



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

RELATÓRIO DE ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES

AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 15/2011

**PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO DA REGULARIDADE, PONTUALIDADE E
EFICIÊNCIA OPERACIONAL DAS OPERAÇÕES DE TRANSPORTE AÉREO
PÚBLICO REGULAR COM ORIGEM OU DESTINO NO BRASIL**

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES	4
Nome: Norberto Maria Jochmann.....	4
Nome: Modesto Sanchez.....	5
Nome: Robson Bertolossi.....	7
Nome: Robson Bertolossi.....	9
Nome: Robson Bertolossi.....	11
Nome: Robson Bertolossi.....	13
Nome: Luciano de Almeida Ghelardi	16
Nome: Luciano de Almeida Ghelardi	17
Nome: Luciano de Almeida Ghelardi	19
Nome: Tércia Gualberto de Almeida	20
Nome: Tércia Gualberto de Almeida	22
Nome: Halyson Henrique de Souza Valadão	23
Nome: Marcio Silva Souto.....	25
Nome: Robson Bertolossi.....	28
Nome: Fabiola Gonçalves	31
Nome: José Márcio Monsão Mollo Adriana	36
Nome: Renato Covelo.....	41
Nome: Renato Covelo.....	43
Nome: Renato Covelo.....	44
Nome: Renato Covelo.....	45
Nome: Renato Covelo.....	46
Nome: Carla. A. Coelho, Claudia Karpát.....	48
Nome: Flavio Siqueira Júnior	51

1. INTRODUÇÃO

De acordo com o Aviso de Audiência Pública nº 15/2011, publicado no Diário Oficial da União nº 177, de 14/09/2011, seção 3, página 03, a Diretoria Colegiada desta Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, resolveu submeter à audiência pública a minuta de Resolução que dispõe sobre os procedimentos de apuração da regularidade, da pontualidade e da eficiência operacional das operações de transporte aéreo público regular com origem ou destino no Brasil.

Os referidos documentos foram colocados à disposição do público em geral no sítio desta Agência na rede mundial de computadores por meio do endereço eletrônico <http://www.anac.gov.br/transparencia/audienciaspublicas.asp>.

Não foi realizada audiência pública presencial. As contribuições foram encaminhadas a esta Agência por meio do endereço eletrônico indices@anac.gov.br e por meio de formulário eletrônico próprio disponível no sítio acima indicado até as 18 horas do dia 14 de outubro de 2011.

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.

Este relatório contempla a apresentação e apreciação das manifestações recebidas dentro do período de audiência pública estabelecido, nos termos definidos no Aviso de Audiência Pública nº 15/2011.

2. ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES

DADOS DO COLABORADOR
Nome: Norberto Maria Jochmann
Organização: ABSA Aerolinhas Brasileiras S.A.
CONTRIBUIÇÃO Nº 1
<p>Embora na minuta de resolução não se faça distinção entre o transporte aéreo de passageiros e de carga, o seu intuito precípua é de oferecer ao passageiro um novo instrumento para o monitoramento da regularidade, pontualidade e eficiência dos serviços prestados por uma empresa aérea. Os primeiros 5 capítulos da proposta desta resolução expõem definições, conceitos e a metodologia de cálculo para se avaliar os mencionados quesitos.</p> <p>Já o delineado no Artigo 17 do Capítulo VII, sobre as disposições finais, obedecendo o espírito desta proposta de resolução, refere-se exclusivamente ao transporte aéreo de passageiros.</p> <p>Em realidade, os serviços prestados por uma empresa aérea exclusivamente cargueira não estão sujeitos ao crivo do grande público. Em grande parte o seu grupo alvo de clientes é absolutamente transparente por ser diminuto, sendo em sua grande maioria representados pelos aproximadamente 300 agentes de carga aérea existentes no Brasil. Para possibilitar o usuário do transporte de carga aérea avaliar a pontualidade, regularidade e eficiência dos serviços prestados por uma empresa aérea cargueira existe o instrumento do “tracking” (rastreamento), que permite ao interessado acompanhar em tempo real o tratamento dispensado a uma remessa específica desde o seu recebimento no ponto de origem até a sua entrega no ponto de destino pela empresa aérea cargueira. Dessa maneira, está garantido o fluxo contínuo de informações operacionais da empresa aérea exclusivamente cargueira aos seus clientes.</p>
RESPOSTA DA ANAC:
A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das

contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser submetida a uma nova audiência pública.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Modesto Sanchez

Organização: ANAC

CONTRIBUIÇÃO Nº 2

Como serão consideradas, claramente, as condições meteorológicas adversas que façam a etapa ser “não considerável”? Como isto será aferido / acompanhado? Falta clareza neste sentido.

Como será considerada a variável relativa ao tráfego aéreo? Congestionamentos na chegada/saída que atrasem as operações não estão sob a ingerência da cia aérea.

Horários não cumpridos por falta de demanda (cancelamentos) entrariam no cálculo?

A norma proposta não estabelece diferenciação entre nível de atraso dos vôos, colocando num mesmo patamar os atrasos menores e os maiores.

Sugestão quanto à inclusão do índice médio do mercado e do índice alvo a ser estabelecido pela ANAC em função da complexidade de cada rota. Tais referências deveriam ser grafadas ao lado daquelas de resultados anteriores no bilhete aéreo, visando dar referências ao consumidor.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504,

que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser submetida a uma nova audiência pública.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Robson Bertolossi

Organização: JURCAIB – Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil

CONTRIBUIÇÃO Nº 3

Sugerimos que a Resolução aplique-se exclusivamente aos vôos com origem no Brasil, o que acarretará a supressão dos textos acima indicados em caracteres itálicos e sublinhados.

Entendemos que a aplicação desta Resolução em pontos no exterior afetaria, basicamente os passageiros estrangeiros ou os poucos passageiros brasileiros residentes no exterior, visto que os passageiros brasileiros já teriam efetuado a compra de seu bilhete de ida-e-volta no Brasil, tendo conhecimento dos níveis de regularidade, pontualidade, e eficiência operacional das empresas estrangeiras. Adicionalmente o disposto nos artigos 15º inciso II e 17º serão de difícil cumprimento em pontos no exterior e, em nosso entendimento, acarretariam extraterritorialidade de leis brasileiras em países estrangeiros.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

A justificativa alegada para restringir o cômputo dos indicadores às etapas que se originam em aeroportos situados no território brasileiro é que as etapas que têm origem no exterior apresentam uma parcela muito pequena de passageiros brasileiros e, assim, a Resolução afetaria basicamente passageiros estrangeiros.

Considerando a possibilidade de equívoco na interpretação da minuta proposta, é oportuno esclarecer, primeiramente, que a unidade aferida pelos indicadores é a etapa de voo, e por etapa de voo entende-se aquela realizada pela aeronave desde a sua decolagem até o próximo pouso, ou seja, a ligação direta entre dois aeroportos.

Diante disso, infere-se que as etapas de voos com origem no Brasil e as etapas com destino no Brasil apresentam a mesma relevância, tendo em vista, inclusive, que se espera não haver grande distinção entre o percentual de brasileiros que entrem ou deixem o país utilizando-se do transporte aéreo.

Questões que vão além da nacionalidade dos passageiros também devem ser consideradas, como por exemplo, para se fazer uma análise ampla do comportamento do setor aéreo é importante se avaliar todas as etapas que envolvem aeroportos brasileiros, independentemente se são pousos ou decolagens.

Sendo assim, verifica-se que, no âmbito do cálculo dos indicadores propostos na Resolução, não se deve haver restrição da abrangência da norma às etapas de voos originadas no Brasil, uma vez que etapas com destino no Brasil apresentam mesmo grau de relevância.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Robson Bertolossi

Organização: JURCAIB – Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil

CONTRIBUIÇÃO Nº 4

Art. 17. As empresas brasileiras *e estrangeiras*, de transporte aéreo público ficam obrigadas a disponibilizar, *no momento da venda das passagens aéreas*, os índices de regularidade e de pontualidade de cada um de seus vôos previstos em HOTRAN.

- a) *Devem ser informados para vendas realizadas através dos sítios eletrônicos, telefones, balcões de atendimento, centrais telefônicas, ou quaisquer outros canais utilizados para vendas de passagens;*
- b) *Devem ser apresentados de forma clara e em local de fácil percepção no mesmo momento da oferta do assento em cada vôo, ou seja, antes da efetiva comercialização do assento;*

Sugerimos a supressão dos textos que aparecem sublinhados e em itálico.

Entendemos que cabe à Agência Reguladora a divulgação dos índices constantes nesta resolução, através de seu site. Acreditamos que tal Resolução não encontra paralelo

para serviços internacionais em outros países, especialmente ao considerarmos que a proposta da Agência é de que tais índices estejam disponibilizados antes da efetiva comercialização do assento. Julgamos que a indicação dos índices pela Agência seja suficiente para cumprir a plena informação que a Agência crê necessária para o público em geral e passageiros.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

De acordo com a versão final da nova norma, a divulgação dos percentuais de atrasos e de cancelamentos de voos deverá ocorrer de forma conjunta entre ANAC e empresas aéreas, sendo que a primeira disponibilizará a base dados com os valores dos

indicadores já computados para cada etapa de voo e a segunda apenas o apresentaria ao adquirente do bilhete no momento da comercialização da passagem.

Desta forma, competirá à ANAC o tratamento da base de dados e o computo dos percentuais e competirá às empresas aéreas a divulgação dos percentuais das etapas de do voo ofertado ao adquirente do bilhete de passagem.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Robson Bertolossi

Organização: JURCAIB – Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil

CONTRIBUIÇÃO Nº 5

Art. 2º I – voo regular ativo (VRA) ... com as informações registradas por meio dos boletins de alteração de voo (BAV).

Art 18º A inexatidão, a inconsistência , a imprecisão ou a adulteração de informações dos BAV caracterizará infração punível nos termos da legislação aplicável.

Art. 19 A não prestação de informações dos BAV caracterizará infração

Sugerimos a supressão dos textos que aparecem sublinhados e em itálico. A alternativa para a fonte das informações poderia ser aquela gerada pela Resolução ANAC Nº 191.

O sistema dos BAV está, em nosso entendimento, ultrapassado. A própria administradora dos principais aeroportos internacionais, a Infraero, dispõe de seus próprios registros dos horários de saída e chegada dos voos (utilizados, que são, para a cobrança de suas tarifas às aéreas). Há, constantemente, diferenças entre os dados da Infraero (coletados manualmente) e os dados internos das empresas. Através da Resolução ANAC Nº 191 que regulamenta o fornecimento de dados estatísticos relacionados aos serviços de transporte aéreo público, bem como da Portaria ANAC Nº 1190, que estabelece os procedimentos para o fornecimento destes dados, através de seu artigo 7º, incisos II, VI, VII, XXII e XXIII, julgamos que a ANAC estaria, igualmente, recebendo os dados necessários para o cálculo de todos os índices

indicados na proposta desta nova Resolução. O que julgamos ser o mais acertado é que se elabore um sistema realmente moderno de coleta de horários de vôos, que atenda ao administrador aeroportuário e a ANAC, sem diferenças, com algum tipo de registro eletrônico com um mínimo de interferência manual, a fim de que o mesmo seja realmente confiável.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Os Dados Estatísticos são remetidos pelas empresas aéreas em cumprimento à Resolução nº 191, de 16 de junho de 2011, e às Portarias nº 1.189/SRE e 1.190/SRE, ambas de 17 de junho de 2011.

A Resolução nº 191 versa sobre as diretrizes da remessa dos Dados Estatísticos à ANAC por parte das empresas aéreas, já as Portarias 1.189/SRE e 1.190/SRE dispõem sobre os procedimentos técnicos dessa remessa.

Assim, a descrição das variáveis presentes nos Dados Estatísticos se encontra nas duas Portarias supracitadas.

Para aferição dos quesitos de regularidade e de pontualidade propostos na minuta de Resolução em questão são necessárias informações acerca dos cancelamentos de etapas previstas em HOTRAN e às alterações de horários.

Tais informações não são contempladas nas normas que regulamentam os Dados Estatísticos, estando restritas ao Boletim de Alteração de Voo – BAV, disposto na IAC 1504.

O HOTRAN é a base de informação advinda das solicitações das empresas aéreas para operarem etapas de voo regular, normatizado pela IAC 1223, de 30 de abril de 2000, que possui as etapas previstas para serem realizadas, já o BAV é a base de informações que possui as alterações no HOTRAN, tais como a alteração de horário e o cancelamento.

De posse do cruzamento das informações do BAV e do HOTRAN a Agência gera uma base de dados denominada Voo Regular Ativo – VRA, a qual possui informações das etapas previstas em HOTRAN e das alterações nessas etapas.

Esta contribuição não pode ser acatada neste momento porque o banco de informações dos Dados Estatísticos não é capaz, hoje, de agregar o conjunto das informações necessárias para o cálculo dos percentuais de pontualidade e de regularidade, sendo necessário manter a base de dados do VRA como fonte das informações.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Robson Bertolossi

Organização: JURCAIB – Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil

CONTRIBUIÇÃO Nº 6

Os vários procedimentos de apuração da regularidade, pontualidade e eficiência operacional contidos na minuta desta resolução aplicam-se às operações de transporte aéreo público regular com origem ou destino no Brasil. Portanto aplicam-se também às empresas de transporte exclusivo de carga aérea. Não obstante, verifica-se que o foco da Resolução proposta é o passageiro, especialmente ao analisarmos o texto contido em seu artigo 17.

Sugerimos que a Resolução determine que tais procedimentos são aplicáveis apenas aos serviços aéreos regulares de transporte de passageiros (ou mesmo mistos), de forma clara.

Queremos ressaltar, entretanto, que não julgamos necessária a edição desta resolução, como um todo. Não vemos o que ela poderá vir a agregar exceto responsabilidades adicionais para as empresas aéreas. O mau atendimento aos passageiros e agentes de carga em questões de regularidade, pontualidade e eficiência operacional será refletido fatalmente na rejeição, pelo mercado, à empresa que não possui índices aceitáveis de serviços.

Os serviços prestados por empresas aéreas exclusivamente cargueiras, e muito especialmente as internacionais, não tem como foco os passageiros. São prestados, quase em sua totalidade para agências de carga aérea. Existem procedimentos para que o usuário do serviço (como dissemos, quase sempre o agente de carga, que na realidade contrata o serviço à empresa aérea) possa acompanhar a remessa de sua carga específica desde o momento de sua entrega em um ponto específico até a entrega final no ponto de destino. Tais procedimentos já contemplam o fornecimento dessas informações em tempo real: é o instrumento do tracking. Assim sendo a transparência e perfeito fluxo de informações entre as aéreas cargueiras e seu contratante (o agente de cargas) está perfeitamente garantido.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº

15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser submetida a uma nova audiência pública.

Convém mencionar que os percentuais de atrasos e cancelamentos a serem divulgados pelas empresas aéreas de acordo com a versão final da nova norma, referem-se apenas às etapas de voos do transporte aéreo regular de passageiros.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Luciano de Almeida Ghelardi

Organização: Absa Cargo Airline

CONTRIBUIÇÃO Nº 7

Aplicabilidade da Resolução para empresas que operam vôos exclusivamente cargueiros.

Sugestão da ABSA é que a presente Resolução não se aplique as empresas exclusivamente Cargueiras.

Tendo em vista que toda a resolução esta pensada de acordo com o ponto 8 da Justificativa em gerar indicadores para o setor que tem como produto o “direito de voar”, assumimos que a mesma regra não serve para a empresa que opera exclusivamente com carga, que tem particularidades próprias.

Exemplo é o fato que muitas vezes antecipar ou atrasar um vôo para a indústria de carga significa exatamente atender o direito de voar do cliente cargueiro, ou seja cumprir com o tempo e prazo da carga deste usuário.

Seria então necessário, pensar um indicador específico para a indústria de carga aérea, sob pena de penalizar demasiadamente as operadoras aeras de transporte de carga.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos

os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser submetida a uma nova audiência pública.

Convém mencionar que os percentuais de atrasos e cancelamentos a serem divulgados pelas empresas aéreas de acordo com a versão final da nova norma, referem-se apenas às etapas de voos do transporte aéreo regular de passageiros.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Luciano de Almeida Ghelardi

Organização: Absa Aerolinhas Brasileiras S.A.

CONTRIBUIÇÃO Nº 8

Artigo. 18 - Especificar qual a infração e quantificar ou pelo menos indicar onde encontrar o valor da violação. É importante para segurança jurídica do negócio em si, inserir não só o fato que gera a pena, mas também indicar a pena.

Artigo 22. A punição nunca deveria ser a suspensão ou cassação da autorização para operar. Existem poucos operadores e o mercado enfraquece com a saída de um. É ruim para o usuário. A pena deveria ser pecuniária. E a alteração intencional, deveria prever a punição pessoal daquele que enviou, como por exemplo, crime de falsidade ideológica. Etc., Isso seria muito mais produtivo e eficiente.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se à qualidade da informação remetida via Boletim de Alteração de Voo, as suas contribuições serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1504, que será continuado e

aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Luciano de Almeida Ghelardi

Organização: Absa Cargo Airline

CONTRIBUIÇÃO Nº 9

Obrigar as empresas aéreas a disponibilizar o índice de regularidade aos passageiros na hora da venda, irá causar demasiado desconforto aos passageiros e a empresa, sempre que o índice for menor que 100%.

Acarretará demora na realização da compra/venda da passagem, desgastes pessoais entre vendedores e passageiros.

Essa informação deve ser divulgada pelo Órgão Regulador.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência

Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Espera-se que a informação sobre o histórico de atrasos e cancelamentos dos voos a ser prestada pelas empresas aéreas ao adquirente do bilhete no ato da comercialização da passagem amplie a transparência da relação de consumo.

Além disso, a ANAC disponibilizará em seu site os percentuais de todos os voos, propiciando ao adquirente do bilhete de passagem estabelecer as comparações que julgar pertinentes em relação aos percentuais do voo que lhe fora ofertado pela empresa aérea.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Tércia Gualberto de Almeida

Organização: Webjet

CONTRIBUIÇÃO Nº 10

Baseado em estudos feitos por nossa empresa, para que os vôos possam executar processos de taxi e aguardar o seqüenciamento em determinados horários e necessário antecipar mais de dez minutos a sua decolagem para realizar estes processo e permitir que se cumpra o horário acordado de hotran.

Quanto aos atrasos, atualmente o publico usuário do sistema aéreo já está acostumado com os índices de 30 minutos publicados concomitantemente pelo Site da Infraero o que permite o acompanhamento simultâneo. O critério de publicar os atrasos de 30 minutos foi definido pela Infraero em concordância da ANAC em anos anteriores justamente porque 30 minutos era um tempo considerado razoável para se aguardar um

VOO.

Para finalizar, achamos desnecessários considerar que as chegadas serão penalizadas com qualquer antecedência com a relação ao horário de hotram porque em determinadas situações onde existem fatores favoráveis de vento e etc ,poderá haver antecipação de horário e o avião terá que ficar orbitando consumindo mais combustível e gerando ansiedade ao usuário porque não poderá pousar antecipando com qualquer antecedência.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se às margens de tolerância para

os índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser submetida a uma nova audiência pública.

No que diz respeito aos percentuais de atrasos de voos, informa-se que a versão final da nova norma estabelece que as empresas deverão apresentar o percentual de atraso superior a 30 minutos e também o percentual de atraso superior a 60 minutos, apurados com base no horário de chegada previsto para cada etapa do voo ofertado.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Tércia Gualberto de Almeida

Organização: Webjet

CONTRIBUIÇÃO Nº 11

Existem fatores que não são controlados pelas empresas aéreas como infra-estrutura, tráfego aéreo e etc, o que não permite gestão de processo por parte das concessionárias de transporte aéreo e sua penalização .

Como será obrigatório a publicação destes índices é imperativo que as informações sejam as mais transparentes possíveis e imputando ao confessorário somente o que é de sua responsabilidade e atribuindo a outros setores envolvidos na industria de aviação os seus percentuais de responsabilidade para que haja também gestão de processos e melhoria de resultados.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e

cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas nos mencionados estudos de revisão das IAC 1502 e 1504, que serão continuados e aprofundados com vistas à elaboração de novas propostas de regulamentação.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Halyson Henrique de Souza Valadão

Organização: ANAC

CONTRIBUIÇÃO Nº 12

Art. 2º.

IV - etapa cancelada: é a etapa de voo prevista em HOTRAN e não realizada, ou cuja

realização tenha ocorrido em conjunto com outro voo.

Com certa frequência, dois ou mais vôos com mesma rota e com HOTRANs próximos são reunidos em um único vôo, e os painéis do aeroporto registram como se todos os vôos tivessem sido realizados. Na prática, empresas com muitos slots em trechos concorridos usam esse recurso de reunir vários vôos em uma única aeronave. Isso impede que novos entrantes disputem esses slots, pois, para fins de cálculo de pontualidade, esses vôos que foram realocados podem não ser considerados como cancelados.

Um exemplo que evidencia este problema é o aeroporto de Congonhas. Os 34 movimentos/hora reservados à aviação comercial estão teoricamente sendo utilizados em sua plenitude; no entanto, durante uma reunião com o DECEA, foi apresentada uma tabela mostrando os movimentos a cada hora ao longo de um mês. A média de movimentos/hora da aviação comercial ficou muito abaixo de 30 movimentos, com poucos momentos no mês em que o aeródromo utilizou a plenitude dos HOTRANs autorizados.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência

Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

A ANAC esclarece que a situação sugerida já é contemplada pela norma ora proposta, conforme definição da base de dados utilizada para apuração dos percentuais (Voo Regular Ativo – VRA).

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Marcio Silva Souto

Organização: Continental Airlines Inc

CONTRIBUIÇÃO Nº 13

A finalidade do art. 17 é a divulgação dos índices de pontualidade dos voos para que os passageiros tomem conhecimento, no ato da contratação, dos eventuais riscos de atrasos que estão expostos.

Ocorre que a proposta original não atingiu seu objetivo, uma vez que os passageiros terão acesso a uma única estatística, sem que seja oferecido uma comparação daquele voo e empresa com as demais.

Importante enfatizar que no transporte aéreo, por razões notórias, o índice de pontualidade dificilmente se aproxima de 100%.

Por isso, o impacto do índice de pontualidade para o passageiro leigo, sem acesso a comparação dos índices de outros voos e/ou empresas aéreas, não atinge a finalidade da norma, mas ao contrário, pode causar impacto negativo no critério da escolha do serviço que será contratado, o que é contrário ao interesse público.

A única forma eficaz do passageiro definir o voo ou a empresa aérea com base nos

índices de pontualidade dos seus serviços é o acesso ao índice de pontualidade de todos os voos registrados em HOTRAN, através da página da internet da ANAC específica para esse fim.

Ainda existe a extrema dificuldade tecnológica das empresas aéreas internacionais adaptarem suas páginas eletrônicas para o Brasil. Vale lembrar que a Resolução 196 da ANAC já impõe às empresas aéreas a obrigatoriedade de informar, no mínimo, o link da ANAC para que o passageiro tenha conhecimento dos seus direitos, o que já era informado pelas empresas.

Na hipótese da minuta da resolução, além do art. 17 não atingir a finalidade dessa (comparação das estatísticas), as empresas aéreas precisariam de nova adaptação da sua página da internet, o que para muitas empresas seria inviável.

Portanto, requer seja acolhida a presente contribuição para alterar o art. 17, conforme exposto acima.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de

transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser submetida a uma nova audiência pública.

A ANAC informa que para fins comparativos, e devido à subjetividade implícita em se definir os valores admitidos como satisfatórios, entende-se que os melhores parâmetros comparativos devem ser os resultados apurados pelas diferentes empresas do setor, servindo assim, inclusive, como incentivo à concorrência entre elas.

A escolha do parâmetro comparativo para os limites de tolerância dos indicadores de atrasos e cancelamentos por meio da ANAC poderia ser definido fundamentando-se em comportamentos estatísticos, entretanto isso não implica em atender a necessidade de valores satisfatórios, visto que tais técnicas apenas descrevem o comportamento dos dados.

Outra hipótese para a obtenção dos valores satisfatórios seria a realização de pesquisas de opinião, que por meio de uma amostra poderia aferir esses valores. Ocorre que em uma população, é esperado que exista diferença nos valores esperados para esses indicadores, ou seja, cada usuário possui sua própria tolerância a atrasos e cancelamentos, ficando clara a subjetividade do processo. Claro, quanto menor a variabilidade dessa amostra mais preciso será a estimação do valor indicado, e por consequência menor será a magnitude da subjetividade.

Acredita-se que o valor ideal a ser obtido por um indicador é aquele que reflita a ausência de atrasos e cancelamentos. Entretanto, diante das imprevisibilidades inerentes ao cotidiano do setor aéreo, supõe-se inviável exigir comportamentos dessa natureza.

O que se espera é que os percentuais de atrasos e cancelamentos de voos proporcionem

um cenário de competição saudável entre os participantes do setor aéreo, contribuindo para a melhoria contínua de sua eficiência operacional, inclusive reduzindo a desinformação acerca do comportamento histórico dos voos.

A divulgação dos percentuais de atrasos e cancelamentos dos voos deverá ocorrer de forma conjunta entre ANAC e empresas, a primeira disponibilizaria a base dados com os valores dos indicadores já computados para cada etapa de voo e a segunda apenas o apresentaria ao passageiro no momento da comercialização da passagem.

Desta forma, competirá à ANAC o tratamento da base de dados e o cômputo dos percentuais e competirá às empresas aéreas a divulgação dos percentuais das etapas de voo ofertadas pela empresa aérea ao adquirente do bilhete de passagem.

A ANAC disponibilizará em seu site os percentuais de todos os voos, propiciando ao adquirente do bilhete de passagem estabelecer as comparações que julgar pertinentes em relação aos percentuais do voo que lhe fora ofertado pela empresa aérea.

Considerando a necessidade de as empresas aéreas brasileiras e estrangeiras adequarem os seus sistemas e procedimentos de comercialização, a versão final do texto da nova norma estabelece prazo de 90 dias contados da sua publicação para início da sua vigência.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Robson Bertolossi

Organização: JURCAIB - Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil

CONTRIBUIÇÃO Nº 14

Conforme mencionamos na referida proposta nº II, temos o entendimento de que cabe à Agência Reguladora a divulgação dos índices constantes nesta resolução, através de seu site.

Desta maneira os passageiros terão acesso não somente aos índices de pontualidade e regularidade da empresa que, a princípio, tencionam utilizar, como também aos das

demais empresas concorrentes.

Adicionalmente existe considerável dificuldade para que as empresas internacionais façam adaptações em suas páginas eletrônicas do Brasil, que muitas vezes remetem às páginas de seus países de origem, tornando tal adaptação onerosa, e mesmo inviável.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser

submetida a uma nova audiência pública.

A ANAC informa que para fins comparativos, e devido à subjetividade implícita em se definir os valores admitidos como satisfatórios, entende-se que os melhores parâmetros comparativos devem ser os resultados apurados pelas diferentes empresas do setor, servindo assim, inclusive, como incentivo à concorrência entre elas.

A escolha do parâmetro comparativo para os limites de tolerância dos indicadores de atrasos e cancelamentos por meio da ANAC poderia ser definido fundamentando-se em comportamentos estatísticos, entretanto isso não implica em atender a necessidade de valores satisfatórios, visto que tais técnicas apenas descrevem o comportamento dos dados.

Outra hipótese para a obtenção dos valores satisfatórios seria a realização de pesquisas de opinião, que por meio de uma amostra poderia aferir esses valores. Ocorre que em uma população, é esperado que exista diferença nos valores esperados para esses indicadores, ou seja, cada usuário possui sua própria tolerância a atrasos e cancelamentos, ficando clara a subjetividade do processo. Claro, quanto menor a variabilidade dessa amostra mais preciso será a estimação do valor indicado, e por conseqüência menor será a magnitude da subjetividade.

Acredita-se que o valor ideal a ser obtido por um indicador é aquele que reflita a ausência de atrasos e cancelamentos. Entretanto, diante das imprevisibilidades inerentes ao cotidiano do setor aéreo, supõe-se inviável exigir comportamentos dessa natureza.

O que se espera é que os percentuais de atrasos e cancelamentos dos voos proporcionem um cenário de competição saudável entre os participantes do setor aéreo, contribuindo para a melhoria contínua de sua eficiência operacional, inclusive reduzindo a desinformação acerca do comportamento histórico dos voos.

A divulgação dos percentuais de atrasos e cancelamentos dos voos deverá ocorrer de forma conjunta entre ANAC e empresas, a primeira disponibilizaria a base dados com os valores dos indicadores já computados para cada etapa de voo e a segunda apenas o apresentaria ao passageiro no momento da comercialização da passagem.

Desta forma, competirá à ANAC o tratamento da base de dados e o cômputo dos percentuais e competirá às empresas aéreas a divulgação dos percentuais das etapas de

voo ofertadas pela empresa aérea ao adquirente do bilhete de passagem.

Considerando a necessidade de as empresas aéreas brasileiras e estrangeiras adequarem os seus sistemas e procedimentos de comercialização, a versão final do texto da nova norma estabelece prazo de 90 dias contados da sua publicação para início da sua vigência.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Fabiola Gonçalves

Organização: TAM LINHAS AÉREAS S/A

CONTRIBUIÇÃO Nº 15

Conforme já anunciado, **A TAM LINHAS AÉREAS S/A. VEM DEMONSTRAR ATRAVÉS DESTA MANIFESTAÇÃO SEU PRINCIPAL OBJETIVO, QUE É A DISCORDÂNCIA DA MINUTA DE RESOLUÇÃO SUBMETIDA A CONSULTA PÚBLICA,** na qual estabelece os procedimentos de apuração da regularidade, pontualidade e eficiência operacional das operações de transporte aéreo público regular com origem ou destino no Brasil , propondo modificações conforme apresentas nesse documento.

A proposta de Resolução adota várias definições e conceitos, entretanto, não define HOTRAN – horário de transporte.

A definição de HOTRAN faz parte da premissa para estabelecer os critérios dos índices de regularidade e pontualidade, uma vez que é neste termo onde constam os horários de chegada e partida dos voos, que em muitos casos é confundido com os horários de pouso e decolagem na pista.

Há a necessidade de que seja estabelecido um lapso temporal para o efetivo cumprimento do HOTRAN a partir de sua aprovação, ou seja, o HOTRAN não pode ter aplicação imediata, uma vez que para adequação da malha a empresa necessita de prazo para escalar os de tripulantes e informar os usuários da alteração do voo.

Assim, sugerimos um prazo de 15 dias para alteração do voo e readequação da malha,

evitando prejuízos aos usuários da aviação civil.

A fórmula para a apuração da regularidade apresentada pela ANAC, ao considerar que o índice de regularidade seria definido pelo número de etapas realizadas (ER) dividido pelo número resultante da diferença entre o total das etapas prevista (EP) e total de etapas canceladas não penalizadas (ECNP), faz com que as ECNP, na verdade sejam consideradas como penalizáveis, uma vez que diminuiria o índice das etapas realizadas, vejamos:

Etapas Previstas (EP) = 5 / Cltos dvd meteorologia não-penal (ECNP) = 1 / Cltos dvd operação penal (ECP) = 1

⇒ Assim, temos: Etapas Realizadas (ER) = EP – ECNP – ECP = 5 – 1 -1 = 3

⇒ Cálculo segundo legislação vigente (IAC-1502): IR = (ER+ECNP) / EP = (3+1) / 5 = 80%

⇒ Cálculo segundo legislação proposta (audiência): IR = ER / (EP – ECNP) = 3 / (5 – 1) = 75%

Neste sentido, a fórmula proposta na Resolução está em desconcontro com o disposto no Art. 7º Para fins de apuração do índice de regularidade, **não serão consideradas como penalizáveis** as etapas classificadas como canceladas caso os aeroportos, de origem e destino, estiverem interditados ou operando em condições meteorológicas abaixo dos mínimos operacionais requeridos.

Do mesmo modo o art.7º, proposto, não faz menção aos casos de voo com escalas que também poderão sofrer com o a interdição destes aeroportos. Adicionalmente, o motivo meteorológico poderá afetar por efeito cascata outros voos que deveriam constar como não penalizados (efeito no trilho).

No artigo 10 estamos padronizando a tolerância da antecipação com a tolerância no atraso, nos moldes do que ocorre nos voos internacionais, conforme artigo 11, a seguir.

*“Art. 11. As etapas de voos internacionais serão consideradas pontuais se a partida ocorrer com antecedência de até **30 (trinta) minutos ou com atraso de até 30 (trinta) minutos e se chegada ocorrer com atraso de até 30 (trinta) minutos ou com qualquer antecedência** com relação à data e ao horário previstos em HOTRAN.”(grifos nossos)*

Desta forma, como sugerido, estabeleceríamos uma padronização no procedimento de estipulação de tolerância dos voos, pois tanto na partida como chegada seria considerado como tolerado 15 minutos, conforme ocorre nos voos internacionais.

A obrigatoriedade contida no art.17 no sentido de que as empresas forneçam os índices de regularidades dos voos aos passageiros, não possui nenhuma positividade em ordenamentos internacionais, bem como irá apenas onerar as empresas sem que este procedimento possa produzir algum benefício ao consumidor.

Os consumidores, que na sua maioria são sabedores dos seus direitos quando se sentem prejudicados, ludibriados recorrem aos institutos de defesa do consumidor e também deixam de utilizar os serviços prestados pela empresa, já que há no mercado outras empresas prestando o mesmo serviço.

Da mesma maneira que a ANAC defende a livre concorrência as empresas não podem ser obrigadas a fornecer os índices de regularidade ao consumidor, onerando mais o serviço que de algum modo será repassado.

Outrossim, a ANAC irá controlar e divulgar os índices aos consumidores e terá meios para punir as empresas de uma forma mais efetiva, ademais, estaremos criando mais uma obrigatoriedade que só existe no Brasil, o que distancia cada vez mais do mercado externo.

Por fim, os índices de regularidade/pontualidade históricos não garantem o mesmo desempenho na operação no dia do embarque, gerando expectativa no passageiro que poderá não ser cumprida pela empresa, até mesmo por fatores alheios ao seu controle, como por exemplo, problemas meteorológicos.

As penalidades previstas no art.22, quais sejam, sujeitar as empresas a cassação ou suspensão da concessão ou autorização nos casos previstos na resolução, além de já previstos na Resolução nº 191 seriam mais eficazes se fossem vinculados a cassação do voo reiteradamente descumprido.

A norma proposta não concede prazo para que as aéreas possam implementar as obrigatoriedades contidas, uma vez que necessitam de tempo para estudo e compra de sistema de TI a fim de cumprirem o estabelecido na norma.

Assim, requeremos o prazo de 180(cento e oitenta) dia a partir da publicação da

Resolução para que as empresas possam implementá-las.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que algumas das contribuições em análise referem-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional e às justificativas para cancelamentos e alterações de horário de voos, tais informações serão devidamente consideradas nos mencionados estudos de revisão das IAC 1502 e 1504, que serão continuados e aprofundados com vistas à elaboração de novas propostas de regulamentação.

Ademais, a ANAC informa que a definição de HOTRAN não é objeto desta Resolução, o qual é tratado na Instrução de Aviação Civil – IAC 1223.

Ainda, de acordo com o Artigo 48 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, lei de criação da ANAC, fica assegurada às empresas concessionárias de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC, observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequado expedidas pela ANAC.

E, conforme IAC 1223, HORÁRIO DE TRANSPORTE – HOTRAN é o documento aprovado e emitido pelo Departamento de Aviação Civil (DAC), que formaliza as concessões para a exploração de linhas aéreas regulares internacionais e domésticas de passageiros e/ou carga e da Rede Postal pelas empresas de transporte aéreo, com os respectivos horários, números de vôos, frequências, tipos de aeronaves e oferta de assentos.

Segundo a IAC 1223, quando do preenchimento da solicitação de HOTRAN, o solicitante pode preencher o campo denominado Data Vigência, o qual a companhia aérea deve preencher de acordo com suas estratégias e condições operacionais, pois determina a data que o HOTRAN entrará em vigor.

Aprovada pela ANAC, a data é de escolha da empresa aérea, e assim, cada etapa de voo torna-se regular a partir da data de vigência do HOTRAN ao qual a etapa faz parte. Ressaltando-se que a empresa pode explorar aquela rota por outras modalidades de voo, tais como charters e voos extras, sem gerar expectativa de pontualidade e regularidade.

É interessante ter ciência que apenas são computados atrasos e cancelamentos de etapas pertencentes a HOTRAN, pois são essas as etapas que por serem regulares e terem previsibilidade de horário geram expectativa de pontualidade e de regularidade.

Assim sendo, o comprometimento com pontualidade e regularidade surge no momento que a etapa é considerada regular, e caso a empresa julgue não ser viável atender eficientemente ao solicitado em HOTRAN, basta que execute a rota por outra modalidade de voo distinta da regular.

Além disso, a ANAC disponibilizará em seu site os percentuais de todos os voos, propiciando ao adquirente do bilhete de passagem estabelecer as comparações que

julgar pertinentes em relação aos percentuais do voo que lhe fora ofertado pela empresa aérea.

O que se espera é que os percentuais de atrasos e cancelamentos de voos proporcionem um cenário de competição saudável entre os participantes do setor aéreo, contribuindo para a melhoria contínua de sua eficiência operacional, inclusive reduzindo a desinformação acerca do comportamento histórico dos voos.

Considerando a necessidade de as empresas aéreas brasileiras e estrangeiras adequarem os seus sistemas e procedimentos de comercialização, a versão final do texto da nova norma estabelece prazo de 90 dias contados da sua publicação para início da sua vigência.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: José Márcio Monsão Mollo Adriana

Organização: Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias - SNEA

CONTRIBUIÇÃO Nº 16

ITEM 1 - ANAC deve especificar o critério da chegada/partida para “corte / partida de motor”;

Assim nos Artigos 10 e 11, deve-se substituir o texto da seguinte forma:

Artigo 10: As etapas de vôo domésticos serão consideradas pontuais se a partida do motor ocorrer..... e se o corte ocorrer.....”

Artigo 11: As etapas de vôo internacionais serão consideradas pontuais se a partida do motor ocorrer..... e se o corte ocorrer com atraso.....”

ITEM 2 - Para efeito de decolagem, a ANAC deverá considerar, no mínimo, a possibilidade de antecipação de 15 minutos, como um vôo atendendo a sua pontualidade, ficando o Artigo 10 da seguinte forma:

Artigo 10: As etapas de vôo doméstico serão consideradas pontuais se a partida do

motor ocorrer com antecedência de até 15(quinze) minutos.....”

Item 3 – Para os voos que tenham a sua partida inicial ou nas suas etapas intermediárias afetadas por atraso (meteorologia) deverão ser levados em consideração o efeito cascata ao longo do dia, com inclusão de abono de atrasos para todos os demais vôos da aeronave. Nesse sentido, a matrícula da aeronave afetada seria o indicador para efeito de abono (“quebra de trilho”).

Item 4 - A ANAC deve incluir cláusula para não penalização nos índices de regularidade/pontualidade das operações realizadas nos 15 dias imediatamente posteriores a data de aprovação do HOTRAN, permitindo as empresas utilizarem um código para o “período de transição”, incluindo o seguinte texto:

Art. 12.

§ 2º.

“Os 15 dias imediatamente posteriores a data de aprovação do HOTRAN não serão considerados para efeito de contabilização de índices de regularidade e pontualidade e as empresas deverão utilizar código específico para este “período de transição”

Item 5 - A ANAC deve considerar a possibilidade de, apesar de alinhada com a Resolução 191, reduzir as penalidades previstas na referida resolução.

Supressão dos Artigos 20, 21 e 22 da Resolução em tela.

Item 6 - A ANAC deve considerar a possibilidade de alterar a Fórmula de Cálculo Índice Regularidade, tendo em vista que a fórmula proposta prejudica, sobremaneira, os resultados gerados pela modelagem considerada

Exemplo:

Etapas Previstas (EP) = 5 / Cltos dvd meteorologia não-penal (ECNP) = 1 / Cltos dvd operação penal (ECP) = 1

Assim, temos: Etapas Realizadas (ER) = EP – ECNP – ECP = 5 – 1 -1 = 3

Cálculo segundo legislação vigente (IAC-1502): IR = (ER+ECNP) / EP = (3+1) / 5 = 80%

Cálculo segundo legislação proposta (audiência): IR = ER / (EP – ECNP) = 3 / (5 – 1) = 75%

A sugestão remete a formalística contida na IAC-1502, no que for cabível.

Item 7- A ANAC deve considerar que o cálculo de regularidade, para os vôos que não sejam diários, tenha uma metodologia/tolerância diferente dos vôos diários. Por exemplo, 1 cancelamento penal em vôo diário impacta em 3,3% (1 clto / 30 etapas previstas) na regularidade deste, ao passo que 1 cancelamento penal em vôo que opera somente 1 dia na semana impacta 25% em sua regularidade (1 clto / 4 etapas previstas no mês).

Art. 12.....

§ 3º.

“Os vôos que não sejam diários deverão possuir uma metodologia de tolerância diferente dos vôos diários”

Item 8 - A ANAC deve considerar a possibilidade de exclusão completa do Art. 17 sob a seguinte argumentação: 1) Desconhecemos procedimento similar adotado em outros países; 2) índices de regularidade/pontualidade passados não garantem o mesmo desempenho na operação do dia do embarque, gerando expectativa no passageiro que poderá não ser cumprida pela empresa, até por fatores alheios a seu controle (ex: meteorologia); 3) o cumprimento dessa solicitação irá acarretar significativos custos adicionais às empresas aéreas.

Supressão dos Artigos 17 da Resolução em tela.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos

os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que algumas das contribuições em análise referem-se a critérios de partida e chegada, aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, às justificativas para cancelamentos e alterações de horário de voos e à qualidade das informações remetidas via BAV, tais informações serão devidamente consideradas nos mencionados estudos de revisão das IAC 1502 e 1504, que serão continuados e aprofundados com vistas à elaboração de novas propostas de regulamentação.

Em relação ao item 4 da contribuição, a ANAC informa que de acordo com o Artigo 48 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, lei de criação da ANAC, fica assegurada às empresas concessionárias de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC, observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequadas expedidas pela ANAC.

E, conforme IAC 1223, HORÁRIO DE TRANSPORTE – HOTRAN é o documento aprovado e emitido pelo Departamento de Aviação Civil (DAC), que formaliza as concessões para a exploração de linhas aéreas regulares internacionais e domésticas de passageiros e/ou carga e da Rede Postal pelas empresas de transporte aéreo, com os respectivos horários, números de vôos, frequências, tipos de aeronaves e oferta de assentos.

Ainda segundo a IAC 1223, quando do preenchimento da solicitação de HOTRAN, o

solicitante pode preencher o campo denominado Data Vigência, o qual a companhia aérea deve preencher de acordo com suas estratégias e condições operacionais, pois determina a data que o HOTRAN entrará em vigor.

Aprovada pela ANAC, a data é de escolha da empresa aérea, e assim, cada etapa de voo torna-se regular a partir da data de vigência do HOTRAN ao qual a etapa faz parte. Ressaltando-se que a empresa pode explorar aquela rota por outras modalidades de voo, tais como charters e voos extras, sem gerar expectativa de pontualidade e regularidade.

É interessante ter ciência que apenas são computados atrasos e cancelamentos de etapas pertencentes a HOTRAN, pois são essas as etapas que por serem regulares e terem previsibilidade de horário geram expectativa de pontualidade e de regularidade.

Assim sendo, o comprometimento com pontualidade e regularidade surge no momento que a etapa é considerada regular, e caso a empresa julgue não ser viável atender eficientemente ao solicitado em HOTRAN, basta que execute a rota por outra modalidade de voo distinta da regular.

Já em referência ao item 7 da contribuição, entende-se que os valores relativos explicam melhor a regularidade e a pontualidade, refletindo o comportamento de atrasos e cancelamentos. De acordo com o próprio exemplo dado na argumentação do colaborador, podemos reforçar que determinado passageiro ao adquirir uma passagem de um voo diário e saber que em média ocorre um cancelamento mensal daquele voo, sabe-se que a probabilidade de cancelar exatamente seu voo é de aproximadamente 3,33%, no entanto, ao se tratar de voo semanal, a probabilidade seria de 75%.

Assim, acredita-se que essa alta variabilidade dos indicadores de regularidade e pontualidade presente nos voos de frequências semanais está corretamente abordado.

Com relação ao item 8, convém expor que a divulgação de parâmetros de pontualidade, ao contrário do que foi afirmado, existe em outros países, como por exemplo nos Estados Unidos.

A ANAC disponibilizará em seu site os percentuais de todos os voos, propiciando ao adquirente do bilhete de passagem estabelecer as comparações que julgar pertinentes em relação aos percentuais do voo que lhe fora ofertado pela empresa aérea.

O que se espera é que os percentuais de atrasos e cancelamentos de voos proporcionem

um cenário de competição saudável entre os participantes do setor aéreo, contribuindo para a melhoria contínua de sua eficiência operacional, inclusive reduzindo a desinformação acerca do comportamento histórico dos voos.

Considerando a necessidade de as empresas aéreas brasileiras e estrangeiras adequarem os seus sistemas e procedimentos de comercialização, a versão final do texto da nova norma estabelece prazo de 90 dias contados da sua publicação para início da sua vigência.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Renato Covelo

Organização: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

CONTRIBUIÇÃO Nº 17

É importante que o Brasil siga os melhores padrões da indústria aeronáutica mundial e para isso foi feita uma análise dos modelos europeu e norte-americano para criar um parâmetro no modelo brasileiro.

Modelo Europeu: de acordo com o “Manual Report on Punctuality Drivers at Major Europeans Airports” emitido pela EuroControl o atraso na União Europeia é contado a partir do 16º minuto após o horário planejado, tanto na chegada como na saída.

Modelo Norte-Americano: de acordo com as regras do Department of Transportation (DOT), o voo é considerado atrasado apenas **na chegada após o 15º minuto** do horário original.

Notem que ambas as regras se aplicam tanto para os voos domésticos como voos internacionais. Assim, sugerimos que as regras do artigo 10 sejam alteradas conforme acima descrito e que tais regras sejam válidas tanto para voos domésticos para voos internacionais, com a consequente revogação do artigo 11.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das

contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

No que tange aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser submetida a uma nova audiência pública.

No que diz respeito aos percentuais de atrasos de voos, informa-se que a versão final da nova norma estabelece que as empresas deverão apresentar o percentual de atraso superior a 30 minutos e também o percentual de atraso superior a 60 minutos, apurados com base no horário de chegada previsto para cada etapa do voo ofertado.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Renato Covelo

Organização: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

CONTRIBUIÇÃO Nº 18

É importante que o Brasil siga os melhores padrões da indústria aeronáutica mundial e para isso foi feita uma análise dos modelos europeu e norte-americano para criar um parâmetro no modelo brasileiro. Tanto nas regras da União Europeia como nos Estados Unidos da América as regras são as mesmas para voos nacionais e domésticos. Isso coloca todas as companhias aéreas brasileiras em igual condições de competição e comparação.

Assim, sugerimos que as regras do artigo 10 sejam alteradas conforme acima descrito e que tais regras sejam válidas tanto para voos domésticos para voos internacionais, com a consequente revogação do artigo 11.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504,

que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

No que tange aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser submetida a uma nova audiência pública.

No que diz respeito aos percentuais de atrasos de voos, informa-se que a versão final da nova norma estabelece que as empresas deverão apresentar o percentual de atraso superior a 30 minutos e também o percentual de atraso superior a 60 minutos, apurados com base no horário de chegada previsto para cada etapa do voo ofertado.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Renato Covelo

Organização: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

CONTRIBUIÇÃO Nº 19

As empresas aéreas não podem ser penalizadas por motivos que estejam completamente fora do seu controle e sua área de atuação. Tanto o controle de tráfego aéreo como a infraestrutura aeroportuária podem ensejar atrasos que não estão relacionados à performance e trabalhos das empresas aéreas.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº

15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional e às justificativas para cancelamentos e alterações de horário de voos, tais informações serão devidamente consideradas nos mencionados estudos de revisão das IAC 1502 e 1504, que serão continuados e aprofundados com vistas à elaboração de novas propostas de regulamentação.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Renato Covelo

Organização: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

CONTRIBUIÇÃO Nº 20

Sugerimos que esta D. Agência se comprometa a revisar em até 180 dias a IAC 1504

para harmonizar os códigos descritivos de atraso com o padrão IATA.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Renato Covelo

Organização: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

CONTRIBUIÇÃO Nº 21

Nivelar a legislação e normas vigentes com as práticas mundiais. Revisando as normas de União Europeia e dos Estados Unidos da América não conseguimos identificar uma regra semelhante. Essa inovação não trará a segurança esperada na redação proposta.

Além disso, as condições impostas neste artigo 17 exigirão um grande e custoso trabalho administrativo para gerar uma informação de qualidade muito duvidosa para o passageiro de transporte aéreo. Isso ocorrerá por que o índice de regularidade e pontualidade não informa de maneira adequada a probabilidade de um voo específico sofrer atraso e/ou cancelamento.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida

a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

A ANAC disponibilizará em seu site os percentuais de todos os voos, propiciando ao adquirente do bilhete de passagem estabelecer as comparações que julgar pertinentes em relação aos percentuais do voo que lhe fora ofertado pela empresa aérea.

O que se espera com a divulgação dos percentuais de atrasos e cancelamentos de voos é que proporcionem um cenário de competição saudável entre os participantes do setor aéreo, contribuindo para a melhoria contínua de sua eficiência operacional, inclusive reduzindo a desinformação acerca do comportamento histórico dos voos.

Ademais, convêm expor que a divulgação de informações de pontualidade, ao contrário do que foi afirmado, existe em outros países, como por exemplo, nos Estados Unidos.

Considerando a necessidade de as empresas aéreas brasileiras e estrangeiras adequarem os seus sistemas e procedimentos de comercialização, a versão final do texto da nova norma estabelece prazo de 90 dias contados da sua publicação para início da sua vigência.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Carla. A. Coelho, Claudia Karpat

Organização: VRG Linhas Aéreas S.A.

CONTRIBUIÇÃO Nº 22

“Artigo 2º, (...) IX – índice de regularidade: a proporção do total de etapas de voo previstas em HOTRAN que foram efetivamente realizadas, considerando-se também como etapas realizadas aquelas canceladas classificadas como não penalizáveis.”

“Artigo 2º, (...) X – índice de pontualidade: proporção das etapas de voo que foram operadas de acordo com os horários previstos nos respectivos documentos de HOTRAN, dentre o total de etapas de vôo efetivamente realizadas.”

“Artigo 5º - O Índice de Regularidade (IR) é definido como o resultado do quociente entre o número de etapas regulares realizadas (ER) e o número de etapas previstas

(EP)”

“Artigo 7º - Para fins de apuração do índice de regularidade, não serão consideradas como penalizáveis as etapas classificadas como canceladas:

- a) se subsequentes a etapas originadas em aeroportos que estiverem interditados ou operando em condições meteorológicas abaixo dos mínimos operacionais requeridos, e assim justificadas pela empresa aérea com base no código de justificativa aplicável;
- b) caso os aeroportos de origem ou de destino estiverem interditados ou operando em condições meteorológicas abaixo dos mínimos operacionais requeridos e assim justificadas pela empresa aérea com base no código de justificativa aplicável;
- c) se decorrentes de motivos de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita (Security) e/ou Segurança Operacional (Safety);
- d) no caso de cancelamentos previamente autorizados pela ANAC;
- e) no caso de cancelamentos decorrentes de feriados estaduais e nacionais.”

“Artigo 8º - O Índice de Pontualidade (IP) é definido como o resultado do quociente entre o número de etapas pontuais (EPo) e o número de etapas regulares realizadas (ER).”

“Artigo 12 - Para fins de apuração do índice de pontualidade, não serão consideradas como penalizáveis as etapas classificadas como não pontuais:

- a) se provenientes de aeroportos que estiverem interditados ou operando em condições meteorológicas abaixo dos mínimos operacionais requeridos e assim justificadas pela empresa aérea com base no código de justificativa aplicável;
- b) caso os aeroportos de origem ou destino estiverem interditados ou operando em 3 condições meteorológicas abaixo dos mínimos operacionais requeridos e assim justificadas pela empresa aérea com base no código de justificativa aplicável;
- c) se ocasionadas por motivos de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita (Security) e/ou Segurança Operacional (Safety)”

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº 15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional e às justificativas para cancelamentos e alterações de horário de voos, tais informações serão devidamente consideradas nos mencionados estudos de revisão das IAC 1502 e 1504, que serão continuados e aprofundados com vistas à elaboração de novas propostas de regulamentação.

DADOS DO COLABORADOR

Nome: Flavio Siqueira Júnior

Organização: IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

CONTRIBUIÇÃO Nº 23

a) O consumidor não tem critérios de comparação para avaliar a qualidade do serviço prestado se apenas vier o número do índice alcançado, isso porque desconhece dos métodos utilizados para se chegar a tal valor. Assim, a apresentação do índice através de uma figura que localize a posição entre o pior e o melhor serviço prestado deixa mais claro ao consumidor o significado do índice alcançado pela empresa aérea.

Tal procedimento já é adotado pela ANS (Agência Nacional de Saúde). Vide exemplo, ao consultar qualquer operadora nesse link: <http://www.ans.gov.br/index.php/planos-de-saudee-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/consultar-dados>

b) Considerar que uma partida de um voo possa ocorrer antes do horário informado ao consumidor está em desacordo com os dispositivos legais que protegem o consumidor. Os arts. 30 e 35 do CDC obrigam o fornecedor a cumprir de forma integral o que foi informado ao consumidor no momento da compra da passagem, assim, um atraso de até 15 minutos para a partida seria compreensível, porém qualquer antecedência na partida deve ser considerada como descumprimento de contrato.

Não está em acordo com o Código de Defesa do Consumidor considerar que uma partida possa ocorrer com antecedência à data ou horário informado ao consumidor. Isso porque o artigo 30 do CDC define que deve haver a informação clara e adequada sobre o serviço que será prestado.

c) Art. “X”. As penalidades aplicadas pela ANAC às empresas aéreas face a má prestação de serviço prestado aos consumidores serão divulgadas mensalmente em seu sítio eletrônico de forma clara e acessível ao público em geral.

RESPOSTA DA ANAC:

A ANAC agradece a contribuição recebida, ressalta a sua importância para o aprimoramento e a legitimidade da norma proposta e esclarece que, em razão das contribuições recebidas, a Agência decidiu contemplar na versão final da minuta de Resolução apenas parte da proposta originalmente submetida à Audiência Pública nº

15/2011.

A nova norma contemplará a criação e a apuração dos percentuais de atrasos e cancelamentos das etapas de voos, independentemente dos motivos que os ocasionaram, bem como a sua divulgação mensal pela ANAC em seu *site* na internet e à sua disponibilização ao adquirente do bilhete de passagem pela empresa aérea na fase inicial do processo de comercialização, para cada etapa de cada voo ofertado, em todos os seus canais de vendas.

Assim, considerou-se necessário dar continuidade ao estudo relativo à revisão da metodologia de cálculo dos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, estes atualmente estabelecidos pela IAC 1502. Tal estudo abordará especialmente os aspectos que foram objeto de contribuições durante a Audiência Pública nº 15/2011 e será realizado em conjunto com o estudo de revisão da IAC 1504, que estabelece procedimentos para o registro de alterações de voos de empresas de transporte aéreo público, inclusive relaciona os códigos de justificativas (motivos) a serem adotados para reportar os atrasos, antecipações e cancelamentos de voos.

A IAC 1502 permanecerá vigente até que outra norma a substitua, logo que submetida a nova audiência pública, aprovada pela Diretoria Colegiada da Agência e publicada no Diário Oficial da União.

No que diz respeito ao consumidor não ter critérios de comparação para avaliar a qualidade do serviço prestado, a ANAC informa que também disponibilizará mensalmente em seu site os percentuais de todas as etapas de todos os voos, de forma a possibilitar ao usuário que tenha interesse estabelecer as comparações que julgar convenientes em relação ao voo que lhe tiver sido ofertado pela companhia.

Tendo em vista que a contribuição em análise refere-se também aos limites de tolerância para antecipações e atrasos, informa-se que quanto aos índices de pontualidade, de regularidade e de eficiência operacional, as suas informações serão devidamente consideradas no mencionado estudo de revisão da IAC 1502, que será continuado e aprofundado com vistas à elaboração de uma nova proposta de regulamentação a ser submetida a uma nova audiência pública.

No que diz respeito aos percentuais de atrasos de voos, informa-se que a versão final da nova norma estabelece que as empresas deverão apresentar o percentual de atraso superior a 30 minutos e também o percentual de atraso superior a 60 minutos, apurados

com base no horário de chegada previsto para cada etapa do voo ofertado.

Por fim, as penalidades aplicadas pela ANAC em decorrência de atrasos e cancelamentos não são escopo da presente Audiência Pública, que apenas trata da revisão da apuração dos indicadores.