



**AÇÃO NACIONAL DE  
AVIAÇÃO CIVIL**

A ANAC mais perto de você

# **II Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo**

## **Tarifas Aéreas Internacionais Comercializadas**

Frederico Ribeiro – ANAC/SRE/GEAC

São Paulo-SP, 22 de agosto de 2014

- Apresentar esclarecimentos e orientações sobre o Registro de Tarifas Aéreas Internacionais 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 internacional regular de passageiros:**

Resolução ANAC nº 140/2010; e

Portaria ANAC nº 1.887/SRE/2010.

- **Objeto de registro:**
  - Tarifas aéreas **comercializadas no** Brasil ao público adulto em geral, inclusive as vendas pela **internet**, independentemente do país em que a página encontra-se hospedada;
  - Bilhetes de voo de **ida** e de **ida e volta** (emitidos para as **viagens que se iniciem no Brasil**);
  - Voos da própria empresa autorizados em **HOTRAN** (linhas internacionais regulares de passageiros).
- **Abrangência:**
  - Empresas brasileiras e estrangeiras que exploram os serviços de transporte aéreo **regular internacional de passageiros** com origem no Brasil.



- Designação inicial e **alterações** → documento assinado pelo **representante legal** da empresa no Brasil 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.

- 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.

### AGOSTO 2013

dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15 <small>Dia de Assunção de Nossa Senhora</small>	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

### SETEMBRO 2013

dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12



- **Dados:**

- Aeroporto de origem no Brasil;
- Aeroporto de destino no exterior;
- Aeroporto de retorno no Brasil;
- Classe de serviço do voo de ida (Y, J ou F → referem-se às cabines do avião);
- Classe de serviço do voo de volta (Y, J, F ou 9 → referem-se às cabines do avião);
- Valor, em dólares americanos, da tarifa do serviço aéreo **constante do bilhete de passagem**; e
- Quantidade de assentos comercializados no mês de referência.

## Atenção!

- Designador **ICAO** do aeroporto composto por 4 letras;
  - Não deve ser utilizada a sigla IATA;
  - Apenas voo de ida → o aeroporto de retorno no Brasil deve ser preenchido com “9999”.
- **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 (*charter* ou fretamento);
  - 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;
  - Tarifas diferenciadas vinculadas a pacotes de estudos/estágios no exterior;
  - Assentos gratuitos, com desconto exclusivo ou milhagem;
  - Bilhetes emitidos por outra empresa aérea;

- **Não devem compor o registro:**
  - Bilhetes emitidos para voos operados por outras companhias;
  - Bilhetes emitidos em que a origem ou o destino do passageiro não estejam contemplados nos voos autorizados em HOTRAN da empresa;
  - Bilhete que apresente apenas o voo de volta;
  - Bilhetes *open-jaw* no exterior;
  - Bilhetes cancelados (quando caracterizado erro de emissão);
  - Acordos operacionais entre empresas aéreas (*code share, interline*).

## Atenção!

- **Deve-se registrar!**
  - Bilhetes correspondentes a voos de temporada que tenham sido aprovados em HOTRAN;
  - Bilhetes emitidos por agências de viagens sem vinculação a pacotes terrestres/turísticos;
  - Tarifas diferenciadas comercializadas a pessoas com deficiência, melhor idade;
  - Dados originários e novos dados de bilhetes **reemitidos** ou **alterados**, sempre que houver **novo bilhete emitido**.

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



- Nome, extensão e conteúdo do arquivo **padronizados**;
- Extensão “.txt” (codificação ANSI);
- Exemplo de nome do arquivo: RTAICEBA20130720130829.txt
- Arquivo com 2 partes consecutivas;
- Campos delimitados por “;” (ponto e vírgula);
- 1 registro por linha;
- Sem linhas de cabeçalho.

1;EBA;201307;20130829;9  
2;SBRF;SAEZ;SBRF;Y;J;700,00;100  
2;SBRF;SAEZ;SBRF;Y;J;500,99;150  
2;SBRF;SAEZ;SBGL;Y;J;400,77;30  
2;SBRF;SAEZ;SBRF;Y;Y;600,50;40  
2;SBRF;SAEZ;9999;Y;9;200,00;100  
2;SBRF;SAEZ;SBRF;J;J;1000,00;135  
2;SBRF;SAEZ;SBSV;J;Y;500,99;11  
2;SBGL;SAEZ;SBGL;Y;Y;400,00;200

- 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);
- Assunto **padronizado**;
  - Exemplo: RTAIC EBA 201306 20130731 Declaração de Ausência
- Texto da correspondência **padronizado**;
  - Exemplo: Declaro que, no mês de 06 do ano de 2013, a empresa Empresa Brasileira de Aviação Civil S/A não emitiu bilhetes de passagem com dados passíveis de registro na ANAC.
- 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.

- **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*;
- 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 RTAIC:

- 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;
- Designador ICAO do aeroporto de origem/destino não consta nos voos operados pela empresa autorizados pela ANAC (HOTRAN);
- Classe de serviço do voo inválida;
- Tarifa repetida na Parte 2 do arquivo.

- Principais **críticas** no RTAIC:

- O aeroporto consta dos voos regulares de passageiros da empresa autorizados pela ANAC (HOTRAN), mas não apresenta assentos comercializados pela empresa no RTAIC 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**:

- 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.

- **Automatizar o processo** de registro de tarifas aéreas internacionais 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;

- Estabelecer fluxo de trabalho específico para o **adequado e tempestivo atendimento às demandas de informações** recebidas nos canais de atendimento (*call center*; lojas próprias);
- **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)