

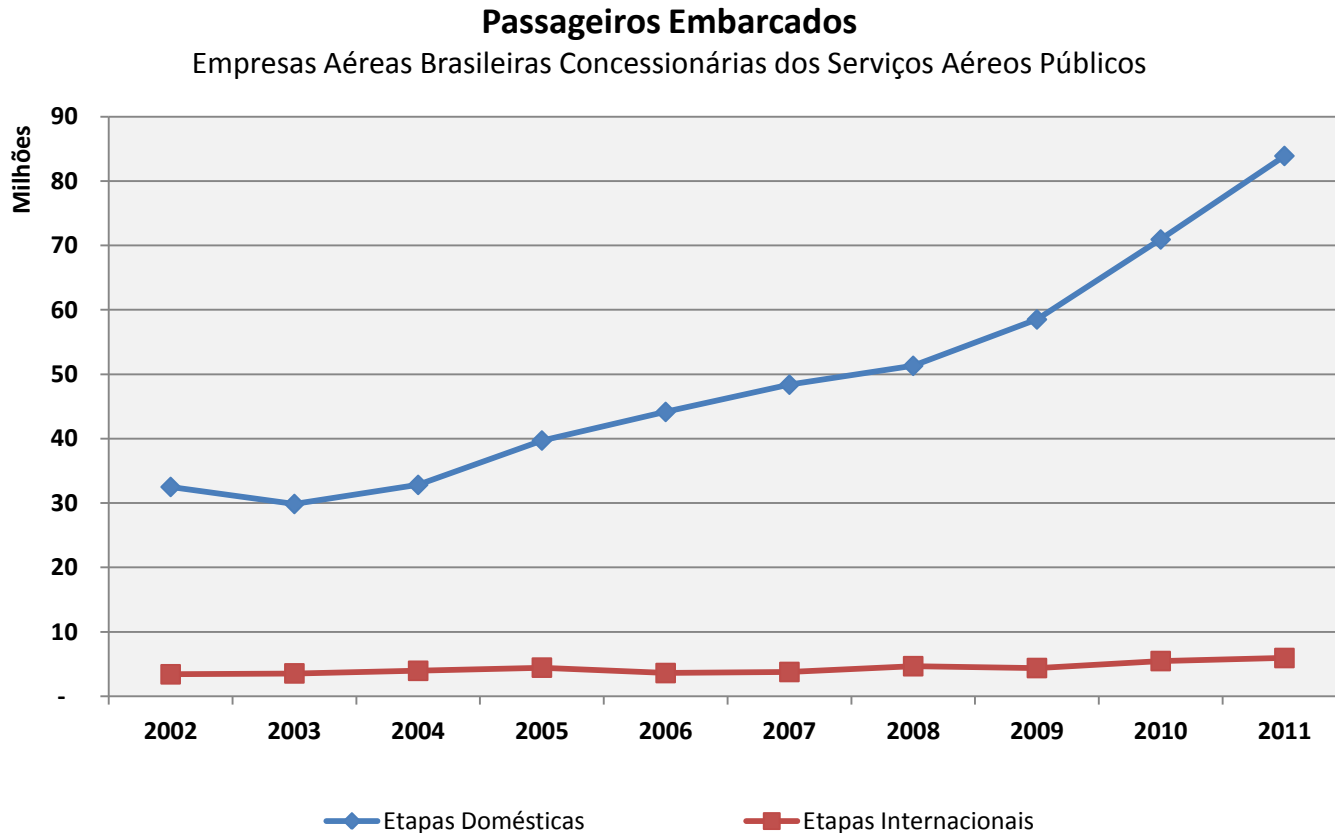


# Transporte Aéreo –, Movimentação de PAX, Tarifas Aéreas, Rotas e Direitos do Consumidor

**Ricardo Bisinotto Catanant**

Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado (SRE/ANAC)

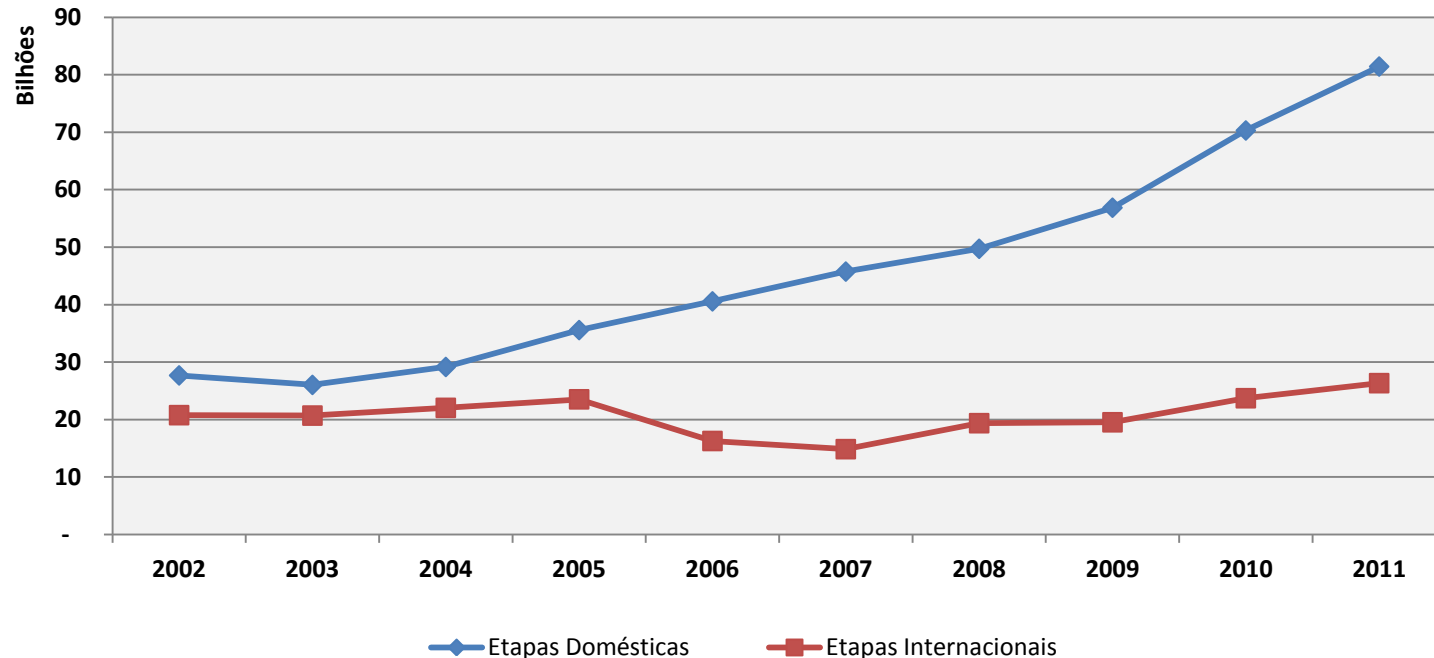
- Evolução do Setor
  - Movimentação de PAX
  - Market Share
  - Rotas Aéreas
  - Tarifas Aéreas
  
- Direitos do Consumidor na Utilização de Serviços Aéreos
  - Aspectos gerais do setor de aviação civil
  - Desafios do setor de aviação civil
  - Direitos do consumidor – Histórico
  - Proteção do consumidor - Ações
  - Resoluções ANAC nº 135/2010 e nº 141/2010
  - Canais de atendimento já existentes
  - Próximas medidas para aumento na qualidade do serviço
    - Transparência
    - Penalidades
    - Atendimento



- A quantidade de passageiros embarcados no transporte aéreo doméstico vem crescendo a uma taxa média de 10% ao ano desde 2002.

## Passageiros Quilômetros Transportados Pagos - RPK

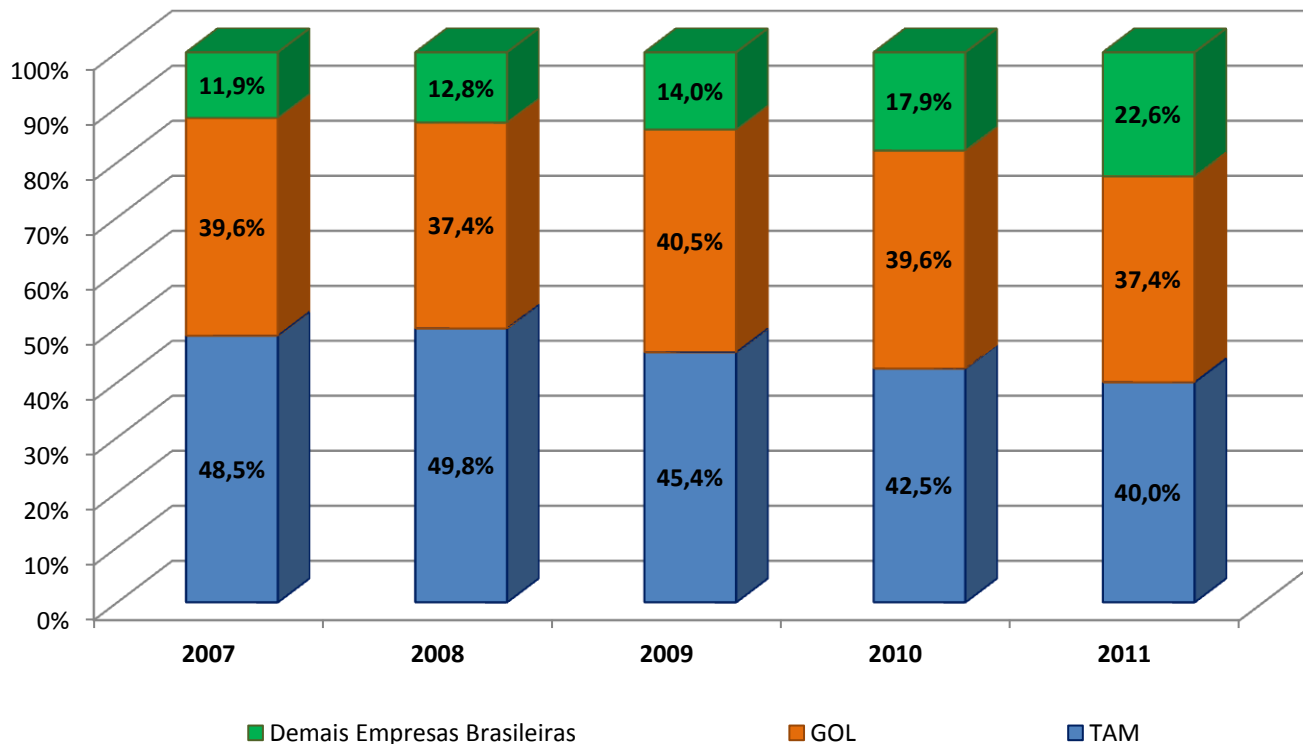
Empresas Aéreas Brasileiras Concessionárias dos Serviços Aéreos Públicos



- A quantidade de passageiros quilômetros transportados pagos (RPK) do transporte aéreo doméstico vem crescendo a uma taxa média de 11% ao ano desde 2002.

## Participação de Mercado Doméstico (RPK)

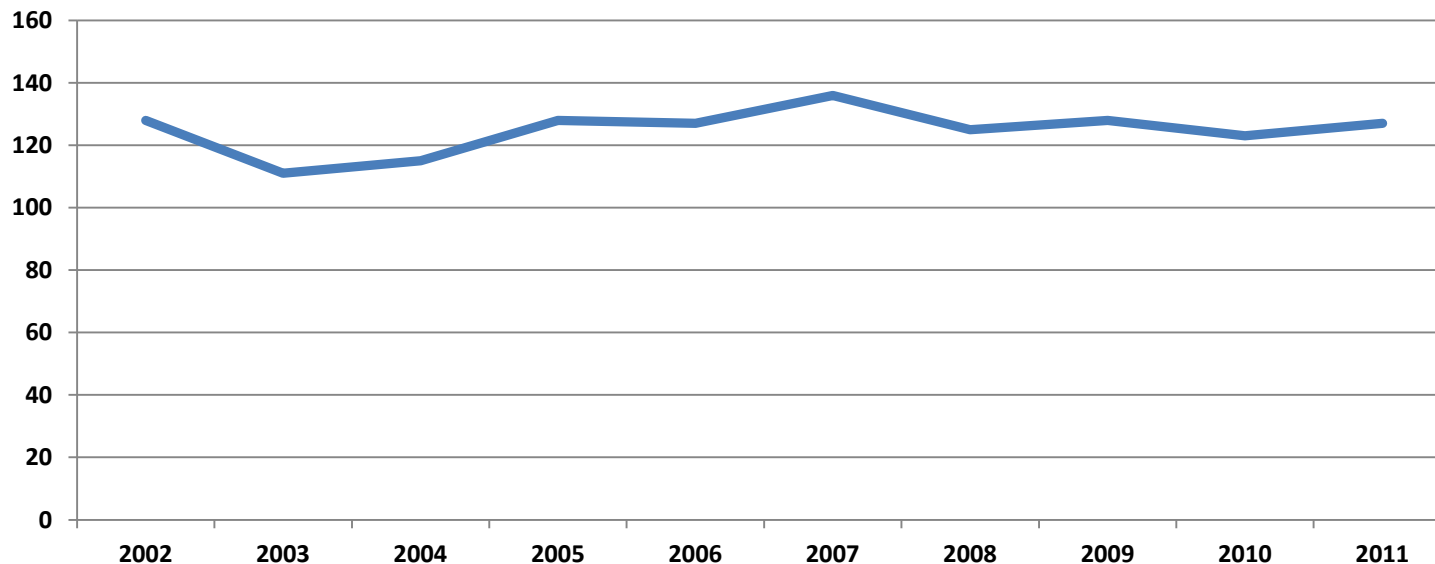
Empresas Aéreas Brasileiras Concessionárias dos Serviços Aéreos Públicos



- A participação das 2 empresas líderes no mercado doméstico brasileiro caiu de 88% para 77,4% nos últimos 5 anos.
- A participação das demais empresas no mercado doméstico praticamente dobrou nos últimos 5 anos, tendo passado de 11,9% para 22,6%

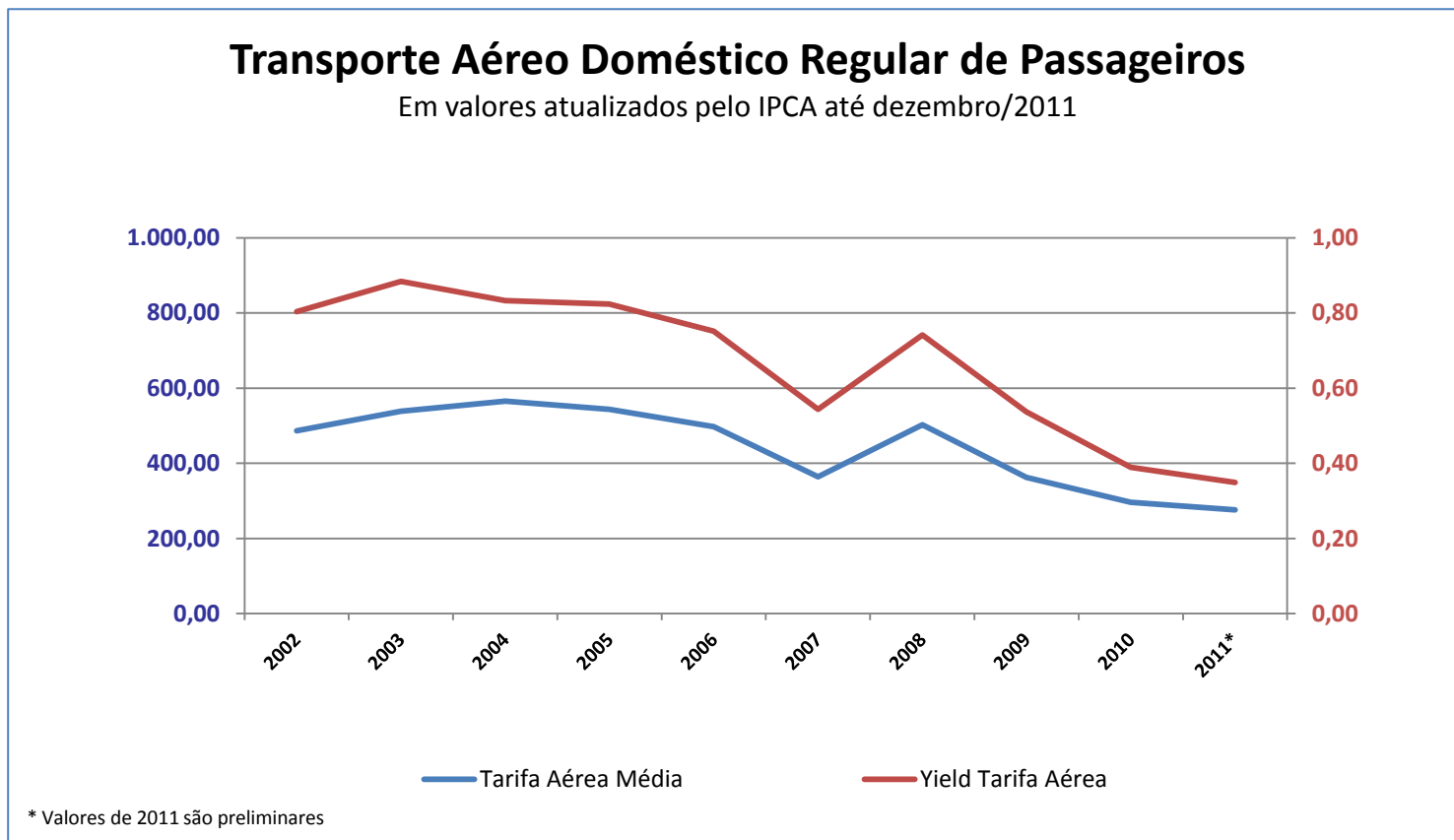
## Localidades Atendidas\*

Empresas Aéreas Brasileiras Concessionárias dos Serviços Aéreos Públicos



\* Consideradas apenas as localidades que apresentaram mais de 100 voos remunerados no ano.

- A quantidade de localidades atendidas não apresentou variação significativa nos últimos 10 anos.



- Os valores dos serviços de transporte aéreo em 2011 foram os menores em 10 anos.
- Em 2011, o passageiro pagou menos da metade do valor que pagava há 10 anos para voar 1 km.

- FATOS:
  - Novo modelo mundial: empresas *low cost* – influência sobre todo o setor
    - *Maior tempo de utilização das aeronaves (mais modernas)*
    - *Diferenciação de serviços*
    - *Maior ocupação, menos conforto*
    - *Expansão dos canais de comercialização*
  - Universalização dos serviços aéreos (ingresso de novas classes sociais)
  - Rápida saturação da infraestrutura aeroportuária
  - Grande demanda de consumidores (contratos não cumpridos, atrasos, cancelamentos, extravios de bagagem, remarcação etc)



- DESAFIOS:
  - Necessidade de prover informação aos novos passageiros
  - Mudança do modelo de gestão dos aeroportos
  - Proteção dos interesses dos consumidores
  - Definição do âmbito de atuação da SAC, ANAC, DPDC (Procons), MP
  - Revisão da legislação (textos de leis, decretos e resoluções anacrônicos) – esforço do legislativo, executivo e agência reguladora
  - Estruturar a ANAC para receber e dar tratamento à reclamação individual do passageiro
  - Dar condições para o crescimento da aviação, sem prejuízo da segurança

- Departamento de Aviação Civil – DAC
  - Convenção de Varsóvia – 1929
  - Código Brasileiro de Aeronáutica - 1986
  - Convenção de Montreal - 1999
- 1998 – Código de Defesa do Consumidor
- 2005/2006 – fim do DAC x criação e instalação da ANAC
- Novo marco regulatório
  - Atuação da ANAC e outros entes: SAC, DPDC, Procon, Ministério Público

- Resoluções editadas pela ANAC, com base no CBAer e Lei 11.182:
  - Res. nº 135/2010 – selo conforto
    - As empresas são obrigadas a informar o consumidor, no momento da compra, que tipo de aeronave realizará o voo (avaliação dimensional da distância entre poltronas)
  - Res. nº 138/2010 – informações bilhete – cobrança de itens indissociáveis
    - As empresas devem informar o passageiro, desde a oferta, o preço final, com todos os itens que compõem o transporte (vedada a cobrança à parte de itens como combustível, emissão do bilhete, check-in etc).
  - Res. nº 141/2010 – assistência material
    - Alimentação, facilidade de comunicação e acomodação em caso de atraso e cancelamento de voo
  - Res. nº 196/2011 – atendimento presencial
    - Obrigatoriedade de manter estrutura para solução imediata de problemas dos passageiros

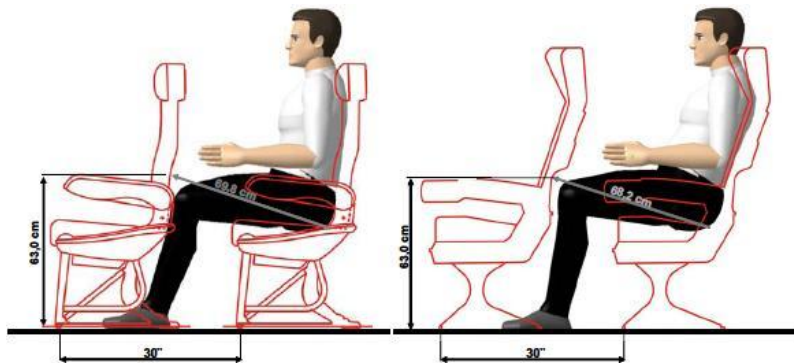
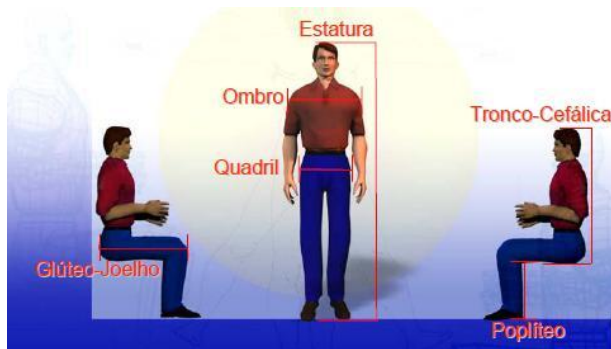
## • Programa de avaliação dimensional – Selo ANAC

- Objetivo: Ampliar informações aos passageiros;
- Não há regulação de conforto. Exigência mínima é de segurança;
- Liberdade tarifária – princípio legal – empresas podem cobrar valores diferenciados;
- Adesão obrigatória;
- Selo ANAC é conferido às aeronaves que possuírem espaço útil mínimo entre as poltronas superior a 73cm.



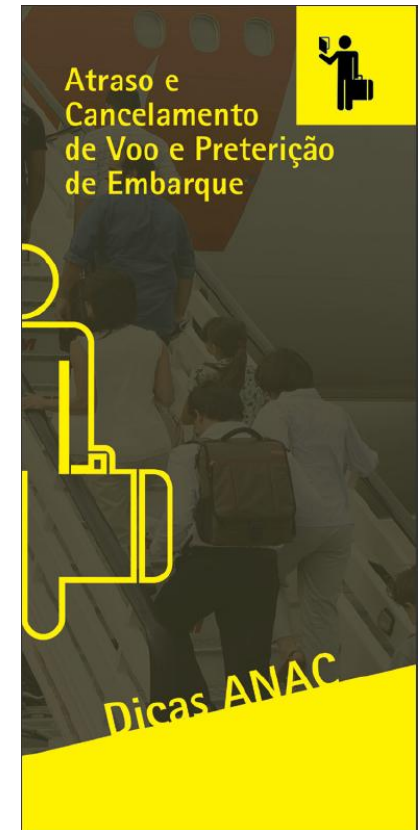
Letra de Referência	Faixa
A	pitch > 73cm
B	73cm ≥ pitch > 71cm
C	71cm ≥ pitch > 69cm
D	69cm ≥ pitch > 67cm
E	67cm ≥ pitch

- Programa de avaliação dimensional – Selo ANAC
  - Estudo realizado pela ANAC revela que pitch entre assentos acima de 71cm atende a mais de 95% dos usuários dos serviços aéreos (altura < 1,87m)



- Garantia do direito a informação ao passageiro;
- Estabelece direitos dos passageiros em caso de alterações no contrato de transporte na hipótese de atrasos, cancelamentos e preterição de embarque (em vigor desde 13/06/2010);
- Atendimento 24 horas na ANAC pelo:  
**0800 725 4445**

Situação	Direitos do Passageiro
Atraso a partir de 1 hora	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação (internet, telefonemas, etc)</li></ul>
Atraso a partir de 2 horas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alimentação</li></ul>
Atraso a partir de 4 horas, cancelamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acomodação ou hospedagem</li><li>• Transporte até o local de acomodação</li><li>• Reembolso integral</li><li>• Reacomodação em outro voo</li></ul>
Preterição	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deverá ser sempre negociada entre a companhia aérea e os passageiros</li><li>• Reacomodação ou reembolso</li></ul>





# Canais de Atendimento Já Existentes

- REATAR (IN ANAC nº 48/2010)
  - FAQ
  - FOCUS (registro de ocorrências contra regulados)
  - ECOAR (registro de ocorrências contra ANAC - ouvidoria)
  - Canais de recebimento para FOCUS e ECOAR
    - 0800 725 4445
    - Formulário eletrônico site ANAC: [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)
    - Postos de Atendimento nos aeroportos
- Atendimento pela Empresa (balcões nos aeroportos – Resolução ANAC nº 196/2011)

# Próximas Medidas para Aumento de Qualidade do Serviço

Transparência



Penalidades



Atendimento





Divulgação de  
informações

Pontualidade  
e regularidade

Divulgação de  
informações

Espaço útil  
entre os  
assentos das  
aeronaves

Divulgação de  
informações

Condições  
técnicas de  
operações em  
aeroportos



Novas  
condutas  
penalizáveis



Aumento  
no valor  
das multas



Novas  
penalidades

- Eficiência (SLA)



- Atendimento ao Usuário



- Compartilhamento de balcões de check-in



- Bagagens



- Acessibilidade



- Fiscalização e Monitoramento dos serviços aéreos



**Obrigado!**