distintas: a primeira é a de responder ao passageiro sobre qualquer reclamação decorrente do extravio de sua bagagem (prazo para devolução, direito à indenização, local de devolução, etc); a segunda obrigação refere-se à devolução da bagagem extraviada em si no decurso do prazo de até 30 (trinta) dias ou proceder à devida indenização.

Infere-se que o consumidor estará amparado com a prestação de informação objetiva e concisa do transportador acerca do que se ofereceu a respeito para a reparação de eventual rompimento contratual.

Ademais, no âmbito administrativo, a solução definitiva ocorrerá tão-somente nos termos da legislação aeronáutica vigente.

Nesse prisma, pertinente alterar o termo “resposta conclusiva” para “resposta com posicionamento da empresa”. Desta forma, a contribuição será acolhida.

## DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização: TAM Linhas Aéreas SA**

**E-mail:**

## MANIFESTAÇÃO Nº 45

**ITEM: Art. 8, II.**

Modificar a redação do artigo 8, II:

Art. 8º Cabe aos canais de atendimento de cada empresa:

(...)

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência ao passageiro acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da protocolização da ocorrência;

“A exclusão da obrigatoriedade de responder conclusivamente ao usuário no prazo de 5(cinco) dias, em razão da impossibilidade de que em alguns casos as empresas precisam colher dados para esclarecer o fato ocorrido, como por exemplo no caso de extravio de bagagem. Tanto que o Código Brasileiro de Aeronáutica concede o prazo de 30(trinta) dias para devolução da bagagem ou indenização ao passageiro, demonstrando a incompatibilidade entre as normas.”

## RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, a mesma será aceita, uma vez que ratifica o parecer da SRE/ANAC, segundo o qual, o prazo para resposta a uma reclamação de passageiro não tem relação com os demais prazos para solução de ocorrências amparadas por outras normas do setor.

No caso concreto, há duas obrigações distintas: a primeira é a de responder ao passageiro sobre qualquer reclamação decorrente do extravio de sua bagagem (prazo para devolução,

direito à indenização, local de devolução, etc); a segunda obrigação refere-se à devolução da bagagem extraviada em si no decurso do prazo de até 30 (trinta) dias ou proceder à devida indenização.

Inferese que o consumidor estará amparado com a prestação de informação objetiva e concisa do transportador acerca do que se ofereceu a respeito para a reparação de eventual rompimento contratual.

Ademais, no âmbito administrativo, a solução definitiva ocorrerá tão-somente nos termos da legislação aeronáutica vigente.

Nesse prisma, pertinente alterar o termo “resposta conclusiva” para “resposta com posicionamento da empresa”.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

**Nome:**

**Organização: American Airlines**

**E-mail:**

#### **MANIFESTAÇÃO Nº 46**

**ITEM:** Parágrafo Único do artigo 8.

Sugere alterar o prazo de 05 anos constante do parágrafo único do artigo 8º, para 02 anos.

“O prazo de 5 (cinco) anos é incompatível com o prazo de prescrição de 2 (dois) anos para reclamações de passageiros prevista na Convenção de Montreal, prazo este reconhecido expressamente, também, em decisão proferida pelo Supremo Tribunal Federal.”

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que:

Aparentemente houve entendimento equivocado por parte das empresas em relação à determinação do art. 8º, parágrafo único. Esse artigo não trata do prazo de tomada de providências administrativas previsto pelo art. 319 do CBA, trata do prazo para conservação de documentos relativos a serviços aéreos, disposto no art. 321 do CBA, que é de cinco anos. Portanto, foi mantido o dispositivo original da proposta.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

**Nome:**

**Organização: Azul Linhas Aéreas**

**E-mail:**

#### **MANIFESTAÇÃO Nº 47**

**ITEM:** Parágrafo Único do artigo 8.

Sugere alterar o prazo de 05 (cinco) anos constante do parágrafo único do artigo 8º, para 02 anos.

“O prazo de 5 (cinco) anos é incompatível com o prazo de prescrição de 2 (dois) anos para reclamações de passageiros prevista na Convenção de Montreal, prazo este reconhecido expressamente, também, em decisão proferida pelo Supremo Tribunal Federal.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que:

Aparentemente houve entendimento equivocado por parte das empresas em relação à determinação do art. 8º, parágrafo único. Esse artigo não trata do prazo de tomada de providências administrativas previsto pelo art. 319 do CBA, trata do prazo para conservação de documentos relativos a serviços aéreos, disposto no art. 321 do CBA, que é de cinco anos. Portanto, foi mantido o dispositivo original da proposta.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização: TAM Linhas Aéreas SA**

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 48

**ITEM: Artigo 8º, parágrafo único**

Sugere alterar a disposição do parágrafo único do art. 8º, para a seguinte redação:

“Parágrafo único. As informações e a documentação referidas neste artigo deverão permanecer à disposição da ANAC em meio digital, pelo prazo mínimo de 2 (dois) anos contados da data de protocolo da manifestação.”

“ (...) a alteração do prazo de 5 (cinco) anos para arquivamento de documentos para se adequar ao prazo prescricional previsto no CBA que é de 2 (dois) anos. A aplicação do Código Brasileiro de Aviação –CBA, deve ser respeitada no caso em questão por ser norma de caráter especial que rege a aviação civil afastando as normas que tratam de direito do consumidor.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que:

Aparentemente houve entendimento equivocado por parte das empresas em relação à determinação do art. 8º, parágrafo único. Esse artigo não trata do prazo de tomada de providências administrativas previsto pelo art. 319 do CBA, trata do prazo para conservação de documentos relativos a serviços aéreos, disposto no art. 321 do CBA, que é de cinco anos. Portanto, foi mantido o dispositivo original da proposta. Proposta rejeitada.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização: FELSBURG ASSOCIADOS**

**E-mail:**

**MANIFESTAÇÃO Nº 49****ITEM:** art. 8, parágrafo único

Sugere alterar o prazo de 05 (cinco) anos constante do parágrafo único do artigo 8º, para 02 anos.

“Se existe um Código que regulamenta o transporte aéreo no Brasil, está na hora de a ANAC começar a usá-lo, inclusive para dar exemplo àqueles que o ignoram.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que aplica-se à presente regulamentação as regras do Decreto nº 6523/2008, não cabendo à Agência dispor em contrário sobre a obrigatoriedade do atendimento telefônico. A sugestão não é acatada.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - SNEA**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 50****ITEM:** art. 8, parágrafo único

Sugere alterar o prazo de 05 (cinco) anos constante do parágrafo único do artigo 8º, para 02 anos.

“(…) conforme preconiza o CBA bem como a forma de arquivamento, por meio digital, considerando diversos critérios que dificultam o arquivamento físico de documentos e colaborando, desta maneira, com o processo de sustentabilidade e proteção ao meio ambiente.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que:

Aparentemente houve entendimento equivocado por parte das empresas em relação à determinação do art. 8º, parágrafo único. Esse artigo não trata do prazo de tomada de providências administrativas previsto pelo art. 319 do CBA, trata do prazo para conservação de documentos relativos a serviços aéreos, disposto no art. 321 do CBA, que é de cinco anos. Portanto, foi mantido o dispositivo original da proposta. Proposta rejeitada.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** Jurcaib**E-mail:**

**MANIFESTAÇÃO Nº 51****ITEM:** Art. 8º I

Substituir o termo “manifestações” por “queixas e reclamações”, constante do inciso I do artigo 8º.

“Entendemos que a palavra "manifestações" deve ser trocada por queixas e reclamações, já que estas são as únicas manifestações passíveis de tratamento pelas companhias aéreas.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, como eventualmente a empresa aérea pode receber demandas que não necessariamente são “queixas” e “reclamações” como, por exemplo, pedidos de informação, entende-se que o termo “manifestações” é mais abrangente, além de não limitar o usuário em seu direito de expressão. A sugestão não será acolhida.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** Iberia**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 52****ITEM:** Art. 8, I

Substituir o termo “manifestações” por “queixas e reclamações”, constante do inciso I do artigo 8º.

“A palavra "manifestações" deve ser trocada por queixas e reclamações, já que estas são as únicas manifestações passíveis de tratamento pelas companhias aéreas.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, como eventualmente a empresa aérea pode receber demandas que não necessariamente são “queixas” e “reclamações” como, por exemplo, pedidos de informação, entende-se que o termo “manifestações” é mais abrangente, além de não limitar o usuário em seu direito de expressão. A sugestão não será acolhida.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** Jurcaib**E-mail:**

**MANIFESTAÇÃO Nº 53****ITEM:** Art. 8, IV

Nova redação sugerida para o artigo 8º, IV.

Art. 8 Cabe ao setor responsável pelo atendimento ao passageiro de cada empresa:

VI - Elaborar e encaminhar à ANAC, até o último dia útil dos meses de julho e dezembro, relatório semestral qualitativo e quantitativo acerca da atuação de sua unidade de atendimento de passageiros.

“Sugerimos a determinação de algum prazo para a apresentação dos referidos relatórios; indicamos o mês seguinte ao do semestre em questão, porém estaríamos igualmente confortáveis caso a ANAC determine prazo superior a trinta dias.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e torna público que a contribuição foi aceita.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** Ibéria**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 54****ITEM:** Artigo 8º, inciso IV

Nova redação sugerida ao inciso IV do artigo 8º:

“Elaborar e encaminhar à ANAC, até o último dia útil dos meses de julho e dezembro, relatório semestral qualitativo e quantitativo acerca da atuação de sua unidade de atendimento de passageiros.”

“ É necessária a existência de prazo para a apresentação dos referidos relatórios.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e torna público que a contribuição foi aceita.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** TAM Linhas Aéreas SA**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 55****ITEM:** Art. 9º, § 1º.

Sugere suprimir o § 1º do art. 9º.

“ (...) as empresas ao responder a reclamação informam a procedência do pedido e as ações adotadas, bem como quando da improcedência também justificam as razões da negativa da reclamação, portanto, esta parte da norma é inócua por fazer parte integrantes das normas de defesa do consumidor.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, a fim de evitar eventual ambigüidade na interpretação do dispositivo, sugere-se que a redação proposta seja alterada para:

“§ 1o A resposta do transportador ao passageiro será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda.”

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: Jurcaib

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 56

ITEM: Art. 10, “§ Único.

Sugere alteração na disposição do parágrafo único do artigo 10.

Art. 10 - Parágrafo único - As companhias aéreas deverão igualmente disponibilizar, nos termos da Resolução n.º 09/2007, um numero telefônico de atendimento a deficientes auditivos, o qual deverá conter as mesmas informações e serviços de sua central de atendimento e ser divulgado nos mesmos termos.

“Nos termos da resolução 09/2007, a central de atendimento telefônico deve abranger também os deficientes auditivos, como forma de viabilizar o acesso ao transporte aéreo.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que a mesma foi acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: Ibéria

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 57

ITEM: Art. 10, “§ Único.

Sugere alterar o texto do parágrafo único do artigo 10 para:

Art. 10 - Parágrafo único - As companhias aéreas deverão igualmente disponibilizar, nos termos da Resolução n.º 09/2007, um numero telefônico de atendimento a deficientes auditivos, o qual deverá disponibilizar as mesmas informações e serviços de sua central de atendimento e ser



divulgado nos mesmos termos.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e entende a proposta é escoreita, na medida em que pode complementar a idéia do art. 10. Contribuição aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: American Airlines

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 58

ITEM: artigo 10

Sugere a supressão do artigo 10.

“O Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008 viola diversos princípios basilares do sistema legal e constitucional brasileiro, dentro os quais o da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade, o que, no caso da American Airlines em particular, foi reconhecido por meio de decisão judicial proferida pela 21ª Vara Federal de São Paulo, nos autos do Processo n. 2008.61.029116-0, em sede de Mandado de Segurança proposto pela American Airlines contra a ANAC e outros, em que foi deferido o pedido liminar para suspender sanções administrativas impostas pela autoridade impetrada, relativamente às obrigações disciplinadas pelo Decreto n. 6.523/2008.”

#### RESPOSTA DA ANAC

Aplica-se à presente regulamentação as regras do Decreto nº 6523/2008, não cabendo à Agência dispor em contrário sobre a obrigatoriedade do atendimento telefônico.

No entanto, é válida a argumentação de que o atendimento telefônico ininterrupto pode ser excessivamente oneroso, principalmente para as empresas com baixo número de operações

Alternativa a ser estudada é a adoção de atendimento telefônico compatível com horário comercial.

A contribuição não será aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: American Airlines

E-mail:

**MANIFESTAÇÃO Nº 59****ITEM:** Artigo 11

Sugere-se suprimir o termo “gratuito”.

“A prevalecer esta Resolução no que diz respeito ao atendimento telefônico, há de se permitir que os passageiros arquem com os custos das ligações feitas às companhias aéreas.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que o Decreto nº 6.523/2008 estabelece obrigatoriedade do serviço de atendimento ao consumidor (SAC). Rege o Decreto que o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços operem 24 horas por dia, sete dias por semana, de forma gratuita e ininterrupta. Sugestão não aceita.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** Jurcaib**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 60****ITEM:** Artigo 11, I

Sugere alterar a redação do inciso I, do artigo 11:

Art. 11. O número para acesso telefônico gratuito será amplamente divulgado e mantido atualizado pela empresa aérea:

I - Em local e formato visíveis ao público nos meios de publicidade dos aeroportos mantidos pelo operador aeroportuário e em seus panfletos de distribuição gratuita.

**RESPOSTA DA ANAC**

Eventual colaboração do administrador aeroportuário para a divulgação e distribuição de material publicitário poderá ser objeto de acordo, sem que necessariamente haja previsão normativa. Sugestão não acolhida.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** Ibéria**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 61****ITEM:** artigo 11, inciso I

Sugere nova redação:

Art. 11. O número para acesso telefônico gratuito será amplamente divulgado e mantido atualizado pela empresa aérea:

I - Em local e formato visíveis ao público nos meios de publicidade dos aeroportos mantidos pelo operador aeroportuário e em seus panfletos de distribuição gratuita.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que eventual colaboração do administrador aeroportuário para a divulgação e distribuição de material publicitário poderá ser objeto de acordo, sem que necessariamente haja previsão normativa. Sugestão não acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: TAM Linhas Aéreas SA

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 62

ITEM: Artigo 11, inciso I

Suprimir o inciso I do art. 11.

“(...) retirada do atendimento presencial da proposta de resolução.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que a divulgação do número gratuito de atendimento (SAC) pelo transportador aéreo nas suas instalações físicas (check-in, lojas, totens, etc) é medida que traz benefícios à empresa, uma vez que favorece interface positiva com o cliente que porventura não tenha tido o seu contrato de transporte efetivado. Proposta não acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: TAM Linhas Aéreas SA

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 63

ITEM: Artigo 11, incisos III e IV.

Suprimir os incisos III e IV do art. 11.

“Exclusão dos incisos III e IV, o primeiro que trata de inclusão de informação no bilhete de passagem por impossibilidade de cumprimento da norma e descumprir os padrões internacionais de layout estipulados pela IATA e o segundo por extrapolação de competência

da agência por se tratar de matéria regulada pelos órgãos de comunicação.”

#### RESPOSTA DA ANAC

O tema é afeto à SRE/ANAC. Nesse sentido, registre-se, in verbis: cabe ressaltar que a ANAC pode decidir pela adição de qualquer informação que julgue necessária a um bilhete de passagem, independentemente do que a IATA determine aos seus membros.

No que se refere ao inciso IV, o dispositivo deve ser interpretado com parcimônia, na medida em que não pretende ser invasivo, mas sim resguardar o direito à informação do consumidor de transporte aéreo.

Ademais, a divulgação do número gratuito de atendimento (SAC) pelo transportador aéreo nas suas instalações físicas (check-in, lojas, totens, etc) é medida que traz benefícios à empresa, uma vez que favorece interface positiva com o cliente que porventura não tenha tido o seu contrato de transporte efetivado. Proposta não acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: American Airlines

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 64

ITEM: Art. 11, IV

Suprimir o inciso IV do art. 11.

“As companhias aéreas devem ser livres para conduzir as suas campanhas publicitárias.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, no que se refere ao inciso IV, o dispositivo deve ser interpretado com parcimônia, na medida em que não pretende ser invasivo, mas sim resguardar o direito à informação do consumidor de transporte aéreo.

Ademais, a divulgação do número gratuito de atendimento (SAC) pelo transportador aéreo nas suas instalações físicas (check-in, lojas, totens, etc) é medida que traz benefícios à empresa, uma vez que favorece interface positiva com o cliente que porventura não tenha tido o seu contrato de transporte efetivado. Sugestão não aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: American Airlines

E-mail:

**MANIFESTAÇÃO Nº 65****ITEM:** Art. 12 Parágrafo único.

Suprimir o parágrafo único.

“O deficiente visual é perfeitamente atendido por meio de telefone ou pessoalmente, caso opte por comparecer a algum estabelecimento da companhia aérea. O diminuto número de deficientes visuais que eventualmente optariam por se utilizar da Internet para atendimento não justifica os vultosos investimentos que seriam necessários para a utilização de tal canal de atendimento.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A sugestão é aceita. O atendimento prestado ao consumidor de transporte aéreo deverá assegurar acesso pleno a pelo menos um canal de comunicação, desde que este seja gratuito e ininterrupto.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** TAM Linhas Aéreas SA**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 66****ITEM:** Art. 12 Parágrafo único.

Suprimir o parágrafo único.

“O deficiente visual é perfeitamente atendido por meio de telefone ou pessoalmente, caso opte por comparecer a algum estabelecimento da companhia aérea. O diminuto número de deficientes visuais que eventualmente optariam por se utilizar da Internet para atendimento não justifica os vultosos investimentos que seriam necessários para a utilização de tal canal de atendimento.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A sugestão é aceita. O atendimento prestado ao consumidor de transporte aéreo deverá assegurar acesso pleno a pelo menos um canal de comunicação, desde que este seja gratuito e ininterrupto.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** FELSBURG**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 67****ITEM:** Art. 12 Parágrafo único.

Suprimir o parágrafo único.

“O deficiente visual é perfeitamente atendido por meio de telefone ou pessoalmente, caso opte por comparecer a algum estabelecimento da companhia aérea. O diminuto número de deficientes visuais que eventualmente optariam por se utilizar da Internet para atendimento não justifica os vultosos investimentos que seriam necessários para a utilização de tal canal de atendimento.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A sugestão é aceita. O atendimento prestado ao consumidor de transporte aéreo deverá assegurar acesso pleno a pelo menos um canal de comunicação, desde que este seja gratuito e ininterrupto.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 68

**ITEM:** Art. 12 Parágrafo único.

Sugere suprimir o artigo 12 na íntegra.

“ (...) retiramos o Parágrafo único que cria a obrigação de assegurar a acessibilidade às pessoas com deficiência visuais nos portais e sítios eletrônicos da rede mundial de computadores, por impossibilidade de cumprimento da norma em razão de que os softwares que permitem o acesso aos deficientes visuais são leitores de tela, portanto, instalados nos equipamentos individualmente.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que a supressão do artigo, na íntegra, extrapola o argumento apresentado pelo SNEA. Especificamente quanto ao parágrafo único, reitera-se que o atendimento prestado ao consumidor de transporte aéreo deverá assegurar acesso pleno a pelo menos um canal de comunicação, desde que este seja gratuito e ininterrupto. Contribuição não acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização:** Continental Airlines

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 69

**ITEM:** Art. 12 Parágrafo único.

Sugere suprimir o artigo 12 na íntegra.

“ (...) retiramos o Parágrafo único que cria a obrigação de assegurar a acessibilidade às pessoas com deficiência visuais nos portais e sítios eletrônicos da rede mundial de computadores, por impossibilidade de cumprimento da norma em razão de que os softwares que permitem o acesso aos deficientes visuais são leitores de tela, portanto, instalados nos equipamentos individualmente.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que a supressão do artigo, na íntegra, extrapola o argumento apresentado pelo SNEA. Especificamente quanto ao parágrafo único, reitera-se que o atendimento prestado ao consumidor de transporte aéreo deverá assegurar acesso pleno a pelo menos um canal de comunicação, desde que este seja gratuito e ininterrupto. Sugestão não acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: American Airlines

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 70

ITEM: Art. 13 ,I

Suprimir o inciso I do art. 13.

“Todo e qualquer passageiro tem fácil e livre acesso dos passageiros aos seus direitos e deveres previstos na Regulamentação da ANAC, quer seja via o website da ANAC, por meio do telefone de atendimento da agência ou pessoalmente em qualquer de seus estabelecimentos. Não há qualquer justificativa, portanto, em se transformar a companhia aérea em meio de veiculação de normas da ANAC.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, corroborando a SRE/ANAC, independentemente da existência de área de livre consulta à regulamentação da ANAC, as empresas aéreas têm o dever de informar aos usuários os seus direitos e deveres.

Pela redação do artigo, espera-se que as empresas regidas pela legislação de aviação civil, propiciem ao passageiro toda e qualquer informação relativa ao seu contrato de transporte, bem como às normas do setor, o que assegurará transparência na relação empresa/cliente. Contribuição não acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: American Airlines

E-mail:

**MANIFESTAÇÃO Nº 71****ITEM:** Art. 13 ,II

Suprimir o inciso II do art. 13.

“O acesso ao trâmite das demandas pelo passageiro (o que se presume se daria online, por meio da Internet) requereria vultosos investimentos por parte das companhias aéreas.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) preconiza no art. 4º, in verbis, que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) (grifo nosso)

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

Nesse prisma, a Resolução ANAC nº141/2010 estabelece no art. 18 que o passageiro de transporte aéreo tem pleno direito à informação clara e ostensiva acerca

do serviço contratado e suas eventuais alterações.

Entende-se que o direito aeronáutico é ainda incipiente no que se refere à garantia do direito à informação. Assim, a presente proposta de resolução visa, no art. 13, II, estender esse direito mesmo após a execução do contrato de transporte, sobretudo em caso de vício.

Parece razoável que o consumidor não encontre obstáculos na busca por informação acerca de suas queixas e reclamações à empresa.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** American Airlines**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 72****ITEM:** Art. 13,IV

Sugere suprimir o inciso IV do art. 13.

“O acesso ao trâmite das demandas pelo passageiro (o que se presume se daria online, por meio da Internet) requereria vultosos investimentos por parte das companhias aéreas.”

**RESPOSTA DA ANAC**

Corroborando a SRE/ANAC, independentemente da existência de área de livre consulta à regulamentação da ANAC, as empresas aéreas têm o dever de informar aos usuários os seus direitos e deveres.

Pela redação, espera-se que as empresas regidas pela legislação de aviação civil, propiciem ao



passageiro toda e qualquer informação relativa ao seu contrato de transporte, bem como às normas do setor, o que assegurará transparência na relação empresa/cliente. A sujeição não foi acolhida.

## DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização: Continental Airlines**

**E-mail:**

## MANIFESTAÇÃO Nº 73

**ITEM: Art. 13, II e IV**

Suprimir os incisos II e IV do art. 13 ou, no mínimo, a aplicação apenas para as empresas nacionais.

“A Continental Airlines e a maior parte das empresas não possuem endereço na rede mundial estabelecido no Brasil e não se justifica a adaptação global da página da internet, para mais de 140 destinos internacionais, apenas para proveito de um único destino da empresa, quando essas já adaptaram seus sítios da internet com relação ao Decreto do SAC e a resolução 138. A adaptação da página inicial do sítio da empresa na rede mundial com o link para o Portal ANAC somente traria dúvida aos consumidores de outros países, além de não ser de competência da empresa aérea transportadora a divulgação de portais de qualquer órgão governamental, os quais tem seus próprios meios de marketing para divulgar seus serviços e estratégias de marketing. A transferência de responsabilidade da própria ANAC e a divulgação em todos os países em que a empresa opera, eis que tratamos da página inicial da empresa aérea na internet, não justifica qualquer facilitação de atendimento ao cliente, que já recebe a devida proteção da própria empresa aérea, que é a maior interessada pelo consumidor.”

## RESPOSTA DA ANAC

(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) (grifo nosso)

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

Nesse prisma, a Resolução ANAC nº141/2010 estabelece no art. 18 que o passageiro de transporte aéreo tem pleno direito à informação clara e ostensiva acerca

do serviço contratado e suas eventuais alterações.

Entende-se que o direito aeronáutico é ainda incipiente no que se refere à garantia do direito à informação. Assim, a presente proposta de resolução visa, no art. 13, II, estender esse direito mesmo após a execução do contrato de transporte, sobretudo em caso de vício.

Noutro viés, parece razoável que o consumidor não encontre obstáculos na busca por informação acerca de suas queixas e reclamações à empresa. Corroborando a SRE/ANAC, independentemente da existência de área de livre consulta à regulamentação da ANAC, as empresas aéreas têm o dever de informar aos usuários os seus direitos e deveres.

Pela redação, espera-se que as empresas regidas pela legislação de aviação civil, propiciem ao passageiro toda e qualquer informação relativa ao seu contrato de transporte, bem como às normas do setor, o que assegurará transparência na relação empresa/cliente.

Ademais, empresas internacionais que comercializam bilhetes de passagem em sites traduzidos para o português teriam facilidade em inserir as normas que regem o setor no Brasil.

Por fim, é pressuposto que a venda gera a contrapartida da empresa na prestação de

informação acerca dos direitos envolvidos no contrato de transporte firmado. Sugestão não acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização: TAM Linhas Aéreas Inteligentes SA**

**E-mail:**

#### MANIFESTAÇÃO Nº 74

**ITEM:** Art. 13 ,I,II,III

Art. 13. O atendimento eletrônico garantirá ao passageiro confiabilidade e segurança com relação ao integral processamento das informações, comportando, no que couber, as características dos atendimentos oferecidos pelos outros canais de comunicação, devendo ainda:

I - disponibilizar, na página inicial o link para o Portal ANAC.

II - assegurar a possibilidade de acompanhamento de suas queixas e reclamações, permitindo o acesso ao trâmite das demandas;

III - possibilitar sua manifestação por meio de correio eletrônico ou mediante formulário apropriado.

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que desde 2008, vigora na Agência o Fale com a ANAC para registro e processamento de manifestações de usuários da aviação civil, dentre eles, os passageiros, consumidores de transporte aéreo.

Esses clientes (das empresas aéreas) buscam na Agência Reguladora, muitas vezes em 1ª instância, satisfação e resolução de suas reclamações contra o transportador aéreo.

É nesse sentido que a regulamentação ora proposta visa atuar, redirecionando o consumidor de transporte aéreo ao seu fornecedor, na medida em que reserva a este o dever de informar e/ou esclarecer em primeira instância acerca dos direitos/obrigações decorrentes da aquisição do serviço. Sujeição não acolhida. Contribuição não acolhida.

#### DADOS DO COLABORADOR

**Nome:**

**Organização: American Airlines**

**E-mail:**

**MANIFESTAÇÃO Nº 75****ITEM:** Art. 14 , Parágrafo Único

Sugere suprimir o parágrafo único do art. 14.

“A estrutura de atendimento da AA já existente, já contempla o atendimento de queixas e reclamações que a presente norma pretende regular.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC rejeitou a proposta, no que pertine diretamente ao parágrafo único, item de sua avaliação. O parágrafo 1º explicita a natureza da área destinada ao atendimento de passageiros, na forma como prevista na Resolução nº 113, de 22 de dezembro de 2009. A permanência deste dispositivo objetiva esclarecer que esta área será explorada, em seus aspectos relacionados ao compartilhamento de check-ins, em estrita obediência às disposições a ela relativas na Resolução 113.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** Continental Airlines**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 76****ITEM:** Seção III Art. 14, Art. 15

Sugere suprimir a Seção III.

“A seção III, como conseqüência, também deve ser excluída pelas mesmas razões acima apontadas, ou no mínimo ajustada para que se adapte ao horário de operação da empresa no aeroporto em que opera, já que não se justifica e é ineficaz manter o atendimento durante o horário do aeroporto em horários que a empresa não presta atendimento aos voos operados, o que certamente não atenderia a necessidade de urgência e por isso pode ser resolvida através do SAC da empresa.”

**RESPOSTA DA ANAC**

Justificativa: O parágrafo 1º explicita a natureza da área destinada ao atendimento de passageiros, na forma como prevista na Resolução nº 113, de 22 de dezembro de 2009. A permanência deste dispositivo objetiva esclarecer que esta área será explorada, em seus aspectos relacionados ao compartilhamento de check-ins, em estrita obediência às disposições a ela relativas na Resolução 113. Sugestão não aceita.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** American Airlines

|   |
|---|
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 77</b>   |
| <b>ITEM:</b> Artigo 16.   |
| <p>Sugere suprimir o artigo 16.</p> <p>“Regra de atendimento em até 5 (cinco) dias é, portanto, inconsistente com regra da própria agência.” O transportador faz menção ao art. 35 da Portaria nº 676 (extravio de bagagem).</p>  |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |
| <p>A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, desde 2008, vigora na Agência o Fale com a ANAC para registro e processamento de manifestações de usuários da aviação civil, dentre eles, os passageiros, consumidores de transporte aéreo.</p> <p>Esses clientes (das empresas aéreas) buscam na Agência Reguladora, muitas vezes em 1ª instância, satisfação e resolução de suas reclamações contra o transportador aéreo.</p> <p>É nesse sentido que a regulamentação ora proposta visa atuar, estabelecendo prazo para que a empresa aérea demandada pelo passageiro, via Fale com a ANAC, possa se pronunciar.</p> <p>Tendo em vista o fluxo de informações entre passageiro, ANAC e empresa é que se pensou em prazo de 10 (dez) dias, e não de 05 (cinco), como mencionou a American Airlines.</p> <p>Noutro viés, e ratificando o parecer da SRE/ANAC, o prazo para resposta a uma reclamação de passageiro não tem relação com os demais prazos para solução de ocorrências amparadas por outras normas do setor.</p> <p>No caso concreto, há duas obrigações distintas: a primeira é a de responder ao passageiro sobre qualquer reclamação decorrente do extravio de sua bagagem (prazo para devolução, direito à indenização, local de devolução, etc); a segunda obrigação refere-se à devolução da bagagem extraviada em si no decurso do prazo de até 30 (trinta) dias ou proceder à devida indenização. Sugestão não aceita,</p> |

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b> Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - SNEA   |
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 78</b>  |
| <b>ITEM:</b> Artigo 16   |
| <p>Sugere alterar o prazo de 10 dias para 20 dias.</p> <p>“Alterar o prazo estipulado para resposta final ao passageiro contido no artigo 16 para se adequar aos prazos contidos na legislação em vigor, como a Lei nº 9784, que dispõe sobre o Processo Administrativo e Resolução nº25 da ANAC. Desta maneira o prazo deverá ser aumentado para 20 (vinte) dias em face do prazo de 10 (dez) dias estipulado nesta minuta de Resolução.”</p> |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, desde 2008, vigora na Agência o Fale com a ANAC para registro e processamento de manifestações de usuários da aviação civil, dentre eles, os passageiros, consumidores de transporte aéreo.

Esses clientes (das empresas aéreas) buscam na Agência Reguladora, muitas vezes em 1ª instância, satisfação e resolução de suas reclamações contra o transportador aéreo.

É nesse sentido que a regulamentação ora proposta visa atuar, estabelecendo prazo para que a empresa aérea demandada pelo passageiro, via Fale com a ANAC, possa se pronunciar.

Tendo em vista o fluxo de informações entre passageiro, ANAC e empresa é que se pensou em prazo de 10 (dez) dias, e não de 05 (cinco), como mencionou a American Airlines.

Noutro viés, e ratificando o parecer da SRE/ANAC, o prazo para resposta a uma reclamação de passageiro não tem relação com os demais prazos para solução de ocorrências amparadas por outras normas do setor.

No caso concreto, há duas obrigações distintas: a primeira é a de responder ao passageiro sobre qualquer reclamação decorrente do extravio de sua bagagem (prazo para devolução, direito à indenização, local de devolução, etc); a segunda obrigação refere-se à devolução da bagagem extraviada em si no decurso do prazo de até 30 (trinta) dias ou proceder à devida indenização. Sugestão não aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: Azul Linhas Aéreas

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 79

ITEM: Art. 16

Sugere alterar o prazo de 10 dias para 20 dias.

“Alterar o prazo estipulado para resposta final ao passageiro contido no artigo 16 para se adequar aos prazos contidos na legislação em vigor, como a Lei nº 9784, que dispõe sobre o Processo Administrativo e Resolução nº25 da ANAC. Desta maneira o prazo deverá ser aumentado para 20 (vinte) dias em face do prazo de 10 (dez) dias estipulado nesta minuta de Resolução.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, desde 2008, vigora na Agência o Fale com a ANAC para registro e processamento de manifestações de usuários da aviação civil, dentre eles, os passageiros, consumidores de transporte aéreo.

Esses clientes (das empresas aéreas) buscam na Agência Reguladora, muitas vezes em 1ª instância, satisfação e resolução de suas reclamações contra o transportador aéreo.

É nesse sentido que a regulamentação ora proposta visa atuar, estabelecendo prazo para que a empresa aérea demandada pelo passageiro, via Fale com a ANAC, possa se pronunciar.

Tendo em vista o fluxo de informações entre passageiro, ANAC e empresa é que se pensou em prazo de 10 (dez) dias, e não de 05 (cinco), como mencionou a American Airlines.

Noutro viés, e ratificando o parecer da SRE/ANAC, o prazo para resposta a uma reclamação de passageiro não tem relação com os demais prazos para solução de ocorrências amparadas por

outras normas do setor.

No caso concreto, há duas obrigações distintas: a primeira é a de responder ao passageiro sobre qualquer reclamação decorrente do extravio de sua bagagem (prazo para devolução, direito à indenização, local de devolução, etc); a segunda obrigação refere-se à devolução da bagagem extraviada em si no decurso do prazo de até 30 (trinta) dias ou proceder à devida indenização. Sugestão não aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

Nome:

Organização: TAM Linhas Aéreas SA

E-mail:

#### MANIFESTAÇÃO Nº 80

ITEM: Artigo 16

Sugere alterar o prazo de 10 dias para 20 dias.

“Alterar o prazo estipulado para resposta final ao passageiro contido no artigo 16 para se adequar aos prazos contidos na legislação em vigor, como a Lei nº 9784, que dispõe sobre o Processo Administrativo e Resolução nº25 da ANAC. Desta maneira o prazo deverá ser aumentado para 20 (vinte) dias em face do prazo de 10 (dez) dias estipulado nesta minuta de Resolução.”

#### RESPOSTA DA ANAC

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, desde 2008, vigora na Agência o Fale com a ANAC para registro e processamento de manifestações de usuários da aviação civil, dentre eles, os passageiros, consumidores de transporte aéreo.

Esses clientes (das empresas aéreas) buscam na Agência Reguladora, muitas vezes em 1ª instância, satisfação e resolução de suas reclamações contra o transportador aéreo.

É nesse sentido que a regulamentação ora proposta visa atuar, estabelecendo prazo para que a empresa aérea demandada pelo passageiro, via Fale com a ANAC, possa se pronunciar.

Tendo em vista o fluxo de informações entre passageiro, ANAC e empresa é que se pensou em prazo de 10 (dez) dias, e não de 05 (cinco), como mencionou a American Airlines.

Noutro viés, e ratificando o parecer da SRE/ANAC, o prazo para resposta a uma reclamação de passageiro não tem relação com os demais prazos para solução de ocorrências amparadas por outras normas do setor.

No caso concreto, há duas obrigações distintas: a primeira é a de responder ao passageiro sobre qualquer reclamação decorrente do extravio de sua bagagem (prazo para devolução, direito à indenização, local de devolução, etc); a segunda obrigação refere-se à devolução da bagagem extraviada em si no decurso do prazo de até 30 (trinta) dias ou proceder à devida indenização. Sugestão não aceita.

#### DADOS DO COLABORADOR

|   |
|---|
| <b>Nome:</b>  |
| <b>Organização: Jurcaib</b>   |
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 81</b>   |
| <b>ITEM: artigo 16</b>  |
| <p>Sugere nova redação ao Art. 16:</p> <p>“As queixas e reclamações de passageiros, registradas e encaminhadas às empresas aéreas por meio do sistema informatizado de atendimento da ANAC, deverão ser, no que se refere ao transporte doméstico, respondidas em 10 (dez) dias e, no que se refere ao transporte internacional, em 30 (trinta) dias, a contar do registro respectivo.”</p> <p>“Similarmente à alteração que propusemos para o Inciso III do Art. 8º, entendemos que as companhias aéreas internacionais deverão ter tratamento diferenciado no tratamento das reclamações, uma vez que dependem de posições de suas matrizes no exterior e, muitas vezes, não podem responder no mesmo prazo que se concede às companhias nacionais.”</p>  |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |
| <p>A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que não faz sentido pensar em dilação do prazo quando se tratar de demanda de passageiro destinada à empresa internacional, uma vez que a troca de informações entre matrizes e filiais faz-se por meio eletrônico.</p> <p>Não se pretende, com o dispositivo, a resolução plena do problema à luz da legislação vigente, mas, sim, a satisfação ao consumidor de transporte aéreo que, à guisa de exemplo, não deve ficar por 30 (trinta) dias, em viagem internacional, à espera de uma informação preliminar acerca de sua bagagem extraviada.</p> <p>Infere-se que o consumidor estará amparado com a prestação de informação objetiva e concisa do transportador acerca do que se ofereceu a respeito para a reparação de eventual rompimento contratual.</p> <p>Ademais, no âmbito administrativo, a solução definitiva ocorrerá tão-somente nos termos da legislação aeronáutica vigente. Sugestão não acolhida.</p> |

|   |
|---|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>   |
| <b>Nome:</b>  |
| <b>Organização: Ibéria</b>  |
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 82</b>   |
| <b>ITEM: artigo 16</b>  |
| <p>Sugere nova redação ao Art. 16:</p> <p>“As queixas e reclamações de passageiros, registradas e encaminhadas às empresas aéreas por meio do sistema informatizado de atendimento da ANAC, deverão ser, no que se refere ao transporte doméstico, respondidas em 10 (dez) dias e, no que se refere ao transporte</p> |

internacional, em 30 (trinta) dias, a contar do registro respectivo.”

“Similarmente à alteração que propusemos para o Inciso III do Art. 8º, entendemos que as companhias aéreas internacionais deverão ter tratamento diferenciado no tratamento das reclamações, uma vez que dependem de posições de suas matrizes no exterior e, muitas vezes, não podem responder no mesmo prazo que se concede às companhias nacionais.”

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que não faz sentido pensar em dilação do prazo quando se tratar de demanda de passageiro destinada à empresa internacional, uma vez que a troca de informações entre matrizes e filiais faz-se por meio eletrônico.

Não se pretende, com o dispositivo, a resolução plena do problema à luz da legislação vigente, mas, sim, a satisfação ao consumidor de transporte aéreo que, à guisa de exemplo, não deve ficar por 30 (trinta) dias, em viagem internacional, à espera de uma informação preliminar acerca de sua bagagem extraviada.

Infere-se que o consumidor estará amparado com a prestação de informação objetiva e concisa do transportador acerca do que se ofereceu a respeito para a reparação de eventual rompimento contratual.

Ademais, no âmbito administrativo, a solução definitiva ocorrerá tão-somente nos termos da legislação aeronáutica vigente. Sugestão não acolhida.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

**Nome:**

**Organização: American Airlines**

**E-mail:**

#### **MANIFESTAÇÃO Nº 83**

**ITEM: Art. 18**

Alterar o prazo de 60 para 120 dias.

“Em prevalecendo a presente norma, as companhias aéreas necessitarão de pelo menos 120 dias para se adaptarem às novas regras.”

#### **RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, as alterações em sistema eletrônico, estrutura física de atendimento, contratação e treinamento de pessoal pode demandar, s.m.j, tempo exorbitante ao inicialmente previsto. Sugestão acolhida.

#### **DADOS DO COLABORADOR**

**Nome:**

**Organização: Azul Linhas Aéreas**



|  |
|--|
| <b>E-mail:</b>   |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 84</b>  |
| <b>ITEM:</b> Art. 18   |
| Sugere nova redação:<br><br>“Art. 18. Fica estabelecido o prazo de 120 (cento e vinte) dias contados a partir da disponibilização da aérea para a instalação das estruturas requeridas pela administração aeroportuária.”<br><br>“Em prevalecendo a presente norma, as companhias aéreas necessitarão de pelo menos 120 dias para se adaptarem às novas regras.” |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>  |
| A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, as alterações em sistema eletrônico, estrutura física de atendimento, contratação e treinamento de pessoal pode demandar, s.m.j, tempo exorbitante ao inicialmente previsto. Sugestão acolhida.  |

|   |
|---|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>   |
| <b>Nome:</b>  |
| <b>Organização:</b> TAM Linhas Aéreas SA  |
| <b>E-mail:</b>  |
| <b>MANIFESTAÇÃO Nº 85</b>   |
| <b>ITEM:</b> Art. 18  |
| Alterar o prazo de 60 para 120 dias.  |
| <b>RESPOSTA DA ANAC</b>   |
| A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, as alterações em sistema eletrônico, estrutura física de atendimento, contratação e treinamento de pessoal pode demandar, s.m.j, tempo exorbitante ao inicialmente previsto. Sugestão acolhida. |

|  |
|--|
| <b>DADOS DO COLABORADOR</b>  |
| <b>Nome:</b>   |
| <b>Organização:</b> Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - SNEA |
| <b>E-mail:</b>   |

**MANIFESTAÇÃO Nº 86****ITEM:** Art. 18

Sugere alterar o prazo de 60 para 120 dias, sendo que este prazo somente deverá ser contabilizado após a disponibilização das áreas necessárias pela administração aeroportuária.

“Considerando que a implementação de novas medidas exigem disponibilização de espaços e impressão de documentos, um prazo de 4 meses é o razoável para a mudança.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, as alterações em sistema eletrônico, estrutura física de atendimento, contratação e treinamento de pessoal pode demandar, s.m.j, tempo exorbitante ao inicialmente previsto. Sugestão acolhida.

**DADOS DO COLABORADOR****Nome:****Organização:** Iberia**E-mail:****MANIFESTAÇÃO Nº 87****ITEM:** Art. 18

Sugere alterar o prazo de 60 para 120 dias.

“Considerando que a implementação de novas medidas exigem disponibilização de espaços e impressão de documentos, um prazo de 4 meses é o razoável para a mudança.”

**RESPOSTA DA ANAC**

A ANAC agradece sua manifestação e esclarece que, as alterações em sistema eletrônico, estrutura física de atendimento, contratação e treinamento de pessoal pode demandar, s.m.j, tempo exorbitante ao inicialmente previsto. Sugestão acolhida.