

MBA EM FINANÇAS

Com Ênfase em Transporte

**ANÁLISE DOS IMPACTOS DA RESOLUÇÃO Nº 400 DA AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC) NAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DAS
PRINCIPAIS COMPANHIAS AÉREAS DO BRASIL.**

Antonio Nunes Barbosa

Fabiana de Oliveira

Marcelo Proni

Patricia Aparecida Alves da Silva

Priscila Viana de Moraes

**ANÁLISE DOS IMPACTOS DA RESOLUÇÃO Nº 400 DA AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC) NAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DAS
PRINCIPAIS COMPANHIAS AÉREAS DO BRASIL.**

Projeto apresentado ao IBMEC como requisito parcial para
obtenção do título de Especialista em Finanças com Ênfase em
Transporte

Orientador: Cristiano de Souza Corrêa

DEDICATÓRIA

Às empresas aéreas AZUL, GOL e LATAM, nossa homenagem e mais profunda gratidão pela formação e desenvolvimento profissional.

AGRADECIMENTOS

Aos nossos familiares e amigos pelo apoio ao longo de mais esta jornada.

Às Companhias Aéreas AZUL, GOL e LATAM que nos proporcionaram a realização deste curso.

Ao nosso orientador, Cristiano de Souza Corrêa, pelo entusiasmo, objetividade e atenção na condução e orientação para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos colegas da Turma 2 do MBA em finanças – IBMEC-SEST-SENAT, que estavam conosco nessa trajetória, compartilhando experiências e contribuindo para o nosso crescimento pessoal e profissional.

Aos professores e equipe do curso, pelo profissionalismo na condução desse processo.

“As coisas são mais belas quando vistas de cima.”

SANTOS DUMONT (1873 – 1932)

RESUMO

A aviação comercial regular é um pilar importante na sociedade moderna uma vez que o transporte aéreo é dinâmico, liga grandes distâncias em tempo reduzido e de forma segura, o que impacta diretamente os setores da economia, política, saúde e lazer. Além do comprometimento e dedicação relacionados à segurança e prestação de serviço necessários para continuidade dessas empresas, a gestão financeira é um outro assunto que exige alta capacidade de análise e controles rígidos, com o objetivo de perpetuação, rentabilidade e lucratividade dessas empresas. As regulamentações do setor aéreo, são específicas por regiões e/ou países, o que acrescenta ainda mais complexidade na gestão deste negócio. No Brasil, onde as regras relacionadas à proteção dos consumidores causam um importante impacto financeiro no setor, o desafio torna-se ainda maior. Considerando que a boa saúde financeira de uma empresa é essencial para a sua existência, esse projeto tem como objetivo analisar os impactos nas demonstrações financeiras das três maiores empresas aéreas que operam e estão sob o regime das regulamentações exigidas no Brasil, visando informação para tomadas de decisões estratégicas, internas e externas, buscando eficiência econômica ao negócio. Utilizando a metodologia de coleta de dados de forma quantitativa, principalmente por ferramentas online, e examinando os dados existentes em fontes oficiais de cada uma das empresas bem como instituições reguladoras e associações pertinentes ao setor, foi possível identificar que, embora a materialidade dos impactos causados pela Resolução N° 400 seja relativamente baixa em comparação com os custos totais, sua relevância não pode ser descartada, e, mesmo que não haja soluções mágicas para os problemas financeiros do setor, propor novas soluções adicionais podem contribuir para a otimização de processos e redução de custos.

Palavras-chave: Aviação comercial, transporte aéreo, eficiência operacional e econômica, desafios.

ABSTRACT

Regular commercial aviation is an important pillar in modern society since air transport is dynamic, connecting large distances in a short time and safely, which directly impacts the economy, politics, health and leisure sectors. In addition to the commitment and dedication related to security and service provision necessary for the continuity of these companies, financial management is another subject that requires a high capacity for analysis and strict controls, with the objective of perpetuation, efficiency and profitability of these companies. Airline regulations are specific to regions and/or countries, which adds even more complexity to the management of this business. In Brazil, where rules related to consumer protection have an important financial impact on the sector, the challenge becomes even greater. Considering that the good financial health of a company is essential for its existence, this project aims to analyze the impacts on the financial statements of the three largest airlines that operate and are subject to the regulations required in Brazil, seeking information for strategic decision-making, internal and external, seeking economic efficiency for the business. Using quantitative data collection methodology, mainly through online tools, and examining existing data in official sources from each of the companies, as well as regulatory institutions and associations relevant to the sector, it was possible to identify that, although the materiality of the impacts caused by Resolution No. 400 is relatively low compared to total costs, its relevance cannot be discarded, and, even if there are no magic solutions to the sector's financial problems, proposing new additional solutions can contribute to optimizing processes and reducing costs.

Keywords: Commercial aviation, air transport, operational and economic efficiency, challenges.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Direitos dos passageiros em caso de atraso de voo superior a 4 horas.	19
Tabela 2 – Direitos dos passageiros em caso de cancelamento de voo.....	20
Tabela 3 – Direitos dos passageiros em caso de preterição de embarque.....	21
Tabela 4 – Demonstrações financeiras obrigatórias e não obrigatórias.....	27
Tabela 5 – Situação da partida dos voos realizados entre 2017e 2019.....	33
Tabela 6 – Justificativas de atraso e/ou cancelamentos de voos.....	34
Tabela 7 – Percentual de atrasos/cancelamentos, por contingência e por ano.....	35

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Market Share (RPK) – participação do mercado doméstico 202216

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Decisões financeiras baseadas no Balanço Patrimonial.....	26
Figura 2 – Sequência do processo de análise.....	27
Figura 3 – Processo de análise das Demonstrações.....	29
Figura 4 – Balanço Patrimonial – Azul (Ativo)	36
Figura 5 – Balanço Patrimonial – Azul (Passivo)	37
Figura 6 – Resultado do Exercício – Azul	38
Figura 7 – Balanço Patrimonial – Gol (Ativo)	39
Figura 8 – Balanço Patrimonial – Gol (Passivo)	40
Figura 9 – Resultado do Exercício – Gol	41
Figura 10 – Balanço Patrimonial – Latam Brasil (Ativo)	42
Figura 11 – Balanço Patrimonial – Latam Brasil (Passivo)	43
Figura 12 – Resultado do Exercício – Latam Brasil	44
Figura 13 – Demonstração financeira ANAC – Azul	45
Figura 14 – Demonstração financeira ANAC – Gol	46
Figura 15 – Demonstração financeira ANAC – Latam Brasil	46
Figura 16 – Análises – Azul	47
Figura 17 – Análises – Gol	48
Figura 18 – Análises – Latam Brasil	49
Figura 19 – Análises – Consolidada	50

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil

Arts. – Artigos

CFC – Conselho Federal de Contabilidade

EASA – *European Aviation Safety Agency* (Agência Europeia para a Segurança da Aviação)

EUA – Estados Unidos da América

IBRACON – Instituto Brasileiro de Contabilidade

Nº – Número

NBC TG - Normas Brasileiras de Contabilidade Técnicas Gerais

NPC – Norma e procedimento de contabilidade emitido pelo Ibracon

OACI – Organização de Aviação Civil Internacional

PNAE - Passageiro com Necessidade de Assistência Especial

RPK - passageiros pagantes transportados em um quilômetro. O RPK é calculado ao multiplicar-se o número de passageiros pagantes pelos quilômetros voados.

SUMÁRIO

1. RESUMO EXECUTIVO	13
2. BASES CONCEITUAIS E TEÓRICAS	15
2.1 Aviação Comercial	15
2.2 Resolução ANAC Nº 400, de 13 de dezembro de 2016	17
2.3 Orientações da ANAC relacionadas a assistência material	17
2.4 Orientações relacionadas a assistência material nos principais mercados de aviação	22
2.5 Demonstrações Contábeis ou Financeiras	24
2.6 Análise das Demonstrações Contábeis ou Financeiras	24
2.7 Metodologia de análise de Demonstrações Financeiras e Indicadores	28
3. METODOLOGIA DA PESQUISA	30
4. LEVANTAMENTO E ANÁLISE DA INFORMAÇÃO	31
4.1 Análise de dados de voos	31
4.2 Demonstrações Financeiras Publicadas	35
4.2.1 Azul Linhas Aéreas Brasileiras	36
4.2.2 Gol Linhas Aéreas Inteligentes	39
4.2.3 Latam Airlines Brasil	42
4.3 Demonstrações Financeiras ANAC	45
4.4 Análise dos impactos das assistências materiais	47
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	51
REFERÊNCIAS	53
APÊNDICES	55

1. RESUMO EXECUTIVO

A aviação comercial regular é uma ferramenta fundamental para a sociedade na atualidade com reflexos por toda a cadeia de desenvolvimento de um país. Ao redor de todo o mundo, os desafios para as empresas regulares de transporte de passageiros e cargas por via aérea são altamente complexos, sendo tais complexidades ligadas diretamente aos altos investimentos exigidos, dependência cada vez maior de tecnologias de ponta, mão de obra extremamente qualificada, limitações de infraestrutura e principalmente uma série de regulamentações exigidas para garantir segurança e eficiência ao serviço prestado.

Atualmente, uma das grandes discussões no Brasil relacionadas ao setor aéreo é em relação ao valor das tarifas, com governo e sociedade questionando e clamando, às empresas do setor, por uma revisão nos valores das passagens de modo a permitir uma maior utilização e universalização dos serviços de transporte aéreo. Neste cenário, são discutidas ações do governo federal como por exemplo o “Programa Voa Brasil”, com passagens a preços populares e a possibilidade de redução dos valores do querosene de aviação pela Petrobrás.

No Brasil, esta discussão sobre os valores das tarifas aéreas se torna ainda mais complexa quando são avaliadas as questões financeiras, uma vez que os principais custos das empresas aéreas - arrendamentos das aeronaves e combustível - estão atrelados diretamente à variação do câmbio já que são custos majoritariamente em dólar americano. Dado este cenário, as empresas aéreas precisam avaliar outros fatores que possam ser revisados de forma a tentar reduzir seus custos e poder, assim, melhorar as tarifas praticadas aos consumidores.

Neste contexto a revisão das demais linhas de custos das empresas é fundamental e as empresas já têm apresentado resultados na redução destes custos, para os processos que estão sob sua responsabilidade, como custos de pessoal e manutenção. Entretanto, existem outros custos que são decorrentes de fatores externos e que devem também ser avaliados, como por exemplo custos com contingências jurídicas e operacionais.

A Resolução Nº 400 da ANAC - que dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo - é um tema de grande relevância para o setor aéreo brasileiro uma

vez que redefiniu os direitos e deveres de passageiros e empresas aéreas com o objetivo de buscar maior equilíbrio e proteção aos usuários do serviço, porém impondo maiores desafios – principalmente financeiros – às Companhias aéreas. Esta resolução determina, entre outros pontos, a necessidade de prestação de assistência material aos usuários do transporte aéreo, nos casos de atrasos e cancelamentos, independente do fato gerador destas contingências. Esta determinação aumenta os custos, já elevados do setor, principalmente quando os motivos são alheios à gestão das empresas aéreas, como por exemplo, o cancelamento de voos por causas de “forças da natureza” que causam fechamento de aeroportos por tempestades. Este cenário não encontra respaldo na maioria das legislações do setor aéreo dos principais centros consumidores, o que nos leva a questionar: a redução dos gastos com assistência material que não estão sob gestão das empresas aéreas, poderia influenciar significativamente nos valores das passagens aéreas no Brasil?

Dado este questionamento, é fundamental avaliar o volume de eventos que geram a necessidade de indenizações e assistências por parte das Companhias aéreas que estão previstos na Resolução N° 400 da ANAC, segregar suas origens (eventos internos ou externos) e precificar os impactos causados nas Demonstrações Financeiras das empresas aéreas.

Portanto, este projeto tem como objetivo principal analisar estes impactos nas Demonstrações Financeiras das principais Companhias aéreas do Brasil principalmente no que tange as indenizações e assistências materiais que precisam ser arcadas pelas empresas mesmo quando os eventos não foram diretamente causados por elas.

2. BASES CONCEITUAIS E TEÓRICAS

2.1 Aviação Comercial

Para a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), a aviação comercial é um conjunto que inclui as técnicas e as ciências necessárias para a fabricação, manutenção e operação segura de aeronaves destinadas ao transporte de carga e/ou passageiros. Os primeiros voos comerciais foram feitos no começo da primeira guerra mundial, nos Estados Unidos da América, e expandiram-se rapidamente após o fim da guerra.

Segundo Smith Jr, as primeiras empresas aéreas foram criadas nas décadas iniciais do século XX e cresceram devido a sua capacidade de fornecer velocidade na entrega de bens e no transporte de pessoas. O mesmo autor observa que o desenvolvimento da tecnologia, os recursos governamentais, o estímulo da iniciativa privada e a inspiração de alguns indivíduos provocaram - com o desenvolvimento da aviação - uma revolução no comércio global (SMITH JR., 2002).

Em publicação de Globo.com de 2014 consta um resumo da história dos 100 anos da aviação comercial, destacando o primeiro voo comercial do mundo que foi realizado em primeiro de janeiro de 1914, ligando as cidades de Saint Petersburg e Tampa, ambas na Flórida, com duração de apenas 23 minutos, em um hidroavião e operado pela holandesa KLM, que mais tarde se fundiria com a francesa Air France, o que a faz ser a Companhia aérea mais antiga ainda em operação. O primeiro voo transatlântico foi realizado pela companhia Pan Am em 1935, entre Estados Unidos e Filipinas, o voo durou uma semana. Em 1936 foram realizados os primeiros voos sem escalas, entre Nova York e Chicago, o que revolucionou o transporte de passageiros. Outro marco na aviação civil mencionado na mesma publicação é o início das operações do Concorde em 1976, um jato supersônico que ficou em operação por 27 anos.

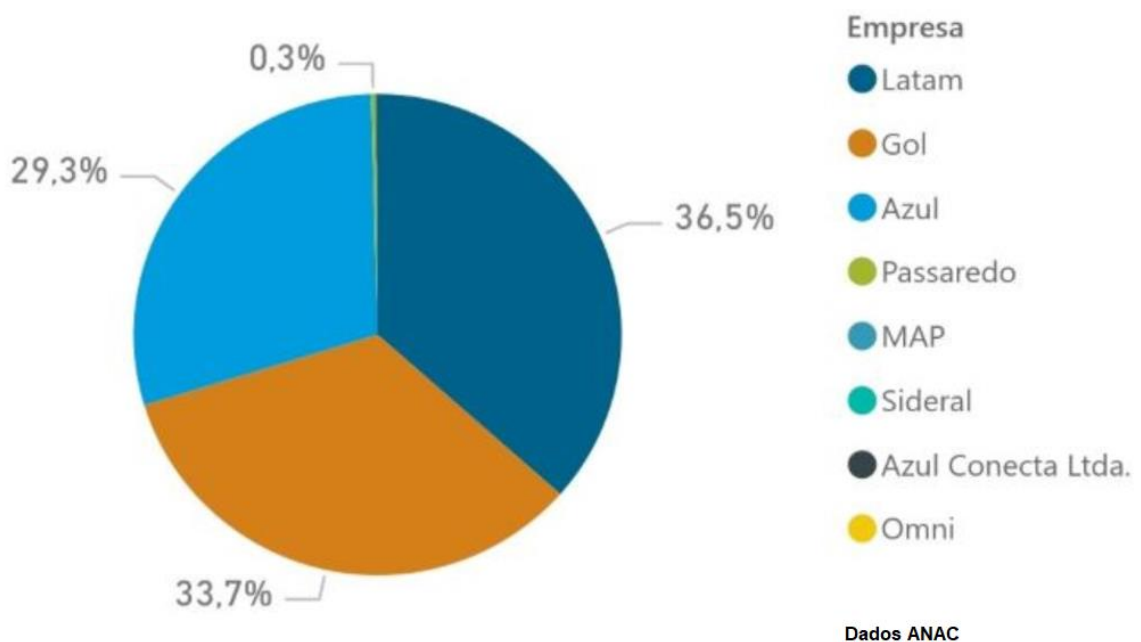
Na atualidade, as Companhias aéreas buscam além de rapidez, economia de combustível e menor impacto no meio ambiente por esse consumo. A tecnologia tem revolucionado a relação entre clientes e Companhias aéreas, aproximando cada vez mais um ponto ao outro do planeta.

No Brasil, as duas últimas décadas foram transformadoras para o transporte aéreo que se popularizou e tornou-se o principal meio de transporte para médias distâncias dentro do país, substituindo em muitos casos o transporte rodoviário.

Segundo dados da ANAC, em 2022, 98 milhões de passageiros em voos domésticos e internacionais foram transportados, maior volume desde o início da crise sanitária que atingiu o mundo, há três anos, chegando próximo a série histórica que em alguns momentos esteve acima dos 100 milhões.

Ainda segundo a ANAC, no ano de 2022, comparado a 2021, houve um registro de crescimento de 28,3% na demanda por voos nacionais, aumento na capacidade de 30% resultando em uma taxa de ocupação consolidada nas operações domésticas de 79,4%. O mercado doméstico transportou 82,2 milhões de passageiros, alta de 31,4% em relação ao mesmo período de 2021. O volume de embarques e desembarques em mercado doméstico no ano de 2022 representa 86,5% do volume registrado em 2019 (período pré-crise sanitária).

Gráfico 1 – Market Share (RPK) – Participação do mercado doméstico em 2022.



Fonte: ANAC (2022)

2.2 Resolução ANAC Nº 400, de 13 de dezembro de 2016

A Resolução ANAC 400, de 13 de dezembro de 2016, estabelece as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, além de definir as regras relacionadas as assistências materiais que devem ser oferecidas aos passageiros em casos de atrasos, cancelamentos dos voos, interrupções dos serviços, bem como, as regras de preterição na qual define a ordem de prioridade com que os passageiros serão reacomodados quando o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave.

O principal objetivo da Resolução é aumentar a transparência, a qualidade e a segurança dos serviços de transporte aéreo além de garantir o bem-estar dos passageiros preteridos, ajudando a minimizar os transtornos causados pela situação e evitar que os passageiros tenham que arcar com custos adicionais.

De toda forma, vale destacar que tais regras estabelecidas pela Resolução ANAC 400 não fazem distinção dos motivos dos atrasos, cancelamentos dos voos e interrupções dos serviços, ou seja, se aplicam tanto aos casos em que a responsabilidade é das próprias empresas quanto aos casos em que ocorre por causas naturais ou fora do controle das empresas aéreas.

2.3 Orientações da ANAC relacionadas a assistência material

Em relação as assistências materiais especificamente, a Resolução ANAC 400 define que devem ser oferecidas de forma gratuita e o mais rápido possível após a ocorrência do atraso, cancelamento do voo ou interrupção dos serviços, as seguintes assistências materiais aos passageiros preteridos:

- Acima de 1 (uma) hora: facilidade de comunicação.
- Acima de 2 (duas) horas: alimentação em quantidade e qualidade adequadas, de acordo com as necessidades individuais.
- Acima de 4 (quatro) horas: hospedagem, em casos de pernoites, e traslado de ida e volta.

Além das assistências materiais – que as empresas também podem oferecer adicionais, a seu critério - também há regras definidas para reembolsos e remarcações nos casos de atraso de voo superior a 4 (quatro) horas, cancelamento ou preterição.

Caso o voo atrase por mais de 4 horas, seja cancelado ou, ainda, o passageiro tenha seu embarque negado (preterição de embarque), a empresa deverá reembolsar o passageiro de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra da passagem.

A devolução dos valores já quitados e recebidos pela empresa aérea (compra à vista em dinheiro, cheque compensado ou débito em conta corrente) deverá ser imediata, em dinheiro ou por meio de crédito em conta bancária. Se a passagem aérea foi financiada no cartão de crédito e tem parcelas a vencer, o reembolso obedecerá às regras da administradora do cartão. As providências para o reembolso devem ser imediatas.

Se for do interesse do passageiro, a empresa poderá oferecer, em vez de reembolso, créditos em programas de milhagem.

A seguir, apresenta-se tabelas com o resumo dos principais pontos trazidos pela norma e mais detalhamentos referentes as regras definidas pela Resolução ANAC 400 em relação aos critérios estabelecidos para reembolsos e remarcações:

Tabela 1 – Direitos dos passageiros em caso de atraso de voo superior a 4 horas

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo para data e horário de sua conveniência, sem custo. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa, se houver disponibilidade de lugares, para o mesmo destino. A empresa deverá oferecer assistência material.	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.
	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.

Fonte: ANAC (2022)

Tabela 2 – Direitos dos passageiros em caso de cancelamento de voo

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.

Fonte: ANAC (2022)

Tabela 3 – Direitos dos passageiros em caso de preterição de embarque*

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.

Fonte: ANAC (2022)

* a preterição de embarque ocorre na situação em que o passageiro teve o seu embarque negado, mesmo tendo cumprido todos os requisitos para o embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, etc).

A íntegra da Resolução ANAC Nº 400 bem como todo o detalhamento da norma encontrar-se-á no Anexo 1.

2.4 Orientações relacionadas a assistência material nos principais mercados de aviação

A assistência material aos passageiros em casos de voos cancelados, atrasados ou com perda de bagagem é um direito fundamental previsto em diversas convenções internacionais e leis nacionais onde o objetivo é minimizar os inconvenientes causados por tais situações.

A União Europeia possui um dos regimes mais rigorosos de proteção aos direitos dos passageiros, com o Regulamento (CE) Nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro de 2004 estabelecendo as regras comuns para a compensação e assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento ou grande atraso de voos. O regulamento é aplicado pela Agência Europeia para a Segurança da Aviação (EASA) e se aplica a todos os voos regulares de passageiros operados por Companhias aéreas estabelecidas na União Europeia (UE), independente do seu destino.

O regulamento estabelece os seguintes direitos aos passageiros preteridos:

- Direito à assistência: em caso de atraso superior a 2 (duas) horas, a Companhia aérea deve fornecer aos passageiros assistência material gratuita, como alimentação, hospedagem e transporte.
- Direito à compensação: em caso de recusa de embarque ou cancelamento de voo, o passageiro tem direito a uma compensação financeira, que varia de acordo com a distância do voo.

O principal objetivo do regulamento é proteger os direitos dos passageiros em casos de problemas com voos garantindo o direito a assistência e compensação em situações adversas e as Companhias aéreas que descumprirem o regulamento podem ser multadas pela EASA.

De toda forma, diferente da Resolução ANAC Nº 400, o regulamento europeu não se aplica aos seguintes casos:

- Causas extraordinárias: se o atraso ou cancelamento do voo for causado por circunstâncias extraordinárias, como mau tempo, condições meteorológicas adversas, greve ou conflito armado, a Companhia aérea não é obrigada a fornecer assistência ou compensação aos passageiros.
- Voos regulares de curta distância: voos regulares com duração inferior a 1.500 quilômetros (km) não estão sujeitos à obrigação de compensação financeira.

A íntegra do Regulamento EASA Nº 261/2004 bem como todo o detalhamento encontrar-se-á no Anexo 2.

Diferente da União Europeia e do Brasil que possuem resoluções e/ou regulamentos específicos relacionados as assistências materiais, nos Estados Unidos, embora os passageiros estejam protegidos contra alguns problemas nos voos, infelizmente, não há regulamentação ampla que protejam os passageiros que entram e saem do país.

Ainda assim, caso os passageiros desejem obter uma compensação ao voar, elas irão se basear principalmente na lei contratual, ou seja, quaisquer direitos dos passageiros estão escritos nos termos e condições estabelecidos pelas próprias Companhias aéreas que, na maioria das vezes, não irá favorecer ao passageiro.

Já em um aspecto mais amplo e global, temos a Convenção de Montreal que é um acordo internacional que estabelece normas para a responsabilidade das Companhias aéreas em caso de danos a passageiros, bagagem ou carga no transporte aéreo internacional. Ela foi adotada em 28 de maio de 1999 e entrou em vigor em 4 de novembro de 2003.

A Convenção estabelece que a Companhia aérea é responsável por atrasos causados por culpa própria ou negligência bem como estabelece limites para a responsabilidade em casos de danos à bagagem ou carga. No entanto, a Companhia aérea não é responsável por atrasos causados por causas naturais, como mau tempo, desastres naturais ou atos de guerra.

Até o dia 30 de janeiro de 2024, 197 países são signatários da Convenção de Montreal. A lista completa dos países integrantes da convenção pode ser encontrada no site da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI) e encontrar-se-á no Anexo 3.

2.5 Demonstrações Contábeis ou Financeiras

De acordo com o IBRACON (Instituto Brasileiro de Contabilidade) e sua norma e procedimento de contabilidade - NPC 27, "as demonstrações contábeis são uma representação monetária estruturada da posição patrimonial e financeira em determinada data e das transações realizadas por uma entidade no período findo nessa data. O objetivo das demonstrações contábeis de uso geral é fornecer informações sobre a posição patrimonial e financeira, o resultado e o fluxo financeiro de uma entidade, que são úteis para uma ampla variedade de usuários na tomada de decisões. As demonstrações contábeis também mostram os resultados do gerenciamento, pela Administração, dos recursos que lhe são confiados."

De acordo com a NBC TG 26 (Norma Brasileira de contabilidade geral) emitida pelo Conselho Federal de contabilidade (CFC), a estrutura principal de uma demonstração financeira ou contábil deverá conter:

- Identificação das demonstrações contábeis
- Balanço patrimonial
- Demonstração do Resultado e demonstração do resultado abrangente
- Demonstração das mutações do patrimônio líquido
- Demonstrações do fluxo de caixa
- Notas explicativas

2.6 Análise das Demonstrações Contábeis ou Financeiras

A análise das demonstrações financeiras tem o objetivo de gerar informações úteis à tomada de decisões dos diversos usuários das informações contábeis, a fim de verificar se a empresa, por exemplo pode receber crédito, se é solvente, se é rentável, entre outras razões.

A análise das demonstrações financeiras é basicamente o estudo do desempenho econômico e financeiro de uma empresa em determinado período passado, para diagnosticar, quesitos de sua posição atual a fim de prever tendências futuras. (Diniz, 2015 – p.27).

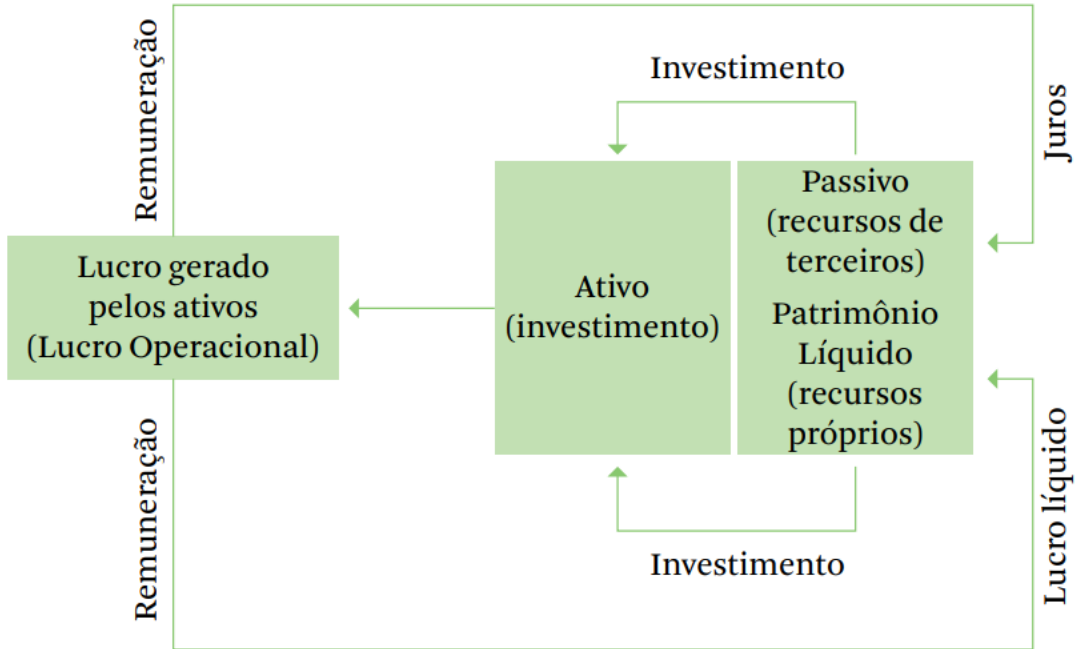
Em outras palavras Ludícibus (2009) afirma que a análise das demonstrações financeiras visa relatar, com base nas informações contábeis fornecidas pelas empresas, a posição econômico-financeira atual, as causas que determinaram a evolução apresentada e as tendências futuras. Em outras palavras, pela análise de balanços extraem-se informações sobre a posição passada, presente e futura (projetada) de uma empresa.

Ribeiro (2009), afirma que os analistas das demonstrações contábeis não são videntes nem adivinhos. Sua função é analisar dados concretos aplicando fórmulas de acordo com sua experiência contábil e, a partir disso, é capaz de avaliar o presente com base no passado e projetar o futuro, fundamentando-se sempre no desempenho dos últimos períodos analisados.

O estudo do passado de uma Companhia é parte fundamental para definir as estratégias a serem adotadas, a partir do ponto de vista de onde se está e o caminho que já foi percorrido é possível traçar planos factíveis para alcançar os objetivos pré-definidos. Reconhecer deficiências, observar oportunidades e direcionar os negócios são os resultados concretos da análise das demonstrações financeiras.

Definições de investimentos, expansão ou retração, abertura de novos negócios devem também levar em consideração os aspectos apresentados nessas demonstrações.

Figura 1 – Decisões financeiras baseadas no Balanço Patrimonial

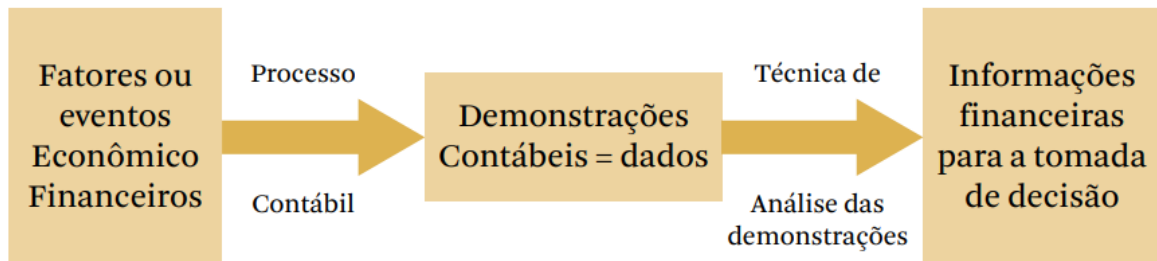


Fonte: Assaf Neto (2012)

A análise deve levar em consideração as especificidades do segmento em questão, para que essa possa ser direcionada levando em consideração as particularidades existentes. O produto deste trabalho deve ser escrito em linguagem corrente, utilizando gráficos com o objetivo de simplificar o entendimento de temas mais complexos, de modo que seja inteligível por qualquer gerente de uma organização, cumprindo assim seu objetivo de ser ponto de apoio para tomadas de decisões.

Reconhecendo a importância de realizar essa análise é preciso também conhecer quais os tipos de análises estão disponíveis, seus objetivos e método de aplicação.

Figura 2 – Sequência do processo de análise



Fonte: Matarazzo (2010)

De acordo com Matarazzo (2010), o grau de eficiência de uma análise financeira é proporcionalmente igual ao volume de informações analisadas.

Assaf Neto (2010), segrega em sua obra os relatórios contábeis elaborados pelas Companhias e que são as principais fontes de dados para o processo de análise financeira, como obrigatórios e não obrigatórios, sendo eles:

Tabela 4 – Demonstrações Financeiras obrigatórias e não obrigatórias

Obrigatórias	Não Obrigatórias
Balanço Patrimonial Demonstração do Resultado do Exercício Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados ou Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido Demonstração dos Fluxos de Caixa Demonstrações do Valor Adicionado (Companhias abertas)	Os relatórios não obrigatórios são aqueles geralmente voltados aos segmentos específicos de atuação das empresas e adicionalmente aos relatórios obrigatórios disponibilizam informações pertinentes as tomadas de decisões, esses são destinados ao gerenciamento interno ou ainda servem de balizador para o segmento de operação. Como exemplos de relatórios não obrigatórios Assaf Neto (2010), lista as Projeções de Vendas e Desempenho por produto.

Fonte: Adaptado de Assaf Neto (2010)

2.7 Metodologia de análise de Demonstrações Financeiras e Indicadores

Sete passos de uma metodologia de análise de demonstrações financeiras de companhia de capital aberto brasileiras, sugerida por Corrêa (2023):

1. Ler o relatório do auditor independente, em casos de Companhias fechadas e não auditadas esse item não seria possível.
2. Obter as demais informações necessárias para análise.
3. Buscar conhecer a empresa, o (s) negócio(s) em que atua, a estratégia empresarial, o modelo de negócios, o modelo contábil empregado na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras, os principais fatores de risco e os riscos de mercado a que a empresa está sujeita. As principais fontes de informações para uma companhia aberta brasileira são demonstrações financeiras anuais, demonstrações financeiras trimestrais, relatório do auditor independente, relatório da administração, notas explicativas, release de resultados, formulário cadastral, formulário de referência, parecer do comitê de auditoria e parecer do conselho fiscal, estes dois últimos se constituídos.
4. Organizar os dados dos balanços patrimoniais, das demonstrações dos resultados, das demonstrações dos fluxos de caixa, das informações por segmento e das demonstrações do valor adicionado em uma planilha de Excel. A organização dessas informações em uma planilha de Excel, de forma evolutiva no tempo aumenta substancialmente o poder de análise e facilita sobremaneira o cálculo dos índices.
5. Calcular índices de acordo com o propósito da análise (nem índices demais nem índices de menos!). Se necessário e possível, comparar com índices setoriais ou índices de outras empresas.
6. Analisar as informações e tirar as conclusões relativas ao propósito da análise.

7. Registrar o processo de análise com a respectiva conclusão sobre a situação financeira da empresa em um relatório que seja útil para o analista e eventualmente para terceiros.

Figura 3 – Processo de análise das Demonstrações



Fonte: Corrêa (2023)

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

A análise das demonstrações financeiras, com foco nos impactos gerados pela Resolução ANAC nº 400, tem como objetivo prover base de informação para tomada de decisões voltadas as estratégias de negócio de empresas que atuam na Aviação Comercial no Brasil.

A metodologia a ser utilizada nesse trabalho estará voltada a pesquisas bibliográficas, e principalmente coleta de dados públicos das três principais Companhias Aéreas que operam no Brasil através dos quais será possível analisar os impactos mencionados acima.

Escolheu-se a metodologia de levantamento de dados históricos, uma vez que, como mencionado no item 2.6 deste projeto, do ponto de vista das Análises de Demonstrações Financeiras o estudo do passado de uma Companhia é parte fundamental para analisar padrões e definir estratégias para alcançar um resultado cada vez mais eficiente.

Utilizaremos como método da análise dos dados coletados na nossa pesquisa quantitativa, a análise exploratória (tabulações cruzadas, formas gráficas etc.) com base nos dados bivariados. Quanto à abordagem será realizada pesquisa com base quantitativa com classificação descritiva utilizando-se como base a pesquisa documental realizada a partir da coleta de dados, onde serão tratados os dados secundários obtidos (principalmente as bases de dados reportadas pelas Companhias aéreas à ANAC) a fim de aplicar e calcular os impactos nos indicadores financeiros, contábeis e nas demonstrações financeiras das três principais Companhias aéreas do Brasil.

A pesquisa bibliográfica dará o embasamento teórico necessário ao assunto pesquisado como referências, além de permitir a escolha das variáveis a serem consideradas nas análises a serem realizadas.

4. LEVANTAMENTO E ANÁLISE DA INFORMAÇÃO

4.1 Análise de dados de voos

O Art. 26 da Resolução ANAC nº 400, determina os casos em que as Companhias aéreas devem oferecer assistência material aos passageiros. Entretanto, a ANAC não faz distinção dos motivos dos atrasos e cancelamentos dos voos, sejam eles por responsabilidades das próprias Companhias (manutenção de aeronave, problemas com tripulação, entre outros) ou por responsabilidade de terceiros ou força maior, como por exemplo, quando um aeródromo está fechado por temas relacionados ao clima ou quando há um problema de infraestrutura dos aeródromos.

A partir de agora, para facilitar a apresentação das análises, vamos denominar os problemas de atraso e cancelamentos como contingências. Estas contingências poderão ser classificadas como:

- Voluntárias: que são geradas por responsabilidade da Companhia aérea.
- Involuntárias: que não são geradas por responsabilidade da Companhia aérea.

Para efeito dos nossos estudos, vamos considerar o impacto nas demonstrações financeiras das Companhias aéreas apenas dos casos de CONTINGÊNCIAS INVOLUNTÁRIAS.

Esta definição baseia-se na avaliação realizada por FOJA *et al.* (2017) em que, em sua análise sobre o “Aspecto Consumerista” da Legislação vigente à época (Resolução ANAC nº 141, que também indica a necessidade de assistência material aos passageiros, nos mesmos moldes da resolução atual) indica que o “o Código Civil Brasileiro é claro ao dispor que o transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo por motivo de força maior”.

O mesmo estudo, indica que “foram realizados benchmarkings relativos aos processos de prestação da assistência material em outras empresas aéreas” e comparada a resolução da ANAC com a legislação de outros países, como por exemplo, Estados Unidos, Espanha, além de países do continente americano, com

cenário econômico mais próximo do Brasil, como: Chile, Colômbia, Equador, México, Paraguai, Peru, Uruguai, Argentina e Bolívia. Este estudo conclui que “somente no Brasil há obrigatoriedade de assistência material independente da causa geradora, ou seja, todos os outros países possuem e cumprem as excludentes de responsabilidade previstas em sua legislação”.

Dados estes argumentos, iniciamos as análises dos voos realizados pelas 3 Companhias em análise para identificar o percentual de contingências involuntárias no período de análise (anos de 2017, 2018 e 2019) e assim poder identificar os impactos de se ter uma legislação em discrepância com as demais legislações revisadas.

A definição de utilização destes 3 anos foi feita devido à necessidade de utilizar anos de operação normal das Companhias aéreas (excluindo o período de pandemia), e por entendermos que um período maior reduz os impactos de possíveis discrepâncias de clima em um ano específico, como o que ocorreu nos meses de outubro e novembro de 2023, principalmente em São Paulo, local do maior volume de origem de voos no Brasil.

A extração dos dados foi realizada diretamente no site da ANAC Dados e Estatísticas, onde são publicados os dados de todos os voos realizados com origem no Brasil, domésticos e internacionais. Os dados publicados pela ANAC são dados reais fornecidos pelas próprias Companhias aéreas e publicados para garantir a transparência do setor. O relatório utilizado foi: “Consulta de Voos Passados – VRA”.

O relatório em questão apresenta informações, dentre outras, de: Companhia aérea, dados dos voos, datas de partida e chegadas previstas, aeródromo utilizado, situação do voo, situação da partida do voo e justificativas.

Com base nos resultados destas extrações, foi feita uma análise da “situação da partida” de todos os voos e os resultados estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela 5 – Situação da partida dos voos realizados entre 2017 e 2019

Situação da Partida	2017	2018	2019	Total	%
Pontual	93.581	295.975	358.534	748.090	31,0
Antecipada	120.570	310.369	394.432	825.371	34,3
Atraso 30-60	26.969	31.436	33.609	92.014	3,8
Atraso 60-120	10.328	12.189	13.739	36.256	1,5
Atraso 120-240	3.581	4.178	4.710	12.469	0,5
Atraso >240	626	906	987	2.519	0,1
Sem status	567.658	112.525	12.571	692.754	28,8
Total	823.313	767.578	818.582	2.409.473	100%

Fonte: Elaborada pelos autores

Na análise dos dados, verificamos que os voos com status da partida não declarados (sem status) correspondem a voos que foram realizados sem atrasos e a voos cancelados.

Neste cenário, consideramos para efeito de análise apenas os voos com atrasos superiores a 120 minutos, que são aqueles que geram a necessidade de assistência material aos passageiros, conforme resolução da ANAC e os voos sem status, para poder considerar os cancelamentos.

Para prosseguir foi realizada uma análise dos voos em questão para obtenção dos motivos dos atrasos e classificação destas contingências como VOLUNTÁRIAS e INVOLUNTÁRIAS.

O resultado desta análise, com a classificação de todos os motivos de atrasos e cancelamentos está apresentado na tabela a seguir. Vale mencionar que, como premissa para esta análise, todos os casos de atrasos ou cancelamentos que não continham justificativa do problema foram considerados como VOLUNTÁRIOS, ou seja, de responsabilidade da Companhia aérea e a assistência material é devida, independente da legislação dos países.

Tabela 6 – Justificativas de atraso e/ou cancelamentos de voos

JUSTIFICATIVA DO CANCELAMENTO / ATRASO	CLASSIFICAÇÃO
Abastecimento/destaqueio	Voluntária
Aeroporto com restrições operacionais	Involuntária
Aeroporto de destino interditado	Involuntária
Aeroporto de origem interditado	Involuntária
Aeroporto destino abaixo dos limites	Involuntária
Aeroporto origem abaixo dos limites	Involuntária
Alternativa abaixo dos limites	Involuntária
Antecipação de horário autorizada	Voluntária
Atraso devido retorno - condições meteorológicas	Involuntária
Atrasos não específicos – outros	Voluntária
Autorizado	Voluntária
Avaria durante operações em solo	Voluntária
Avaria durante operações em voo	Voluntária
Conexão aeronave/volta - voo de ida não penalizado aeroporto interditado	Involuntária
Conexão aeronave/volta - voo de ida não penalizados condições meteorológicas	Involuntária
Conexão de aeronave	Voluntária
Defeitos da aeronave	Voluntária
Degelo e remoção de neve e/ou lama em aeronave	Involuntária
Facilidades do aeroporto - restrições de apoio	Involuntária
Falha equipo automotivo e de atendimento de pax	Involuntária
Liberação serv. Tráfego aéreo/antecipação	Involuntária
Migração/alfândega/saúde	Involuntária
Plano de voo – aprovação	Voluntária
Remoção gelo/água/lama/areia - em aeroporto	Involuntária
Segurança/pax/carga/alarme	Voluntária
Troca de aeronave	Voluntária
Cancelamento - aeroporto destino abaixo limites	Involuntária
Cancelamento – aeroporto origem abaixo limites	Involuntária
Cancelamento – conexão aeronave/volta – voo de ida cancelado – aeroporto interditado	Involuntária
Cancelamento - conexão aeronave/volta - voo de ida cancelado - condições meteorológicas	Involuntária
Cancelamento por motivos técnicos – operacionais	Voluntária
Devido aeroporto de destino interditado	Involuntária
Devido aeroporto de origem interditado	Involuntária
Cancelamento – conexão aeronave/volta – voo de ida cancelado – condições meteorológicas 13 a2-2	Involuntária
Específico para voo especial de experiência	Voluntária
Programado - feriado nacional	Voluntária
Voo especial de retorno (exclusivo para retorno ao aeroporto de origem)	Voluntária
Programado – feriado nacional	Voluntária
Sem justificativa	Voluntária

Fonte: Elaborada pelos autores

Com base nesta classificação obtivemos o seguinte resultado:

Tabela 7 – Percentual de atrasos / cancelamentos, por contingência e por ano

CONTINGÊNCIA	2017	%	2018	%	2019	%	Total	% Total
Involuntária	7.128	8,2%	7.672	23,2%	9.109	50,0%	23.909	17,4%
Voluntária	79.416	91,8%	25.356	76,8%	9.094	50,0%	113.866	82,6%
Total Geral	86.544	100,0%	33.028	100,0%	18.203	100,0%	137.775	100,0%

Fonte: Elaborada pelos autores

4.2 Demonstrações Financeiras Publicadas

Para à análise das demonstrações financeiras, será apresentado o mesmo período da coleta de dados de voos, conforme acima, a fim de expurgar todos os desvios e impactos ocorridos no período pandêmico, que afetou significativamente o segmento de transporte aéreo mundial.

As informações abaixo foram extraídas dos sites (relação com investidores) de cada uma das empresas e as aberturas apresentadas respeitam a divulgação oficial de cada uma delas (todos os valores estão apresentados em milhares de Reais).

4.2.1 Azul Linhas Aéreas Brasileiras
Figura 4 – Balanço Patrimonial – Azul (Ativo)

BALANÇO PATRIMONIAL - AZUL S.A.			
ATIVO	2019	2018	2017
ATIVO CIRCULANTE			
Caixa e equivalente de caixa	1.647.880	1.169.136	762.319
Aplicações financeiras	62.009	517.423	1.036.148
Caixa restrito	-	-	8.808
Contas a receber	1.165.866	1.069.056	914.428
Subarrendamento de aeronaves a receber	75.052	-	-
Estoques	260.865	200.145	150.393
Ativo disponível para venda	51.850	283.841	112.891
Depósito em garantia e reserva de manutenção	258.212	-	-
Tributos a recuperar	139.668	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	168.148	6.654	10.345
Despesas antecipadas	139.403	163.829	109.784
Outros ativos circulantes	169.778	111.714	199.225
Total do ativo circulante	4.138.731	3.521.798	3.304.341
ATIVO NÃO CIRCULANTE			
Aplicações financeiras	1.397.699	1.287.781	835.957
Subarrendamento de aeronaves a receber	204.452	-	-
Depósito em garantia e reserva de manutenção	1.393.321	1.546.720	1.259.127
Instrumentos financeiros derivativos	657.776	588.726	410.477
Tributos a recuperar	244.601	-	-
Despesas antecipadas	22.216	21.683	4.472
Outros ativos não circulantes	497.567	520.723	215.707
Imobilizado e direito de uso	9.553.643	3.289.219	3.325.535
Intangível	1.087.484	1.016.556	961.000
	15.058.759	8.271.408	7.012.275
TOTAL DO ATIVO	19.197.490	11.793.206	10.316.616

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 5 – Balanço Patrimonial – Azul (Passivo)

BALANÇO PATRIMONIAL - AZUL S.A.			
PASSIVO	2019	2018	2017
PASSIVO CIRCULANTE			
Empréstimos e financiamentos	481.227	335.051	568.234
Passivo de arrendamento	1.585.233	-	-
Fornecedores	1.376.850	1.166.291	953.534
Fornecedores - risco sacado	249.727	162.778	-
Transporte a executar	2.090.222	1.672.452	1.287.434
Reembolso a clientes	4.032	-	-
Salários, provisões e encargos sociais	357.571	244.008	246.336
Prêmios de seguros a pagar	49.938	34.999	24.411
Tributos a recolher	49.060	56.999	44.418
Programa de parcelamento fiscal	13.480	9.749	9.772
Instrumentos financeiros derivativos	81.196	180.975	48.522
Provisões	323.441		
Outros passivos circulantes	200.043	193.492	151.696
Total do passivo circulante	6.862.020	4.056.794	3.334.357
PASSIVO NÃO CIRCULANTE			
Empréstimos e financiamentos	3.036.929	3.370.971	2.921.653
Passivo de arrendamento	10.521.388		
Instrumentos financeiros derivativos	228.994	260.019	378.415
Imposto de renda e contribuição social diferidos	242.516	443.894	326.911
Programa de parcelamento fiscal	119.300	95.705	105.431
Provisões	1.489.911	80.984	73.198
Outros passivos não circulantes	215.606	321.139	343.041
Total do passivo não circulante	15.854.644	4.572.712	4.148.649
TOTAL DO PASSIVO	22.716.664	8.629.506	7.483.006
PATRIMÔNIO LÍQUIDO			
Capital social	2.243.215	2.209.415	2.163.377
Reserva de capital	1.928.830	1.918.373	1.898.926
Ações em tesouraria	(15.565)	(10.550)	(2.745)
Outros resultados agrangentes	(159.261)	(117.324)	(11.192)
Prejuízos acumulados	(7.516.393)	(836.214)	(1.214.756)
Total do patrimônio líquido	(3.519.174)	3.163.700	2.833.610
TOTAL DO PASSIVO	19.197.490	11.793.206	10.316.616

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 6 – Resultado do Exercício – Azul

RESULTADO DO EXERCÍCIO - AZUL S.A.			
	2019	2018	2017
Transporte de passageiros	10.907.889	8.670.132	6.695.340
Transporte de cargas e outras receitas	534.428	483.225	1.094.157
Receitas líquidas	11.442.317	9.153.357	7.789.497
Custos dos serviços prestados	(11.366.825)	(7.556.114)	(5.983.382)
Lucro bruto	75.492	1.597.243	1.806.115
Despesas operacionais			
Comerciais	(471.312)	(386.874)	(327.927)
Administrativas	(799.580)	(684.921)	(613.167)
Outras despesas operacionais	-	-	-
	(1.270.892)	(1.071.795)	(941.094)
Lucro (prejuízo) operacional	(1.195.400)	525.448	865.021
Receitas financeiras	72.071	41.393	94.805
Despesas financeiras	(1.329.524)	(410.207)	(524.033)
Instrumentos financeiros derivativos	325.452	298.094	(90.171)
Variações monetárias e cambiais, líquidas	(391.905)	(194.706)	57.871
	(1.323.906)	(265.426)	(461.528)
Resultado de transações com partes relacionadas, líquido	(16.959)	342.083	194.351
Prejuízo antes do IR e CSLL	(2.536.265)	602.105	597.844
Imposto de renda e contribuição social corrente	(2.228)	(11.224)	2.875
Imposto de renda e contribuição social diferido	135.407	(170.604)	(71.680)
Lucro (prejuízo) do exercício	(2.403.086)	420.277	529.039

Fonte: Elaborada pelos autores

4.2.2 Gol Linhas Aéreas Inteligentes
Figura 7 – Balanço Patrimonial – GOL (Ativo)

BALANÇO PATRIMONIAL - GOL Linhas Aéreas Inteligentes			
ATIVO	2019	2018	2017
ATIVO CIRCULANTE			
Caixa e equivalente de caixa	662.830	826.187	1.026.862
Aplicações financeiras	628.343	478.364	955.589
Caixa restrito	355.769	133.391	-
Contas a receber	739.699	853.328	936.478
Estoques	195.638	180.141	178.491
Adiantamento de fornecedores e terceiros	318.769	-	-
Tributos a recuperar	186.955	360.796	83.210
Instrumentos financeiros derivativos	12.526	-	40.647
Outros ativos circulantes	144.822	478.628	123.721
Total do ativo circulante	3.245.351	3.310.835	3.344.998
ATIVO NÃO CIRCULANTE			
Aplicações financeiras	992	-	-
Caixa restrito	188.838	688.741	268.047
Depósito em garantia e reserva de manutenção	2.058.455	1.612.295	1.163.759
Adiantamento a fornecedores e terceiros	89.701	-	-
Tributos a recuperar	318.404	95.873	7.045
Impostos diferidos	53.563	73.822	276.514
Outros ativos não circulantes	34.338	-	-
Instrumentos financeiros derivativos	116.283	-	-
Investimentos	815	1.177	1.333
Imobilizado e direito de uso	4.960.288	2.818.057	3.195.767
Intangível	1.747.108	1.777.466	1.747.285
	9.568.785	7.067.431	6.659.750
TOTAL DO ATIVO	12.814.136	10.378.266	10.004.748

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 8 – Balanço Patrimonial – GOL (Passivo)

BALANÇO PATRIMONIAL - GOL Linhas Aéreas Inteligentes			
PASSIVO	2019	2018	2017
PASSIVO CIRCULANTE			
Empréstimos e financiamentos	2.353.279	1.223.324	1.162.872
Passivo de arrendamento	1.317.008	135.799	28.387
Fornecedores	1.612.536	1.403.815	1.249.124
Fornecedores - risco sacado	-	365.696	78.416
Transporte a executar	2.050.799	1.673.987	1.476.514
Taxas e tarifas aeroportuárias	907.958	556.300	365.651
Salários, provisões e encargos sociais	334.670	368.764	305.454
Programa de milhagem	1.258.502	826.284	765.114
Tributos a recolher	73.614	111.702	134.951
Adiantamento de clientes	27.897	169.967	21.718
Instrumentos financeiros derivativos	5.297	195.444	34.457
Provisões	169.381	70.396	46.561
Outros passivos circulantes	287.275	99.078	100.401
Total do passivo circulante	10.398.216	7.200.556	5.769.620
PASSIVO NÃO CIRCULANTE			
Empréstimos e financiamentos	7.623.687	5.861.143	5.942.795
Passivo de arrendamento	6.267.184	135.686	110.723
Fornecedores	32.658	120.137	222.026
Impostos a recolher	32.362	54.659	66.196
Programa de milhagem	322.460	192.569	188.204
Provisões	1.353.515	829.198	562.628
Impostos diferidos	219.634	227.290	188.005
Instrumentos financeiros derivativos	-	214.218	-
Outros passivos não circulantes	331.479	48.161	43.072
Total do passivo não circulante	16.182.979	7.683.061	7.323.649
TOTAL DO PASSIVO	26.581.195	14.883.617	13.093.269
PATRIMÔNIO LÍQUIDO			
Capital social	3.009.436	2.942.612	2.927.184
Ações a emitir	1.180	2.818	-
Reserva de capital	207.246	88.476	88.762
Ações em tesouraria	(62.215)	(126)	(4.168)
Ajuste de avaliação patrimonial	(577.369)	(500.022)	(79.316)
Remuneração baseada em ações	-	117.413	119.308
Efeitos de alteração de participação societária	-	759.984	760.545
Prejuízos acumulados	(16.985.370)	(8.396.567)	(7.312.849)
Total do patrimônio líquido	(14.407.092)	(4.985.412)	(3.500.534)
Participação de acionistas não controladores	640.033	480.061	412.013
TOTAL DO PASSIVO	12.814.136	10.378.266	10.004.748

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 9 – Resultado do Exercício – GOL

RESULTADO DO EXERCÍCIO - GOL Linhas Aéreas Inteligentes			
	2019	2018	2017
Transporte de passageiros	13.077.743	10.633.488	9.564.041
Transporte de cargas e outras receitas	786.961	777.866	764.993
Receitas líquidas	13.864.704	11.411.354	10.329.034
Custos dos serviços prestados	(9.807.028)	(9.135.311)	(7.434.780)
Lucro bruto	4.057.676	2.276.043	2.894.254
Despesas operacionais			
Comerciais	(902.669)	(761.926)	(922.298)
Administrativas	(1.341.698)	(1.028.709)	(976.065)
Outras despesas operacionais	319.353	914.167	-7072
	(1.925.014)	(876.468)	(1.905.435)
Resultado de equivalência patrimonial	77	387	544
Lucro (prejuízo) operacional	2.132.739	1.399.962	989.363
Receitas financeiras	389.563	259.728	213.446
Despesas financeiras	(1.748.265)	(1.061.089)	(1.050.461)
Variações monetárias e cambiais, líquidas	(385.092)	(1.081.197)	(81.744)
	(1.743.794)	(1.882.558)	(918.759)
Prejuízo antes do IR e CSLL	388.945	(482.596)	70.604
Imposto de renda e contribuição social corrente	(178.621)	(52.139)	(239.846)
Imposto de renda e contribuição social diferido	(30.986)	(244.989)	547.059
Lucro (prejuízo) do exercício	179.338	(779.724)	377.817
Atribuídos aos			
Acionistas controladores	(117.273)	(1.085.393)	18.792
Acionistas não controladores da Smiles	296.611	305.669	359.025
	179.338	(779.724)	377.817

Fonte: Elaborada pelos autores

4.2.3 Latam Airlines Brasil

Figura 10 – Balanço Patrimonial – LATAM Brasil (Ativo)

BALANÇO PATRIMONIAL - LATAM BRASIL (TAM S.A. - EMPRESA BRASILEIRA PERTENCENTE A ESTRUTURA SOCIETÁRIA DA EMPRESA LATAM S.A)			
ATIVO	2019	2018	2017
ATIVO CIRCULANTE			
Caixa e equivalente de caixa	1.286.509	874.948	777.464
Aplicações financeiras	1.540.026	1.234.999	1.561.226
Caixa restrito	5.417	10.083	5.338
Contas a receber	7.421.347	6.498.427	4.636.454
Estoques	813.276	472.641	365.869
Tributos a recuperar	523.101	609.799	391.492
Outros ativos financeiros	83.877	-	-
Adiantamento a fornecedores	1.054.697		
Outros créditos	192.640		
Pré-pagamentos de manutenções	-	3.221	35.873
Demais contas a receber	2.040.398	1.931.126	155.073
Ativos disponíveis para venda	5.577	18.147	18.672
Total do ativo circulante	14.966.865	11.653.391	7.947.461
ATIVO NÃO CIRCULANTE			
Caixa restrito	34.810	36.215	31.838
Imposto de renda e contribuiçã social diferidos	951.935	1.018.115	1.080.758
Depósitos judiciais	946.358	845.106	734.473
Outros créditos	79.416		
Demais contas a receber	2.132	8.671	8.585
	2.014.651	1.908.107	1.855.654
Imobilizado	3.373.432	2.595.689	2.558.116
Intangível	708.347	552.456	460.214
Total do ativo não circulante	6.096.430	5.056.252	4.873.984
TOTAL DO ATIVO	21.063.295	16.709.643	12.821.445

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 11 – Balanço Patrimonial – LATAM Brasil (Passivo)

BALANÇO PATRIMONIAL - LATAM BRASIL (TAM S.A. - EMPRESA BRASILEIRA PERTENCENTE A ESTRUTURA SOCIETÁRIA DA EMPRESA LATAM S.A)			
PASSIVO	2019	2018	2017
PASSIVO CIRCULANTE			
Arrendamentos financeiros	915.673	210.218	167.841
Empréstimos a pagar - Mútuos	610.205	-	-
Fornecedores	7.565.284	6.464.157	3.972.169
Salários e encargos sociais	712.191	612.250	619.456
Receitas diferidas	3.508.926	2.974.612	3.524.780
Impostos a recolher	222.218	137.731	115.892
Provisão para manutenção	797.985	144.397	285.835
Outros passivos financeiros	533.181	24.523	-
Demais contas a pagar	49.275	56.686	153.338
Total do passivo circulante	14.914.938	10.624.574	8.839.311
PASSIVO NÃO CIRCULANTE			
Arrendamentos financeiros	791.961	1.072.836	1.022.785
Provisões para riscos tributários , trabalhistas e cíveis	1.174.145	1.024.034	883.569
Empréstimos a pagar - Mútuos	8.822	229.523	238.006
Provisão para manutenção	546.326	1.137.054	1.152.272
Dividendos a pagar	858	858	858
Outros adiantamentos	35.663	-	-
Demais contas a pagar	113	134.812	33
Total do passivo não circulante	2.557.888	3.599.117	3.297.523
TOTAL DO PASSIVO	17.472.826	14.223.691	12.136.834
PATRIMÔNIO LÍQUIDO			
Capital social	3.972.351	1.980.899	5.730.908
Reserva de capital	(937.876)	128.016	130.454
Reserva de lucros	-	-	18.851
Prejuízos acumulados	(94.043)	(249.363)	(5.851.207)
Ajuste de avaliação patrimonial	6.743.979	542.019	571.899
Total do patrimônio líquido	9.684.411	2.401.571	600.905
Participação dos acionistas não contradores	6.058	84.381	83.706
TOTAL DO PASSIVO	27.163.295	16.709.643	12.821.445

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 12 – Resultado do exercício – LATAM Brasil

RESULTADO DO EXERCÍCIO - LATAM BRASIL (TAM S.A. - EMPRESA BRASILEIRA PERTENCENTE A ESTRUTURA SOCIETÁRIA DA EMPRESA LATAM S.A)			
	2019	2018	2017
Receita operacional líquida	20.363.075	17.751.517	15.861.123
Custo dos serviços prestados	<u>(16.693.217)</u>	<u>(15.357.427)</u>	<u>(12.711.994)</u>
Lucro operacional bruto	<u>3.669.858</u>	<u>2.394.090</u>	<u>3.149.129</u>
Despesas com vendas	(1.610.221)	(1.364.676)	(1.269.676)
Despesas gerais e administrativas	(749.898)	(663.146)	(776.733)
Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas	62.246	23.446	(201.366)
Lucro operacional	<u>1.371.985</u>	<u>389.714</u>	<u>901.354</u>
Receitas financeiras	151.878	207.117	365.432
Despesas financeiras	(250.649)	(170.054)	(377.130)
Variação cambial líquida	(284.400)	(230.555)	(51.780)
Resultado de equivalência patrimonial			-
Lucr antes do imposto de renda e da contribuição social	<u>988.814</u>	<u>196.222</u>	<u>837.876</u>
Imposto de renda e contribuição social:			
Corrente	(218.635)	(206.130)	(288.692)
Diferido	(66.180)	(81.889)	(36.868)
Lucro (prejuízo) do exercício	<u>703.999</u>	<u>(91.797)</u>	<u>512.316</u>
Atribuídos aos			
Acionistas da TAM S.A.	679.001	(205.496)	373.137
Acionistas não controladores	<u>24.998</u>	<u>113.699</u>	<u>139.179</u>
	<u>703.999</u>	<u>(91.797)</u>	<u>512.316</u>

Fonte: Elaborada pelos autores

4.3 Demonstrações Financeiras ANAC

Os Demonstrativos abaixo estão publicados oficialmente no site da ANAC e é relevante para esta análise uma vez que representa apenas os dados do negócio relacionado ao transporte de passageiros de cada Companhia, expurgando os demais negócios operados por elas (todos os valores estão apresentados em milhares de Reais com ênfase nos custos tratados neste projeto).

Figura 13 – Demonstração financeira ANAC - Azul

	2019	2018	2017
Ativo	17.112.163	9.554.106	8.574.541
Passivo	17.112.163	9.554.106	8.574.541
Receita Operacional Bruta	11.764.783	9.525.014	8.101.143
(-) Deduções da Receita Operacional Bruta	(359.262)	(401.763)	(333.394)
(=) Receita Operacional Líquida	11.405.521	9.123.251	7.767.749
(-) Custos dos Serviços Prestados	(11.443.254)	(7.624.455)	(6.096.035)
(-) Assistência a Passageiros	(75.649)	(48.307)	(41.247)
(-) Indenizações Extrajudiciais	(29)	(5.814)	(3.930)
(-) Condenações Judiciais Decorrentes da Prestação de Serviços Aéreos	(92.033)	(62.372)	(87.943)
(=) Lucro Bruto	(37.732)	1.498.796	1.671.714
(-) Despesas Operacionais dos Serviços Aéreos Públicos	(1.153.779)	(992.316)	(868.880)
(+/-) Outras Receitas/Despesas	-	-	-
(+/-) Equivalência Patrimonial	(51.990)	71.371	(34.814)
(=) Resultado Antes das Receitas e Despesas Financeiras	(1.243.501)	577.851	768.020
(+/-) Resultado Financeiro Líquido	(1.216.232)	(388.101)	(493.380)
(=) Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	(2.459.733)	189.750	274.640
(+/-) Tributos sobre o Lucro	84.711	(19.495)	3.946
(=) Resultado Líquido das Operações Continuadas	(2.375.022)	170.255	278.586
(+/-) Resultado Líquido das Operações Descontinuadas após Tributos	-	-	-
(=) Resultado Líquido do Período	(2.375.022)	170.255	278.586
(=) Total dos Resultados Abrangentes do Período	(5.292)	(106.132)	22.325

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 14 – Demonstração financeira ANAC - GOL

	2019	2018	2017
Ativo	12.094.247	8.029.696	7.603.648
Passivo	12.094.247	8.029.696	7.603.648
Receita Operacional Bruta	13.523.358	11.204.977	10.087.694
(-) Deduções da Receita Operacional Bruta	(466.662)	(583.453)	(533.060)
(=) Receita Operacional Líquida	13.056.696	10.621.524	9.554.634
(-) Custos dos Serviços Prestados	(9.751.962)	(8.963.630)	(7.411.026)
(-) Assistência a Passageiros	(174.412)	(152.725)	(93.438)
(-) Indenizações Extrajudiciais	(7.515)	(6.217)	(40.545)
(-) Condenações Judiciais Decorrentes da Prestação de Serviços Aéreos	(32.766)	(23.706)	(82.274)
(=) Lucro Bruto	3.304.734	1.657.895	2.143.608
(-) Despesas Operacionais dos Serviços Aéreos Públicos	(1.713.782)	(1.499.677)	(1.748.573)
(+/-) Outras Receitas/Despesas	-	-	-
(+/-) Equivalência Patrimonial	77	387	(3.695)
(=) Resultado Antes das Receitas e Despesas Financeiras	1.591.030	158.604	391.341
(+/-) Resultado Financeiro Líquido	(1.389.951)	(1.339.693)	(793.738)
(=) Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	201.079	(1.181.089)	(402.397)
(+/-) Tributos sobre o Lucro	12.761	12.888	373.633
(=) Resultado Líquido das Operações Continuadas	213.840	(1.168.201)	(28.764)
(+/-) Resultado Líquido das Operações Descontinuadas após Tributos	-	-	-
(=) Resultado Líquido do Período	213.840	(1.168.201)	(28.764)
(=) Total dos Resultados Abrangentes do Período	(71.066)	(420.707)	67.913

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 15 – Demonstração financeira ANAC – LATAM Brasil

	2019	2018	2017
Ativo	17.624.517	12.291.097	9.762.514
Passivo	17.624.517	12.291.097	9.762.514
Receita Operacional Bruta	19.896.709	16.990.286	15.019.918
(-) Deduções da Receita Operacional Bruta	(515.431)	(593.361)	(562.682)
(=) Receita Operacional Líquida	19.381.278	16.396.924	14.457.236
(-) Custos dos Serviços Prestados	(16.060.763)	(14.829.926)	(12.235.618)
(-) Assistência a Passageiros	(99.480)	(84.839)	(64.014)
(-) Indenizações Extrajudiciais	(4.117)	(8.882)	(9.379)
(-) Condenações Judiciais Decorrentes da Prestação de Serviços Aéreos	(191.582)	(133.331)	(118.674)
(=) Lucro Bruto	3.320.515	1.566.999	2.221.618
(-) Despesas Operacionais dos Serviços Aéreos Públicos	(2.199.254)	(1.733.249)	(1.825.029)
(+/-) Outras Receitas/Despesas	74.957	34.105	7.168
(+/-) Equivalência Patrimonial	6.270	101.354	(79.878)
(=) Resultado Antes das Receitas e Despesas Financeiras	1.202.488	(30.791)	323.880
(+/-) Resultado Financeiro Líquido	(421.463)	(388.546)	(115.566)
(=) Resultado Antes dos Tributos sobre o Lucro	781.026	(419.336)	208.314
(+/-) Tributos sobre o Lucro	(190.450)	(23.523)	(87.804)
(=) Resultado Líquido das Operações Continuadas	590.576	(442.860)	120.509
(+/-) Resultado Líquido das Operações Descontinuadas após Tributos	-	-	-
(=) Resultado Líquido do Período	590.576	(442.860)	120.509
(=) Total dos Resultados Abrangentes do Período	103.560	(56.274)	-

Fonte: Elaborada pelos autores

4.4 Análise dos impactos das assistências materiais

Com base nos dados apresentados nos itens 4.1 e 4.3, analisamos os indicadores mais relevantes para o setor bem como o impacto das assistências materiais nas Demonstrações financeiras das três empresas selecionadas considerando inclusive o valor recalculado dos custos com assistências materiais e indenizações a passageiros considerando a não oneração do setor com eventos involuntários, ou seja, aqueles que não estão relacionados diretamente a estratégia ou ineficiência das Companhias, mas sim oriundos de eventos climáticos adversos e/ou eventos de força maior que impeçam que a prestação do serviço seja executada conforme o acordo firmado no momento da contratação.

Figura 16 – Análises - Azul

AZUL - Linhas Aéreas					
% sobre a receita líquida					
	2019		2018		2017
Receita operacional líquida	11.405.521		9.123.251		7.767.749
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(167.710)	1,47%	(116.492)	1,28%	(133.121) 1,71%
% sobre os Custos dos serviços prestados					
Custo Total dos serviços prestados	(11.443.254)		(7.624.455)		(6.096.035)
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(167.710)	-1,47%	(116.492)	-1,53%	(133.121) -2,18%
% por tipo de Custo					
(-) Pessoal	(1.563.073)	13,66%	(1.144.394)	15,01%	(1.011.452) 16,59%
(-) Diárias e Passagens	(206.359)	1,80%	(174.479)	2,29%	(144.349) 2,37%
(-) Treinamento	(30.573)	0,27%	(10.142)	0,13%	(15.453) 0,25%
(-) Combustíveis e Lubrificantes	(3.085.603)	26,96%	(2.644.257)	34,68%	(1.848.195) 30,32%
(-) Assistência a Passageiros	(75.649)	0,66%	(48.307)	0,63%	(41.247) 0,68%
(-) Indenizações Extrajudiciais	(29)	0,00%	(5.814)	0,08%	(3.930) 0,06%
(-) Condenações Judiciais sobr Prestação de Serviços Aéreos	(92.033)	0,80%	(62.372)	0,82%	(87.943) 1,44%
(-) Comissaria	(132.460)	1,16%	(100.099)	1,31%	(88.112) 1,45%
(-) Handling	(48.087)	0,42%	(39.995)	0,52%	(31.854) 0,52%
(-) Limpeza de aeronaves	(6.587)	0,06%	(5.188)	0,07%	(4.836) 0,08%
(-) Seguros	(38.574)	0,34%	(27.899)	0,37%	(24.497) 0,40%
(-) Arrendamentos	(95.340)	0,83%	(1.512.732)	19,84%	(1.230.072) 20,18%
(-) Manutenção e Revisão de Aeronaves e Motores	(354.105)	3,09%	(504.477)	6,62%	(567.891) 9,32%
(-) Depreciação/Amortização/Exaustão	(3.599.985)	31,46%	(259.968)	3,41%	(231.642) 3,80%
(-) Tarifas Aeroportuárias	(274.988)	2,40%	(345.978)	4,54%	(308.001) 5,05%
(-) Preços Específicos	-	0,00%	-	0,00%	- 0,00%
(-) Uso das Comunicações e dos Auxílios à Navegação Aérea	(449.983)	3,93%	(246.122)	3,23%	(182.568) 2,99%
(-) Impostos e Taxas	(15.858)	0,14%	(15.022)	0,20%	(15.152) 0,25%
(-) Demais custos	(1.373.969)	12,01%	(477.212)	6,26%	(258.840) 4,25%
Total de custos	(11.443.254)	100%	(7.624.455)	100%	(6.096.035) 100%
Assistência, indenizações e condenações	(167.710)	1,47%	(116.492)	1,53%	(133.121) 2,18%

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 17 – Análises - Gol

Gol Linhas Aéreas Inteligentes				
	% sobre a receita líquida			
	2019	2018	2017	
Receita operacional líquida	13.056.696	10.621.524	9.554.634	
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(214.692)	1,64% (182.648)	1,72% (216.257)	2,26%
	% sobre os Custos dos serviços prestados			
	2019	2018	2017	
Custo Total dos serviços prestados	(9.751.962)	(8.963.630)	(7.411.026)	
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(214.692)	-2,20% (182.648)	-2,04% (216.257)	-2,92%
	% por tipo de Custo			
	2019	2018	2017	
(-) Pessoal	(1.774.724)	18,20% (1.214.259)	13,55% (1.239.555)	16,73%
(-) Diárias e Passagens	(125.676)	1,29% (153.076)	1,71% (138.237)	1,87%
(-) Treinamento	(856)	0,01% (1.062)	0,01% (1.580)	0,02%
(-) Combustíveis e Lubrificantes	(4.047.344)	41,50% (3.867.673)	43,15% (2.887.737)	38,97%
(-) Assistência a Passageiros	(174.412)	1,79% (152.725)	1,70% (93.438)	1,26%
(-) Indenizações Extrajudiciais	(7.515)	0,08% (6.217)	0,07% (40.545)	0,55%
(-) Condenações Judiciais sobr Prestação de Serviços Aéreos	(32.766)	0,34% (23.706)	0,26% (82.274)	1,11%
(-) Comissaria	(3.947)	0,04% (4.900)	0,05% (3.202)	0,04%
(-) Handling	(411.172)	4,22% (328.393)	3,66% (295.548)	3,99%
(-) Limpeza de aeronaves	(1.411)	0,01% (2.743)	0,03% (4.313)	0,06%
(-) Seguros	(26.261)	0,27% (20.543)	0,23% (12.495)	0,17%
(-) Arrendamentos	3.209	-0,03% (1.112.837)	12,42% (939.744)	12,68%
(-) Manutenção e Revisão de Aeronaves e Motores	(465.215)	4,77% (570.333)	6,36% (368.712)	4,98%
(-) Depreciação/Amortização/Exaustão	(1.664.381)	17,07% (630.112)	7,03% (479.340)	6,47%
(-) Tarifas Aeroportuárias	(297.224)	3,05% (270.841)	3,02% (246.805)	3,33%
(-) Preços Específicos	(39.186)	0,40% (45.846)	0,51% (42.610)	0,57%
(-) Uso das Comunicações e dos Auxílios à Navegação Aérea	(486.612)	4,99% (478.105)	5,33% (427.298)	5,77%
(-) Impostos e Taxas	(10.214)	0,10% (8.617)	0,10% (37.695)	0,51%
(-) Demais custos	(186.255)	1,91% (71.641)	0,80% (69.897)	0,94%
Total de custos	(9.751.962)	100% (8.963.630)	100% (7.411.026)	100%
Assistência, indenizações e condenações	(214.692)	2,20% (182.648)	2,04% (216.257)	2,92%

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 18 – Análises – Latam Brasil

Latam Airlines Brasil						
% sobre a receita líquida						
	2019		2018		2017	
Receita operacional líquida	19.381.278		16.396.924		14.457.236	
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(295.179)	1,52%	(227.052)	1,38%	(192.067)	1,33%
% sobre os Custos dos serviços prestados						
Custo Total dos serviços prestados	(16.060.763)		(14.829.926)		(12.235.618)	
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(295.179)	-1,84%	(227.052)	-1,53%	(192.067)	-1,57%
% por tipo de Custo						
(-) Pessoal	(2.826.635)	28,99%	(2.540.404)	28,34%	(2.386.266)	32,20%
(-) Diárias e Passagens	(334.931)	3,43%	(237.628)	2,65%	(218.395)	2,95%
(-) Treinamento	(37.890)	0,39%	(60.764)	0,68%	(31.884)	0,43%
(-) Combustíveis e Lubrificantes	(5.239.900)	53,73%	(5.030.294)	56,12%	(3.536.321)	47,72%
(-) Assistência a Passageiros	(99.480)	1,02%	(84.839)	0,95%	(64.014)	0,86%
(-) Indenizações Extrajudiciais	(4.117)	0,04%	(8.882)	0,10%	(9.379)	0,13%
(-) Condenações Judiciais sobr Prestação de Serviços Aéreos	(191.582)	1,96%	(133.331)	1,49%	(118.674)	1,60%
(-) Comissaria	(308.079)	3,16%	(234.352)	2,61%	(291.862)	3,94%
(-) Handling	(701.926)	7,20%	(566.269)	6,32%	(353.966)	4,78%
(-) Limpeza de aeronaves	(9.789)	0,10%	(910)	0,01%	(2.727)	0,04%
(-) Seguros	(55.774)	0,57%	(47.915)	0,53%	(48.726)	0,66%
(-) Arrendamentos	(1.594.004)	16,35%	(1.738.901)	19,40%	(1.498.165)	20,22%
(-) Manutenção e Revisão de Aeronaves e Motores	(1.637.438)	16,79%	(1.310.801)	14,62%	(1.247.208)	16,83%
(-) Depreciação/Amortização/Exaustão	(349.400)	3,58%	(266.098)	2,97%	(315.695)	4,26%
(-) Tarifas Aeroportuárias	(559.188)	5,73%	(549.856)	6,13%	(527.392)	7,12%
(-) Preços Específicos	(4.115)	0,04%	(744)	0,01%	(1.989)	0,03%
(-) Uso das Comunicações e dos Auxílios à Navegação Aérea	(843.263)	8,65%	(698.505)	7,79%	(575.052)	7,76%
(-) Impostos e Taxas	(586.102)	6,01%	(554.707)	6,19%	(276.128)	3,73%
(-) Demais custos	(677.148)	6,94%	(764.726)	8,53%	(731.776)	9,87%
Total de custos	(16.060.763)	165%	(14.829.926)	165%	(12.235.618)	165%
Assistência, indenizações e condenações	(295.179)	3,03%	(227.052)	2,53%	(192.067)	2,59%

Fonte: Elaborada pelos autores

Figura 19 – Análises - Consolidada

Consolidado das empresas avaliadas nesse projeto						
% sobre a receita líquida						
	2019		2018		2017	
Receita operacional líquida	43.843.495		36.141.700		31.779.620	
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(677.582)	1,55%	(526.192)	1,46%	(541.444)	1,70%
% sobre os Custos dos serviços prestados						
Custo Total dos serviços prestados	(37.255.978)		(31.418.011)		(25.742.679)	
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(677.582)	-1,82%	(526.192)	-1,67%	(541.444)	-2,10%
% de custos com Assistência a passageiros decorrentes de causas involuntárias	50,00%		23,20%		8,20%	
Custos com assistência e indenizações a Passageiros (recalculado)	(338.791)		(404.115)		(497.046)	
% sobre a receita líquida (recalculado)						
Receita operacional líquida	43.843.495		36.141.700		31.779.620	
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(338.791)	0,77%	(404.115)	1,12%	(497.046)	1,56%
Varição em pontos percentuais		-0,77%		-0,34%		-0,14%
% sobre os Custos dos serviços prestados (recalculado)						
Custo Total dos serviços prestados	(37.255.978)		(31.418.011)		(25.742.679)	
Custos com assistência e indenizações a Passageiros	(338.791)	-0,91%	(404.115)	-1,29%	(497.046)	-1,93%
Varição em pontos percentuais		0,91%		0,39%		0,17%

Fonte: Elaborada pelos autores

Observa-se que, de forma resumida, é possível concluir após as análises finalizadas que:

- Em média, 17,40% dos voos foram impactados por situações involuntárias, sendo para os anos de 2017, 2018 e 2019, respectivamente, 8,20%, 23,20% e 50,00%.
- Os custos com assistências e indenizações a passageiros representaram, em média, 0,45% sobre a receita líquida e 0,54% sobre os custos dos serviços prestados - após a exclusão dos impactos das situações involuntárias.
- Em média, gera um custo adicional às empresas de R\$100 milhões/ano.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Diante dos dados e informações levantados, bem como pesquisas e análises realizadas em relação aos custos incorridos na operação de transporte aéreo individualmente, conclui-se que os custos atrelados a assistência, indenizações e condenações relacionadas aos direitos dos passageiros estão longe de ser um dos maiores, mas ainda assim, representam um gasto importante e superior a gastos com comissaria, limpeza, seguros e treinamentos.

Com base ainda nas informações analisadas e apresentadas, é possível observar que os custos da operação em todas as empresas são muito elevados quando consideramos o volume de receita gerada, o que mostra a importância de ações para redução de qualquer custo incorrido, mesmo que esses não sejam os mais relevantes individualmente.

A relevância do tema se justifica pelo impacto financeiro nos seus aspectos gerais especialmente em um contexto de alta competitividade e margens de lucros reduzidas sendo que, nessa análise, identificou-se um impacto consolidado de aproximadamente R\$ 100 milhões ao ano referente a assistências materiais e indenizações a passageiros que poderiam ser reduzidos dos custos das empresas uma vez que foram impactos oriundos de eventos involuntários à empresa.

Levando em consideração que esse é um segmento que demanda altos investimentos e que sofre grande impacto em relação aos problemas de infraestrutura apresentados no país, quaisquer reduções de custos nesse negócio pode ser revertida em investimento para melhoria dos serviços oferecidos, redução de preços praticados tornando mais acessível para a população em geral, avançar em temas relacionados a sustentabilidade no que diz respeito aos impactos ambientais como o desenvolvimento de biocombustíveis e redução da emissão de gás carbônico, dentre outras vantagens tanto para as Companhias quanto para seus clientes.

O questionamento trazido inicialmente por esse estudo era de que as ditas assistências materiais pudessem influenciar significativamente nos valores das passagens aéreas no Brasil. Observou-se que embora relevante, quando comparado ao total dos custos, os valores encontrados não se mostraram significativos. Obsta-se, porém, que em um mercado de alta competitividade, altíssimo custo operacional

e margens reduzidas, todo e qualquer valor se mostra relevante, principalmente na formação do preço das passagens aéreas.

Com base nas informações consolidadas neste estudo, espera-se que as recomendações propostas a seguir, se implementadas de forma estratégica e colaborativa, possam gerar benefícios para todos os envolvidos na cadeia do setor aéreo e consequentemente contribuir para a redução dos valores das passagens aéreas:

- Pleitear a revisão na Resolução Nº 400 da ANAC a fim de analisar a possibilidade de isentar as empresas aéreas de custos em situações extraordinárias como mau tempo, condições meteorológicas adversas, greves, dentre outros.
- Criar um ambiente regulatório que incentive a inovação e a sustentabilidade do setor aéreo, promovendo a competitividade e a qualidade dos serviços prestados.
- Propor a identificação e direcionamento dos custos ao real responsável.
- Propor um modelo de responsabilidade compartilhada em que todos os elos da cadeia de valor tenham os mesmos incentivos para manter seu desempenho sem atraso.
- Investir em tecnologia e treinamento para prevenir atrasos e cancelamentos de voos, reduzindo a necessidade de indenizações e assistências aos passageiros.
- Buscar soluções tecnológicas, como inteligência artificial, para automatizar a análise de dados e identificar padrões que contribuam para a prevenção de incidentes e a otimização dos recursos.

Por fim, esse projeto não pretende ser a solução final para o problema apresentado, mas sim apresentar contribuições para que outros autores possam explorar tais considerações, analisar e desenvolvê-las, uma vez que a melhoria desse processo pode gerar benefícios para todos os *stakeholders* do setor aéreo, incluindo Companhias aéreas, passageiros e órgãos reguladores já que a otimização de custos contribuirá para a sustentabilidade do setor, a qualidade dos serviços prestados e a competitividade do mercado.

REFERÊNCIAS

AIRHELP. Disponível em: https://www.airhelp.com/pt-br/direitos-aereos/?extProvId=5&extPu=airhelp-gaw&extLi=20039466424&extCr=149889315833-656583102140&extSi=&extTg=&keyword=help%20flight&extAP=&extMT=p&gad_source=1&gclid=CjwKCAiA8NKtBhBtEiwAq5aX2N2KCbpbpFmieQlqggowUF9ho0Gczctu0tuCiLBzvFGzw0eAhD7PYxBoC75oQAvD_BwE. Acesso em: 27 de janeiro de 2024.

ANAC. Disponível em: <https://www2.anac.gov.br/>. Acesso em: 18 de novembro de 2023.

ANAC. Disponível em: https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/Dicas_ANAC_Atrasos_e_Cancelamentos_web.pdf. Acesso em: 07 de dezembro/2023.

ANAC. Dados e estatísticas / Histórico de Voos / Consulta de Voos Passados. Disponível em: <https://sas.anac.gov.br/sas/bav/view/frmConsultaVRA>. Acesso em: 23 de novembro de 2023.

ANAC (2016). **Resolução Nº 400, de 13 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>. Acesso em: 18 de novembro de 2023.

ASSAF NETO, Alexandre. **Estrutura e análise de balanços. Um enfoque econômico e financeiro**. Atlas. 2012.

CORRÊA, Cristiano de Souza. Graduado e Mestre em Ciências Contábeis e Financeiras pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP. Material expositivo de aula para o MBA em Finanças IBMEC/SEST-SENAT e orientador deste projeto.

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ANAC. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/demonstracoes-contabeis>. Acesso em: 28 de janeiro de 2024.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS AZUL LINHAS AÉREAS. Disponível em: <https://ri.voeazul.com.br>. Acesso em: 27 de janeiro de 2024.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS GOL LINHAS AÉREAS. Disponível em: <https://ri.voegol.com.br>. Acesso em: 27 de janeiro de 2024.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS TAM S.A. Disponível em: <https://www.latamairlinesgroup.net/pt-pt/tam-sa-financial-statements>. Acesso em: 27 de janeiro de 2024.

DINIZ, Natália. **Análise das demonstrações financeiras**, Rio de Janeiro: SESES, 2015. Pag. 27.

EUR-LEX (2004). **Regulation (EC) N° 261/2004**. *Establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights*. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>. Acesso em: 26 de janeiro de 2024.

FOJA, Rafael Goto; PRONI, Marcelo; NAKAZONI, Erick Yoshinori; FONSECA, Renata Domingues da; ARAUJO, Rafael Moreira Mello. **Novo Processo para Gestão da Prestação do Direito Material face as Contingências Operacionais de Empresas Aéreas**. Rio de Janeiro, 2017.

GLOBO.COM. Disponível em: <https://infograficos.oglobo.globo.com/economia/100-anos-de-aviacao-comercial.html#6>. Acesso em: 21 de novembro de 2023.

IUDICIBUS, Sérgio de. **Análise de Balanços**. 10 ed. São Paulo: Atlas. 2009.

MATARAZZO, Dante Carmine. **Análise financeira de balanços: abordagem gerencial**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PERNICE, Davide. **Direitos dos Passageiros**. 2023. Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/pt/sheet/48/direitos-dos-passageiros>. Acesso em: 26 de janeiro de 2024.

RIBEIRO, Osni Moura. **Estrutura e análise de balanços fácil**. 8.ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

SMITH, M. JR. **The Airline Encyclopedia**, 1909–2000. Lanham: The Scarecrow Press, 2002.

WELSCH, Scott. **Direitos de Proteção de Passageiros Aéreos dos EUA**.

Disponível em: <https://euflightcompensation.com/pt-pt/direitos-de-protecao-de-passageiros-aereos-dos-eua/#>. Acesso em: 27 de janeiro de 2024.

APÊNDICES**Anexo 1 – Resolução Nº 400 ANAC****RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.**

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

(Texto compilado)

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, incisos I e X, da mencionada Lei, 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nos Decretos nºs 5.910, de 27 de setembro de 2006, e 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, e considerando o que consta do processo nº 00058.054992/2014-33, deliberado e aprovado na 26ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 13 de dezembro de 2016,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.

Parágrafo único. As condições gerais de transporte aéreo também se aplicam aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.

CAPÍTULO I**DAS OBRIGAÇÕES PRÉVIAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE
AÉREO****Seção I
Da Oferta do Serviço**

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

Art. 3º O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

§ 1º O valor total da passagem aérea será composto pelos seguintes itens:

I - valor dos serviços de transporte aéreo;

II - tarifas aeroportuárias; e

III - valores devidos a entes governamentais a serem pagos pelo adquirente da passagem aérea e arrecadados por intermédio do transportador.

§ 2º O valor final a ser pago será acrescido de eventuais serviços opcionais contratados ativamente (regra *opt-in*) pelo consumidor no processo de comercialização da passagem aérea.

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

I - valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos no art. 4º, § 1º, desta Resolução;

II - regras de não apresentação para o embarque (*no-show*), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;

III - tempo de conexão e eventual troca de aeroportos;

IV - regras e valores do transporte de bagagem; e

V - indicação das empresas aéreas que realizarão o transporte, caso o voo seja realizado total ou parcialmente em código compartilhado. [\(Incluído pela Resolução nº 692, de 21.09.2022\)](#)

§ 1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra *opt-in*).

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

Seção II

Do Comprovante de Passagem Aérea

Art. 6º O transportador deverá apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida contendo, além das informações constantes do art. 5º desta Resolução, os seguintes itens:

- I - nome e sobrenome do passageiro;
- II - horário e data do voo, se houver;
- III - procedimento e horário de embarque;
- IV - produtos e serviços adquiridos; e
- V - prazo de validade da passagem aérea.

Art. 7º Nos casos em que o transportador emitir comprovante de passagem aérea sem data pré-definida para utilização, o prazo de validade será de 1 (um) ano, contado a partir da emissão.

Art. 8º O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro.

§ 1º Caberá ao passageiro solicitar a correção até o momento do *check-in*.

§ 2º No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (*interline*), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.

§ 3º Não se aplica o disposto no §2º deste artigo nos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao transportador.

§ 4º A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.

Seção III

Da Alteração e Resilição do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Passageiro

Art. 9º As multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo.

Parágrafo único. As tarifas aeroportuárias pagas pelo passageiro e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas.

Art. 10. Em caso de remarcação da passagem aérea, o passageiro deverá pagar ou receber:

I - a variação da tarifa aeroportuária referente ao aeroporto em que ocorrerá o novo embarque, com base no valor que constar na tabela vigente na data em que a passagem aérea for remarcada; e

II - a diferença entre o valor dos serviços de transporte aéreo originalmente pago pelo passageiro e o valor ofertado no ato da remarcação.

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no *caput* deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Seção IV

Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

- I - acomodação;
- II - reembolso integral; e
- III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Seção V Das Informações sobre Bagagens

Art. 13. O transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador.

§ 1º A bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos desta Resolução e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.

§ 2º As regras referentes ao transporte de bagagem despachada, ainda que realizado por mais de um transportador, deverão ser uniformes para cada trecho contratado.

Art. 14. O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte.

§ 1º Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a responsabilidade do passageiro.

§ 2º O transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.

Art. 15. O transportador deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões.

§ 1º As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pelo transportador, conforme o *caput* deste artigo, poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga.

§ 2º O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimento de despacho próprios.

CAPÍTULO II

DO DESPACHO DO PASSAGEIRO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I

Do *Check-in* e Apresentação para Embarque

Art. 16. O passageiro deverá apresentar para embarque em voo doméstico e internacional documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, observado o disposto no Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

§ 1º Uma vez que assegure a identificação do passageiro e em se tratando de voo doméstico, deverá ser aceita a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil referido no *caput* deste artigo.

§ 2º O passageiro estrangeiro deverá apresentar para embarque passaporte estrangeiro válido ou outro documento de viagem, nos termos do Decreto nº 5.978, de 2006.

§ 3º O passageiro menor de 12 (doze) anos poderá ser admitido para o embarque em voo doméstico mediante a apresentação de sua certidão de nascimento, observados os requisitos constantes da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

§ 4º Nos casos de furto, roubo ou extravio de documento de identificação do passageiro, deverá ser aceito o Boletim de Ocorrência em voo doméstico, emitido por autoridade de segurança pública competente.

Art. 17. No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 (mil e cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque - DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador.

§ 1º A declaração especial de valor deverá ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador, garantida uma via ao passageiro.

§ 2º A declaração especial de valor terá como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação.

§ 3º Outros limites de indenização deverão ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.

Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:

I - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador;

II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão;

III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador.

Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos requisitos deste artigo autorizará o transportador a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas.

Art. 19. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.

Parágrafo único. Não se aplica a regra do *caput* deste artigo caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

Seção II

Do Atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e Preterição

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no *caput* deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

§ 1º A reacomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

§ 2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.

Art. 24. No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de:

I - 250 (duzentos e cinquenta) DES, no caso de voo doméstico; e

II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional.

Art. 25. Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.

Seção III Da Assistência Material

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do *caput* deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

Seção IV Da Reacomodação

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Parágrafo único. Os PNAEs, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, terão prioridade na reacomodação.

Seção V Do Reembolso

Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.

Art. 30. Nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, o reembolso deverá ser restituído nos seguintes termos:

I - integral, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes 2 (dois) últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem;

II - proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro.

Art. 31. O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro.

§ 1º O crédito da passagem aérea e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico.

§ 2º Na hipótese do *caput* deste artigo, deverá ser assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

CAPÍTULO III

DAS OBRIGAÇÕES POSTERIORES À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

- I - reparar a avaria, quando possível;
- II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;
- III - indenizar o passageiro no caso de violação

Art. 33. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.

§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.

§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.

§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:

I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.

II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.

§ 4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.

Art. 34. Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO

Art. 35. O transportador deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, rescisão e reembolso.

Art. 36. O transportador que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de passageiros transportados no ano anterior poderá manter o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC para atendimento telefônico nos dias em que estiver

operando voos no território brasileiro e em horário comercial, nos termos da ressalva prevista no art. 5º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Parágrafo único. Será permitido que os transportadores utilizem SAC para atendimento telefônico de maneira compartilhada.

Art. 37. O transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

§ 1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de *check-in*, a critério do transportador.

§ 2º O atendimento referido no *caput* deste artigo deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

Art. 38. As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos nesta Resolução.

Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40. O transportador deverá assegurar o cumprimento desta norma por seus prepostos.

Art. 41. Nos processos administrativos para apuração de infrações aos requisitos estabelecidos nesta Resolução, aplicar-se-á o procedimento geral previsto na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e na Instrução Normativa nº 8, de 6 de junho de 2008. ([Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017](#))

Art. 42. A Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS deverá submeter à Diretoria, após 5 (cinco) anos de vigência da presente Resolução, relatório sobre sua aplicação, eficácia e resultados, com a indicação de possíveis pontos para revisão.

Parágrafo único. A Diretoria deliberará pela aprovação do relatório e revisão da regulação.

Art. 43. O descumprimento dos requisitos estabelecidos nesta Resolução caracterizará infração capitulada no art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, sujeitando os infratores aos valores de multas fixados na tabela de que trata o Anexo desta Resolução. ([Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017](#))

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Art. 45. Ficam revogados:

I - a Instrução de Aviação Civil 2203-0399 (IAC 2203-0399), intitulada “Informações aos Usuários do Transporte Aéreo”;

II - a Portaria DAC nº 155/DGAC, de 22 de março de 1999, publicada no Diário Oficial da União de 24 de março de 1999, Seção 1, página 48, que aprovou a mencionada IAC;

III - a Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009, publicada no DOU de 9 de dezembro de 2009, Seção 1, página 13;

IV - a Resolução nº 138, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, páginas 13 e 14;

V - os arts. 4º, 5º, 9º e 10 da Resolução nº 140, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, página 14;

VI - a Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 15 de março de 2010, Seção 1, páginas 7 e 8;

VII - a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, publicada no DOU de 29 de agosto de 2011, Seção 1, páginas 8 e 9;

VIII - os §§2º e 3º do art. 10 da Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014;
e

IX - as Normas de Serviços Aéreos Internacionais - NOSAI CT – 011, CT – 012, TP – 005, TP – 024.

JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ
Diretor-Presidente

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.
[\(Incluído pela Resolução nº 434, de 27.06.2017\)](#)

VALORES DE MULTAS DECORRENTES DE INFRAÇÃO À RESOLUÇÃO

Valor (expresso em real)		
Mínimo	Intermediário	Máximo
20.000	35.000	50.000

*Publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104.
Retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111.*

Anexo 2 – Regulation (EC) No 261/2004

Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council
of 11 February 2004

establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event
of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation
(EEC) No 295/91

(Text with EEA relevance)

THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL OF THE EUROPEAN
UNION,

Having regard to the Treaty establishing the European Community, and in particular
Article 80(2) thereof,

Having regard to the proposal from the Commission(1),

Having regard to the opinion of the European Economic and Social Committee(2),

After consulting the Committee of the Regions,

Acting in accordance with the procedure laid down in Article 251 of the Treaty(3), in
the light of the joint text approved by the Conciliation Committee on 1 December 2003,

Whereas:

(1) Action by the Community in the field of air transport should aim, among other
things, at ensuring a high level of protection for passengers. Moreover, full account
should be taken of the requirements of consumer protection in general.

(2) Denied boarding and cancellation or long delay of flights cause serious trouble and
inconvenience to passengers.

(3) While Council Regulation (EEC) No 295/91 of 4 February 1991 establishing
common rules for a denied boarding compensation system in scheduled air transport(4)
created basic protection for passengers, the number of passengers denied boarding
against their will remains too high, as does that affected by cancellations without prior
warning and that affected by long delays.

(4) The Community should therefore raise the standards of protection set by that
Regulation both to strengthen the rights of passengers and to ensure that air carriers
operate under harmonised conditions in a liberalised market.

(5) Since the distinction between scheduled and non-scheduled air services is
weakening, such protection should apply to passengers not only on scheduled but also
on non-scheduled flights, including those forming part of package tours.

(6) The protection accorded to passengers departing from an airport located in a
Member State should be extended to those leaving an airport located in a third country
for one situated in a Member State, when a Community carrier operates the flight.

(7) In order to ensure the effective application of this Regulation, the obligations that it
creates should rest with the operating air carrier who performs or intends to perform a
flight, whether with owned aircraft, under dry or wet lease, or on any other basis.

(8) This Regulation should not restrict the rights of the operating air carrier to seek compensation from any person, including third parties, in accordance with the law applicable.

(9) The number of passengers denied boarding against their will should be reduced by requiring air carriers to call for volunteers to surrender their reservations, in exchange for benefits, instead of denying passengers boarding, and by fully compensating those finally denied boarding.

(10) Passengers denied boarding against their will should be able either to cancel their flights, with reimbursement of their tickets, or to continue them under satisfactory conditions, and should be adequately cared for while awaiting a later flight.

(11) Volunteers should also be able to cancel their flights, with reimbursement of their tickets, or continue them under satisfactory conditions, since they face difficulties of travel similar to those experienced by passengers denied boarding against their will.

(12) The trouble and inconvenience to passengers caused by cancellation of flights should also be reduced. This should be achieved by inducing carriers to inform passengers of cancellations before the scheduled time of departure and in addition to offer them reasonable re-routing, so that the passengers can make other arrangements. Air carriers should compensate passengers if they fail to do this, except when the cancellation occurs in extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

(13) Passengers whose flights are cancelled should be able either to obtain reimbursement of their tickets or to obtain re-routing under satisfactory conditions, and should be adequately cared for while awaiting a later flight.

(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.

(15) Extraordinary circumstances should be deemed to exist where the impact of an air traffic management decision in relation to a particular aircraft on a particular day gives rise to a long delay, an overnight delay, or the cancellation of one or more flights by that aircraft, even though all reasonable measures had been taken by the air carrier concerned to avoid the delays or cancellations.

(16) In cases where a package tour is cancelled for reasons other than the flight being cancelled, this Regulation should not apply.

(17) Passengers whose flights are delayed for a specified time should be adequately cared for and should be able to cancel their flights with reimbursement of their tickets or to continue them under satisfactory conditions.

(18) Care for passengers awaiting an alternative or a delayed flight may be limited or declined if the provision of the care would itself cause further delay.

(19) Operating air carriers should meet the special needs of persons with reduced mobility and any persons accompanying them.

(20) Passengers should be fully informed of their rights in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, so that they can effectively exercise their rights.

(21) Member States should lay down rules on sanctions applicable to infringements of the provisions of this Regulation and ensure that these sanctions are applied. The sanctions should be effective, proportionate and dissuasive.

(22) Member States should ensure and supervise general compliance by their air carriers with this Regulation and designate an appropriate body to carry out such enforcement tasks. The supervision should not affect the rights of passengers and air carriers to seek legal redress from courts under procedures of national law.

(23) The Commission should analyse the application of this Regulation and should assess in particular the opportunity of extending its scope to all passengers having a contract with a tour operator or with a Community carrier, when departing from a third country airport to an airport in a Member State.

(24) Arrangements for greater cooperation over the use of Gibraltar airport were agreed in London on 2 December 1987 by the Kingdom of Spain and the United Kingdom in a joint declaration by the Ministers of Foreign Affairs of the two countries. Such arrangements have yet to enter into operation.

(25) Regulation (EEC) No 295/91 should accordingly be repealed,

HAVE ADOPTED THIS REGULATION:

Article 1

Subject

1. This Regulation establishes, under the conditions specified herein, minimum rights for passengers when:

- (a) they are denied boarding against their will;
- (b) their flight is cancelled;
- (c) their flight is delayed.

2. Application of this Regulation to Gibraltar airport is understood to be without prejudice to the respective legal positions of the Kingdom of Spain and the United Kingdom with regard to the dispute over sovereignty over the territory in which the airport is situated.

3. Application of this Regulation to Gibraltar airport shall be suspended until the arrangements in the Joint Declaration made by the Foreign Ministers of the Kingdom of Spain and the United Kingdom on 2 December 1987 enter into operation. The Governments of Spain and the United Kingdom will inform the Council of such date of entry into operation.

Article 2

Definitions

For the purposes of this Regulation:

- (a) "air carrier" means an air transport undertaking with a valid operating licence;
- (b) "operating air carrier" means an air carrier that performs or intends to perform a flight under a contract with a passenger or on behalf of another person, legal or natural, having a contract with that passenger;
- (c) "Community carrier" means an air carrier with a valid operating licence granted by a Member State in accordance with the provisions of Council Regulation (EEC) No 2407/92 of 23 July 1992 on licensing of air carriers(5);
- (d) "tour operator" means, with the exception of an air carrier, an organiser within the meaning of Article 2, point 2, of Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours(6);
- (e) "package" means those services defined in Article 2, point 1, of Directive 90/314/EEC;
- (f) "ticket" means a valid document giving entitlement to transport, or something equivalent in paperless form, including electronic form, issued or authorised by the air carrier or its authorised agent;
- (g) "reservation" means the fact that the passenger has a ticket, or other proof, which indicates that the reservation has been accepted and registered by the air carrier or tour operator;
- (h) "final destination" means the destination on the ticket presented at the check-in counter or, in the case of directly connecting flights, the destination of the last flight; alternative connecting flights available shall not be taken into account if the original planned arrival time is respected;
- (i) "person with reduced mobility" means any person whose mobility is reduced when using transport because of any physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual impairment, age or any other cause of disability, and whose situation needs special attention and adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers;
- (j) "denied boarding" means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding under the conditions laid down in Article 3(2), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation;
- (k) "volunteer" means a person who has presented himself for boarding under the conditions laid down in Article 3(2) and responds positively to the air carrier's call for passengers prepared to surrender their reservation in exchange for benefits.
- (l) "cancellation" means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved.

Article 3

Scope

1. This Regulation shall apply:

(a) to passengers departing from an airport located in the territory of a Member State to which the Treaty applies;

(b) to passengers departing from an airport located in a third country to an airport situated in the territory of a Member State to which the Treaty applies, unless they received benefits or compensation and were given assistance in that third country, if the operating air carrier of the flight concerned is a Community carrier.

2. Paragraph 1 shall apply on the condition that passengers:

(a) have a confirmed reservation on the flight concerned and, except in the case of cancellation referred to in Article 5, present themselves for check-in,

- as stipulated and at the time indicated in advance and in writing (including by electronic means) by the air carrier, the tour operator or an authorised travel agent,

or, if no time is indicated,

- not later than 45 minutes before the published departure time; or

(b) have been transferred by an air carrier or tour operator from the flight for which they held a reservation to another flight, irrespective of the reason.

3. This Regulation shall not apply to passengers travelling free of charge or at a reduced fare not available directly or indirectly to the public. However, it shall apply to passengers having tickets issued under a frequent flyer programme or other commercial programme by an air carrier or tour operator.

4. This Regulation shall only apply to passengers transported by motorised fixed wing aircraft.

5. This Regulation shall apply to any operating air carrier providing transport to passengers covered by paragraphs 1 and 2. Where an operating air carrier which has no contract with the passenger performs obligations under this Regulation, it shall be regarded as doing so on behalf of the person having a contract with that passenger.

6. This Regulation shall not affect the rights of passengers under Directive 90/314/EEC. This Regulation shall not apply in cases where a package tour is cancelled for reasons other than cancellation of the flight.

Article 4

Denied boarding

1. When an operating air carrier reasonably expects to deny boarding on a flight, it shall first call for volunteers to surrender their reservations in exchange for benefits under conditions to be agreed between the passenger concerned and the operating air carrier. Volunteers shall be assisted in accordance with Article 8, such assistance being additional to the benefits mentioned in this paragraph.

2. If an insufficient number of volunteers comes forward to allow the remaining passengers with reservations to board the flight, the operating air carrier may then deny boarding to passengers against their will.

3. If boarding is denied to passengers against their will, the operating air carrier shall immediately compensate them in accordance with Article 7 and assist them in accordance with Articles 8 and 9.

Article 5

Cancellation

1. In case of cancellation of a flight, the passengers concerned shall:

- (a) be offered assistance by the operating air carrier in accordance with Article 8; and
- (b) be offered assistance by the operating air carrier in accordance with Article 9(1)(a) and 9(2), as well as, in event of re-routing when the reasonably expected time of departure of the new flight is at least the day after the departure as it was planned for the cancelled flight, the assistance specified in Article 9(1)(b) and 9(1)(c); and
- (c) have the right to compensation by the operating air carrier in accordance with Article 7, unless:
 - (i) they are informed of the cancellation at least two weeks before the scheduled time of departure; or
 - (ii) they are informed of the cancellation between two weeks and seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than two hours before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than four hours after the scheduled time of arrival; or
 - (iii) they are informed of the cancellation less than seven days before the scheduled time of departure and are offered re-routing, allowing them to depart no more than one hour before the scheduled time of departure and to reach their final destination less than two hours after the scheduled time of arrival.

2. When passengers are informed of the cancellation, an explanation shall be given concerning possible alternative transport.

3. An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

4. The burden of proof concerning the questions as to whether and when the passenger has been informed of the cancellation of the flight shall rest with the operating air carrier.

Article 6

Delay

1. When an operating air carrier reasonably expects a flight to be delayed beyond its scheduled time of departure:

- (a) for two hours or more in the case of flights of 1500 kilometres or less; or
- (b) for three hours or more in the case of all intra-Community flights of more than 1500 kilometres and of all other flights between 1500 and 3500 kilometres; or
- (c) for four hours or more in the case of all flights not falling under (a) or (b),

passengers shall be offered by the operating air carrier:

- (i) the assistance specified in Article 9(1)(a) and 9(2); and
 - (ii) when the reasonably expected time of departure is at least the day after the time of departure previously announced, the assistance specified in Article 9(1)(b) and 9(1)(c); and
 - (iii) when the delay is at least five hours, the assistance specified in Article 8(1)(a).
2. In any event, the assistance shall be offered within the time limits set out above with respect to each distance bracket.

Article 7

Right to compensation

1. Where reference is made to this Article, passengers shall receive compensation amounting to:
- (a) EUR 250 for all flights of 1500 kilometres or less;
 - (b) EUR 400 for all intra-Community flights of more than 1500 kilometres, and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres;
 - (c) EUR 600 for all flights not falling under (a) or (b).

In determining the distance, the basis shall be the last destination at which the denial of boarding or cancellation will delay the passenger's arrival after the scheduled time.

2. When passengers are offered re-routing to their final destination on an alternative flight pursuant to Article 8, the arrival time of which does not exceed the scheduled arrival time of the flight originally booked
- (a) by two hours, in respect of all flights of 1500 kilometres or less; or
 - (b) by three hours, in respect of all intra-Community flights of more than 1500 kilometres and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres; or
 - (c) by four hours, in respect of all flights not falling under (a) or (b),

the operating air carrier may reduce the compensation provided for in paragraph 1 by 50 %.

3. The compensation referred to in paragraph 1 shall be paid in cash, by electronic bank transfer, bank orders or bank cheques or, with the signed agreement of the passenger, in travel vouchers and/or other services.

4. The distances given in paragraphs 1 and 2 shall be measured by the great circle route method.

Article 8

Right to reimbursement or re-routing

1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered the choice between:

(a) - reimbursement within seven days, by the means provided for in Article 7(3), of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, together with, when relevant,

- a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity;

(b) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity; or

(c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats.

2. Paragraph 1(a) shall also apply to passengers whose flights form part of a package, except for the right to reimbursement where such right arises under Directive 90/314/EEC.

3. When, in the case where a town, city or region is served by several airports, an operating air carrier offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the booking was made, the operating air carrier shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the booking was made, or to another close-by destination agreed with the passenger.

Article 9

Right to care

1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered free of charge:

(a) meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time;

(b) hotel accommodation in cases

- where a stay of one or more nights becomes necessary, or

- where a stay additional to that intended by the passenger becomes necessary;

(c) transport between the airport and place of accommodation (hotel or other).

2. In addition, passengers shall be offered free of charge two telephone calls, telex or fax messages, or e-mails.

3. In applying this Article, the operating air carrier shall pay particular attention to the needs of persons with reduced mobility and any persons accompanying them, as well as to the needs of unaccompanied children.

Article 10

Upgrading and downgrading

1. If an operating air carrier places a passenger in a class higher than that for which the ticket was purchased, it may not request any supplementary payment.

2. If an operating air carrier places a passenger in a class lower than that for which the ticket was purchased, it shall within seven days, by the means provided for in Article 7(3), reimburse

- (a) 30 % of the price of the ticket for all flights of 1500 kilometres or less, or
- (b) 50 % of the price of the ticket for all intra-Community flights of more than 1500 kilometres, except flights between the European territory of the Member States and the French overseas departments, and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres, or
- (c) 75 % of the price of the ticket for all flights not falling under (a) or (b), including flights between the European territory of the Member States and the French overseas departments.

Article 11

Persons with reduced mobility or special needs

1. Operating air carriers shall give priority to carrying persons with reduced mobility and any persons or certified service dogs accompanying them, as well as unaccompanied children.
2. In cases of denied boarding, cancellation and delays of any length, persons with reduced mobility and any persons accompanying them, as well as unaccompanied children, shall have the right to care in accordance with Article 9 as soon as possible.

Article 12

Further compensation

1. This Regulation shall apply without prejudice to a passenger's rights to further compensation. The compensation granted under this Regulation may be deducted from such compensation.
2. Without prejudice to relevant principles and rules of national law, including case-law, paragraph 1 shall not apply to passengers who have voluntarily surrendered a reservation under Article 4(1).

Article 13

Right of redress

In cases where an operating air carrier pays compensation or meets the other obligations incumbent on it under this Regulation, no provision of this Regulation may be interpreted as restricting its right to seek compensation from any person, including third parties, in accordance with the law applicable. In particular, this Regulation shall in no way restrict the operating air carrier's right to seek reimbursement from a tour operator or another person with whom the operating air carrier has a contract. Similarly, no provision of this Regulation may be interpreted as restricting the right of a tour operator or a third party, other than a passenger, with whom an operating air carrier has a contract, to seek reimbursement or compensation from the operating air carrier in accordance with applicable relevant laws.

Article 14

Obligation to inform passengers of their rights

1. The operating air carrier shall ensure that at check-in a clearly legible notice containing the following text is displayed in a manner clearly visible to passengers: "If

you are denied boarding or if your flight is cancelled or delayed for at least two hours, ask at the check-in counter or boarding gate for the text stating your rights, particularly with regard to compensation and assistance".

2. An operating air carrier denying boarding or cancelling a flight shall provide each passenger affected with a written notice setting out the rules for compensation and assistance in line with this Regulation. It shall also provide each passenger affected by a delay of at least two hours with an equivalent notice. The contact details of the national designated body referred to in Article 16 shall also be given to the passenger in written form.

3. In respect of blind and visually impaired persons, the provisions of this Article shall be applied using appropriate alternative means.

Article 15

Exclusion of waiver

1. Obligations vis-à-vis passengers pursuant to this Regulation may not be limited or waived, notably by a derogation or restrictive clause in the contract of carriage.

2. If, nevertheless, such a derogation or restrictive clause is applied in respect of a passenger, or if the passenger is not correctly informed of his rights and for that reason has accepted compensation which is inferior to that provided for in this Regulation, the passenger shall still be entitled to take the necessary proceedings before the competent courts or bodies in order to obtain additional compensation.

Article 16

Infringements

1. Each Member State shall designate a body responsible for the enforcement of this Regulation as regards flights from airports situated on its territory and flights from a third country to such airports. Where appropriate, this body shall take the measures necessary to ensure that the rights of passengers are respected. The Member States shall inform the Commission of the body that has been designated in accordance with this paragraph.

2. Without prejudice to Article 12, each passenger may complain to any body designated under paragraph 1, or to any other competent body designated by a Member State, about an alleged infringement of this Regulation at any airport situated on the territory of a Member State or concerning any flight from a third country to an airport situated on that territory.

3. The sanctions laid down by Member States for infringements of this Regulation shall be effective, proportionate and dissuasive.

Article 17

Report

The Commission shall report to the European Parliament and the Council by 1 January 2007 on the operation and the results of this Regulation, in particular regarding:

- the incidence of denied boarding and of cancellation of flights,

- the possible extension of the scope of this Regulation to passengers having a contract with a Community carrier or holding a flight reservation which forms part of a "package tour" to which Directive 90/314/EEC applies and who depart from a third-country airport to an airport in a Member State, on flights not operated by Community air carriers,
- the possible revision of the amounts of compensation referred to in Article 7(1).

The report shall be accompanied where necessary by legislative proposals.

Article 18

Repeal

Regulation (EEC) No 295/91 shall be repealed.

Article 19

Entry into force

This Regulation shall enter into force on 17 February 2005.

This Regulation shall be binding in its entirety and directly applicable in all Member States.

Done at Strasbourg, 11 February 2004.

For the European Parliament

The President

P. Cox

For the Council

The President

M. McDowell

(1) OJ C 103 E, 30.4.2002, p. 225 and OJ C 71 E, 25.3.2003, p. 188.

(2) OJ C 241, 7.10.2002, p. 29.

(3) Opinion of the European Parliament of 24 October 2002 (OJ C 300 E, 11.12.2003, p. 443), Council Common Position of 18 March 2003 (OJ C 125 E, 27.5.2003, p. 63) and Position of the European Parliament of 3 July 2003. Legislative Resolution of the European Parliament of 18 December 2003 and Council Decision of 26 January 2004.

(4) OJ L 36, 8.2.1991, p. 5.

(5) OJ L 240, 24.8.1992, p. 1.

(6) OJ L 158, 23.6.1990, p. 59.

Commission Statement

The Commission recalls its intention to promote voluntary agreements or to make proposals to extend Community measures of passenger protection to other modes of transport than air, notably rail and maritime navigation.

Anexo 3 – Lista dos países integrantes da Convenção de Montreal

- África: Argélia, Angola, Benin, Botsuana, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Camarões, Chade, Comores, Congo, Costa do Marfim, Djibuti, Egito, El Salvador, Eritreia, Essuatíni, Etiópia, Gabão, Gâmbia, Gana, Guiné, Guiné-Bissau, Guiné Equatorial, Quênia, Lesoto, Libéria, Líbia, Madagáscar, Malawi, Mali, Mauritânia, Maurícia, Marrocos, Moçambique, Namíbia, Níger, Nigéria, Ruanda, São Tomé e Príncipe, Senegal, Seychelles, Serra Leoa, Somália, África do Sul, Sudão, Sudão do Sul, Tanzânia, Togo, Tunísia, Uganda, Zâmbia e Zimbábue.
- América: Antígua e Barbuda, Argentina, Bahamas, Barbados, Belize, Bolívia, Brasil, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Dominica, República Dominicana, Equador, El Salvador, Estados Unidos, Granada, Guatemala, Guiana, Haiti, Honduras, Jamaica, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Santa Lúcia, São Cristóvão e Nevis, São Vicente e Granadinas, Suriname, Trinidad e Tobago, Uruguai e Venezuela.
- Ásia: Afeganistão, Arábia Saudita, Azerbaijão, Bahrein, Bangladesh, Barein, Butão, Camboja, Cazaquistão, China, Chipre, Coreia do Norte, Coreia do Sul, Emirados Árabes Unidos, Filipinas, Geórgia, Índia, Indonésia, Irã, Iraque, Israel, Japão, Jordânia, Kuwait, Quirguistão, Laos, Líbano, Macau, Maldivas, Malásia, Maldivas, Mongólia, Myanmar, Nepal, Omã, Paquistão, Quirguistão, República Popular Democrática da Coreia, República da China (Taiwan), Rússia, Singapura, Sri Lanka, Síria, Tadjiquistão, Tailândia, Timor-Leste, Turcomenistão, Turquia, Uzbequistão e Vietnã.
- Europa: Albânia, Andorra, Armênia, Áustria, Azerbaijão, Bielorrússia, Bélgica, Bósnia e Herzegovina, Bulgária, Croácia, Chipre, Dinamarca, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, Estônia, Finlândia, França, Geórgia, Alemanha, Grécia, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Letônia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Macedônia do Norte, Malta, Moldávia, Mônaco, Montenegro, Noruega, Países Baixos, Polônia, Portugal, Reino Unido, República Tcheca, Romênia, San Marino, Sérvia, Suécia, Suíça e Ucrânia.
- Oceania: Austrália, Fiji, Kiribati, Marshall, Micronésia, Nauru, Nova Zelândia, Palau, Papua-Nova Guiné, Samoa, Samoa Americana, Santa Helena, Tonga, Tuvalu e Vanuatu.