



ESCOLA DE COMANDO E ESTADO-MAIOR DA

DIVISÃO DE ENSINO

MON
1999
ALDECIO Soares da Paz
Ten Cel Av.

TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL - É PRECISO
FISCALIZAR

Título do Exercício

2302M001

Código do Exercício

CCEM-SP/98

Curso e Ano

MONOGRAFIA

O TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL - É PRECISO FISCALIZAR

TÍTULO

ALDÉCIO SOARES DA PAZ, TEN CEL AV.
NOME E POSTO

01 Mar 99

DATA

CCEM-SP/98

CURSO

Este documento é resultado do trabalho do Oficial-Aluno do CCEM-SP da ECEMAR. Seu conteúdo, quando não for citada a fonte da matéria, reflete a opinião do autor, não representando, necessariamente, o pensamento da ECEMAR e do Ministério da Aeronáutica.

MDN
1999
ALDECUO

02/99

LISTA DE ABREVIATURAS

- ADAERO** - Administrador de Aeroporto
- BAV** - Boletim de Alteração de Voo
- CBA** - Código Brasileiro de Aeronáutica
- CLA** - Comissão de Linhas Aéreas
- HOTRAN** - Horário de Transporte Aéreo
- ISR** - Impressos de Sugestões e/ou Reclamações
- RBHA** - Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica
- SAC** - Seção de Aviação Civil
- SICONFAC** - Sistema Integrado de Controle e Fiscalização da Aviação Civil.
- SITAR** - Sistema Integrado de Transporte Aéreo Regional
- SNEA** - Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias
- SOP** - Subdepartamento de Operações
- SUCOTAP** - Sistema Unificado de Cobrança e Processamento de Tarifas Aeroportuárias
- SUPLAC** - Subdepartamento de Planejamento

LISTA DE DEFINIÇÕES

LINHAS AÉREAS ESPECIAIS - São as que ligam, sem escalas, dois aeroportos centrais ou um aeroporto central com a capital federal, a fim de atender, essencialmente, ao transporte executivo.

AEROPORTO CENTRAL - Aeroporto situado nos centros de grandes cidades. São os seguintes no Brasil: Santos Dumont (Rio de Janeiro), Congonhas (São Paulo) e Pampulha (Belo Horizonte).

BAV - Documento padronizado que as empresas enviam ao DAC contendo todas as Alterações diária, ocorridas nos seus vôos, como também todos os vôos realizados e não previstos em HOTRAN. Destina-se (em relação a cobrança de tarifas) a facultar ao proprietário ou exploradores de aeronaves, o pagamento dos serviços prestados pela Infra-Estrutura Aeronáutica, por determinado período e prazo de vencimento, através de sua inclusão no sistema VRA no DAC.

CLA - É o fórum de debate, do DAC, onde as empresas aéreas solicitam a concessão de linhas aéreas.

EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO NÃO-REGULAR - São aquelas que podem operar apenas vôos não-regulares.

EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO REGULAR - São aquelas que podem operar tanto os vôos não-regulares como os vôos regulares, sendo que, seu principal objetivo é o cumprimento dos vôos regulares.

HOTRAN - É o documento aprovado e emitido pelo Departamento de Aviação Civil, que registra os vôos comerciais regulares de transporte de passageiros e/ou carga, com os respectivos horários, freqüências, equipamento aéreo e capacidade de transporte, para exploração de linhas aéreas de âmbito Internacional, Nacional, Regional ou Especial.

ISR - São impressos disponíveis nos SERAC e SAC, nos quais os usuários do transporte aéreo reporta ao órgão competente as reclamações sobre os serviços prestados pelas empresas de transporte aéreo.

MENSAGEM SITAR - São informações recebidas pelo SUPLAC e enviadas pelas SAC e ADAERO contendo todas as alterações ocorridas em HOTRAN, bem como os vôos de fretamento e vôos não-regulares realizados em território brasileiro por empresas brasileiras de transporte aéreo regular.

NO SHOW - É o passageiro confirmado que não comparece para embarque.

OVERBOOKING - É o ato de se reservar mais bilhetes por parte das companhias aéreas do que a capacidade da aeronave, visando evitar prejuízos ocasionados pelo passageiro que confirma a sua reserva e não comparece para embarque.

VÔO CHARTER - É o voo comercial não-incluído nos horários de transporte oficiais com finalidades próprias e específicas.

VÔO DE FRETAMENTO - É o voo realizado para a execução de um contrato de transporte aéreo com pessoa física ou jurídica sem tomar passageiros ou carga estranhas ao AFRETADOR.

VÔO NÃO-REGULAR - é o voo não-previsto em HOTRAN realizado por empresa de transporte aéreo, para atender a uma demanda eventual ou específica de passageiros ou carga.

VÔO REGULAR - É a ligação aérea entre duas ou mais localidades, caracterizada por um número, através do qual é executado serviço regular de transporte aéreo, de acordo com horário, itinerário, equipamento e frequência previstos em HOTRAN.

SUMÁRIO

	Página
FRONTISPÍCIO	
LISTA DE ABREVIATURAS	
LISTA DE DEFINIÇÕES	
SUMÁRIO	
RESUMO	
INTRODUÇÃO	9
CAPÍTULO I - O TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL	11
Seção 1 - Histórico	11
Seção 2 - A Política Atual	16
CAPÍTULO II - ANÁLISE DA SITUAÇÃO	20
Seção 1 - Cenário Atual	20
Seção 2 - A Deficiência de Recursos Humanos e Materiais	22
Seção 3- O Usuário	25
CAPÍTULO III - UMA PROPOSTA PARA INCREMENTAR A FISCALIZAÇÃO DOS VÔOS REGULARES E NÃO-REGULARES NO BRASIL	28
Seção 1 - Justificativa	28
Seção 2 - A Necessidade de Investir em Recursos Humanos e Materiais	30
Seção 3- Concepção Operacional Desejada	33

	Página
CAPÍTULO IV - VISÃO PROSPECTIVA	35
CONCLUSÃO	38
ANEXOS:	
1 - MODELO DE HOTRAN	40
2 - MODELO DE MENSAGEM SITAR	41
3 - MODELO DE BOLETIM DE ALTERAÇÃO DE VÔO (BAV)	42
4 - QUADRO DEMONSTRATIVO DO AUMENTO DO VOLUME DE VÔO	43
5 - ESTATÍSTICA DE MOVIMENTO DE TRÁFEGO AÉREO NA ATZ DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO PAULO - GUARULHOS	44
6 - IMPRESSO DE SUGESTÕES E/OU RECLAMAÇÕES (ISR) ACUMULADO DE JANEIRO A NOVEMBRO DE 1998	45
7 - MODELO DE ISR	46
BIBLIOGRAFIA	48

RESUMO

O objetivo deste trabalho é propor medidas simples e objetivas que, uma vez adotadas possibilitem ao Departamento de Aviação Civil implementar uma sistemática de fiscalização capaz de controlar, através de amostragem, as alterações ocorridas nos vôos regulares (HOTRAN) e não-regulares (CHARTER e fretamento), aplicando as devidas punições (multas), quando for o caso, em benefício de todo o Sistema de Aviação Civil e do usuário do transporte aéreo no Brasil.

Partindo de uma análise da evolução da política do transporte aéreo até as recentes mudanças adotadas pelo DAC, que culminaram com o grande aumento do número de passageiros em todo o país, surgindo as diversas reclamações em relação as empresas aéreas.

Apesar dos esforços para gerenciar tal situação, é muito importante que sejam adotadas medidas que superem esses óbices existentes e que viabilizem a fiscalização do Sistema.

Para operacionalizar a referida proposta é necessário que se crie um setor específico no DAC para gerenciar a fiscalização dos vôos comerciais no Brasil, baseado na

filosofia de qualidade total.

Finalmente, numa visão prospectiva, serão analisados os resultados, os benefícios e as conseqüências das medidas sugeridas.

O presente trabalho tem como foco principal, o DAC, porém os grandes beneficiados serão o usuário, a indústria do turismo, o Sistema de Aviação Civil e, principalmente o Ministério da Aeronáutica que gerencia com muita eficiência, por mais de meio século, através do DAC, um dos setores mais produtivos da nação.

Os dados apresentados estão atualizados até 31 de dezembro de 1998.

INTRODUÇÃO

A facilidade que muitos brasileiros têm encontrado para viajar de avião, graças as medidas de flexibilização nas tarifas aéreas e a retirada gradual da regulamentação, implantadas pelo Departamento de Aviação Civil (DAC), têm sido motivo de satisfação para a maioria dos usuários e empresários do setor; porém, aqueles que lidam com a fiscalização do cumprimento das regras do transporte aéreo por parte das empresas aéreas regulares e não-regulares, o motivo é outro: preocupação com a deficiente fiscalização.

As mudanças recentes na política do transporte aéreo no Brasil tiveram grande repercussão no Sistema de Aviação Civil.

O volume de passageiros aumentou consideravelmente, provocando enormes filas nos principais aeroportos do país e, conseqüentemente um número maior de autorização para vôos regulares (HOTRAN) e não-regulares (CHARTER e fretamento), tanto das empresas regulares como das não-regulares.

Infelizmente a infra-estrutura existente não tem acompanhado esse crescimento, principalmente no que tange à fiscalização das alterações ocorridas nesses vôos, as quais

são comunicadas ao DAC. Porém, devido à falta de recursos humanos e materiais e de um setor específico para se efetuar uma devida análise, quase a totalidade dessas alterações deixam de ser vistas pelo órgão competente.

É importante frisar que o Ministério da Aeronáutica, através do DAC, adote um processo que possa minorar os problemas advindos da ausência de fiscalização, como a questão da cobrança indevida das tarifas aeroportuárias e a insatisfação de grande parte dos usuários.

Assim sendo, através de investimento em recursos humanos e materiais a baixo custo, é possível manter um controle bem mais efetivo desses vôos, incrementando uma fiscalização mais atuante, evitando os desgastes com a mídia, beneficiando o usuário, a indústria do turismo e o próprio Sistema de Aviação Civil.

CAPÍTULO I O TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL

Seção 1 Histórico

Há sessenta e oito anos, em 22 de abril de 1931, era criado, pelo Presidente Getúlio Vargas, a Diretoria de Aviação Civil, subordinado ao, então, Ministério de Viação e Obras Públicas. Na verdade, a preocupação governamental com a aviação civil remontava há alguns anos antes, mais precisamente, em 1920, quando foi criada a Inspetoria Federal de Viação Marítima e Fluvial, acumulando atribuições referentes à navegação e à indústria aeronáutica, à época, emergentes.

Mas foi em 1941, com a criação do Ministério da Aeronáutica, que foi incorporado todo o acervo material e humano das extintas aviação naval e aviação militar, bem como do Departamento de Aviação civil.

O denominado Sistema de Aviação Civil (SAC), que existe, na prática, desde a fundação do Ministério da Aeronáutica, em 1941, foi formalmente constituído, regulamentado e esquematizado pelo Decreto nº 65 144, de 12 de setembro de

1969, com base na reforma administrativa federal de 1967.

De acordo com o Artigo 1º desse Decreto, o Sistema de Aviação Civil, do Ministério da Aeronáutica, foi instituído com a finalidade de organizar as atividades necessárias ao funcionamento e ao desenvolvimento da Aviação Civil, fonte de sua reserva mobilizável.

Esse Decreto atribui os encargos de Órgão Central do Sistema ao Departamento de Aviação Civil (DAC), entidade componente da estrutura orgânica do Ministério da Aeronáutica, funcionalmente subordinado em linha direta ao Ministro. O Decreto define ainda, os demais componentes do Sistema, divididos em:

1 - órgãos ou elementos executivos do Sistema (organizações localizadas na Estrutura Básica do Ministério da Aeronáutica); e

2 - elos executivos do Sistema (representados por todos os órgãos e elementos estranhos ao Ministério, incluindo as empresas privadas, que por força de convênios, contratos ou concessões, exploram os serviços públicos correlacionados à aviação civil).

De um modo geral pode-se definir o Sistema de Aviação Civil como um sistema complexo, cujos componentes representam todos aqueles que, direta ou indiretamente, desempenham

atividades relacionadas com a aviação civil, pública ou privada, e que, por força de lei estão sistematicamente ligadas ao DAC.

As políticas para a Aviação Civil, adotadas pelo Ministério da Aeronáutica, vêm se aperfeiçoando continuamente em função da rapidez das transformações tecnológicas observadas no setor e da realidade sócio-econômica do país, sempre em consonância com as políticas de governo e com os objetivos nacionais.

Tradicionalmente, elas têm sido estabelecidas a partir de profunda reflexão da realidade vigente e de exaustivas discussões, levadas a cabo em eventos de âmbito nacional, como é o caso das Conferências Nacionais de Aviação Comercial e outros seminários técnicos, das quais a participação de diversos segmentos representativos da sociedade brasileira vêm se ampliando e tendo relevância cada vez maior.

Já em 1990, em consonância com a nova política de redução gradual do intervencionismo governamental e dando lugar a um sistema de livre mercado, onde a concorrência, além do fator estimulante, passaria a funcionar como instrumento retroalimentador desse mesmo mercado, o Exmo Sr. Ministro da Aeronáutica ditou a seguinte diretriz a vigorar no período de 1990 a 1995:

" Estabeleceu uma política de transporte aéreo baseada na livre competição com a retirada gradual e progressiva da extensa e ampla regulamentação que limitaria a sua exploração nas aviações de todos os níveis. Assim, os disponíveis de controle e fiscalização, deveriam ser instrumentos que amparassem os interesses e direitos dos usuários e transportadores".

O poder concedente estaria restrito às atividades que assegurassem a regularidade das operações além da segurança. A qualidade do serviço ofertado decorreria da livre competição existente no mercado apenas supervisionado.

Visando a implementação dessa filosofia, o Exmo. Sr. Ministro da Aeronáutica determinou ao Departamento de Aviação Civil que providenciasse a realização de uma conferência, cujo objetivo principal seria o de discutir em fórum aberto e democrático as questões da aviação civil nos seguimentos internacional, nacional, regional e não-regular.

No período de 04 a 07 de novembro de 1991, realizou-se a V Conferência Nacional de Aviação Comercial - V CONAC. Dela foram convidados a participar os representantes dos diversos elos da Aviação Civil.

Com base nos subsídios da V CONAC, o Ministério atualizou a Política para os Serviços de Transporte Aéreo Comercial do Brasil e estabeleceu os objetivos, metas e diretrizes para a

sua consecução através do Aviso nº 001/GM5/004, datado de 19 de fevereiro de 1992.

Esse documento oficializou a "Política de Flexibilização do Transporte Aéreo", caracterizada, em síntese, pela progressiva liberalização dos mecanismos normativos até, então, utilizados.

Essa liberalização se traduziu, concretamente, na eliminação das barreiras de entrada de novas empresas no mercado, como pode ser visto a seguir:

NÚMERO DE EMPRESAS AÉREAS BRASILEIRAS		
ANO	1991	1998
SEGMENTO <i>INTERN.</i>	01	05
SEGMENTO NACIONAL	03	05
SEGMENTO REGIONAL	05	17
SEGMENTO NÃO- <i>REGULAC</i>	-	07

Seção 2 A Política Atual

A fim de dar continuidade a sua política de flexibilização, o DAC, a partir de dezembro de 1997, tomou as seguintes medidas que refletiram fortemente no mercado, aumentando consideravelmente o número de usuários:

- ♦ a desvinculação dos vôos CHARTER domésticos, da obrigatoriedade dos pacotes terrestres, possibilitando dessa forma o barateamento do custo operacional do turismo interno com tarifas bem mais acessíveis;

- ♦ Concessão a outras empresas aéreas regulares para a operação do serviço Rio - São Paulo - Rio, ratificando as recomendações já previstas na regulamentação pertinente, de que tais providências se fazem necessárias, quando esse novo serviço vir a contribuir para a melhoria do atendimento aos usuários; e
- ♦ Extensão das concessões das linhas aéreas especiais às empresas aéreas regulares, considerando a necessidade de expansão do leque de opções aos usuários e o estímulo à competição entre as empresas sem deixar de levar em conta o impacto de novos serviços às atuais limitações de infra-estrutura aeroportuária dos aeroportos centrais (Santos Dumont, Congonhas e Pampulha).

Observa-se claramente que o DAC, através de seu Subdepartamento de Planejamento vem administrando toda essa questão da Política de Transporte Aéreo. E hoje, a responsabilidade pelos vôos regulares e não-regulares no Brasil é da Divisão de Serviços Aéreos Nacionais Regulares e Não-Regulares (PL-2), cabendo-lhe as seguintes atribuições:

- ♦ O planejamento e a Coordenação do desenvolvimento do transporte aéreo nacional regular e não-regular e suas alterações;
- ♦ A realização dos estudos para autorização de

funcionamento jurídico de empresas aéreas regulares e não-regulares;

- ♦ A realização dos estudos e a elaboração de pareceres quanto à aplicação de leis, decretos, regulamentos, normas e outros atos que interessem, direta ou indiretamente, ao transporte aéreo nacional regular e não-regular;
- ♦ A participação nas reuniões da Comissão de Linhas Aéreas (CLA), prestando todo o apoio administrativo; e
- ♦ A fiscalização e o cumprimento dos Horários de Transporte Aéreo Nacional (HOTRAN).

A Divisão é constituída pela Seção de Controle de Empresas Regulares (1PL-2), Seção de Assuntos Jurídicos (2PL-2) e pela Seção de Controle de Empresas Não-Regulares (3PL-2);

Cabe a PL-2 a análise dos pedidos de vôos regulares e não-regulares, bem como suas respectivas alterações, quando for o caso.

Todas as autorizações de vôos são informadas aos principais integrantes do Sistema de Aviação Civil (SERAC, INFRAERO, DEPV e a respectiva empresa aérea solicitante daquele vôo), os quais tomarão as devidas providências para que aquele vôo seja cumprido conforme autorizado.

As Seções de Aviação civil - SAC deverão informar ao

Subdepartamento de Planejamento (SUPLAC), todas as alterações ocorridas em vôos regulares (HOTRAN) (Anexo 1), bem como os vôos de fretamento e vôos não-regulares (CHARTER) realizados em território brasileiro, por Empresas Brasileiras de Transporte Aéreo Regular (mensagem SITAR) (Anexo 2) e Não-Regular.

Da mesma forma, as empresas de transporte aéreo regular nacionais ou internacionais, sempre que houver alguma alteração em seus vôos regulares (HOTRAN), ou quando forem realizados vôos não previstos em HOTRAN, deverão registrar tais ocorrências no formulário Boletim de Alteração de Vôo - BAV.

Hoje, tanto a mensagem SITAR, que trata das alterações dos vôos, enviada pelas SAC, quanto o BAV (Anexo 3), estão dando entrada na Divisão de Estatística e Projetos Especiais (PL-5), que também está subordinada ao Subdepartamento de Planejamento.

É sabido, no entanto, que as atribuições inerentes a essas duas Divisões não lhes permitem uma adequada fiscalização do cumprimento das regras do transporte aéreo no Brasil no que se refere aos vôos regulares (HOTRAN) e não-regulares. Assim sendo, é importante apontar os principais óbices dessa estrutura.

CAPÍTULO II ANÁLISE DA SITUAÇÃO

Seção 1 Cenário Atual

As medidas de flexibilização e a retirada gradual da regulamentação, certamente, resultaram numa grande e saudável repercussão. Novas empresas surgiram no mercado e as já existentes aumentaram suas ofertas de vôos e, com certeza, suas margens de lucro.

Houve um crescimento tanto em relação ao número de vôos, cerca de 22%, como no número de passageiros. Este aumento de demanda também se deve ao esforço das empresas aéreas na realização de programas promocionais. Os descontos que vêm sendo oferecidos fazem com que um novo seguimento de usuários tenham acesso ao transporte aéreo.

Está bem claro, que todas essas mudanças na política foram benéficas para todos, pois o governo desempenha seu papel na flexibilização e quem mais lucra é o usuário, que em muitos casos realiza seu sonho de voar pela primeira vez.

Mas, para o DAC, quanto mais vôos, significa maior movimento nos aeroportos e, logicamente, maior e melhor

fiscalização do cumprimento desses vôos.

Atualmente, as ferramentas de que dispõe para essa fiscalização constituem-se basicamente de:

- ◆ BAV - emitido pela empresa aérea
- ◆ Mensagem SITAR - emitida pela SAC
- ◆ Movimento do Aeroporto - emitido pela INFRAERO

Todos esses documentos são recebidos e arquivados na Divisão de Estatística e Projetos Especiais (PL-5), que sempre que é solicitada, efetua a devida análise entre o vôo que foi autorizado pelo DAC e o que foi efetivamente realizado pela empresa aérea. O levantamento dessas alterações poderá, dependendo da discrepância, acarretar em penalizações/multas para a empresa. Normalmente quando se realiza esse tipo de trabalho, observa-se um número bem considerável de irregularidades nos vôos.

É importante ressaltar que essa análise dos vôos não é rotineira e ocorre tanto na PL-5 como na PL-2, e na maioria das vezes, gerada por uma reclamação de usuário ou comunicação de uma SAC, devido à gravidade do assunto.

Considerando o volume dessas informações referentes à quantidade de vôos regulares (HOTRAN) e não-regulares existentes, hoje, no Brasil, verifica-se a dificuldade para disciplinar e controlar, através de uma fiscalização mais

atuante.

Os recursos (humanos e materiais) disponíveis para verificação do horário, itinerário, equipamento e frequência, que são básicos para as regras do Transporte Aéreo, são insuficientes para atenderem a demanda do Sistema de Aviação Civil.

Seção 2

A Deficiência de Recursos Humanos e Materiais

A carência de recursos humanos especializados é cada vez maior, podendo ser verificado no próprio Subdepartamento de Planejamento, funcionário exercendo sua atividade sem ter realizado nenhum curso ou estágio na área de aviação civil.

A quantidade de funcionários existentes, no momento, na Divisão de Serviços Aéreos Nacionais Regulares e Não-Regulares (PL-2) e na Divisão de Estatística e Projetos Especiais (PL-5), não atende as necessidades quanto à fiscalização e o cumprimento das regras do transporte aéreo. Suas atribuições definidas em Regimento Interno são realizadas com grande esforço para não comprometer todo o Sistema, devido ao enorme volume de trabalho, que normalmente extrapola o horário de expediente.

Como exemplo dessa deficiência, a PL-2 conta com apenas

uma funcionária na Seção de Controle de Empresas Não-Regulares (3PL-2), onde, dentre outras atribuições, analisa todos os pedidos de vôos não-regulares (CHARTER) no Brasil.

Já a Seção de Controle de Empresas Regulares (1PL-2), também da PL-2, possui três funcionários que executam a análise dos processos de reestruturação de linhas aéreas, tramitados na Comissão de Linhas Aéreas (CLA), emissão de pareceres referentes aos processos tramitados na CLA e outras atribuições que dizem respeito a todos os vôos regulares (HOTRAN) no Brasil.

Em face de tais circunstâncias, nota-se, perfeitamente a dificuldade e, até mesmo, incapacidade de fiscalização por parte desses setores, tendo em vista o elevado número de alterações ocorridas nos vôos.

Mas a falta de recursos humanos também se faz presente nas Seções de Aviação Civil (SAC), principalmente naquelas localizadas nos principais aeroportos do país, onde, o número de vôos e, conseqüentemente, o número de usuários é cada vez maior (Anexo 4 e 5).

As informações com os dados referentes aos vôos regulares (HOTRAN) e não-regulares (CHARTER) estão sempre chegando atrasadas nas SAC, SERAC, Administrações de Aeroportos e demais órgãos do Sistema, principalmente aqueles situados nas regiões Norte e Nordeste devido à distância. Muitas das vezes,

o vôo ocorre e a autorização do mesmo só chega dias após e, em alguns casos, nem chega.

Essa falta de meios técnicos, como a informática por exemplo, prejudica todo o trabalho de fiscalização, pois os dados não são atualizados, comprometendo, inclusive, a arrecadação das tarifas dos serviços prestados pela infraestrutura aeronáutica.

Vários são os casos de cobrança indevida de tarifas referente à infra-estrutura aeronáutica, pois os vôos regulares (HOTRAN) são cobrados automaticamente pelo Sistema Unificado de Arrecadação e Cobrança das Tarifas Aeroportuárias e de Uso das Comunicações e dos Auxílio à Navegação Aérea em Rota (SUCOTAP).

Tornou-se rotina a cobrança de vôo que já esteja cancelado e vice-versa, deixar de cobrar vôo já autorizado, tudo isso, devido a lentidão do sistema na atualização do banco de dados.

Ocorrendo a cobrança indevida, o SUCOTAP realiza um levantamento de todas as discrepâncias, consultando aeroportos e DAC, a fim de verificar se procede ou não o pedido da empresa. Caso seja procedente, será providenciado uma "Concessão de Crédito" à referida empresa.

Apesar desses transtornos, a empresa conhece o caminho

para reaver o que lhe é de direito. Mas, existe aquele que ainda não descobriu esse mesmo caminho: o usuário.

Seção 3 **O Usuário**

O número de usuários do transporte aéreo cresceu aproximadamente 20%, no período de 1997 a 1998, como consequência das medidas de flexibilização, principalmente, com a redução dos preços das passagens aéreas. Esse novo cenário da Aviação Comercial no Brasil tem sido acompanhado constantemente pela mídia.

Um novo usuário surge no mercado, e com a redução do preço das passagens, alguns transformam-se em vítimas dos problemas mais comuns que ocorrem no transporte aéreo. Mas, como acontece com a maioria desses passageiros, desconhece seus direitos.

Como pode ser observado, através da imprensa escrita, falada e televisada, o número de reclamações contra as companhias aéreas cresceu significadamente. Tornaram-se comuns, casos de overbooking e de atrasos de vôos (Anexo 6).

A mídia tem tratado o assunto com bastante freqüência, mostrando as falhas das empresas e cobrando providências do DAC. O índice de insatisfação dos passageiros tem sido

acompanhado pelos PROCON, que passaram a receber com mais freqüência essas reclamações.

O DAC recebeu no período de janeiro a junho de 1998, 635 ISR (Impressos de Sugestões e/ou Reclamações), somente na área do SERAC II. Esse número é elevadíssimo, tendo em vista que o maior volume de tráfego está nas áreas dos SERAC III e IV (Anexo 6).

Muitos dos órgãos ligados ao transporte aéreo já se manifestaram em favor do usuário. A Agência ITA-Brasil, instituição não-governamental e sem fins lucrativos, editou o Manual do Usuário do Transporte Aéreo, que mostra ao usuário a extensão dos serviços colocados a sua disposição, fazendo com que o mesmo conheça os seus direitos. Essa instituição defende a criação de uma entidade de defesa do consumidor do transporte aéreo no Brasil.

O SNEA (Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias) adotou como medida de caráter relevante, a criação de uma Assessoria de Comunicação com o objetivo de melhor informar e esclarecer a opinião pública sobre os fatos da Aviação Civil.

O usuário tem sido também a preocupação constante da EMBRATUR. Com o crescimento do turismo no Brasil (cerca de dez por cento ao ano), o descontentamento dos viajantes com os serviços que lhes são prestados ainda é muito grande.

Toda essa deficiência encontrada no sistema é, sem dúvida, devida a falta de uma efetiva fiscalização. Certamente, a inexistência de uma doutrina de assessoramento dificulta e muito o controle do cumprimento das regras por parte das empresas de transporte aéreo regular e não-regular.

São vários os óbices na atual estrutura de fiscalização que impedem a implementação das principais Ações Estratégicas de Desenvolvimento do Sistema de Aviação Civil, previstos no IV PDSAC (Plano de Desenvolvimento do Sistema de Aviação Civil).

É muito importante que se tome um caminho simples e objetivo para que essas metas sejam atingidas a fim de atender as necessidades do Sistema.

CAPÍTULO III
UMA PROPOSTA PARA INCREMENTAR A FISCALIZAÇÃO DOS VÔOS
REGULARES E NÃO-REGULARES NO BRASIL.

Seção 1
Justificativa

Num país continente como o Brasil sabe-se que o controle de qualquer atividade é um trabalho árduo e difícil de ser executado. E quando se trata de fiscalização, a cultura do povo brasileiro não está preparada para tal desafio.

Infelizmente, muitos empresários oportunistas, aproveitando-se dessa situação, tiram o máximo de proveito, descumprindo as leis, decretos e demais normas do governo.

A privilegiada situação da indústria do transporte aéreo no Brasil, em comparação com os demais modais, e até mesmo com outros setores produtivos da Nação, é, sem dúvida, prova da eficácia do Sistema de Aviação Civil brasileiro.

A eficiência desse sistema pode ser atribuída ao processo de gerenciamento adotado pelo Ministério da Aeronáutica por mais de meio século, através do Departamento de Aviação Civil.

O sucesso vem sendo alcançado graças a um planejamento unificado e às ações necessárias ao desempenho seguro, regular

e eficiente de todo o Sistema de Aviação Civil, de forma a buscar a satisfação, exigências e expectativas dos usuários, dentro de padrões de segurança, economicamente viáveis e ambientalmente aceitáveis pela sociedade, tendo como critério fundamental a busca de auto-sustentabilidade.

Certamente, com as recentes mudanças ocorridas na Aviação Civil no Brasil, com o rompimento do excesso de regulamentação que impediam a concorrência no mercado brasileiro, iniciado em meados do segundo semestre de 1997, vem dando novo impulso ao setor na direção do barateamento das tarifas, no aumento da oferta e da qualidade dos serviços prestados e, mais importante, com um forte potencial de expansão do número de passageiros transportados.

Logicamente, para que o Sistema de Aviação Civil mantenha a mesma eficiência que o consagra dentre outros setores da nação, é importante que o DAC tome providências imediatas na área de fiscalização, investindo em recursos humanos e materiais e que crie um setor específico voltado para esse fim.

Seção 2

A Necessidade de Investir em Recursos Humanos e Materiais

Contudo, saídas para essas situações existem muitas, mas antes de recorrermos ao arsenal tecnológico, devemos concentrar toda nossa atuação ao único recurso vivo, flexível e criativo existente nas organizações: o ser humano. Se pudermos não só envolvê-lo, mas essencialmente comprometê-lo com a missão da organização, teremos aí um grande aliado e um parceiro em potencial.

Tendo em vista a grave crise econômica em que o país vive no momento, torna-se mandatário que os recursos disponíveis sejam aplicados para atenderem as necessidades imediatas.

Sabendo-se que o maior volume dos vôos comerciais (cerca de 90%) concentra-se praticamente em 13 aeroportos do país, certamente, a fiscalização nesses locais exige uma prioridade.

Sendo assim, atenção especial será dada as seguintes Seções de Aviação Civil (SAC): Galeão, Santos Dumont, Guarulhos, Congonhas, Brasília, Belo Horizonte (Pampulha), Curitiba, Porto Alegre, Salvador, Recife, Fortaleza, Manaus e Belém.

O DAC deverá atender às solicitações dos SERAC referentes à dotação de pessoal e à realização de cursos de aprimoramento

técnico-profissional dos integrantes dessas SAC.

Tratamento semelhante será dado aos recursos materiais, mais especificamente à informatização das mesmas SAC, o que eliminará os constantes atrasos das informações referentes aos vôos, mantendo-se um banco de dados atualizado e interligado com todo o Sistema, inclusive o GM-5.

A importância da ligação em rede dessas SAC e SERAC com o órgão central, DAC, traz, sem dúvida maior confiabilidade ao Sistema. Para que isso ocorra, é imprescindível que o DAC mobilize um Plano Diretor de Informática, priorizando essa necessidade, fundamental para uma efetiva fiscalização, com um custo aproximado de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais).

Com todos esses órgãos informatizados e ligados em rede, o DAC passará a fornecer as informações atualizadas e a receber as alterações referentes a todas as operações de vôos regulares (HOTRAN) e não-regulares (CHARTER e fretamento) no Brasil.

Considerando a importância do assunto e sua abrangência, verifica-se a necessidade de criação de um setor dentro do DAC para gerenciar todo esse processo. O Subdepartamento de Planejamento comporta perfeitamente uma Divisão que tenha como atribuição a fiscalização desses vôos.

Os recursos humanos a serem utilizados serão mínimo, pois é possível aproveitar os já existentes tanto na Divisão de Serviços Aéreos Regulares e Não-Regulares (PL-2), como na Divisão de Estatística e Projetos Especiais (PL-5). Hoje, esses funcionários tentam executar essa tarefa de fiscalização juntamente com outras atribuições da Divisão (PL-5), o que dificulta todo o trabalho. Anteriormente, eles recebiam os Boletins de Alterações de Vôo (BAV) das empresas, que eram enviados via FAX, e os digitavam um a um no sistema Vôo Regular Ativo (VRA), o qual faz parte da sistemática de cobrança das tarifas. Como hoje, as empresas já entregam os BAV em disquete, prontos, aumentou e muito a disponibilidade desses funcionários que no momento somam sete, fora os demais funcionários da PL-5, perfazendo um total de quinze.

Contando com pelo menos três desses funcionários e mais um da PL-2, que executa tarefa semelhante, é possível dar início aos trabalhos da Divisão de Fiscalização dos Serviços Aéreos Nacionais Regulares e Não-Regulares, cuja Chefia deverá ser exercida por um Coronel-Aviador da Ativa. A Divisão terá duas seções: Seção de Análise dos serviços Aéreos Regulares e Seção de Análise dos Serviços Aéreos Não-Regulares.

A sistemática de trabalho da Divisão estará voltada para a fiscalização das concessões e autorizações das Empresas de Transporte Aéreo Regular e Não-Regular, dentro de uma

concepção operacional simples e objetiva, a fim de atender a legislação em vigor.

Seção 3 **Concepção Operacional Desejada**

O volume de vôos existentes hoje no Brasil, aproximadamente 2 110 vôos regulares (HOTRAN) e 1 600 Não-Regulares (CHARTER e fretamento), em média por mês, exige um esquema de fiscalização baseado em amostragem.

A sistemática das autorizações dos vôos deverá permanecer como atribuição da Divisão de Serviços Aéreos Nacionais Regulares e Não-Regulares (PL-2), que fornecerá cópia dessas autorizações para a nova Divisão, a fim de que a mesma proceda o seu trabalho. Atendidas as propostas materiais, considerando a informatização do Sistema, as informações das alterações dos vôos, através das mensagens SITAR das SAC e das mensagens dos Administradores de Aeroportos, chegarão mais rapidamente à Divisão. Aí, então, será direcionada à seção correspondente (regular e não-regular) para a respectiva análise.

De posse do BAV, a seção verifica se há justificativa ou não para aquela alteração. De acordo com o resultado da análise, poderá haver ou não a punição da empresa, dependendo do ocorrido, caso contrarie o Código Brasileiro de Aeronáutica

(CBA). Nesse caso gera-se um processo que é encaminhado ao SOP para para a aplicação de multa.

Sem dúvida, uma das grandes vantagens dessa nova sistemática é que as reclamações dos usuários referentes ao cumprimento dos vôos (horários, freqüências, equipamento e rota) passam a ter maior prioridade em suas réplicas, o que certamente aliviará o Sistema.

A Divisão deverá participar do "Projeto Aeroportos", idealizado pela PL-2, cujo objetivo é a difusão da cultura do Transporte Aéreo no Brasil. Através desse projeto, onde se reúnem SERAC, SAC, Administração de aeroporto e outros interessados em Aviação Civil, é possível divulgar e coordenar os trabalhos da fiscalização, fomentando a participação de todos.

Fica clara a importância dessa proposta como solução para a questão da fiscalização dos vôos regulares e não-regulares no Brasil, cujos benefícios serão para o Sistema, os usuários e a indústria do turismo no Brasil.

CAPÍTULO IV VISÃO PROSPECTIVA

Na expectativa de que essa proposta venha a ser implementada e gerida com a simplicidade, objetividade e determinação requeridos, certamente o DAC terá um dos empreendimentos mais representativos no Ministério da Aeronáutica, de vez que, por ele, poder-se-á operar o reencontro do Sistema com o usuário.

Tal iniciativa constituir-se-á na desejada resposta do DAC às críticas que lhe têm sido feitas pela mídia, fortalecendo sua credibilidade como responsável pela Aviação Civil no Brasil.

Com a aprovação dessa proposta, o DAC estará viabilizando o cumprimento de um grande desafio na Indústria do Transporte Aéreo no Brasil, qual seja, a fiscalização do cumprimento das regras do transporte aéreo por parte das empresas regulares e não-regulares, considerada Ação Estratégica de Desenvolvimento no IV Plano de Desenvolvimento do Sistema de Aviação Civil (PDSAC), para o período 1997-2000.

Sem dúvida, os benefícios que advirão, quando de sua implantação serão o resultado favorável das metas desejáveis

de acordo com as etapas a serem cumpridas a curto prazo.

Numa primeira etapa que ocorrerá num período de um ano, teremos a formação profissional do fiscal, adequando-o às necessidades do Sistema e principalmente do usuário. Essa capacitação será adquirida através de cursos, seminários e participação no "Projeto Aeroportos", objetivando uma cultura de qualidade total.

Na Segunda etapa, dentro de dois anos, estará incrementado um relacionamento com outros órgãos do governo, como EMBRATUR, PROCON e Secretarias de Turismo, através de reuniões e seminários, visando minorar os problemas do usuário e das empresas aéreas, fomentando o crescimento da indústria do turismo no Brasil.

A terceira etapa será encerrada com o pleno funcionamento das principais SAC, dentro de três anos, estando todas ligadas em rede, o que dará maior credibilidade ao Sistema, através da velocidade das informações.

A última etapa que deverá estar concluída até o término do quinto ano será caracterizada pela satisfação do usuário com o Sistema de Aviação Civil. Nela teremos uma Divisão capaz de atender a todas as reclamações do usuário, quando reportadas através das SAC, que poderão gerar as devidas punições (multas) aos seus operadores (empresas aéreas).

Outra grande vantagem é que teremos uma sensível melhora na arrecadação das tarifas aeronáuticas devido ao melhor controle a ser desempenhado, diminuindo assim os problemas de cobrança indevida dessas tarifas.

Por fim, as propostas ora apresentadas são, sem dúvida, um importante passo para o desenvolvimento da Aviação Civil no Brasil, de forma integrada e compatível com a política do Ministério da Aeronáutica, com os avanços tecnológicos da Aviação e a evolução sócio-econômica do país, considerando os recursos hoje existentes e devido à crise que a nação atravessa.

CONCLUSÃO

O Transporte Aéreo no Brasil, em particular, a Aviação Comercial, vem evoluindo com tamanha velocidade, graças às medidas de flexibilização e retirada gradual da regulamentação; o DAC tem enfrentado sérias dificuldades para exercer a atividade de fiscalização no cumprimento das regras dos vôos regulares (HOTRAN) e Não-Regulares (CHARTER e FRETAMENTO).

Face à evolução tecnológica, com o surgimento de máquinas cada vez mais velozes, grandes empresas de todo o mundo têm procurado desenvolver o controle de suas atividades, através de uma filosofia de qualidade total.

O DAC ainda não possui um sistema capaz de acompanhar essa evolução e eliminar, de vez por todas, o desgaste que a mídia tem lhe causado, quando os meios de Comunicação mostram uma ocorrência em qualquer dos principais aeroportos do país.

É fácil identificar os principais indicadores dessa situação, a saber: deficiência de recursos humanos e materiais, a falta de um setor específico para a fiscalização desses vôos comerciais e reclamações em prol dos usuários.

Assim sendo, numa visão prospectiva, foi apresentada uma proposta, que caso aprovada irá nortear o caminho que o DAC deverá seguir a fim de assegurar o desenvolvimento da Indústria do Transporte Aéreo no Brasil. Essa solução compreende a adoção de medidas que contribuam para o desempenho seguro, regular e eficiente de todo o Sistema.

Através de investimentos em recursos humanos e materiais e da criação de um setor específico para fiscalizar as alterações dos vôos comerciais no país, certamente trarão maior satisfação ao usuário do transporte aéreo e fomentarão a indústria do turismo.

Assim, buscou-se, de forma simples e objetiva, anular um dos pontos mais sensíveis do Sistema: a deficiente fiscalização de tais vôos.

A mudança a ser implementada dará a oportunidade para, a curto prazo, eliminar-se a ineficiência e o descaso do Sistema na área de fiscalização e, na atual situação econômica do país, um projeto com baixos custos sempre será bem-vindo.

Finalmente, uma Nação que com grande sacrifício de seu povo começa a vislumbrar mudanças em várias atividades no seu dia-a-dia, para o usuário do Transporte Aéreo não poderá ser diferente, pois:

FISCALIZAR É PRECISO

MINISTÉRIO DA AERONÁUTICA DEPARTAMENTO DE AVIAÇÃO CIVIL		TVJ-142-06				
ITINERÁRIO E HORÁRIO DE LINHA AÉREA		REGIONAL				
EMPRESA	TAVAJ-TRANSPORTES AÉREOS REGULARES S.A.					
ITINERÁRIO	MANAUS-HUMAITA-LABREA					
REGIÃO						
RIO DE JANEIRO, 24 DE JUNHO DE 1998 BRIG AR VENANCIO GROSSI BRENO C. DE BARROS CEL AV <small>CHEFE DO SUBDEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO</small> <small>CHEFE DA DIVISÃO</small>						
IDA						
AEROPORTOS	VÔO-ROTA	HORA		FREQÜÊNCIA	KM	
		CHEGADA	PARTIDA		TRECHO	ACUMULADO
EDUARDO GOMES 064-(SBEG)	TVJ-142 0		1115	A 3 5 S	0	0
HUMAITA 064-(SWHT)		1250	1305		600	600
LABREA 064-(SWLB)		1335			194	794
EDUARDO GOMES 064-(SBEG)	TVJ-142 0		0830	B D	0	0
HUMAITA 064-(SWHT)		1005	1020		600	600
LABREA 064-(SWLB)		1050			194	794

VIGÊNCIA	01/07/98	Nº ANTERIOR	142-05 DE 01/01/98	TVJ-142-06		
OBSERVAÇÕES						
EQUIPAMENTO		ASSENTOS OFERECIDOS	OFERTA SEMANAL ASS/KM			
A	E110	015	71460			
B	DHB	029	46052			
LINHA SUPLEMENTADA ESSENCIAL-PORT.680/GH-5.DE 15/09/92.APROVADO EM 15/06/98.DOC.ASSESP-RJ-065/98.DE 04/06/98.ANUNCIADO NA CLA NR.1412.DE 18/06/98.						
TEMPO EXPRESSO SEGUNDO A HORA LEGAL DE BRASÍLIA						
VOLTA						
AEROPORTOS	VÔO-ROTA	HORA		FREQÜÊNCIA	KM	
		CHEGADA	PARTIDA		TRECHO	ACUMULADO
LABREA 064-(SWLB)	TVJ-143 0		1535	A 3 5 S	0	0
HUMAITA 064-(SWHT)		1605	1620		194	194
EDUARDO GOMES 064-(SBEG)		1755			600	794
LABREA 064-(SWLB)	TVJ-143 0		1250	B D	0	0
HUMAITA 064-(SWHT)		1320	1335		194	194
EDUARDO GOMES 064-(SBEG)		1510			600	794


FONTE: DAC

**ANEXO 2
MODELO DE MENSAGEM SITAR**

ENVIADO POR: INFRAGERO - SUPERVISAO

NO. TEL: 5521 5247070 222

18 FEV. 1999 16:03 P3

	TERCEIRO SERVIÇO REGIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL Av. General Justo, 160 - 1º andar - Castelo Rio de Janeiro - RJ CEP: 20021-130 CGC: 00394.429/0085-19 Tel: (021) 220.1029 TEL/FAX: (021) 262-6119	LOCAL (PLACE) SAC-RJ	Nº PAG. (NR. OF SHEETS) 03/04
	Nº (NUMBER) 011/99	PRIORIDADE (X) NORMAL () URGENTE	
	DATA (DATE) 17.02.99		

DESTINATÁRIO (ADDRESS)		ATENÇÃO DE (ATTN. ())
PARA (TO) DIVISÃO DE ESTATÍSTICA E PROJ. JETOS ESPECIAIS - (PL-5)		

ENDEREÇO (ADDRESS) (Logradouro, nº, Cidade, Estado, País, CEP, TELEX, FAX, etc.)

FAX 544-6848/544-6900

ASSUNTO (SUBJECT):

MENSAGEM SITAR DE 08 à 14/02/99

D. 12. 02. 99

VÔOS REGULARES:

VSP 617, CNL;
 VSP 626, CNL;
 VSP 628 DEP 12:20P, 22 MIN ATR;
 VSP 642 DEP 14:52P, 24 MIN ATR;
 VSP 645 PSO 17:04P, 33 MIN ATR;
 VSP 656, CNL;
 VSP 668 DEP 19:12P, 28 MIN ATR;
 VSP 663, CNL;
 VSP 672 DEP 20:47P, OLH ET 15 MIN ATR;
 VSP 671 PSO 21:14P, 33 MIN ATR;
 VSP 682 DEP 21:47P, 21 MIN ATR;
 VSP 675 PSO 23:04P, OLH ET 33 MIN ATR;

VÔOS CHARTER'S:

RSL 9700 DEP 23:58P DSTN SBPS EQ B-737, 111 PSG;
 RSL 9701 PSO 02:55P PROCD SBPS EQ B-737, 60 PSG;

D. 13. 02. 99

VÔOS CHARTER'S:

RSL 9716 DEP 07:16P DSTN SBBH EQ B-737, 89 PSG;
 RSL 9718 PSO 13:30P PROCD SBPA EQ B-737, 22 PSG;
 VRG 9080 DEP 07:04P DEP 07:04P DSTN SBSP EQ B-737, 77 PSG;

D. 14. 02. 99

VÔOS CHARTER'S:

FONTE: SAC-RJ

ANEXO 3
MODELO DE BOLETIM DE ALTERAÇÃO DE VÔO (BAV)

Ministério da Aeronáutica Departamento de Aviação Civil Subdepartamento de Planejamento										Boletim de Alteração de Vôo BAV									
Empresa: PENTA - Pena Transportes Aéreos S/A										Data do Preenchimento: 22/02/99					Folha: 002/002				
FUNÇÃO	Código de Identificação					Aeroporto de Origem	Aeroporto de Destino	Tipo de Aeronave	Capacidade de Transporte	NAT Vôo	Data da Operação			Partida	Data da Operação			Chegada	COD JUS
	Da	Sigla Empresa	Nº	Vôo	ROTA	Indicativo	Indicativo	Designativo	Assentos Oferecidos		Dia	Mês	Ano	Hora/Min	Dia	Mês	Ano	Hora/Min	
A	21	PEP	0	297	0	SBIH	SBSN												XL
A	21	PEP	0	297	0	SBSN	SBBE	DH8	031										
A	21	PEP	0	996	0	SBBE	SBMQ												XL
A	21	PEP	0	996	0	SBMQ	SOCA												XL
A	21	PEP	0	997	0	SOCA	SBMQ												XL
A	21	PEP	0	997	0	SBMQ	SBBE												XL
I	21	PEP	6	031	1	SBSN	SBSN	E110	000	R	21	02	99	09:34	21	02	99	11:00	
I	21	PEP	6	032	1	SBSN	SBBE	E110	000	R	21	02	99	19:20	21	02	99	21:35	
I	21	PEP	6	036	1	SBSN	SBEG	E110	000	R	21	02	99	18:35	21	02	99	20:15	
Observações										Responsável pelo Preenchimento (Assinatura) Responsável pela Remessa									
										Responsável pela Remessa ad. DAQ Assinatura: <i>[Assinatura]</i>					Data 22/02/99				

FONTE: DAC

ANEXO 4
QUADRO DEMONSTRATIVO DO AUMENTO DO VOLUME DE VÔO

SERVIÇO SANTOS DUMONT – CONGONHAS (SEMANAL)

VÔOS EXISTENTES	
1997	1998
497	797

SERVIÇO SANTOS DUMONT – PAMPULHA (SEMANAL)

VÔOS EXISTENTES	
1997	1998
174	258

SERVIÇO SANTOS DUMONT – BRASÍLIA (SEMANAL)

VÔOS EXISTENTES	
1997	1998
46	74

SERVIÇO CONGONHAS – BRASÍLIA (SEMANAL)

VÔOS EXISTENTES	
1997	1998
127	357

SERVIÇO CONGONHAS – PAMPULHA (SEMANAL)

VÔOS EXISTENTES	
1997	1998
195	519

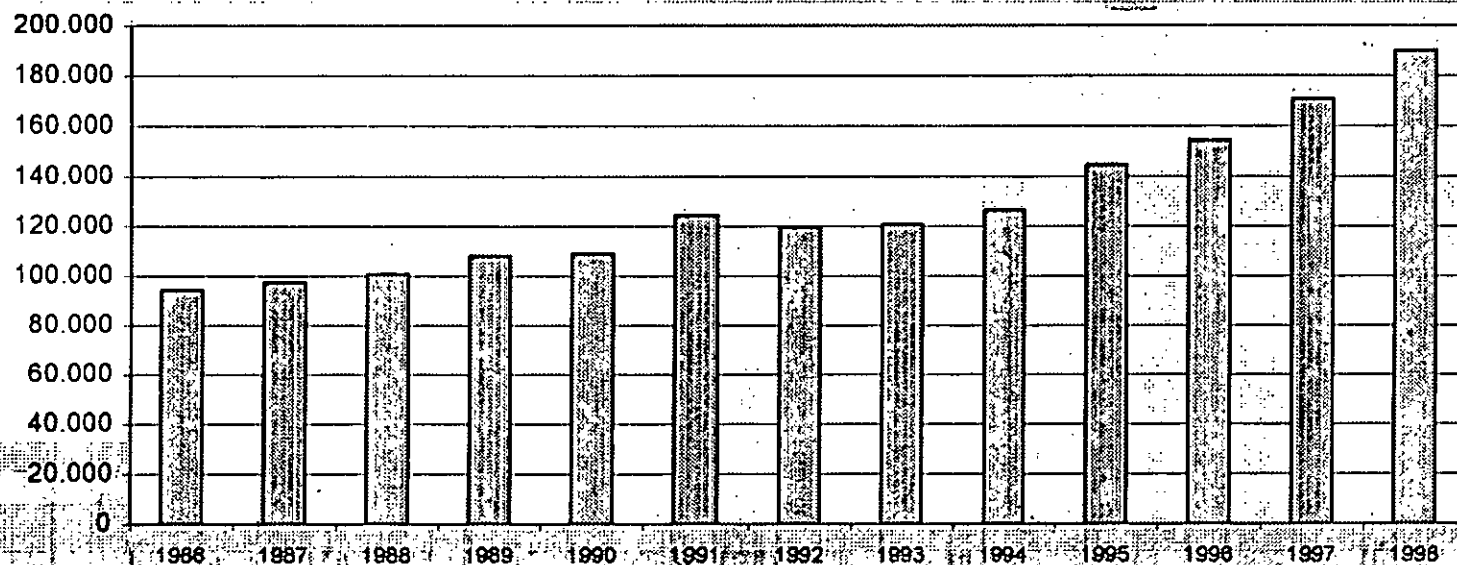
SERVIÇO PAMPULHA – BRASÍLIA (SEMANAL)

VÔOS EXISTENTES	
1997	1998
58	86

FONTE: DAC

ESTATÍSTICA DE MOVIMENTO DE TRÁFEGO AÉREO NA ATZ DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE SÃO PAULO - GUARULHOS

ESTATÍSTICA DE MOVIMENTO DE TRÁFEGO AÉREO NA ATZ DE
GUARULHOS



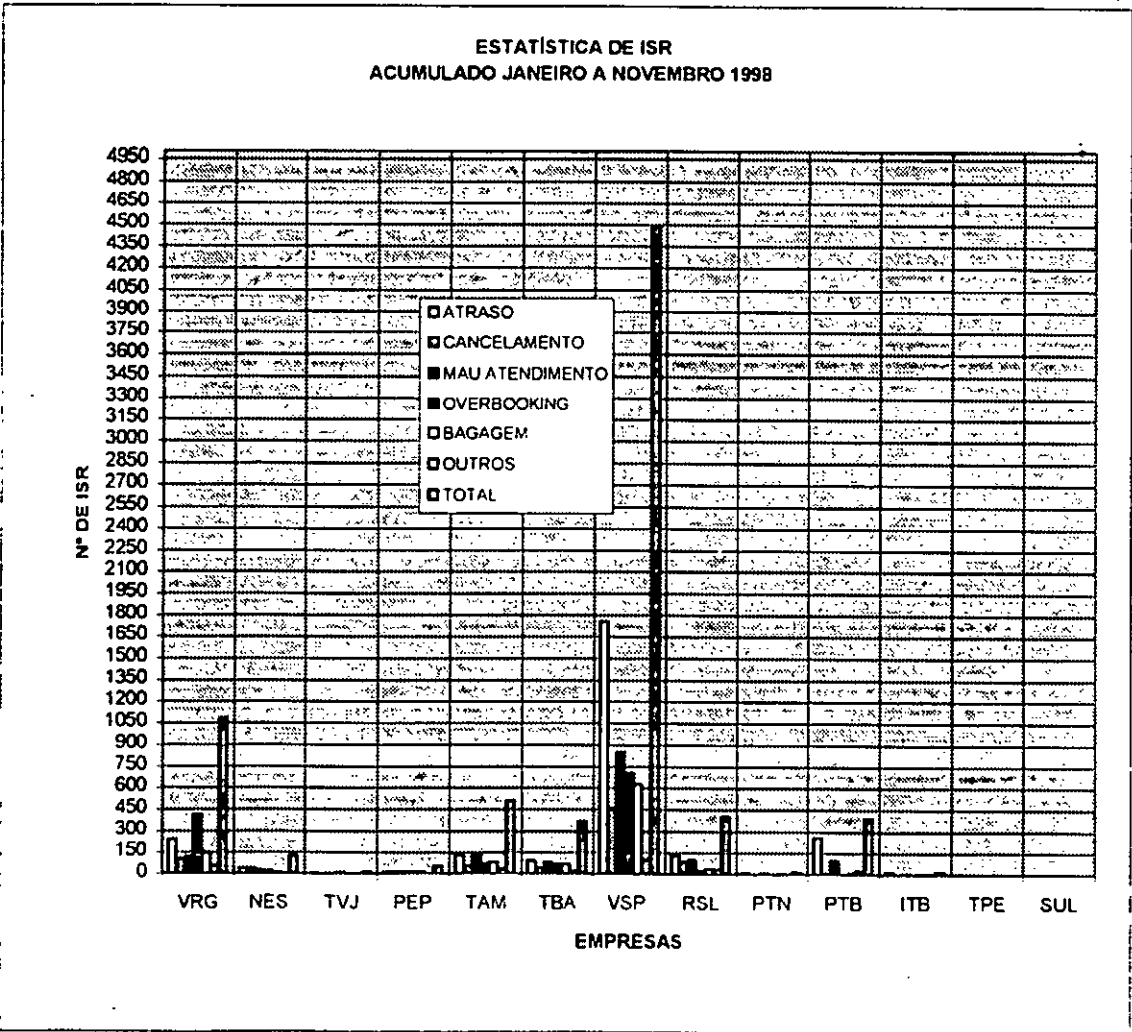
FORTE : INFRAERO - Guarulhos

ANEXO 6

IMPRESSO DE SUGESTÕES E/OU RECLAMAÇÕES (ISR)
ACUMULADO JANEIRO A NOVEMBRO 98

TIPO DE ISR/EMPRESA	VRG	NES	TVJ	PEP	TAM	TBA	VSP	RSL	PTN	PTB	ITB	TPE	SUL
ATRASSO	238	35	0	7	133	91	1757	129	6	259	12	1	0
CANCELAMENTO	105	38	1	12	53	42	453	85	2	3	0	0	0
MAU ATENDIMENTO	121	25	1	11	136	79	849	101	3	95	3	0	1
OVERBOOKING	413	20	3	13	70	69	703	20	2	0	1	0	0
BAGAGEM	149	6	1	13	82	67	623	37	0	6	1	0	1
OUTROS	55	2	1	0	34	18	100	33	0	21	0	0	0
TOTAL	1081	126	7	56	508	366	4485	405	13	384	17	1	2

FONTE: I, II, III, IV, V, VI e VII



**ANEXO 7
MODELO DE ISR**

IAC - 2202 - 0530

MIN. AER. D. A. C.	SUGESTOES E/OU RECLAMAÇÕES SUGGESTIONS AND/OR CLAIMS	Nº 013/08/98				
NOME COMPLETO / FULL NAME RAMO SAGIO LOMIGUES OLIVEIRA						
ENDEREÇO / ADDRESS RUA MARIA ANALIA 218/503						
CEP / ZIP CODE 20510-130	CIDADE / TOWN RIO DE JANEIRO	ESTADO / STATE * RJ				
PAIS / COUNTRY BRASIL						
EMPRESA AÉREA / AIRPLANE VASP		NÚMERO BILHETE / TICKET NUMBER 34342068400920				
DATA DO VOO / FLIGHT DATE 25/01/1998	NÚMERO DO VOO / FLIGHT NUMBER 286	AEROPORTO / AIRPORT BRASILIA				
SE SUGESTÃO <input type="checkbox"/> IF SUGGESTION		SE RECLAMAÇÃO <input checked="" type="checkbox"/> IF CLAIM				
COM RESPEITO AOS SERVIÇOS PRESTADOS POR: CONCERNING THE SERVICES RENDERED BY		<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">ADMINISTRAÇÃO DO AEROPORTO <input type="checkbox"/> AIRPORT AUTHORITY</td> <td style="padding: 2px;">ORGÃOS PÚBLICOS E/OU GOVERNEMENTS AND/OR</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">EMPRESA AÉREA <input checked="" type="checkbox"/> AIRLINE</td> <td style="padding: 2px;">PROTOCOLO PUBLIC SERVICES 300297</td> </tr> </table>	ADMINISTRAÇÃO DO AEROPORTO <input type="checkbox"/> AIRPORT AUTHORITY	ORGÃOS PÚBLICOS E/OU GOVERNEMENTS AND/OR	EMPRESA AÉREA <input checked="" type="checkbox"/> AIRLINE	PROTOCOLO PUBLIC SERVICES 300297
ADMINISTRAÇÃO DO AEROPORTO <input type="checkbox"/> AIRPORT AUTHORITY	ORGÃOS PÚBLICOS E/OU GOVERNEMENTS AND/OR					
EMPRESA AÉREA <input checked="" type="checkbox"/> AIRLINE	PROTOCOLO PUBLIC SERVICES 300297					
RELATE O FATO / NOW REPORT THE OCCURRENCE						
<p>ATRASO DE 1 (UMA) HORA NO VOO RJO - BSA (VASP) FACILITOU PERDA DO VOO PARA IMPERATRIZ (MA).</p> <p>O VOO PARA IMPERATRIZ (RIO - SUL/293 16524156762) SERIA AS 10:50 E ATÉ EU PELO AS BAGAGENS DEMOROU ATÉ AS 11:10 DO DIA 25/01/1998</p> <p>É UM ABSURDO UMA COMPANHIA NÃO SE RESPONSABILIZAR POR UM ATRASO DE TAL MAGNITUDE.</p>						
DATA / DATE 25/01/1998	ASSINATURA / SIGNATURE 					

FONTE: SERAC VI

MODELO DE ISR (VERSO)

RELATE O FATO / NOW REPORT THE OCCURRENCE (Continuação)	
ESPAÇO RESERVADO A CHEFIA DA SAC / FOR OFFICIAL USE ONLY	
De acordo com as apurações e esclarecimentos prestados pela Gerência da Cia. reclamada, houve atraso que provocou danos ao passageiro. Pelo exposto, a reclamação procede.	
BSB-DF, 09 FEV 98 DATA	SILVANO LIS SAD ASSINATURA
ESPAÇO RESERVADO A CHEFIA DO SERAC / FOR OFFICIAL USE ONLY	
DATA	ASSINATURA

FONTE: SERAC VI

BIBLIOGRAFIA

- 1 - BRASIL. Lei nº 7565, de 09 de dezembro de 1996. Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica, 1986.
- 2 - BRASIL. Ministério da Aeronáutica. Portaria nº 687/GM-5, de 15 de setembro de 1992. Regulamenta os pedidos de autorização para funcionamento jurídico e autorização ou concessão para exploração dos serviços aéreos públicos. Brasília, 1992.
- 3 - _____. Portaria nº 375/GM-5, de 27 de maio de 1997. Aprova o Quarto Plano de Desenvolvimento do Sistema de Aviação Civil (IV PDSAC). Brasília, 1997.
- 4 - _____. Portaria nº 957/GM-5, de 19 de dezembro de 1989. Aprova as condições gerais. Brasília, 1989.
- 5 - _____. IAC 122-0794, de 30 de junho de 1994. Normas para o cálculo dos Índices de Regularidade e de Pontualidade. Brasília, 1994.

- 6 - _____. IAC 1224-0794, de 30 de junho de 1994. Normas para Alterações em Vôos Regulares e Legislação de Vôos Não-Regulares no âmbito doméstico. Brasília, 1994.
- 7 - _____. IAC 1225-0794, de 30 de junho de 1994. Procedimento para o registro de alterações em vôos de empresas de Transporte Aéreo Regular. Brasília, 1994.
- 8 - _____. CHECK IN. Aeroportos - Aviação - Turismo, jun 98.
- 9 - DEFESA do consumidor. O Globo, p.18, 12 Ago 1998.
- 10 - MANUAL do usuário do transporte aéreo. ITA. Agência Brasil, 1996.
- 11 - MINISTÉRIO da Aeronáutica. Aerovisão nov 97/jan 98.
- 12 - UNIVERSIDADE DA FORÇA AÉREA. Escola de Comando e Estado-Maior da Aeronáutica. Doutrina de assessoramento. Rio de Janeiro, 1998. (Apostila)

MON
1999
ALD

002/99

ALDECIO Soares da Paz, Ten Cel Av.
O transporte aéreo no Brasil - é preciso fis-
calizar.

ECEMAR
BIBLIOTECA

