



Divulgação dos Percentuais de Atrasos e Cancelamentos de Voos

VII Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo
Painel 5 – Qualidade do Transporte Aéreo de Passageiros
São Paulo, SP, 08/11/2019

[Resolução ANAC nº 525, de 02/08/2019](#), em vigor desde 07/09/2019.

- ✓ Extinção da Gerência de Operações de Serviços Aéreos (GOPE/SAS)
- ✓ Gerência de Regulação das Relações de Consumo (GCON/SAS) passa a ser responsável por:
 - apuração e publicação do VRA, pela coleta e fiscalização do Boletim de Alteração de Voos BAV (IAC 1504)
 - monitoramento da pontualidade e da regularidade do transporte aéreo
 - apuração e divulgação dos percentuais de atrasos e cancelamentos de voos e fiscalização do cumprimento da Resolução nº 218/2012.



Divulgação de Atrasos e Cancelamentos de Voos

REGULAMENTAÇÃO

- ✓ Resolução ANAC nº 218/2012
- ✓ Portaria ANAC nº 3.838/SAS/2017

PROPÓSITOS

- ✓ Ampliar a transparência nas relações de consumo
- ✓ Disponibilizar informações sobre as características dos serviços ofertados
- ✓ Subsidiar a decisão do passageiro no processo de comercialização da passagem aérea



Divulgação de Atrasos e Cancelamentos de Voos

OBJETO

- ✓ Divulgação dos Percentuais de Atrasos e Cancelamentos de Voos

ABRANGÊNCIA

- ✓ Transporte aéreo público regular doméstico e internacional de passageiros

REGULADOS

- ✓ Empresas brasileiras e estrangeiras **e seus prepostos**

OBRIGAÇÃO

- ✓ Disponibilizar os percentuais de atrasos e cancelamentos de cada etapa do voo ofertado no início do processo de comercialização da passagem aérea **em todos os canais de comercialização**. Na oferta presencial e telefônica do serviço, a informação deverá disponibilizada mediante solicitação do consumidor.

Divulgação de Atrasos e Cancelamentos de Voos

MODELO DE INFORMAÇÃO

Empresa
Nº do Voo
Aeroporto de Origem
Aeroporto de Destino
% de Cancelamentos
% Atrasos Superiores a 30 min
% Atrasos Superiores a 60 min

Caso o nº do voo não apresente histórico, disponibilizar o histórico consolidado por origem e destino

Divulgação de Atrasos e Cancelamentos de Voos

FÓRMULAS DE CÁLCULO

$$\text{Percentual de Atrasos} = \frac{\text{Etapas Atrasadas}}{\text{Etapas Realizadas}}$$

$$\text{Percentual de Cancelamentos} = \frac{\text{Etapas Canceladas}}{\text{Etapas Previstas}}$$

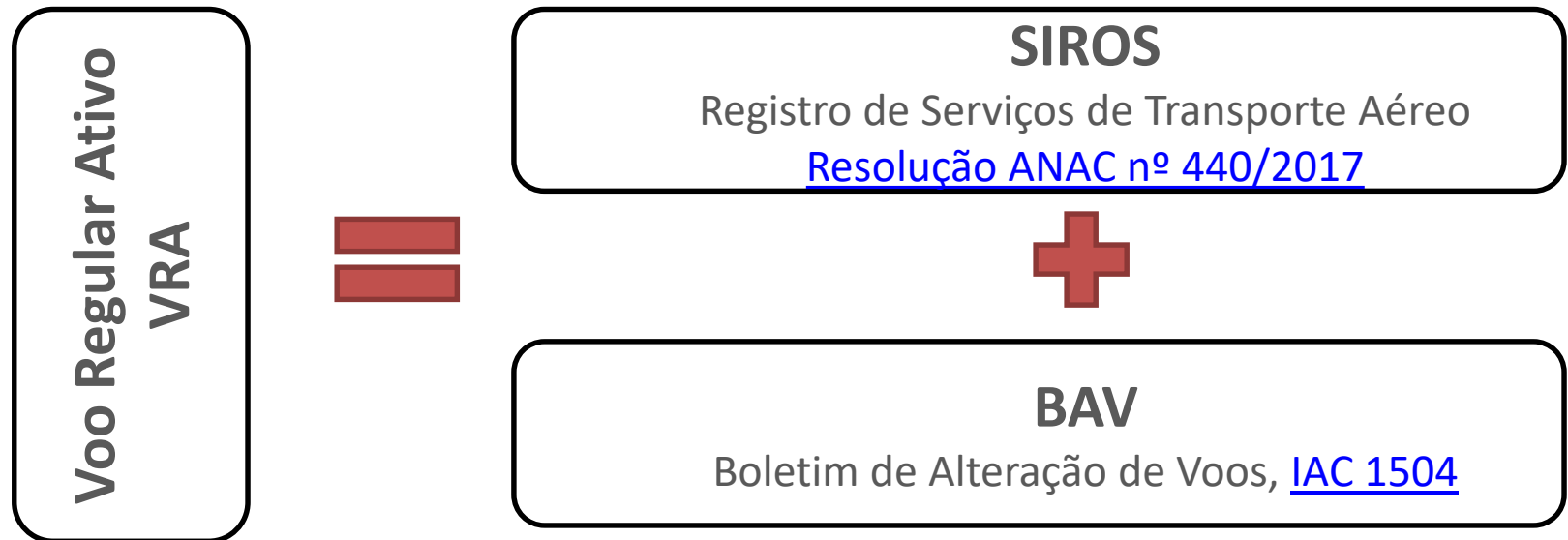
Apuração com base no horário de chegada no destino.

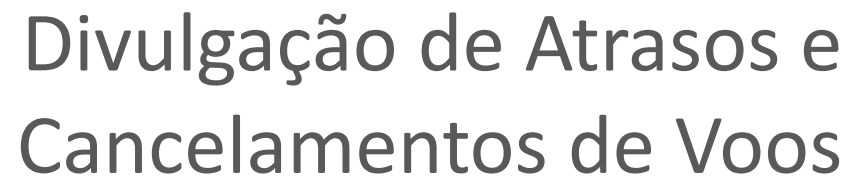
Divulgação de Atrasos e Cancelamentos de Voos

APURAÇÃO MENSAL

- ✓ Agência Nacional de Aviação Civil em www.anac.gov.br >>> Dados e Estatísticas >>> Mercado do Transporte Aéreo >>> [Percentuais de Atrasos e Cancelamentos](#).

FONTE DOS DADOS PARA APURAÇÃO





Regulação das Relações de Consumo

Divulgação de Atrasos e Cancelamentos de Voos

BSB → CGH

Ida:

09 nov 2019

Passageiros:

1 adulto

Alterar busca

Busca > Seleção de voo > Passageiros > Assentos > Serviços > Pagamento > Confirmação

<div> <div>Voo 2520</div> <div>1 Conexão</div> <div>Duração: 03h15</div> <div>SKY ao vivo</div> </div>	<div>06:20 > 09:35</div> <div>BSB CGH</div>	<div>R\$ 1.936,47</div>	<div>R\$ 1.861,47</div>
<div> <div>Voo 2449</div> <div>1 Conexão</div> <div>Duração: 03h20</div> <div>SKY ao vivo</div> </div>	<div>10:00 > 13:20</div> <div>BSB CGH</div>	<div>R\$ 1.558,47</div> <div>Selecionado</div>	<div>R\$ 1.483,47</div>

→ Voo AD2449 (Embraer 195 - Etiqueta B)

Brasília(BSB) > Belo Horizonte - Confins(CNF)

10:00 11:10

Pontualidade desse voo:

Cancelamento: 0%. Atrasos entre 30 a 60 min: 0%. Acima de 60 min: 0%

Tempo de conexão: 00:50

→ Voo AD5805 (Embraer 195 - Etiqueta B)

Belo Horizonte - Confins(CNF) > São Paulo - Congonhas(CGH)

12:00 13:20

Pontualidade desse voo:

Cancelamento: 1%. Atrasos entre 30 a 60 min: 3%. Acima de 60 min: 0%

mais.voeazul.com.br/Availability.aspx#



Divulgação de Atrasos e Cancelamentos de Voos

viajanet.com.br

viajanet.com.br/busca/passagens/voos#/BSB/CGH/OW/14-11-2019/-/-/-/10/0/-/-/-/-

Passageiros e Classe
1 Adulto, Qualquer Classe
Pesquisar

Avisar-me quando estiver mais barato

Encontramos mais de 2341 hotéis em São Paulo

Filtrar resultados

DESPACHAR BAGAGEM

Todas as opções
Com Bagagem
Sem Bagagem

PARADAS

Todas as opções
Direto
1 parada
2 ou mais paradas

CIAS AÉREAS

Todas as companhias
Passaredo
Gol
LATAM

Ver todas as cias

CLASSES

a partir de:

(Preço total já inclui todas as taxas e encargos)

IDA
Qui, 14 Nov 2019

BSB
Brasília

CGH
São Paulo

Passaredo

09:45

2 paradas
11h 20m

21:05

R\$ 841
(Preço por adulto)

1 Pessoa
Taxas e encargos
R\$ 841
R\$ 115

Preço total
R\$ 955

Comprar

12x de R\$ 92 iguais *

Inclui bagagem para despachar

* Total a prazo: R\$ 1.110,24.
Juros de 2,99% a.m.

RESTAM 3 ASSENTOS

R\$ 870
(Preço por adulto)

1 Pessoa
Taxas e encargos
R\$ 870
R\$ 118

Preço total
R\$ 988

Comprar

12x de R\$ 95 iguais *

Percentuais de atrasos e cancelamentos mais recentes

Cia aérea	BSB - CGH	Trajeto	Atrasos + 30 min	Atrasos + 60 min	Cancelamentos
GOL	G3	BSB-CGH	0%	5%	0%

Fonte: ANAC

Percentuais de atrasos e cancelamentos mais recentes

Cia aérea	BSB - CGH	Trajeto	Atrasos + 30 min	Atrasos + 60 min	Cancelamentos
GOL	G3	BSB-CGH	0%	5%	0%

Fonte: ANAC

Brasília BSB
Juscelino Kubitschek
Partindo às 12h 40m
(Horário de Brasília)

CGH São Paulo
Congonhas
Chegando às 14h 25m
(Horário de São Paulo)

01h 45m
Tempo de voo
Voo G3 1453
Econômica

Divulgação de Atrasos e Cancelamentos de Voos

REVISÃO NORMATIVA EM ANDAMENTO!

- ✓ Proposta de Revogação da IAC 1504 (Boletim de Alteração de Voos), com previsão de vigência para 01/01/2020
- ✓ Eliminação de dados redudantes





Divulgação de Atrasos e Cancelamentos de Voos

EM BREVE!

Novas publicações pela ANAC:

- ✓ Relatório de Pontualidade e Regularidade do Transporte Aéreo
- ✓ Consulta Interativa
- ✓ Ampliar o conhecimento da sociedade sobre o desempenho do setor, a comparabilidade entre as empresas aéreas e a concorrência



Obrigado!

Cristian Vieira dos Reis

Gerente de Regulação das Relações de Consumo
Regulação das Relações de Consumo

gcon.sas@anac.gov.br

61 3314-4399