

Boletim ANAC

Consumidor

2022



Sumário

01	Apresentação	03
02	Desempenho das empresas aéreas no Consumidor.gov.br em 2022	05
	2.1. Quantidade de Reclamações	06
	2.2. Índice de Solução dos Problemas	08
	2.3. Índice de Satisfação com o Atendimento	10
	2.4. Tempo Médio de Resposta das Empresas	12
	2.5. Temas Mais Reclamados	14
03	Atuação da ANAC	15
	3.1. Ações de Fiscalização em 2022	16
	3.2. Situações que tiveram impacto relevante para os consumidores em 2022	18
	3.3. Diálogo com integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	21
	3.4. Acessibilidade: uma agenda prioritária	22
	3.5. Educação para o consumo	24
04	Mensagem final	25



01.

Apresentação

O setor de transporte aéreo no Brasil é gigantesco. Segundo dados da Organização da Aviação Civil Internacional, a OACI, somos a 5ª maior aviação do planeta. **Em 2022, foram transportados quase 98 milhões de passageiros no País**, com diferentes necessidades, expectativas e disposição de pagamento.

A ANAC trabalha para que esse número cresça e cada vez mais brasileiros tenham acesso ao transporte aéreo. E é essencial que essa expansão ocorra com qualidade na prestação dos serviços e respeito aos direitos dos passageiros.

Para atingir esses objetivos, a ANAC vem intensificando sua atuação em diversas frentes relacionadas à proteção do consumidor de serviços de transporte aéreo.

Pioneira entre as agências reguladoras na adesão à plataforma Consumidor.gov.br, a ANAC acredita que a resolução dos conflitos de consumo de forma direta entre fornecedor e consumidor é a melhor maneira de chegar a soluções satisfatórias para todas as partes envolvidas. Por isso, a Agência determinou, em 2019, que todas as empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público regular de passageiros devem estar ativas na plataforma e responder as reclamações dos passageiros no prazo de até 10 dias.

Para garantir que o atendimento aos passageiros no Consumidor.gov.br está ocorrendo de maneira adequada, a ANAC monitora continuamente o desempenho das empresas aéreas na plataforma. Neste Boletim, são apresentados os resultados desse monitoramento com relação a indicadores como quantidade de reclamações, índice de solução, tempo de resposta e satisfação do usuário.

A atividade da ANAC, contudo, não se limita a monitorar os indicadores do Consumidor.gov.br. Em 2022, a Agência realizou diversas operações de fiscalização, remotas e presenciais, avaliando a prática das empresas aéreas e aeroportos na prestação do serviço aos passageiros. Além disso, a Agência buscou atuar de maneira mais próxima aos regulados, realizando visitas técnicas nas empresas para orientar sobre a aplicação das normas regulatórias. A ANAC tem buscado também atuar proativamente em situações excepcionais que geraram grande impacto para os consumidores – por exemplo, casos relevantes de problemas com reembolsos de passagens ocorridos em 2022.

Outra importante frente de atuação em 2022 foi a ampliação do diálogo com entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Foi realizada tomada de subsídios junto a representantes do Ministério Público, Defensoria Pública, Procons, Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e entidades civis de defesa do consumidor, com o objetivo de ouvir a percepção desses atores sobre quais são os principais problemas e oportunidades de melhoria na prestação do serviço de transporte aéreo. A ANAC também participou ativamente no Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, contribuindo

com os trabalhos das Comissões Especiais de Acessibilidade e Sanções Administrativas.

Merecem destaque as ações da ANAC na acessibilidade dos passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE). A Agência avançou nos estudos para modernização de sua regulamentação, além de ter intensificado a fiscalização nos aeroportos mais movimentados do País.

A ANAC também promoveu diversas ações de Educação para o Consumo. Em 2022, foi produzido o curso Relações de Consumo no Transporte Aéreo, lançado efetivamente em 2023, em parceria entre ANAC e Senacon, com o objetivo de promover a cooperação e o intercâmbio de conhecimentos e experiências entre a ANAC e demais instituições, em especial, o SNDC. Outra iniciativa que merece destaque é a campanha de comunicação que foi iniciada em 24 dos aeroportos mais movimentados do país. Com a iniciativa, a ANAC busca levar ao consumidor informação confiável, clara, rápida e objetiva, quando ele mais precisa.

É nesse espírito que a ANAC apresenta à sociedade o Boletim ANAC Consumidor 2022, que contempla as principais ações da Agência no campo da proteção do consumidor no transporte aéreo.

Atendimento ao Passageiro

Procurar diretamente a empresa aérea pode trazer uma solução mais rápida e satisfatória. No entanto, se não ficar satisfeito com o atendimento da empresa, recomendamos ao passageiro registrar sua reclamação na plataforma Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é o serviço público e gratuito que permite o contato direto entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet, sem intermediação da ANAC ou de qualquer outro órgão.

Caso não seja possível solucionar sua reclamação por meio do Consumidor.gov.br, o passageiro ainda pode recorrer a outros canais de defesa do consumidor disponibilizados pelos Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.



02.

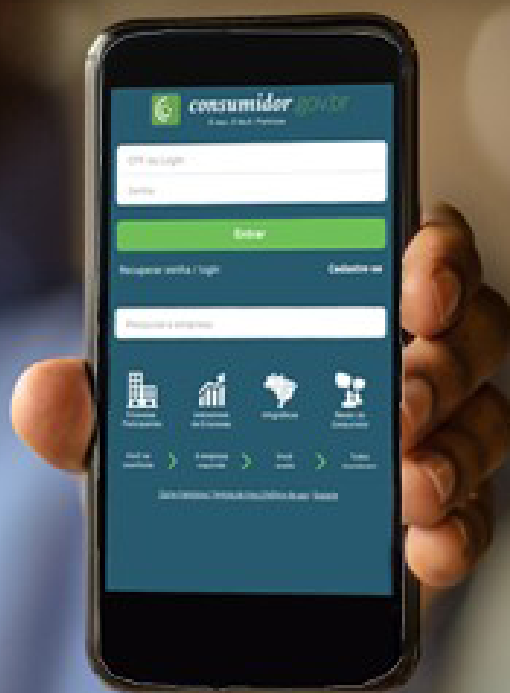
Desempenho das empresas aéreas no Consumidor.gov.br em 2022

A publicação periódica dos indicadores de desempenho das empresas aéreas na plataforma Consumidor.gov.br visa dar transparência à sociedade sobre o desempenho das empresas aéreas na plataforma, promover a concorrência e a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao passageiro, além de disponibilizar informações que sejam úteis para a decisão de compra de passagens aéreas.

Nesta seção, são apresentados, de forma destacada, os resultados dos indicadores relacionados a quantidade de reclamações e desempenho na solução de problemas,

além dos principais temas reclamados. Os resultados de 2022 foram comparados com o ano anterior e ilustrados graficamente desde 2019, ano pré-pandemia de covid-19, para retratar a realidade do transporte aéreo antes de ser atingido pela restrição de mobilidade da população.

Os dados detalhados e a metodologia de apuração podem ser consultados nas planilhas disponíveis no [Anexo](#) (clique no link para acessar). Já para consultar os boletins anteriores, basta acessar a seção [Dados e Estatísticas - Passageiros](#) do Portal da ANAC (clique no link para acessar).



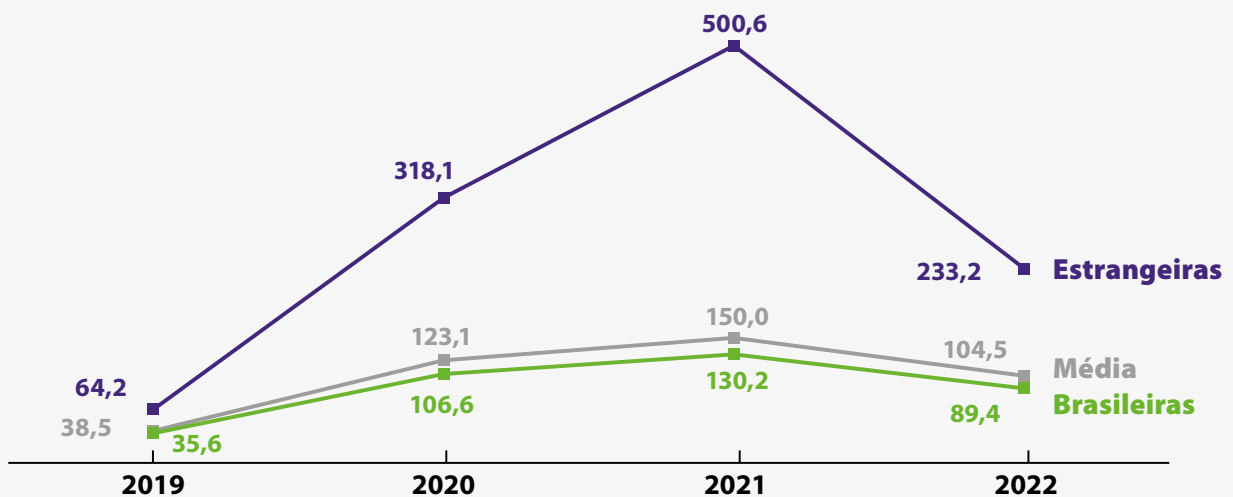
2.1 Quantidade de Reclamações

No ano de 2022, foram registradas **102.311 reclamações** sobre transporte aéreo de passageiros no Consumidor.gov.br. Juntas, as empresas aéreas cadastradas na plataforma transportaram **97.870.295 passageiros** pagos no período, registrando a maior movimentação de passageiros desde 2020, ano de início da pandemia de covid-19.

Em 2022, houve aumento de 45,4% na quantidade de passageiros transportados em relação a 2021, e um acréscimo de 1,3% no número absoluto de reclamações registradas sobre o transporte aéreo no Consumidor.gov.br.

A proporção do total de reclamações registradas pelo total de passageiros transportados resulta no índice médio de reclamações, que chegou a **104,5 reclamações a cada 100 mil passageiros** em 2022 - uma **redução de 30,3%** em relação ao ano anterior.

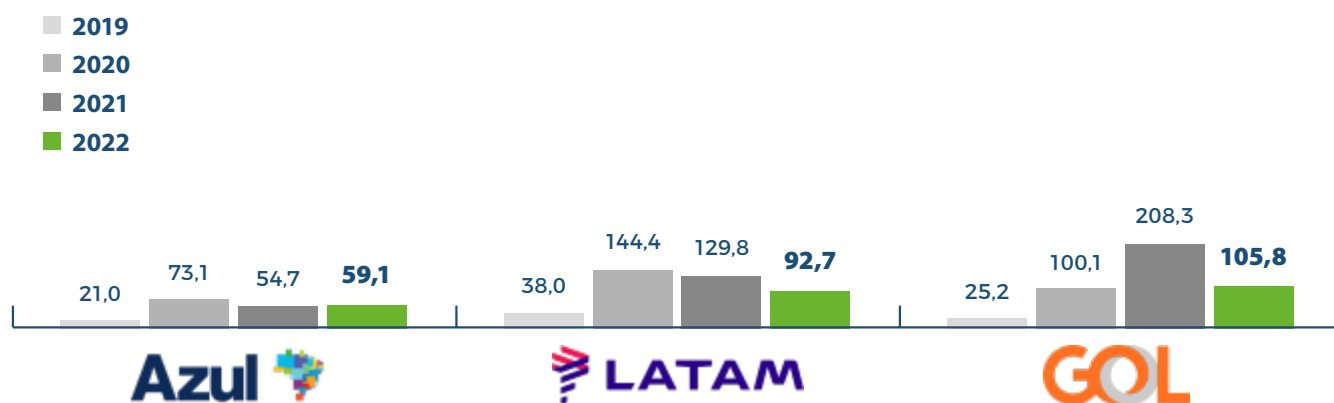
Reclamações para cada 100 mil Passageiros: 104,5 (-30,3%) ↓



Em média, as empresas brasileiras apresentaram um índice de **89,4 reclamações a cada 100 mil passageiros** em 2022, uma redução de 31,3% em relação ao ano anterior. E as empresas estrangeiras registraram **233,2 reclamações** a cada 100 mil passageiros no período, apresentando, em média, redução de 53,4% no índice com relação a 2021.

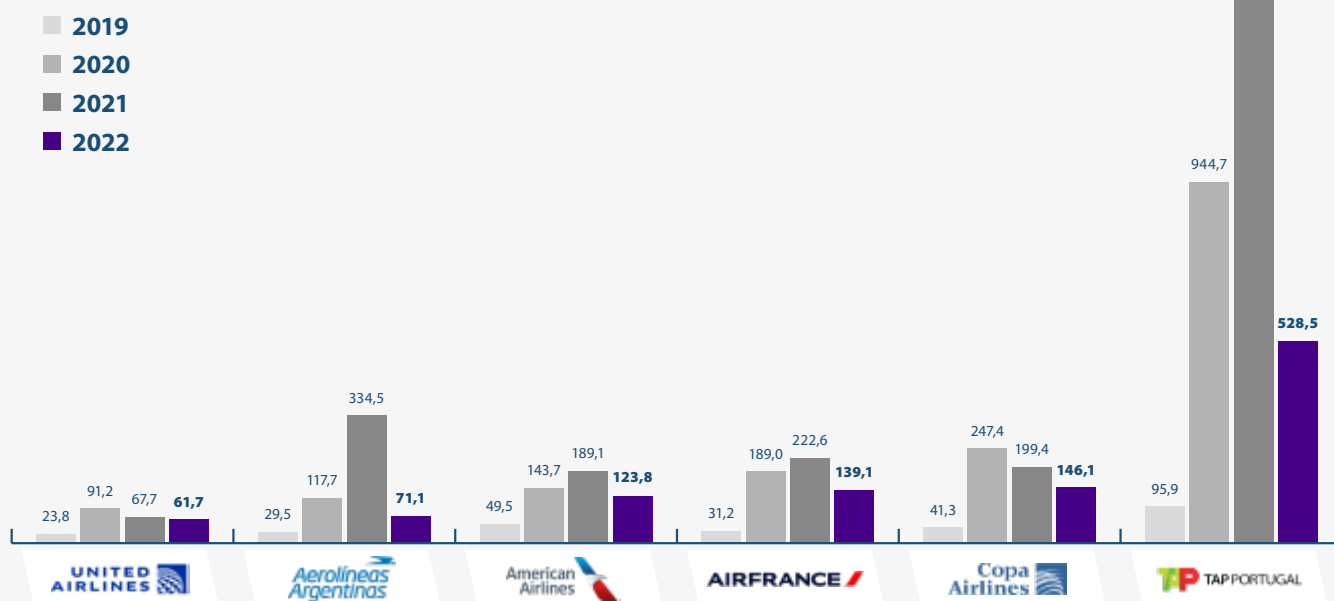
Confira abaixo o desempenho das empresas nacionais e estrangeiras que mais transportaram passageiros no último ano. Os gráficos apresentam a evolução da quantidade de reclamações a cada 100 mil passageiros nos últimos anos.

Reclamações para cada 100 mil passageiros Empresas Nacionais



Ressalta-se o desempenho da Azul que, apesar do crescimento de 8% em relação a 2021, mantém sua posição como a empresa menos reclamada entre as companhias aéreas destacadas neste relatório.

Reclamações para cada 100 mil passageiros Empresas Estrangeiras



Destaca-se o indicador da TAP, que permanece como a empresa aérea estrangeira mais reclamada ao longo dos últimos anos no Consumidor.gov.br.

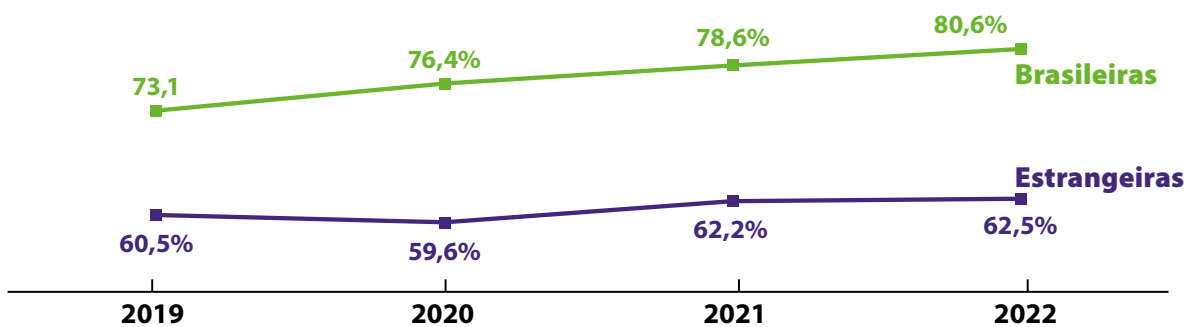
2.2

Índice de Solução dos Problemas

Em relação ao desempenho no tratamento das reclamações, as empresas aéreas apresentaram em 2022 um índice médio de solução de 76,4% (0,9% acima do apurado no ano anterior).

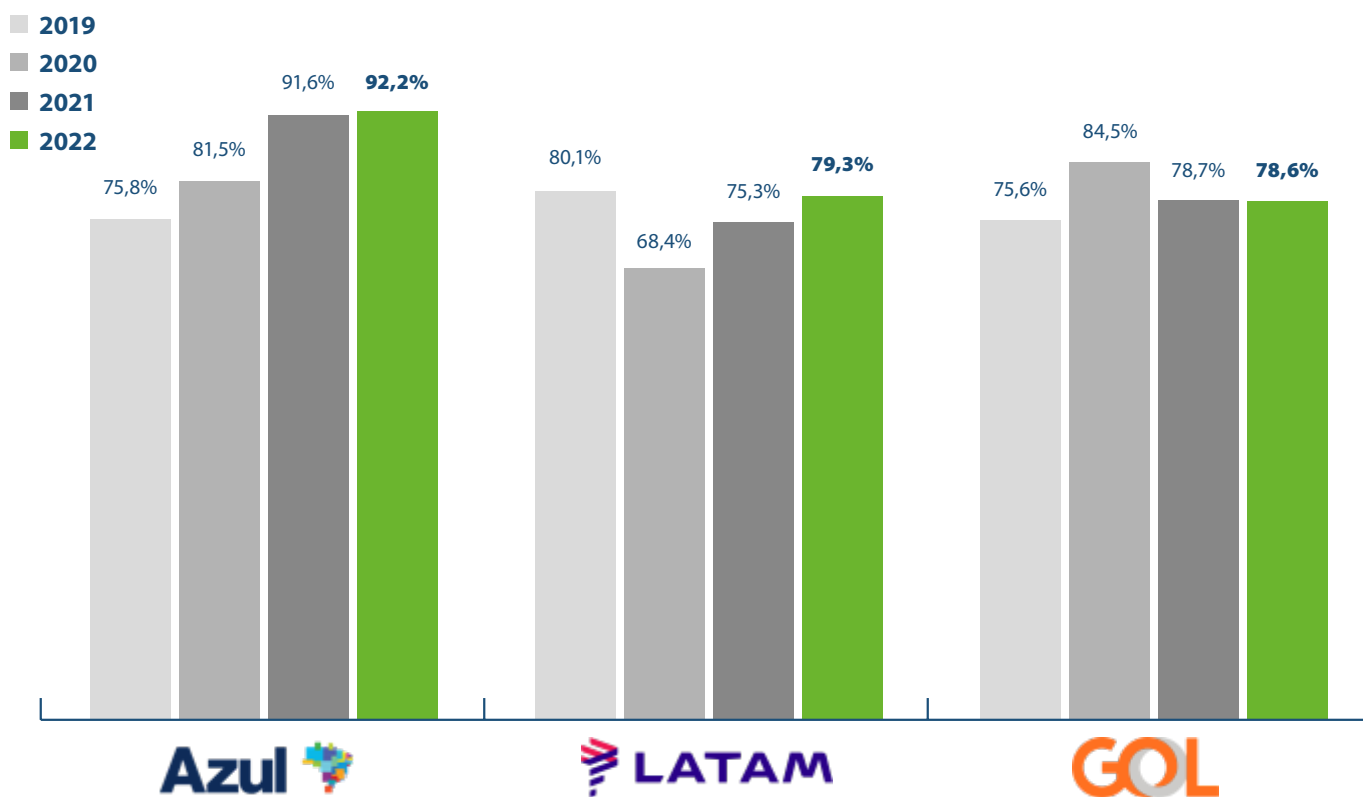
As companhias aéreas brasileiras registram um desempenho superior ao das estrangeiras ao longo dos anos, tendo alcançado um índice médio de solução de 80,6% em 2022, enquanto as empresas estrangeiras registraram uma média de 62,5% de solução das reclamações.

Índice Médio de Solução: 76,4% (0,9%) ↑

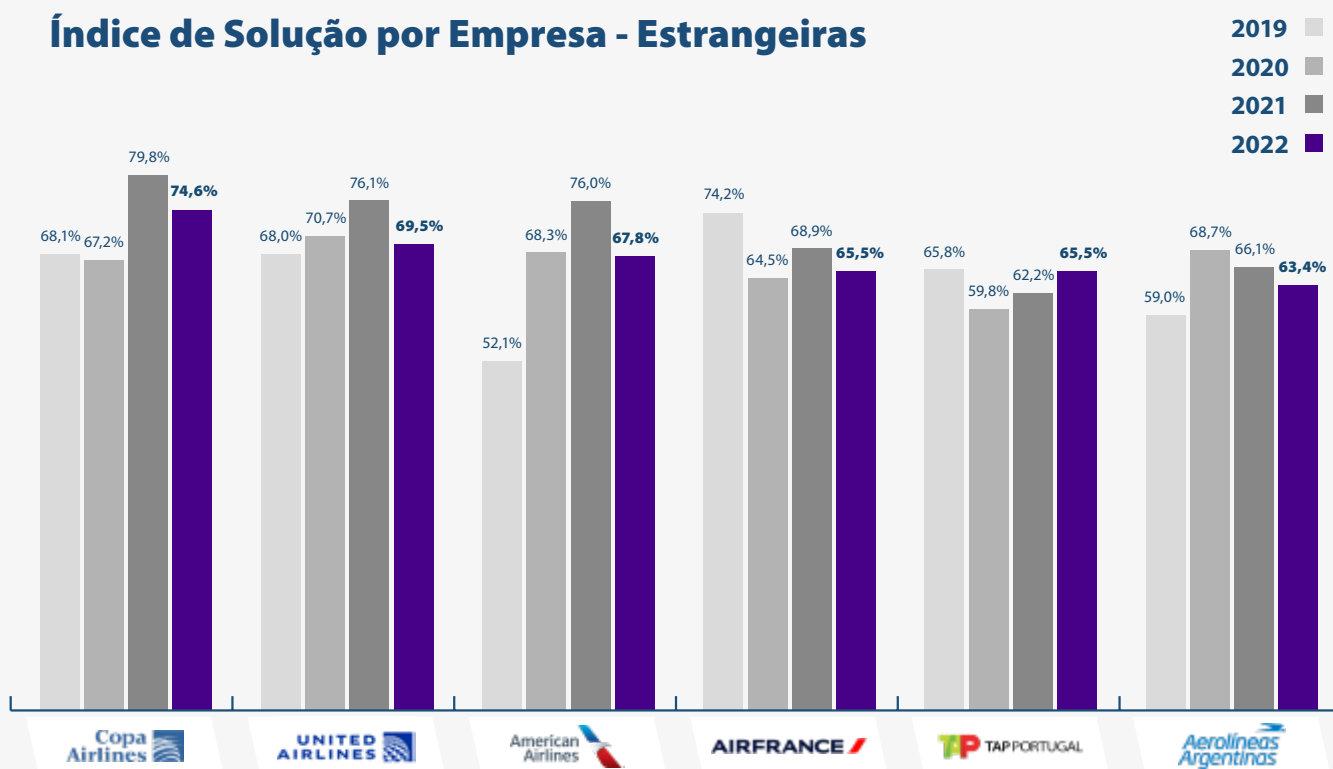


Os gráficos a seguir ilustram os desempenhos na solução de reclamações por empresa.

Índice de Solução por Empresa - Nacionais



Índice de Solução por Empresa - Estrangeiras



2.3

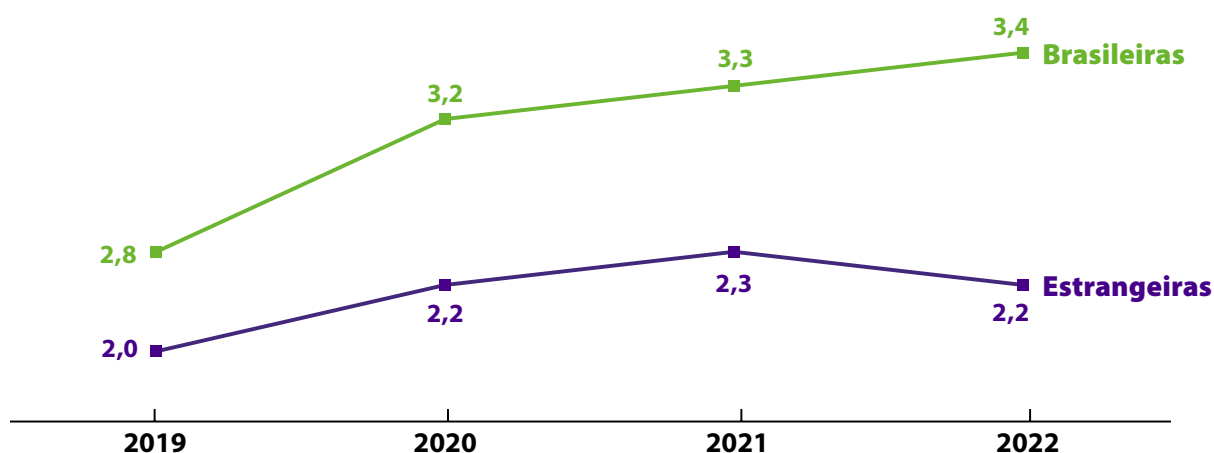
Índice de Satisfação com o Atendimento

De acordo com a tratativa dada à sua reclamação, o passageiro tem a possibilidade de indicar seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa. O índice de satisfação é apurado com base nas notas atribuídas pelos próprios consumidores.

A nota média de satisfação com o atendimento das empresas aéreas em 2022 foi de 3,2 - em uma escala de 1 a 5 (3,2% acima do apurado no mesmo período do ano anterior).

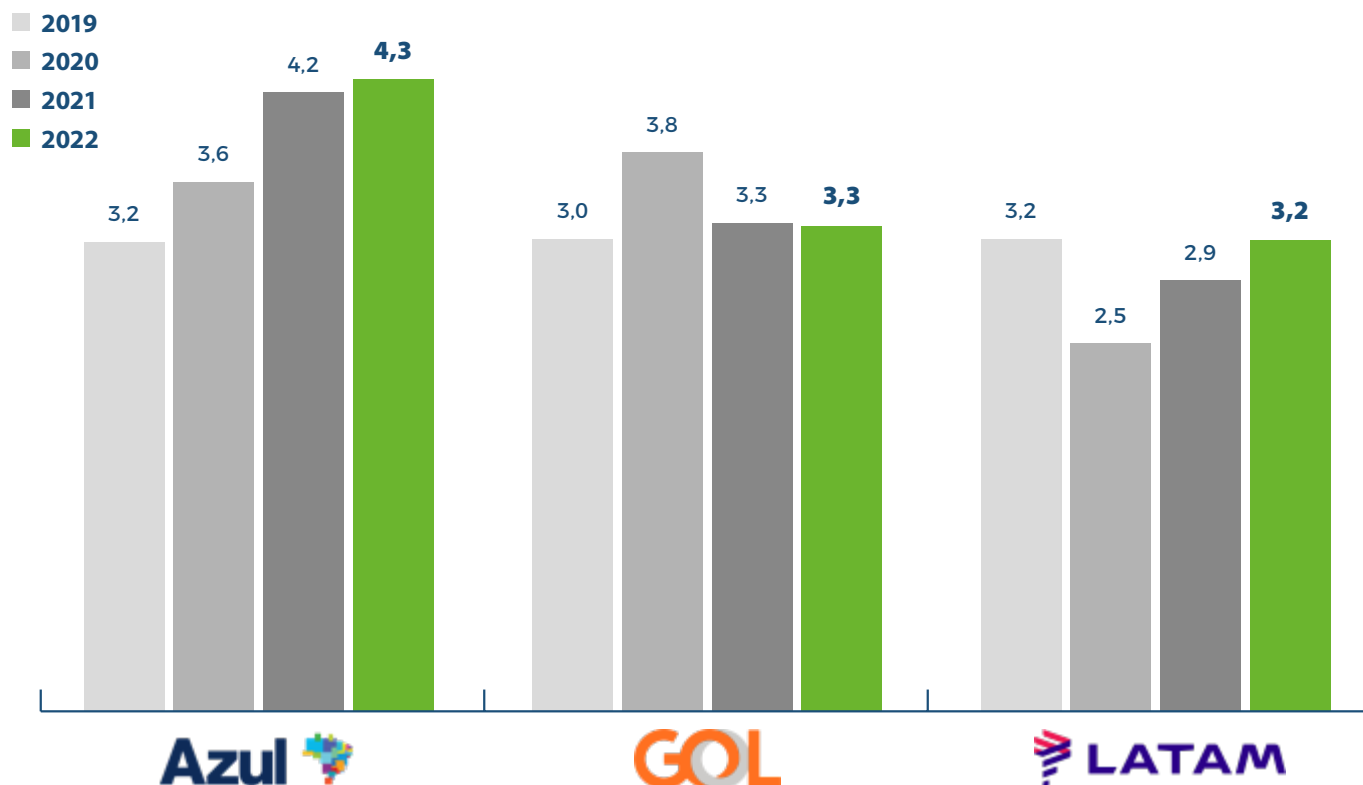
O índice de satisfação para as empresas brasileiras foi de 3,4 (+3% em relação ao ano anterior) e de 2,2 (-4,3%) para as estrangeiras. Observa-se que as empresas nacionais historicamente apresentam melhores índices de satisfação com o atendimento recebido, conforme ilustrado a seguir.

Índice de Satisfação: 3,2 (3,2%) ↑



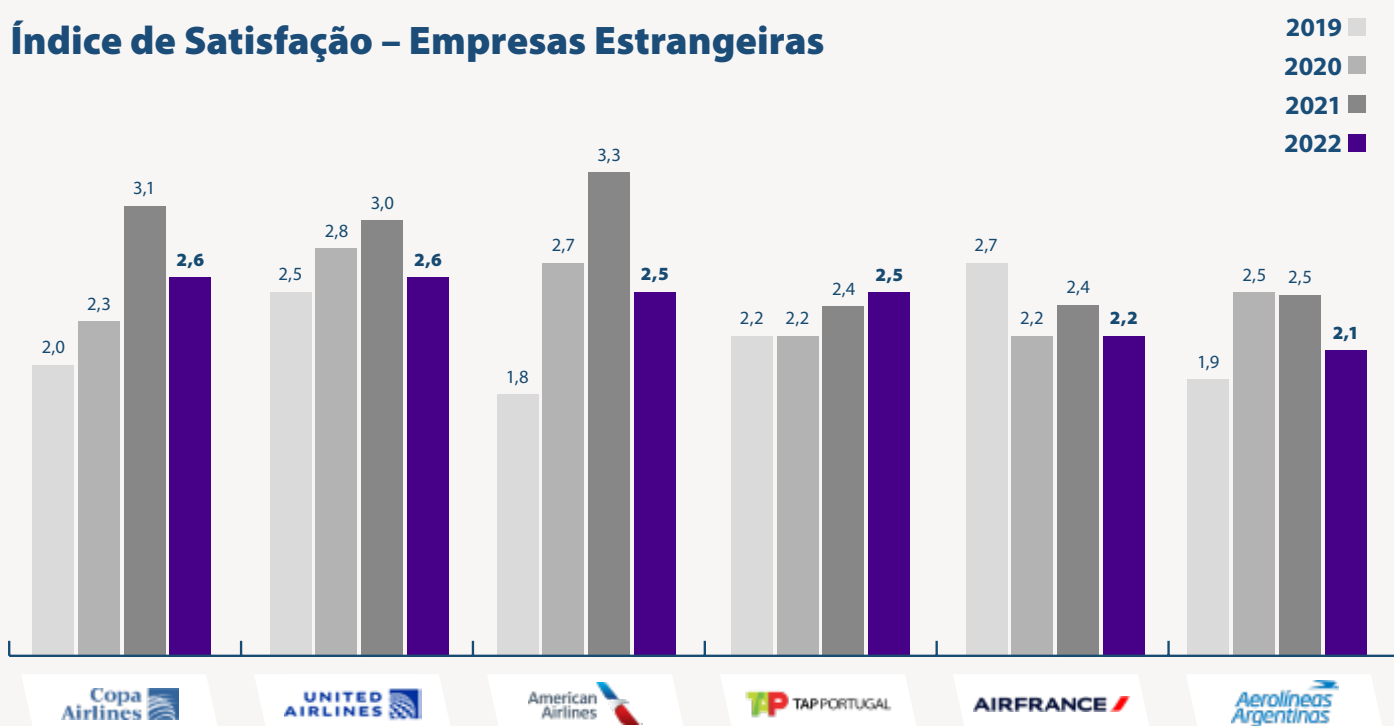
Entre as 3 empresas aéreas brasileiras que mais transportaram passageiros no ano, a Azul apresentou o maior índice de satisfação, média de 4,3. Em seguida, vieram Gol (3,3) e Latam (3,2)

Índice de Satisfação – Empresas Nacionais



Já entre as 6 empresas aéreas estrangeiras que mais transportaram passageiros no ano, a Copa Airlines e a United Airlines apresentaram maiores índices de satisfação, com média de 2,6. Em seguida, vieram American Airlines e TAP (2,5), Air France (2,2) e Aerolíneas Argentinas (2,1).

Índice de Satisfação – Empresas Estrangeiras



2.4

Tempo Médio de Resposta das Empresas

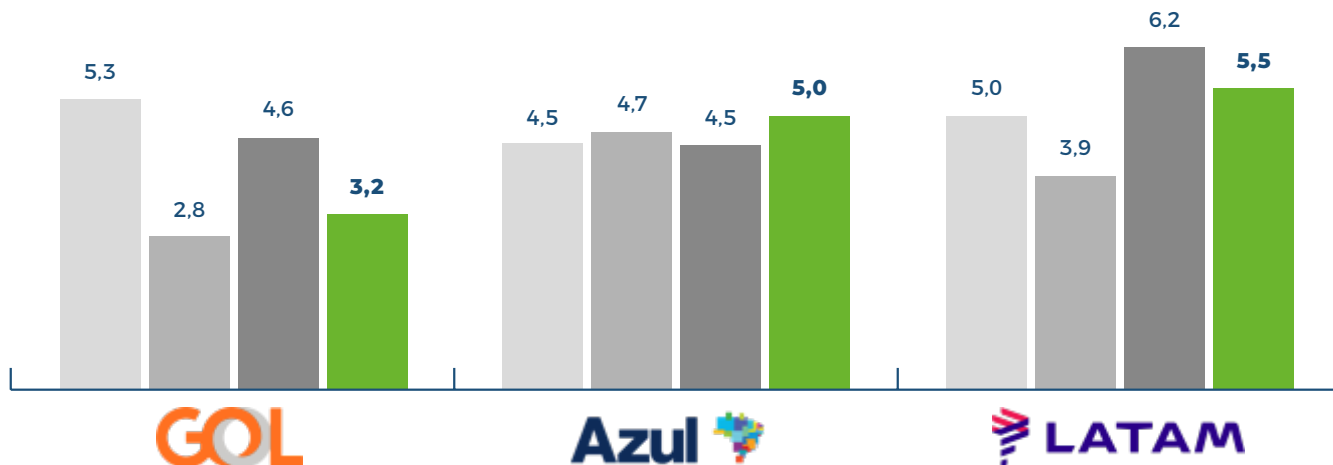
No Consumidor.gov.br, a empresa deve acompanhar diariamente as reclamações recebidas e respondê-las em até 10 dias. O tempo de resposta é contado a partir do registro da reclamação.

Em 2022, o tempo médio de resposta às reclamações foi de 5 dias (12,3% abaixo do ano anterior). Em média, as empresas brasileiras levaram 4,5 dias para responder aos passageiros e as estrangeiras, 6,3 dias.

Confira a seguir a distribuição do tempo médio de resposta das empresas que mais transportaram passageiros em 2022.

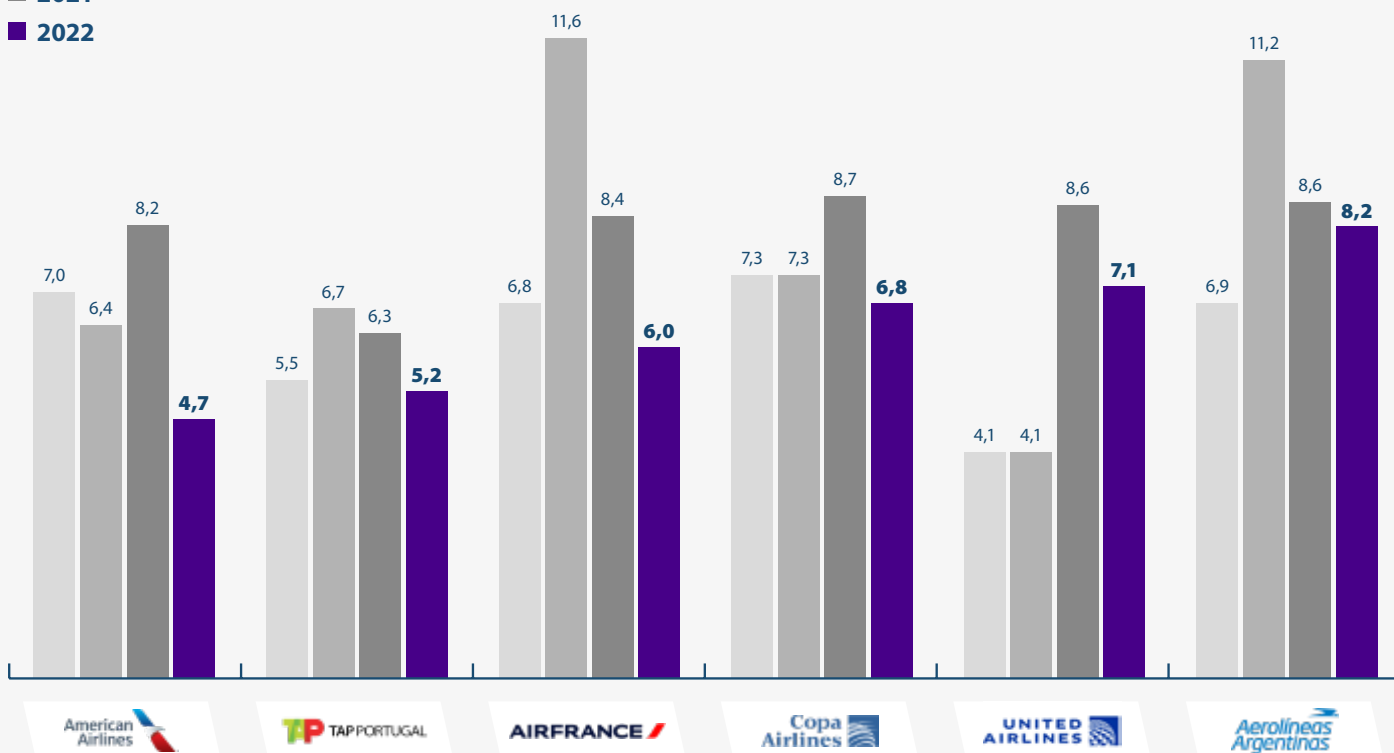
Tempo Médio de Resposta (em dias) – Empresas Nacionais

- 2019
- 2020
- 2021
- 2022



Tempo Médio de Resposta (em dias) – Empresas Estrangeiras

- 2019
- 2020
- 2021
- 2022



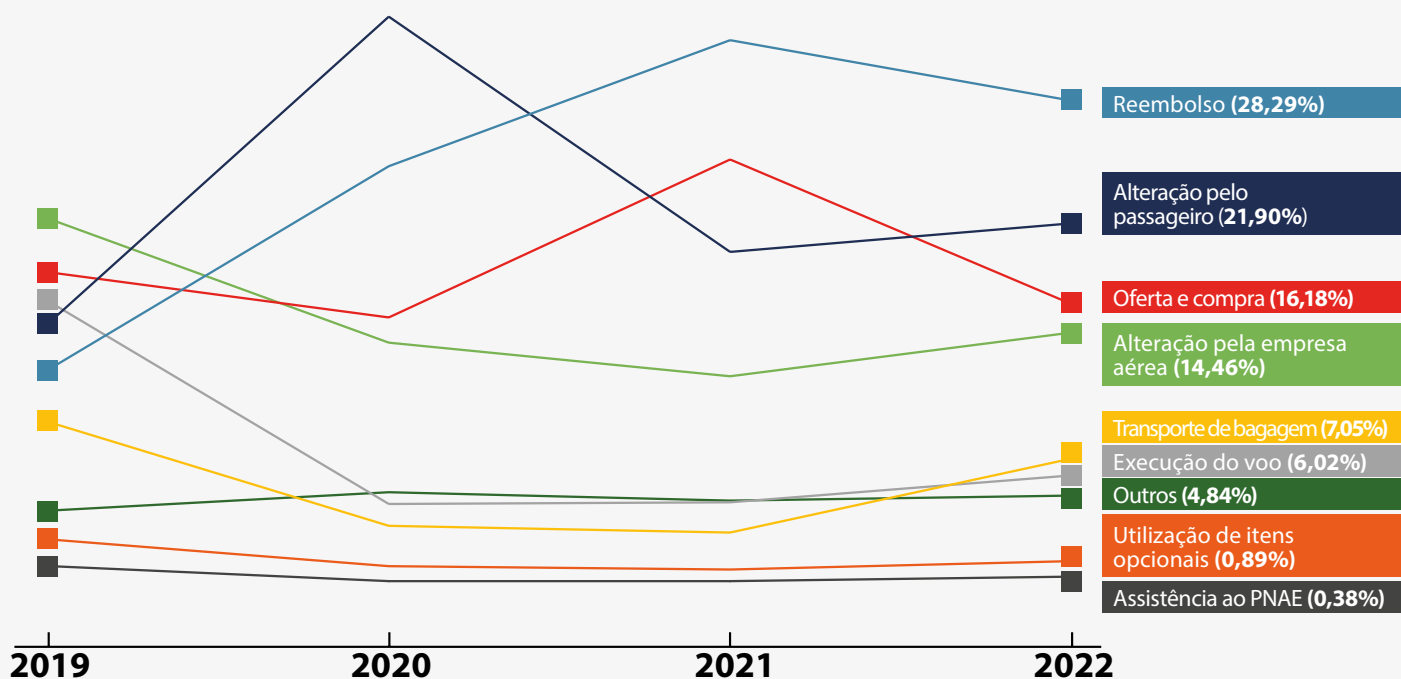


2.5 Temas Mais Reclamados

Os temas mais reclamados pelos consumidores no ano de 2022 dizem respeito a Reembolso (28,3%), Alteração pelo passageiro (21,9%) e Oferta e compra (16,2%).

O gráfico a seguir exibe a evolução dos temas mais reclamados ao longo dos últimos 4 anos. O tema Reembolso permanece como o mais reclamado em 2022, apesar da redução de 11,2% em relação a 2021.

Evolução dos temas mais reclamados – 2019 a 2022



03. Atuação da ANAC



3.1 Ações de Fiscalização em 2022

As reclamações registradas pelos passageiros e as respostas apresentadas pelas empresas no Consumidor.gov.br são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo, a fim de subsidiar a regulação e a fiscalização das Condições Gerais de Transporte Aéreo (Resolução ANAC nº 400/2016) e dos procedimentos de acessibilidade (Resolução ANAC nº 280/2013).

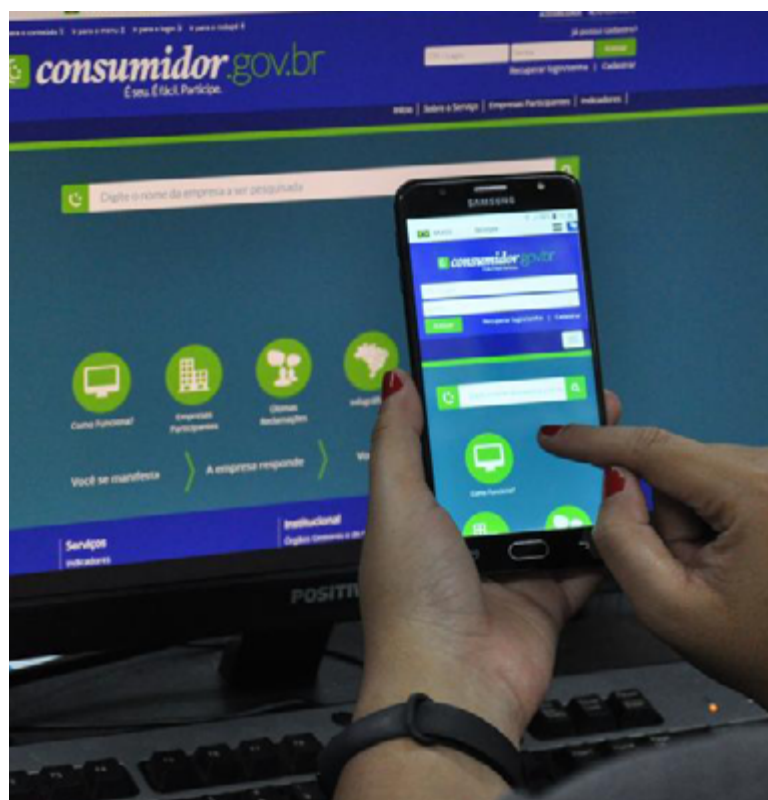
Mas o que quer dizer fiscalizar em âmbito coletivo? Isso significa que a Agência não atua em casos individuais, mas fiscaliza o comportamento das empresas de forma abrangente, buscando verificar se há falha sistêmica de interpretação ou execução das normas vigentes, com impacto em um número indeterminado ou indeterminável de passageiros. Desse modo, é considerada uma infração em âmbito coletivo aquela conduta irregular da empresa aérea que é realizada com frequência, ou que decorre de uma política comercial que contraria os requisitos normativos da ANAC, e que tem o condão de impactar uma quantidade difusa de passageiros.

Essa abordagem permite identificar e priorizar os problemas de maior potencial de lesão para a coletividade de consumidores. Se for identificado o descumprimento reiterado de obrigações, as empresas estão sujeitas a medidas preventivas por até 1 ano e multa, além de outras providências administrativas.

A fiscalização da ANAC em âmbito coletivo ocorre em duas modalidades: remota e presencial. Na fiscalização remota, a ANAC monitora as

interações entre empresas aéreas e consumidores na plataforma Consumidor.gov.br, a fim de verificar, de maneira sistêmica, se o atendimento ao consumidor está ocorrendo de maneira adequada. Além do Consumidor.gov.br, a ANAC também fiscaliza de forma remota os portais das empresas na internet e os modelos de contratos de prestação de serviço que as aéreas celebram com seus passageiros.

Em 2022, foram conduzidas 46 fiscalizações remotas em mais de 20 companhias aéreas que atuam no país. Dessas, 13 fiscalizações se referem à adequação de portais e contratos aos requisitos estabelecidos nas normas da ANAC; as demais fiscalizações tiveram como alvo a atuação das empresas no Consumidor.gov.br.



Em 2022, foram realizadas operações de fiscalização presencial em 27 aeroportos. Dos aspectos avaliados durante as fiscalizações, 18 não-conformidades foram observadas nos procedimentos das empresas aéreas. Foi constatado também que 3 dos operadores aeroportuários estavam descumprindo, à época da fiscalização, normativos de acessibilidade da Agência. Cabe à vigilância continuada garantir o retorno das empresas aéreas e dos operadores de infraestrutura aeroportuária às condições de regularidade, pelo acompanhamento das

ações corretivas decorrentes do processo de fiscalização iniciado pela Agência.

Além das 27 operações programadas, a ANAC realizou uma grande operação de fim de ano, com inspeção presencial nos 18 aeroportos mais movimentados do País. Nessa operação, os fiscais da ANAC acompanharam a atuação das empresas e aeroportos durante as duas últimas semanas do ano, de forma a permitir o adequado atendimento aos consumidores mesmo em momentos de maior movimentação de passageiros.

Fiscalização em 2022: 46 fiscalizações remotas em mais de 20 companhias aéreas que atuam no país; operações programadas em 27 aeroportos; Operação de fim de ano em 18 aeroportos



Operação de fim de ano

O aumento de voos nas proximidades das festas de fim de ano motivou ações presenciais de fiscalização da ANAC, a fim de avaliar sistemicamente o atendimento prestado aos passageiros, inclusive PNAE (passageiro com necessidade de assistência especial), pelas empresas com operações domésticas entre os dias 20 e 30 de dezembro de 2022. A operação envolveu mais de 70 servidores da Agência, que trouxeram também informações sobre os 18 aeroportos, centenas de equipamentos e seu funcionamento.

Os achados dessa operação permitiram à ANAC averiguar de perto as condições da prestação dos serviços no fim de ano. A presença dos fiscais nos aeroportos foi uma oportunidade valiosa para orientação das equipes das empresas aéreas e aeroportos sobre a aplicação das normas regulatórias.

3.2 Situações que tiveram impacto relevante para os consumidores em 2022

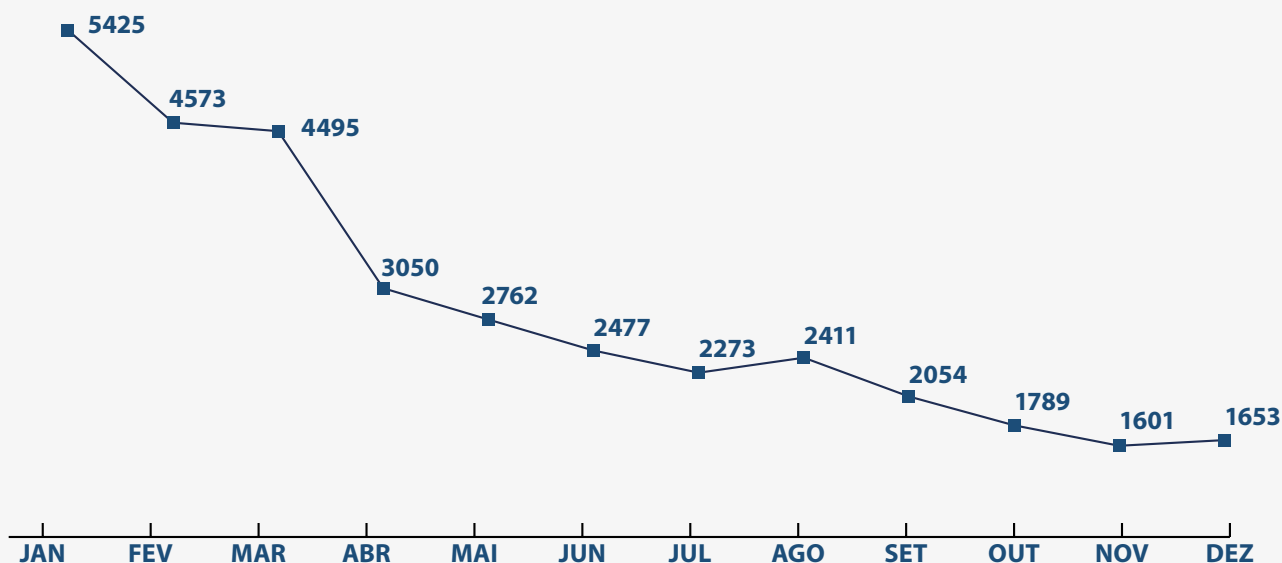
Os últimos anos foram desafiadores para o setor aéreo devido à epidemia do coronavírus. Foram adotadas medidas emergenciais para a aviação civil¹ com o objetivo de mitigar os efeitos econômicos negativos sobre o setor e, ao mesmo tempo, proporcionar mais flexibilidade aos passageiros que precisassem alterar as suas passagens. Em razão desse contexto excepcional, houve incremento nas reclamações de passageiros sobre problemas com reembolsos, com reflexos ainda no ano de 2022.

Além da pandemia, outras situações atípicas tiveram reflexo no aumento do número de queixas relativas a reembolsos, como o encerramento

das atividades da Itapemirim e da Alitalia, e o problema ocorrido com oferta da Ibéria no final de 2021, que levou ao cancelamento dos bilhetes emitidos e a obrigação de reembolso por parte da empresa. (ver boxes).

A ANAC tem monitorado de perto a evolução das reclamações relacionadas a reembolsos e atuado, junto às empresas aéreas, para que os direitos dos passageiros sejam devidamente observados. Como se verifica no gráfico abaixo, a quantidade de reclamações referentes a reembolso apresentou queda relevante ao longo de 2022.

Evolução das reclamações relacionadas a reembolso, por mês, em 2022



¹ A Lei nº 14.034, de 5 de agosto 2020 (alterada pela Lei nº 14.174, de 17 de junho de 2021), dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil em razão da pandemia da covid-19. A Lei flexibilizava as regras para alteração de passagens, cancelamento, reembolso e crédito, tendo em vista os reflexos causados pela pandemia, e se aplicou a situações ocorridas até o final do ano de 2021.

Necessidade de melhoria nos canais de atendimento das empresas aéreas

Outra situação evidenciada pela pandemia foi a necessidade de melhoria nos canais de atendimento das empresas aéreas. Com a evolução do número de casos de covid-19 e o surgimento de novas variantes, a demanda por alterações de voos – seja por iniciativa das empresas, seja por demanda dos próprios passageiros – cresceu de forma expressiva. Os Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC) tiveram que lidar com o aumento repentino de demandas, o que levou a problemas de atendimento e consequente insatisfação dos consumidores.

Nesse contexto, a ANAC passou a monitorar o funcionamento do SAC das principais aéreas que atuam no país – atividade que continuou sendo

realizada ao longo do ano de 2022 e possibilitou avanços importantes em termos de melhoria na qualidade de atendimento ao consumidor.

Com base nessa experiência, a ANAC deu início, ainda em 2022, à estruturação de um modelo de coleta de dados referentes aos atendimentos realizados pelos SAC das principais empresas aéreas brasileiras. A iniciativa permitirá à Agência ampliar o uso de métricas na fiscalização e, junto com as empresas aéreas, promover melhorias no atendimento ao consumidor. Atender com agilidade, qualidade e adaptada para a realidade dos diversos públicos é elemento fundamental do Serviço de Atendimento ao Cliente.



Casos em destaque



Em agosto de 2021, a **Alitalia** anunciou que encerraria suas operações em âmbito global no dia 14 de outubro do mesmo ano. Mais de 15 mil consumidores brasileiros com voos comprados para o dia 15 de outubro de 2021 em diante, assim como aqueles detentores de crédito de viagens (travel vouchers), ficaram sem a perspectiva de utilizar o serviço.

Desde então, a ANAC tem atuado junto aos representantes da empresa para que os passageiros que

ainda possuem passagem aérea ou créditos possam ser devidamente ressarcidos.²

Importante ressaltar que, independentemente das medidas adotadas pela ANAC em âmbito coletivo, a Agência continua orientando os consumidores que não tiveram seus reembolsos devidamente realizados a registrar reclamação na plataforma Consumidor.gov.br. Caso não seja possível solucionar sua reclamação por meio do Consumidor.gov.br, o passageiro ainda poderá recorrer aos canais tradicionais de defesa do consumidor disponibilizados pelos Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.



No dia 17 de dezembro de 2021, o **Grupo Itapemirim** publicou comunicado informando que, por iniciativa própria, suspendeu temporariamente as operações de sua companhia aérea para uma reestruturação interna. Trata-se de período em que muitos passageiros realizam deslocamentos para encontrar familiares e amigos ou para seus destinos de férias (com hospedagem e outros serviços de turismo já contratados).

Diante da gravidade da situação, a ANAC, no mesmo dia, suspendeu cautelarmente o Certificado de Operador Aéreo (COA) da empresa³, que ficou imediatamente impedida de comercializar de passagens aéreas. A ANAC determinou ainda a adoção de diversas medidas que visavam resguardar os direitos dos mais de 250 mil passageiros afetados.

Essa situação resultou no cometimento de diversas infrações em âmbito coletivo às Condições Gerais de Transporte Aéreo, apuradas no âmbito de processos administrados instaurados na ANAC.⁴



Em dezembro de 2021, a **Iberia** vendeu passagens aéreas do Rio de Janeiro para Paris, a preços muito inferiores aos usualmente praticados. Dias depois, a empresa cancelou todos os bilhetes, alegando ter ocorrido erro no anúncio dos preços.

A situação levou à instauração de procedimento específico pela Senacon, que aplicou multa à empresa por infração ao Código de Defesa do Consumidor.

Diante do pico de reclamações registradas no Consumidor.gov.br em janeiro de 2022, a ANAC instaurou o procedimento para averiguar a ocorrência de infração em âmbito coletivo. Além de aplicar as medidas administrativas cabíveis, a ANAC atuou junto à empresa a fim de garantir a devida compensação aos passageiros afetados, nos termos da regulamentação vigente.⁵

² As medidas adotadas pela Agência podem ser acompanhadas por qualquer cidadão por meio da Pesquisa Pública de Processos e Documentos (<https://www.gov.br/anac/pt-br/sistemas/protocolo-eletronico-sei/pesquisa-publica-de-processos-e-documentos>), utilizando o número de processo 00058.050374/2021-43.

³ Decisão tornada pública por meio da Portaria nº 6.759/SPO, de 17 de dezembro de 2021.

⁴ As medidas adotadas pela Agência podem ser acompanhadas por qualquer cidadão por meio da Pesquisa Pública de Processos e Documentos (<https://www.gov.br/anac/pt-br/sistemas/protocolo-eletronico-sei/pesquisa-publica-de-processos-e-documentos>), utilizando os números de processo 00058.067789/2021-56 e 00058.000820/2022-50.

⁵ As medidas adotadas pela Agência podem ser acompanhadas por qualquer cidadão por meio da Pesquisa Pública de Processos e Documentos (<https://www.gov.br/anac/pt-br/sistemas/protocolo-eletronico-sei/pesquisa-publica-de-processos-e-documentos>), utilizando o número de processo 00058.031840/2022-72.

3.3 Diálogo com integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Em 2022, a ANAC buscou maior aproximação com entidades de defesa do consumidor para ouvir delas contribuições e sugestões de melhorias no setor de transporte aéreo.

Foi realizada uma rodada de reuniões com as seguintes entidades: Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC), ProconsBrasil, Procon RJ, Procon SP, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Associação dos Ministérios Públicos do Consumidor (MPCON), Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) e Conselho Nacional de Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE). Todas essas entidades foram convidadas a participar de uma tomada de subsídios, com o intuito de coletar as impressões das entidades de defesa do consumidor acerca dos principais problemas que afetam os usuários do serviço. O resultado da tomada de subsídios

foi sintetizado⁶ e será importante fonte de informações para embasar a atuação da ANAC ao longo do ano de 2023.

A ANAC também é integrante do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, criado pelo Decreto nº 10.417, de 07/07/2020 e, em 2022, participou ativamente de duas Comissões Especiais do Conselho: a Comissão Especial sobre Segurança Jurídica e aprimoramento da Aplicação de Sanções Administrativas e a Comissão Especial sobre Políticas Públicas para a Acessibilidade do Consumidor com Deficiência. Além da participação da ANAC em reuniões e a elaboração de documentos, vale mencionar a participação de servidores da Agência nas Audiências Públicas realizadas em 23 e 25/08/2022, e apresentação no Seminário sobre Acessibilidade do Consumidor com Deficiência, no dia 26/10/2022.

⁶ Disponível na Nota Técnica nº 1/2023/GTEQ/GCON/SAS (Documento SEI nº 8112505)



3.4 Acessibilidade: uma agenda prioritária

A acessibilidade dos passageiros com necessidade de assistência especial⁷ é prioridade para a ANAC. Nesse sentido, a Agenda Regulatória da ANAC – planejamento que contém os temas prioritários para a atuação do órgão, buscando direcionar o desenvolvimento e a atualização das normas do setor da aviação com transparência e com a participação da sociedade – para o biênio 2021-2022 contemplou o tema “7 - Acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo”⁸.

Ao longo de 2022, a Agência deu continuidade a um importante trabalho de avaliação da Resolução n. 280/2013, norma da ANAC que dispõe sobre acessibilidade nos serviços de transporte aéreo de passageiros. O objetivo é que, à luz dos resultados obtidos ao longo dos 10 anos de vigência da Resolução, bem como da evolução de normas e conceitos relacionados ao tema, a regulamentação da ANAC seja modernizada. Esse trabalho seguirá em 2023, ano para o qual está prevista a entrega da Análise de Impacto Regulatório do tema em pauta.

Além disso, em 2022 a ANAC realizou uma extensa avaliação sobre a disponibilidade de equipamentos de ascenso e descenso adequados nos 55 aeroportos brasileiros com movimentação superior a 100 mil passageiros. Com base nesse diagnóstico e em informações levantadas durante as atividades de fiscalização da Agência, a ANAC tem trabalhado junto aos operadores aeroportuários para garantir a disponibilidade e adequação dos equipamentos.

⁷ De acordo com a Resolução nº 280/2013, da ANAC, são passageiros com necessidade de assistência especial: pessoas com deficiência, pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

⁸ Para mais informações sobre a Agenda Regulatória da ANAC, acesse <https://www.gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/agenda-regulatoria>.



Em 2022, a ANAC também participou do projeto “Melhoria da Acessibilidade da Aviação Civil”, promovido pela Secretaria de Aviação Civil, do Ministério de Portos e Aeroportos, em parceria com a Universidade Federal de São Carlos; o Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos; operadores aeroportuários e empresas aéreas. O projeto, que segue em 2023, visa incentivar a implementação das melhores práticas em acessibilidade e trazer, ao setor da aviação civil, parâmetros em atendimento, infraestrutura e serviços.

Os esforços do Brasil foram reconhecidos em 2022 pela Organização da Aviação Civil Internacional (OACI). Representantes da Organização realizaram

missão no Brasil, de 25 a 29 de abril de 2022, e concluíram que *“o Brasil possui um conjunto normativo completo e robusto sobre acessibilidade e assistência a passageiros com deficiência e com mobilidade reduzida no transporte aéreo. A legislação fomenta e garante o acesso ao transporte aéreo de forma inclusiva, sem discriminação e respeitando a dignidade das pessoas”*.⁹

Sabemos que ainda há muito a avançar. Por isso, a acessibilidade dos PNAE permanece na Agenda Regulatória da ANAC para o biênio 2023-2024, da mesma forma como seguem os esforços fiscalizatórios para garantir que esses passageiros recebam das companhias aéreas o atendimento adequado.

⁹ O relatório completo da missão da OACI pode ser acessado por meio da Pesquisa Processual Pública, utilizando-se o número de processo 00058.027087/2022-11.

3.5 Educação para o consumo

A ANAC acredita que é fundamental que o consumidor tenha conhecimento dos seus direitos e deveres como passageiro. Nesse campo, a Agência tem buscado as ferramentas tecnológicas disponíveis para melhor se comunicar com os passageiros. O projeto QR CODE vai exatamente nesse sentido: municiar os consumidores de mais informação de forma fácil, moderna, atualizada e útil de forma a dar aos passageiros as condições de compreender seus direitos em todas as etapas do voo (ver box).

O Projeto QR Codes visa à orientação dos passageiros por meio de peças de comunicação – como adesivos, cartazes, placas e outras – dispostas em áreas de grande circulação em aeroportos. Cada peça traz um QR Code que conduz à página da Agência que orienta o usuário em situações que podem ocorrer ao longo de todos os momentos da viagem.

Com a iniciativa, os passageiros têm a oportunidade de ampliar seu conhecimento e entendimento sobre seus direitos em relação ao seu contrato de transporte aéreo; o que fazer para evitar situações-problema na execução desse contrato; diante de uma situação-problema, como agir, seja para obter orientações ou reclamar.

Nessa primeira fase de implementação, 24 aeroportos receberam o material da ANAC. Em 2023, espera-se ampliar o número de aeroportos alcançados para que a informação chegue a todos os passageiros que viajam pelo Brasil.



Em 2022, a ANAC desenvolveu, em colaboração com a Senacon, o curso Relações de Consumo no Transporte Aéreo, com foco nas características do transporte aéreo de passageiros, no papel

da ANAC e nos direitos e deveres dos usuários dos serviços e nas empresas aéreas, de forma a disseminar informações e conhecimentos sobre a temática. O curso é gratuito, na modalidade Ensino à Distância e encontra-se disponível no site da [Escola Nacional de Defesa do Consumidor](#). Pode ser realizado por todos os interessados em defesa do consumidor nos serviços de transporte aéreo de passageiros



04.

Mensagem final

Em 2022, a ANAC intensificou sua atuação em diversas frentes relacionadas à proteção do consumidor de serviços de transporte aéreo.

Muitos foram os avanços: melhorias nas ações de fiscalização, atuação proativa em situações excepcionais que tiveram grande impacto para os consumidores, ações inovadoras de educação para o consumo, maior aproximação com entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e avanços no campo da acessibilidade dos passageiros com necessidade de assistência especial. O resultado desse trabalho permitirá à ANAC atuar sobre bases ainda mais sólidas em 2023.

Sabemos que ainda há muito a avançar. Em 2023, segue o importante trabalho de modernização da regulamentação de acessibilidade. Outras iniciativas relevantes já em curso permitirão maior efetividade nas ações de fiscalização e educação para o consumo.

Sabemos também que a melhoria do ambiente regulatório não envolve apenas a imposição de normas e aplicação de sanções. Uma visão moderna de regulação precisa incluir a abertura a novas ideias e soluções para a resolução de velhos e novos problemas. Nesse sentido, em 2023 a ANAC buscará avançar no fomento à regulação por incentivos, em que os agentes são incentivados a melhorar os serviços prestados ao consumidor e buscar soluções inovadoras de forma mais tempestiva e adaptada à realidade, inclusive no que se refere às condições de acessibilidade aos PNAE, sem a demora típica das respostas por meio da regulação tradicional de comando e controle.

Nesse contexto, a ANAC entende que qualidade na prestação dos serviços e respeito aos direitos dos passageiros são componentes essenciais no alcance da sua missão de garantir a segurança e a excelência da aviação civil.



ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficial_anac](#)