



RELATÓRIO

PROCESSO: 00058.013247/2020-82

**INTERESSADO: GERÊNCIA DE REGULAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO - GCON,
SUPERINTENDÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS**

RELATOR: TIAGO SOUSA PEREIRA

1. DESCRIÇÃO DOS FATOS

1.1. Trata-se de proposta de alteração da Resolução ANAC n.º 556/2020, que dispõe sobre a flexibilização temporária e excepcional da aplicação de dispositivos da Resolução ANAC n.º 400/2016, para levar a efeito a segunda prorrogação de sua vigência.

1.2. Em síntese, a Resolução n.º 556, de 13 de maio de 2020, endereçou cinco objetos de regulação, identificados como potenciais problemas ou oportunidades regulatórias, no contexto dos impactos da Pandemia sobre o Setor Aéreo, quais sejam:

- a) prazo para comunicação prévia ao passageiro, de 72 para 24 horas, no caso de alterações realizadas de forma programada pelo transportador;
- b) oferta de alternativa de reacomodação ao passageiro em voos de outras empresas aéreas;
- c) oferta de assistência material ao passageiro de acordo com determinados eventos;
- d) prazo para apresentação de resposta a demandas de usuários em canais de atendimento eletrônico;
- e) oferta de alternativa de execução do serviço por outra modalidade de transporte de passageiro.

1.3. A norma em questão teve sua vigência originariamente estabelecida até 31 de dezembro de 2020. Todavia, em 03/12/2020 a Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS, analisando a situação do mercado, concluiu que as condições excepcionais da pandemia ainda se faziam presentes, propôs a prorrogação das flexibilizações elencadas no normativo até 30/10/2021. Tal alteração foi aprovada na 24ª Reunião Deliberativa da Diretoria Colegiada, passando a norma a vigorar com as alterações promovidas pela Resolução ANAC n.º 598/2020 (SEI 5120607).

1.4. Considerando que o prazo de validade das flexibilizações se aproxima, novamente a SAS apresenta à Diretoria análise da situação do mercado doméstico e internacional (SEI 6271363), propondo, por consequência, a prorrogação parcial da vigência da Resolução n.º 556 - desta vez até o final da temporada inverno 2021 (que finaliza em 26/03/2022) e exclusivamente para voos internacionais.

1.5. Em 4 de outubro de 2020, o processo foi encaminhado a esta Diretoria para relatoria (SEI 6292408).

É o relatório.

TIAGO SOUSA PEREIRA

Diretor



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Sousa Pereira, Diretor**, em 19/10/2021, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **6331297** e o código CRC **9883B1A4**.

SEI nº 6331297