

## **RESOLUÇÃO Nº 218, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2012.**

Estabelecer procedimentos para divulgação de percentuais de atrasos e cancelamentos de voos do transporte aéreo público regular de passageiros.

**A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 8º, incisos IV, VII, X e XLVI, e 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e considerando o que consta do processo nº 60800.023541/2010-01, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em 28 de fevereiro de 2012,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Estabelecer procedimentos para divulgação de percentuais de atrasos e cancelamentos de voos do transporte aéreo público regular doméstico e internacional de passageiros no Brasil, operados por empresas brasileiras e estrangeiras.

Art. 2º As informações de que trata a presente Resolução visam:

- I - a divulgação das características dos serviços ofertados; e
- II - a transparência das relações de consumo.

Parágrafo único. As informações de que trata a presente Resolução representam o comportamento histórico dos voos e não substituem parâmetros de pontualidade e regularidade definidos em regulamentos específicos.

### **CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES**

Art. 3º Para fins de aplicação da presente Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I - etapa básica – ligação direta entre dois aeródromos, ou seja, é aquela realizada pela aeronave desde a sua decolagem até o próximo pouso, independentemente de onde tenha sido realizado o embarque ou o desembarque do objeto de transporte;

II - etapa prevista – etapa básica de voo programado;

III - etapa realizada – etapa básica de voo programado realizada;

IV - etapa cancelada – etapa básica de voo programado não realizada;

V - etapa pontual – etapa básica de voo programado realizada na data e no horário previstos para a chegada ou realizada com antecipação na chegada ou cuja chegada tenha sido realizada com atraso inferior ao valor inicial considerado nesta norma para os percentuais de atrasos;

VI - etapa atrasada – etapa básica de voo programado cuja chegada tenha sido realizada com atraso igual ou superior ao valor inicial adotado nesta norma para os percentuais de atrasos em relação à data e ao horário previstos;

VII - média da empresa – percentuais de atrasos e cancelamentos de voos de todas as etapas de voos da empresa, consolidados por par de aeroportos de origem e de destino;

VIII - média de mercado – percentuais de atrasos e cancelamentos de voos de todas as empresas, consolidados por par de aeroportos de origem e de destino;

IX - voo – conjunto de etapas básicas sob uma mesma numeração; e

X - Voo Regular Ativo (VRA) – base de dados da ANAC composta pelas informações do voo programado e dos Boletins de Alteração de Voo (BAV) registrados pelas empresas aéreas.

## CAPÍTULO II DA APURAÇÃO DOS PERCENTUAIS DE ATRASOS E CANCELAMENTOS

Art. 4º Os percentuais de atrasos e cancelamentos de voos do transporte aéreo público regular doméstico e internacional de passageiros serão apurados mensalmente pela ANAC.

§ 1º Os percentuais serão apurados por etapa básica prevista no VRA com origem ou destino no Brasil, independentemente da justificativa registrada pela empresa aérea no BAV.

§ 2º Para os efeitos desta Resolução, cada etapa básica será identificada, prioritariamente, pelo conjunto das seguintes informações:

I - empresa aérea operadora;

II - número do voo;

III - aeroporto de origem; e

IV - aeroporto de destino.

Art. 5º Os percentuais de atrasos e cancelamentos de cada etapa básica de voo deverão contemplar a quantidade de etapas previstas para o mês de referência, o percentual de etapas canceladas e o percentual de etapas atrasadas por intervalo de atraso.

Art. 6º O percentual de atrasos é apurado por meio da divisão da quantidade de etapas atrasadas em cada intervalo de atraso pela quantidade total de etapas realizadas, já desconsideradas as etapas canceladas, de acordo com a seguinte fórmula de cálculo:

---

§ 1º O intervalo de atraso da etapa básica de voo é apurado com base na data e no horário previstos para a chegada no aeroporto de destino.

§ 2º Para os efeitos desta Resolução, são adotados os seguintes intervalos de atraso:

I - superior a 30 min – quando igual ou superior a trinta minutos; e

II - superior a 60 min – quando igual ou superior a sessenta minutos.

Art. 7º O percentual de cancelamentos é apurado por meio da divisão da quantidade de etapas canceladas pela quantidade de etapas previstas, de acordo com a seguinte fórmula de cálculo:

---

### CAPÍTULO III DA DIVULGAÇÃO DOS PERCENTUAIS DE ATRASOS E CANCELAMENTOS

Art. 8º Os percentuais de atrasos e cancelamentos de voos serão divulgados pela ANAC e pelas empresas de transporte aéreo público regular doméstico e internacional de passageiros que operam no Brasil e seus prepostos.

#### **Seção I Da Divulgação pela ANAC**

Art. 9º Os percentuais de atrasos e cancelamentos de voos do transporte aéreo público regular doméstico e internacional de passageiros no Brasil serão divulgados mensalmente na página da ANAC na internet para a consulta do público em geral.

Parágrafo único. Os percentuais serão divulgados de acordo com modelos a serem estabelecidos por meio de portaria da Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado (SRE) e serão apresentados:

- I - individualmente para cada etapa básica de voo;
- II - consolidados por empresa e par de aeroportos de origem e de destino; e
- III - consolidados por par de aeroportos de origem e de destino.

#### **Seção II Da Divulgação pelas Empresas e seus Prepostos**

Art. 10. Os percentuais de atrasos e cancelamentos de voos do transporte aéreo público regular doméstico e internacional de passageiros no Brasil deverão ser disponibilizados pelas empresas e seus prepostos, para cada etapa básica de voo, no início do processo de comercialização dos serviços, por ocasião de sua oferta.

§ 1º Para os efeitos desta Resolução, o processo de comercialização inicia-se quando o adquirente do bilhete de passagem informa o itinerário e as datas desejadas ao transportador ou seus prepostos.

§ 2º As informações serão disponibilizadas ao adquirente do bilhete de passagem em todos os canais de comercialização utilizados e corresponderão aos dados divulgados pela ANAC.

§ 3º Na oferta presencial e telefônica do serviço, a informação deverá ser apresentada ao adquirente do bilhete de passagem, mediante solicitação.

§ 4º As informações apresentadas ao adquirente do bilhete de passagem devem corresponder ao mês mais recente divulgado pela ANAC.

Art. 11. Os percentuais de atrasos e cancelamentos de cada etapa básica do voo deverão ser informados conforme especificado no Anexo da presente Resolução.

Parágrafo único. O modelo constante do Anexo poderá ser adequado pelas empresas e seus prepostos desde que preservado o conteúdo informativo especificado.

Art. 12. Em caso de inexistência de histórico de percentuais de atrasos e cancelamentos para uma ou mais etapas básicas do voo, devem ser apresentadas as informações referentes à média da empresa para cada etapa básica de voo relativa ao mesmo par de aeroportos de origem e de destino.

Parágrafo único. Eventual inexistência de média da empresa para determinada etapa básica de voo deverá ser informada ao adquirente do bilhete de passagem por meio da mensagem “Não existe histórico recente de percentuais de atrasos e cancelamentos para esta etapa do voo selecionado”.

Art. 13. As informações sobre os percentuais de atrasos e cancelamentos de voos devem ser acompanhadas dos seguintes esclarecimentos:

I - o percentual de cancelamentos é calculado em razão do total de etapas previstas;

II - o percentual de atrasos é apurado com base na data e horário previstos para a chegada no destino da etapa de voo e calculado em razão do total de etapas realizadas, já desconsideradas as etapas canceladas;

III - os percentuais de atrasos e cancelamentos representam comportamento histórico dos voos, podendo apresentar variações nos meses seguintes; e

IV - os percentuais de atrasos e cancelamentos de todas as etapas de voo do transporte aéreo público regular no Brasil encontram-se disponíveis na página da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC na internet.

#### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor decorridos 90 (noventa) dias da data de sua publicação.

**MARCELO PACHECO DOS GUARANYS**  
Diretor-Presidente

**ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 218, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2012.**

**Modelo de Percentuais de Atrasos e Cancelamentos de Voos a Serem Apresentados  
ao Adquirente do Bilhete de Passagem pelas Empresas Aéreas e por Seus Prepostos**

**Percentuais de Atrasos e Cancelamentos de Voos – MMM/AAAA**

Nº Voo	Aeroporto de Origem Nome/UF/País	Aeroporto de Destino Nome/UF/País	% de Cancelamentos	% de Atrasos	
				Superiores a 30 min.	Superiores a 60 min.
9999	A	B	00	00	00
9999	B	C	00*	00*	00*
9999	C	D	Não existe histórico recente de percentuais de atrasos e cancelamentos para esta etapa do voo selecionado		

\* Percentuais referem-se à média dos voos da empresa com a mesma origem e destino devido não existir histórico recente de atrasos e cancelamentos para o nº de voo selecionado.

Instruções de preenchimento para a empresa:

1. Os campos “% de Cancelamentos” e “% de Atrasos” devem ser preenchidos com um número de 0 a 100, sempre que houver histórico recente de atrasos e cancelamentos de voos da empresa.
2. No caso da etapa com origem em A e destino em B, exemplifica-se o caso de existência de histórico recente de atrasos e cancelamentos para o nº de voo selecionado pelo adquirente da passagem.
3. No caso da etapa com origem em B e destino em C, exemplifica-se o caso de inexistência de histórico recente de atrasos e cancelamentos para o nº de voo selecionado pelo adquirente da passagem, hipótese em que deve ser apresentada a média de todas as etapas de voo da empresa com a mesma origem e destino.
4. No caso da etapa com origem em C e destino em D, exemplifica-se o caso de inexistência de histórico recente de atrasos e cancelamentos de voos da empresa com a origem e o destino selecionados pelo adquirente da passagem, hipótese em que deve ser apresentada apenas a mensagem informativa de que trata o art. 12, parágrafo único, desta Resolução.