



Dados e Indicadores Adotados na Fiscalização dos Serviços Aéreos

Painel 4: Monitoramento e Fiscalização do Transporte Aéreo de Passageiros

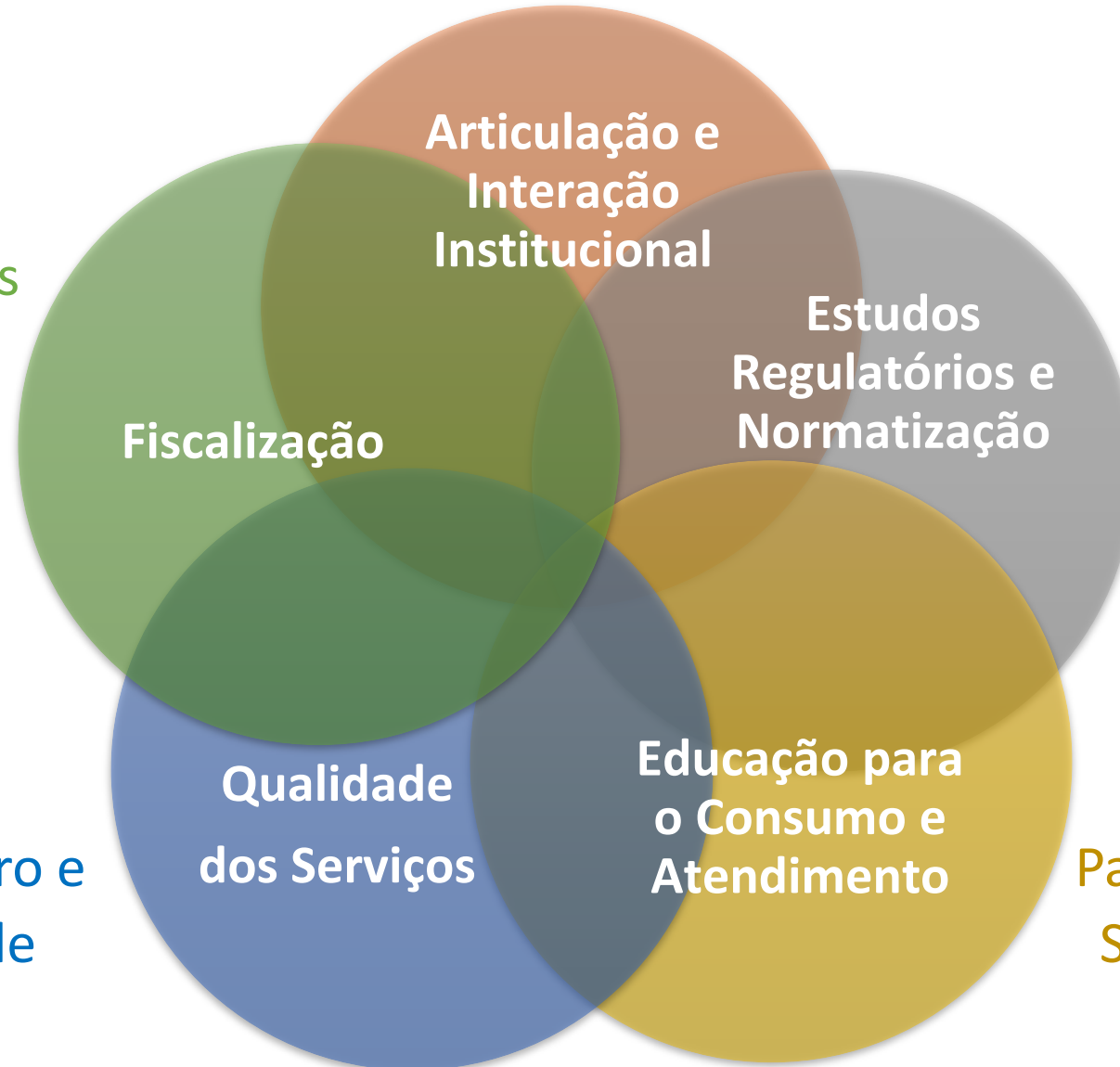
VII Semana da Qualidade da Informação do Transporte Aéreo

São Paulo, 08 de novembro de 2019

SNDC e outras instituições

Empresas
Aéreas

Sociedade

Passageiro e
SociedadePassageiro e
Sociedade

Empresas Aéreas



Fiscalização

Principais Iniciativas:

- Designação de **pontos focais** das empresas aéreas
- Fluxo de comunicação em casos de **contingências**
- Ações de orientação e **capacitação** de regulados
- **Visitas Técnicas** na sede das empresas aéreas
- **Fiscalização** dos Serviços Aéreos

- **Lei nº 7.565/1986 – Código Brasileiro de Aeronáutica**
- **Lei nº 11.182/2005 – Criação da ANAC**
- **Resolução ANAC nº 400/2016 – Condições Gerais de Transporte Aéreo**
- **Resolução ANAC nº 280/2013 – Acessibilidade ao Transporte Aéreo**
- **Resolução ANAC nº 218/2012 – Percentuais de Atrasos e Cancelamentos**
- **Resolução ANAC nº 135/2010 – Programa de Avaliação Dimensional**



- Processo de comercialização de serviços nos sites das empresas aéreas
- Informações nos contratos de transporte aéreo
- Canais de Atendimento eletrônico, telefônico e presencial
- Reclamações registradas no *Consumidor.gov.br*
- Indicadores do *Consumidor.gov.br*
- Demandas Institucionais
- Informações e dados solicitados



Processo de comercialização, contratos de transporte aéreo e canais de atendimento eletrônico

- Informações claras, de fácil compreensão e em língua portuguesa
- Regras de bagagem, alteração e resilição contratual antes do pagamento
- Itens obrigatórios no comprovante de passagem aérea
- Destacar principais restrições nos contratos de transporte
- Canais de fácil localização, acessíveis e funcionais



Plataforma Consumidor.gov.br

- Adesão de empresas que realizam transporte aéreo regular de passageiro
- Resposta às reclamações no prazo de 10 dias
- Classificação das manifestações ao finalizar a resposta
- Ações e conteúdo das respostas de acordo com a regulamentação



Aeroportos Brasileiros

- Situações de contingências
- Alta temporada e grandes eventos
- Atendimento presencial da empresa enquanto houver operação e necessidade



Toda Atividade de **Fiscalização** gera um **Relatório** de Ocorrência ou de Fiscalização, que poderá ou não **concluir** pela necessidade de adoção de providência administrativa, conforme cada caso.

Um grupo de passageiros está no Aeroporto de Nova York aguardando embarque há mais de 1 hora para o seu voo, quando a Empresa Aérea informa que o voo foi cancelado por problemas climáticos (neve na localidade). A empresa realiza a reacomodação para o dia seguinte dos passageiros, os quais solicitam hospedagem e alimentação, sendo informado pelos colaboradores locais da empresa que não seria possível a prestação de assistência material.

✓ CORRETO



No Consumidor.gov.br, uma das reclamações se trata de pedido de compensação financeira do passageiro por extravio de bagagem, tendo em vista que o mesmo havia ficado 3 dias sem sua bagagem no local de destino. A Empresa Aérea visualizou o protocolo no segundo dia de abertura e no terceiro dia pediu documentos comprobatórios por meio da interação da plataforma. Até o dia 10 o consumidor não havia enviado os documentos solicitados. A manifestação foi encerrada automaticamente por ausência de resposta da empresa no dia 10.

✗ INCORRETO



A Sra. Elisângela encaminhou MEDIF via e-mail para a Empresa Aérea tendo em vista que a mesma está grávida com 8 meses de gestação. Três dias depois a empresa solicita documentos médicos para fins de avaliação.

✖ INCORRETO



Passageira Claudia, que é deficiente visual, chega no balcão de check-in da Empresa Aérea no aeroporto com seu cão-guia e apresenta sua documentação e comprovante de passagem para fins de emissão do cartão de embarque. A atendente solicita apenas carteira de vacinação do animal para fins do seu ingresso na aeronave e libera a passageira.

✓ CORRETO



A Empresa Aérea tomou conhecimento de que havia ocorrido overbooking em um dos seus voos programados para o mesmo dia, com 15 passageiros confirmados além da capacidade da aeronave. Desta forma, a empresa entra em contato com alguns passageiros para oferecer uma viagem de 7 dias para a Grécia e mais R\$ 500,00 em troca de sua retirada da aeronave, os quais seriam reacomodados em outro voo para o mesmo destino. Todos aceitaram a oferta.

✓ CORRETO



O Sr. Francisco comparece no balcão de check-in da Empresa Aérea no Aeroporto de Londrina com sua filha Raquel de 13 anos para fins de impressão do cartão de embarque de ambos. Ele apresenta como documentos o seu RG e um BO (Boletim de Ocorrência) para fins de documento de identificação de sua filha. A empresa exige a apresentação da certidão de nascimento da Raquel e uma autorização de viagem assinada pelos pais.

✗ INCORRETO



Obrigada

Fernanda Simões Barros

Especialista em Regulação de Aviação Civil

Gerência de Regulação das Relações de Consumo

Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

E-mail: gcon.sas@anac.gov.br

Telefone: (61) 3314.4399