



# II Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo

## Tarifas Aéreas Domésticas Comercializadas

Frederico Ribeiro – ANAC/SRE/GEAC

São Paulo-SP, 21 de agosto de 2014

- Apresentar esclarecimentos e orientações sobre o Registro de Tarifas Aéreas Domésticas Comercializadas;
- Ressaltar as obrigações e os correspondentes prazos estabelecidos; e
- Destacar a importância da consistência e da precisão dos dados apresentados à ANAC.



- Regulamentação
- Objeto e Abrangência
- Designação de Responsáveis pelo Registro
- Prazo de Registro
- Composição do Registro
- Condições e Circunstâncias Excludentes
- Dispensa de Registro
- Forma do Registro

- Ausência de Bilhetes Emitidos
- Estrutura do Arquivo Eletrônico
- Atendimento ao Público Interessado
- Auditoria dos Dados
- Principais Erros
- Recomendações
- Apuração de Infrações



- **Regulamentação sobre o registro das tarifas aéreas referentes aos serviços de transporte aéreo doméstico regular de passageiros:**

Resolução ANAC nº 140/2010; e

Portaria ANAC nº 804/SRE/2010, alterada pela  
Portaria ANAC nº 274/SRE/2011.

- **Objeto de registro:**
  - Tarifas aéreas **comercializadas** ao público adulto em geral em todas as linhas **regulares domésticas de passageiros**.
- **Abrangência:**
  - Empresas brasileiras que exploram os serviços de transporte aéreo **doméstico regular de passageiros**.



- Designação inicial e **alterações** → documento assinado pelo **administrador legal** da empresa endereçado à SRE/ANAC:
  - Agência Nacional de Aviação Civil
  - Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado
  - Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C
  - Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 5º andar
  - CEP 70308-200, Brasília-DF
- Documento com nome completo, número do documento oficial de identidade, telefone e *e-mail* de, **no mínimo, 3 responsáveis**;
- Registro realizado por pessoa não designada → **inválido**;
- Objetivo: segurança das informações.

- **Prazo de Registro:**

- Até o último dia útil de cada mês, tendo por base os dados dos bilhetes emitidos no mês imediatamente anterior, independentemente da data do voo e da empresa responsável pela operação do voo.

- **Dados:**

- Aeroporto de origem;
- Aeroporto de destino;
- Valor da tarifa do serviço aéreo **constante do bilhete de passagem**; e
- Quantidade de assentos comercializados.



## Atenção!

- Designador **ICAO** do aeroporto, composto por 4 letras (não deve ser utilizada a sigla IATA);
- **Origem/destino** do passageiro, independentemente de escalas/conexões;
- Valores tarifários registrados → **valores líquidos**, após descontos eventualmente aplicados. Não deve incluir valores dos serviços opcionais, taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou valores de repasse a entes governamentais.

- **Não devem compor o registro:**
  - Tarifas de carga, de mala postal e de transporte aéreo não regular;
  - Tarifas vinculadas a pacotes terrestres/turísticos;
  - Tarifas corporativas;
  - Tarifas diferenciadas para empregados da empresa aérea ou para crianças (CHD, INF) ou para grupos de passageiros;
  - Assentos gratuitos ou milhagem;
  - Bilhetes emitidos por outra empresa aérea.

## Atenção!

- **Deve-se registrar!**
  - Bilhetes emitidos por agências de viagens sem vinculação a pacotes terrestres/turísticos;
  - Bilhetes comercializados no exterior;
  - Bilhetes comercializados por meio de leilão;
  - Tarifas diferenciadas comercializadas a pessoas com deficiência, universitários, melhor idade;
  - Dados originários e novos dados de bilhetes reemitidos ou alterados, sempre que houver novo bilhete emitido.

## Atenção!

- **Deve-se registrar!**

- Dados originários de bilhetes emitidos que foram posteriormente reembolsados;
- Bilhetes comercializados pela empresa e transportado/acomodado em voo de outra companhia aérea;
- Bilhetes correspondentes a voos extras que tenham sido aprovados em HOTRAN.

## **Atenção!**

- Ficam dispensados de registro os bilhetes cancelados imediatamente, quando caracterizado erro de emissão.

- Tarifa que a empresa comprove não ser viável identificar os dados necessários ao registro;
- Requerimento submetido pelo representante legal da empresa à SRE → instauração de processo administrativo → documentos, laudos técnicos, relatórios, pareceres;
- Comprovar que:
  - A estrutura de banco de dados da empresa não dispõe de informações suficientes;
  - As tarifas inviáveis de registro representem menos de 5% do total de tarifas passíveis de registro;
  - A adequação do banco de dados exija relevantes alterações, em termos de custo e prazo de implementação.

- Registro mensal;
- Estrutura do *e-mail*:
  - Arquivo eletrônico destinado ao *e-mail*: [geac@anac.gov.br](mailto:geac@anac.gov.br);
  - Assunto **padronizado**;
    - Exemplo: RTADC EBA 201307 20130829
  - Arquivar a mensagem eletrônica, o arquivo anexo e o recibo eletrônico da GEAC por, no mínimo, **5 anos**.

- A empresa não emitiu bilhetes com dados de tarifas passíveis de registro → comunicar à ANAC;
- Destinatário do *e-mail*: [geac@anac.gov.br](mailto:geac@anac.gov.br);
- Prazo: até o último dia **útil** do mês subsequente.

### **Atenção!**

- A suspensão do Certificado de Operador Aéreo (CHETA/COA) e a paralisação voluntária das operações não desobrigam a empresa de proceder o registro das tarifas aéreas domésticas comercializadas ou a comunicação de ausência de bilhetes emitidos no mês de referência, enquanto a empresa mantiver voos autorizados em HOTRAN vigente ou a vigorar.



- Nome, extensão e conteúdo do arquivo **padronizados**;
- Extensão “.txt” (codificação ANSI);
- Exemplo de nome do arquivo:  
RTADCEBA20130720130829.txt
- Arquivo com 2 partes consecutivas;
- Campos delimitados por “;” (ponto e vírgula);
- 1 registro por linha;
- Sem linhas de cabeçalho.

1;EBA;201307;20130829;12

2;SBEG;SBBR;100,19;200

2;SBEG;SBBR;150,99;300

2;SBBR;SBEG;100,19;50

2;SBBR;SBEG;150,99;80

2;SBBR;SBEG;50,00;15

2;SBGL;SBPA;300,00;347

2;SBGL;SBPA;400,00;150

2;SBPA;SBGL;300,00;230

2;SBPA;SBGL;400,00;200

2;SBGR;SBGL;200,00;1000

2;SBGL;SBGR;200,00;1250

- **Obrigações da empresa:**

- Condições de aplicação das bases tarifárias **vigentes** → disponíveis para consulta pelo público em todos os pontos de venda e de atendimento;
- Condições de aplicação claras, objetivas e em língua portuguesa;
- **Valores tarifários** e correspondentes condições de aplicação devem ser **mantidas na empresa por 2 anos** e disponíveis para consulta pelo público em geral.

- Consistência e precisão dos dados registrados;
- Dados auditados e criticados pela ANAC → histórico da empresa (quantidade de assentos comercializados e valores praticados), parâmetros de mercado, destinos em HOTRAN, correlação com a evolução do RPK, do ASK, do *Load Factor*, da receita de passagens, arquivo analítico de bilhetes, razão contábil analítico da rubrica transportes a executar;
- A ANAC poderá realizar auditorias e solicitar documentos, registros eletrônicos, bilhetes aéreos e outras informações;
- Manter, por um prazo mínimo de **5 anos**, arquivo eletrônico com relação analítica de todos os bilhetes emitidos de cada mês.

- Principais **erros** no RTADC:
  - Ano, mês e dia de transmissão inválidos no assunto do *e-mail*, no nome do arquivo e na Parte 1 do arquivo;
  - Quantidade de linhas do arquivo inválida na Parte 1 do arquivo;
  - Tarifa repetida na Parte 2 do arquivo.

- Principais **críticas** no RTADC:
  - O aeroporto consta dos voos regulares de passageiros da empresa autorizados pela ANAC (HOTRAN), mas não apresenta assentos comercializados pela empresa no RTADC do ano/mês de referência;
  - Quantidade de assentos comercializados pela empresa no par de aeroportos de origem e de destino em um ano/mês de referência é significativamente superior/inferior à quantidade de assentos comercializados pela empresa no mesmo par de aeroportos em um período anterior;

- Principais **críticas** no RTADC:

- Valor da tarifa aérea comercializada pela empresa no par de aeroportos no ano/mês de referência é significativamente superior/inferior ao valor da tarifa aérea comercializada pela empresa no mesmo par de aeroportos em um período anterior;
- O valor médio do yield apurado para um par de aeroportos no ano/mês de referência é significativamente superior/inferior ao valor médio do yield apurado no mesmo par de aeroportos em um período anterior;
- Par de aeroportos apresentou assentos comercializados pela empresa no mês imediatamente anterior, mas não apresenta assentos comercializados pela empresa no ano/mês de referência.

- Principais **críticas** no RTADC:
  - Valor da tarifa aérea comercializada pela empresa ou do Yield no par de aeroportos no ano/mês de referência é significativamente superior ao normalmente praticado no mercado.



- As **críticas** podem indicar **erros**:
  - Segmentação de bilhetes com trechos múltiplos

Origem	Destino	Data/Hora	Tarifa
SBSP	SBBR	22/jul 08:00	R\$ 500,00
SBBR	SBBE	22/jul 12:00	R\$ 400,00
SBBE	SBEG	24/jul 09:00	R\$ 450,00
SBEG	SBGL	25/jul 18:00	R\$ 730,00

Diagram illustrating the segmentation of a multi-leg flight ticket into three segments (Viagem 1, Viagem 2, Viagem 3) using brackets on the right side of the table.

SBSP;SBBE;900,00;1

SBBE;SBEG;450,00;1

SBEG;SBGL;730,00;1

- A partir de qual intervalo entre dois voos a parada é configurada como *stop-over*?

- As **críticas** podem indicar **erros**:
  - Alteração de bilhete

Bilhete original			
Origem	Destino	Data	Tarifa
SBCF	SBSV	10/jul	R\$ 600,00
SBSV	SBCF	17/jul	R\$ 500,00

SBCF;SBSV;600,00;1  
SBSV;SVCF;500,00;1

Bilhete alterado					
Origem	Destino	Data	Tarifa	Tx remarcação	Pgto adicional
SBCF	SBSV	10/jul	R\$ 600,00	n/a	n/a
SBSV	SBCF	15/jul	R\$ 900,00	R\$ 150,00	R\$ 550,00

SBSV;SVCF;900,00;1

- **Automatizar o processo** de registro de tarifas aéreas domésticas comercializadas e **minimizar a intervenção manual**, com vistas a assegurar a sua institucionalização, a padronização, a continuidade e a integridade;
- Estabelecer rotina mensal para a **verificação da consistência e da precisão** dos dados a serem registrados;
- Estabelecer rotina mensal para **atualização dos parâmetros e filtros** desenvolvidos para as condições e circunstâncias excludentes de registro (*tourcode/promocode*);

- Estabelecer fluxo de trabalho específico para o **adequado e tempestivo atendimento às demandas de informações** recebidas nos canais de atendimento (*call center*; lojas próprias; assessoria de imprensa/comunicação social);
- **Armazenar em servidor de arquivos**, com procedimentos de *backup* e de restrição de acesso, os arquivos dos dados do registro das tarifas aéreas, de forma a assegurar a sua imediata disponibilidade e integridade, por um prazo mínimo de 5 anos.

- **Regulamentação sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de penalidades no âmbito de competência da ANAC:**

Resolução ANAC nº 25/2008; e

Instrução Normativa ANAC nº 08/2008.



## Atenção!

### Qual o prazo de apresentação da defesa?

- ✓ Vinte dias contados da data da ciência da autuação, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento. Os prazos se iniciam independentemente da ocorrência de sábados, domingos ou feriados. Caso o vencimento do prazo ocorra em dia não útil, considerar-se-á o dia útil subsequente.

### Quem deve apresentar a defesa?

- ✓ O autuado ou seu representante legal, devidamente habilitado.

## Atenção!

### A quem deve ser endereçada a defesa?

- ✓ A defesa deve ser endereçada ao órgão responsável pela autuação, conforme indicado no auto de infração, por exemplo:

Agência Nacional de Aviação Civil

Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado

Gerência de Análise Estatística e Acompanhamento de Mercado

Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C

Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 5º andar

CEP 70308-200, Brasília-DF

- ✓ A defesa deve ser protocolada em qualquer unidade da ANAC ou enviada por via postal (quando a defesa for encaminhada por via postal, a tempestividade será aferida pela data da postagem).

## Atenção!

**Onde estão estabelecidos os valores das multas aplicáveis a pessoas jurídicas?**

- ✓ Nas tabelas constantes dos anexos da Resolução ANAC nº 25/2008.





**Atenção!****Quais são os valores das multas aplicáveis?**

Conduta	Tipificação	Valor da Multa
Descumprimento do prazo para remessa dos dados	Art. 302, inciso III, alínea “u” do CBA	De R\$ 4.000,00 a R\$ 10.000,00
Fornecimento de dados inexatos	Art. 299, inciso V do CBA	De R\$ 4.000,00 a R\$ 10.000,00
Recusa de apresentação de informações	Art. 299, inciso VI do CBA	De R\$ 8.000,00 a R\$ 20.000,00

## Atenção!

**Quem é a autoridade competente para decidir em primeira instância sobre a aplicação de penalidades da Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado?**

Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração – GTAA/SRE

[multas@anac.gov.br](mailto:multas@anac.gov.br)

(61) 3314-4111



**ANAC** AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL



**AÇÃO NACIONAL DE  
AVIAÇÃO CIVIL**

A ANAC mais perto de você

# Obrigado!

Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado  
Gerência de Análise Estatística e Acompanhamento de Mercado  
(61) 3314-4394 / [geac@anac.gov.br](mailto:geac@anac.gov.br)