



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

RELATÓRIO DE MONITORAÇÃO

DATA: 26 a 28 de dezembro de 2006.

INSTRUMENTO LEGAL: Portaria 678/DIR, de 26 de dezembro de 2006.

EMPRESAS: TAM LINHAS AÉREAS S/A; VRG LINHAS AÉREAS S/A (VARIG); GOL LINHAS AÉREAS S/A; OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A; BRA TRANSPORTES AÉREOS S/A.

EQUIPE ANAC:

Coordenador: Diretor Josef Barat

Membros:

- Valdir Lemos Padilha
- Clarice Bertoni Lacerda Rodrigues
- Flávio Schegerin Ribeiro
- Márcia Petiz Amarante de Souza
- Gabriella Nunes
- Maria Paula Donato P.da Costa
- Ronei Saggioro Glanzmann
- Rogério Teixeira Coimbra
- Paulo Roberto Gomes de Araujo
- Rosângela de Almeida Pereira
- Verônica Bessa de Paulo
- Henrique Augusto Gabriel

1. OBJETIVO

Monitorar e identificar os fatores contribuintes, internos e externos às empresas, da crise no setor de transporte aéreo ocorrida no mês de dezembro do presente ano, especialmente na semana que antecedeu ao Natal, bem como avaliar as condições para a operação na semana que antecede a festividade de Ano Novo, referente ao período de 27 de dezembro de 2006 ao dia 02 de janeiro de 2007, buscando alternativas de solução para eventual recorrência dos problemas verificados.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

O presente Relatório baseou-se em documentos e informações fornecidas pelas concessionárias de serviços públicos de transporte aéreo de passageiros TAM LINHAS AÉREAS S/A; VRG LINHAS AÉREAS S/A (VARIG); GOL LINHAS AÉREAS S/A; OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A e BRA TRANSPORTES AÉREOS S/A, quando das reuniões realizadas entre os integrantes da Força Tarefa ANAC – FTA, os representantes técnicos e os dirigentes das referidas concessionárias. A responsabilidade pelas informações constantes dos documentos recai, portanto, sobre essas empresas.

Cumprе salientar que as informações contidas no presente Relatório foram baseadas em avaliações de caráter preliminar, as quais deverão ser objeto de estudo mais aprofundado em etapa posterior a ser definida, se julgado necessário pela Diretoria.

Ressalta-se, contudo, que grande parte das avaliações foram realizadas diretamente nos sistemas de informações gerenciais utilizados pelas concessionárias, o que dificulta, pelo menos em tese, a possibilidade de manipulação das informações fornecidas.

3. DOCUMENTAÇÃO SOLICITADA

Documentos relacionados ao período de 18 a 25 de dezembro de 2006:

- malha planejada e malha realizada;
- vôos *charter* e fretamentos realizados;
- vôos que decolaram com mais de 30 minutos após o fechamento de porta;
- vendas realizadas por vôo; e
- documentação comprobatória de manutenção corretiva de aeronaves (não programada).

Documentos relacionados ao período de 27 de dezembro de 2006 a 02 de janeiro de 2007

- malha planejada;
- vôos *charter* e fretamentos planejados;
- reservas realizadas para os vôos; e
- aeronaves reserva.

4. DEFINIÇÕES

OVERBOOKING: Venda de bilhetes acima da capacidade do equipamento que irá operar um determinado vôo.

NO-SHOW: Não comparecimento do passageiro com reserva confirmada no momento do embarque.

CHARTER: Serviço de transporte aéreo não-regular, previsto no Código Brasileiro de Aeronáutica, executado por empresas de transporte aéreo regular ou não-regular, sendo permitida a comercialização dos espaços individuais ao público em geral;

FRETAMENTO: Serviço de transporte aéreo não-regular, previsto no Código Brasileiro de Aeronáutica, executado para atender a um contrato de transporte firmado entre uma empresa aérea e uma pessoa física ou jurídica e compreendendo a capacidade total da aeronave, sem, portanto, transportar passageiros e/ou cargas estranhos ao afretador, sendo vedada a comercialização de espaços individuais ao público em geral, quer seja através da empresa aérea, quer seja através de intermediários. Os serviços aéreos não-regulares domésticos de cargas e os de passageiros enquadrados como vôos de fretamento não necessitam de autorização prévia da ANAC para sua realização.

TAXA DE OCUPAÇÃO OU APROVEITAMENTO: percentual da capacidade da aeronave que é utilizada, calculada pela divisão da demanda pela oferta.

SISTEMA DE AVIAÇÃO CIVIL: compreende a) a infra-estrutura aeroportuária, b) o controle do espaço aéreo e segurança, c) empresas aéreas concessionárias e autorizadas e d) a indústria aeronáutica.

5. INTRODUÇÃO

A crise que afetou o Sistema de Aviação Civil brasileiro no decorrer do ano teve forte impacto especialmente no transporte aéreo de passageiros no período que antecedeu o Natal. Essa crise não teve origem em uma causa isolada, mas sim numa conjunção de fatores que contribuiu para o resultado caótico, nunca antes ocorrido na história da aviação civil brasileira.

Cumpramos ressaltar, todavia, que os efeitos dessa conjunção de fatores foram majorados pelas importantes mudanças conjunturais do Setor, ocorridas ao longo do ano de 2006, e que impuseram uma nova dinâmica ao mercado, sobretudo no âmbito doméstico, destacando-se os seguintes:

- a) crise da concessionária VARIG, empresa que atuou como líder do mercado durante vários anos e que deixou de operar sua extensa malha a partir de 2005, gerando, por consequência, a elevação do nível de aproveitamento das concessionárias congêneres em face da absorção da demanda oriunda daquela empresa;
- b) impossibilidade da ANAC, por determinação judicial, em redistribuir HOTRAN e *slots* autorizados para utilização pela VARIG e por ela não utilizados, especialmente nos aeroportos coordenados;
- c) acidente com a aeronave da concessionária GOL, que acarretou reação dos controladores de vôo, decorrente das discussões sobre as falhas do controle do espaço aéreo (operação padrão, sequenciamentos, falhas de equipamentos de comunicação, radar, falta de pessoal etc.);

d) nível médio do aproveitamento do sistema de transporte aéreo regular de passageiros no segmento doméstico (70%), acima da referência histórica (62%), numa conjuntura em que a empresa líder deixou de ser a VARIG, passando a ser a TAM, e a empresa espelho, GOL, ter um padrão de operação de elevado nível de aproveitamento, o que gera baixa capacidade sistêmica para acomodação dos passageiros de vôos cancelados ou de perda de conexões.

e) crescimento sistêmico do setor de aviação nos últimos 03 anos em percentuais acima de 2 dígitos, sendo que apenas em 2006 estima-se 15% (quinze por cento), refletindo diretamente na maior utilização da capacidade instalada das concessionárias e da infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária do país.

Mediante análise da conjunção dos fatores apresentados acima, fica claro que o mercado de aviação civil doméstico atravessa uma fase de adaptação a uma nova realidade, situação essa que reflete, ainda que temporariamente, dificuldades na condução das operações aéreas. É importante ressaltar que todas as partes integrantes do Sistema de Aviação Civil vêm envidando esforços no sentido de equacionar as crises já verificadas e trabalhando de forma pró-ativa no sentido de se evitar a ocorrência de novos problemas.

Considerando as peculiaridades das operações públicas de transporte aéreo, em especial os desdobramentos da crise nos mais diversos segmentos da sociedade, à ANAC, enquanto Agência Reguladora do setor e no papel de autoridade de aviação civil brasileira, cumpre tarefa fundamental no sentido de equacionar os problemas relacionados ao Sistema, buscando compatibilizar os interesses dos diversos agentes envolvidos na cadeia, em especial resguardando os interesses dos consumidores, usuários da aviação civil.

Levando em conta esse cenário, o presente Relatório apresenta os fatores internos e externos às concessionárias, determinantes da crise verificada na semana que antecedeu o Natal. Tais fatores foram identificados pela FTA, numa visão preliminar da questão, ao longo de diligências realizadas junto às concessionárias VRG (Nova VARIG), TAM, GOL, BRA e OCEANAIR, que juntas representam cerca de 98% (noventa e oito) do mercado doméstico.

Além disso, visando prevenir - especialmente no período que antecede a festividade de Ano Novo - a recorrência dos problemas, foram monitorados: a) os sistemas de reservas e vendas efetivadas pelas referidas concessionárias; b) a disponibilidade de aeronaves reserva para o atendimento de eventuais contingências; c) a programação de vôos fretados e operações de *charter*; d) a adequação das equipes de atendimento nos aeroportos, coordenações de vôo e tripulação.

6. FROTA ATUAL

TAM (96 aeronaves)

- (a) 21 FOKKER 100 (108 assentos): empregados em 16/17 rotas, mantendo 01 aeronave em Cheque D e 01 aeronave reserva;
- (b) 14 A319 (138 assentos)
- (c) 51 A320 (156 assentos, em duas classes, 168 e 174 assentos em classe única), empregados em 63 rotas, 01 aeronave em Cheque C e 01 em reserva;
- (d) 10 A330: utilizados em 10 rotas internacionais de longo curso.

GOL (64 aeronaves)

- (a) 15 Boeing 737-300 (141 assentos)
- (b) 28 Boeing 737-700 (144 assentos)
- (c) 21 Boeing 737-800 (178 assentos e 184 assentos)

OCEANAIR (17 aeronaves)

- (a) 10 FOKKER 100 (sendo 09 com 100 assentos e 01 com 87 assentos): A empresa está com 01 FOKKER 100 parado em Sorocaba-SP por problemas de manutenção não programada em um dos motores, com previsão de retorno à rota ainda essa semana. Os outros 09 jatos estão operando normalmente;
- (b) 03 FOKKER 50 (50 assentos)
- (c) 04 EMB-120 (30 assentos)

BRA (11 aeronaves)

- (a) 06 Boeing 737-300 (148 assentos): um dos Boeing 737-300 encontra-se em manutenção em Israel. A empresa espera poder contar novamente com a aeronave até o final do ano.
- (b) 03 Boeing 737-400 (170 assentos)
- (c) 01 Boeing 767-200 (234 assentos): geralmente utilizado para realização de vôos internacionais;
- (d) 01 Boeing 767-300 (284 assentos, dos quais 15 são da classe executiva): geralmente utilizado para vôos internacionais;

VRG (Nova VARIG) (14 aeronaves)

- (a) 11 Boeing 737-300 (136 assentos): sendo 01 aeronave reserva;
- (b) 01 Boeing 767-300 (245 assentos): utilizados para vôos internacionais;
- (c) 02 MD-11 (284 assentos): utilizados para vôos internacionais.

7. ANÁLISE ESPECÍFICA DA SITUAÇÃO DA TAM

O modelo de negócio adotado pela TAM mostra um volume expressivo de passageiros transportados, uma vez que a concessionária passou a ser líder do mercado.

Tomando como base a semana anterior (15 Dez a 17 Dez) ao agravamento da crise nos aeroportos brasileiros (a partir de 20 Dez 06), observa-se no quadro abaixo que o número de passageiros transportados foi superior, sendo que as operações transcorreram sem transtornos.

DATA	DIA DE SEMANA	PASSAGEIROS TRANSPORTADOS
15 Dez 06	Sexta-feira	82.246
16 Dez 06	Sábado	64.892
17 Dez 06	Domingo	70.515
22 Dez 06	Sexta-feira	79.806
23 Dez 06	Sábado	62.085
24 Dez 06	Domingo	38.168
25 Dez 06	Segunda-feira	49.617

De acordo com os dados coletados junto à empresa, entre os dias 18 a 25 de dezembro de 2006 a concessionária operou 4.842 vôos domésticos, dos quais 125 vôos (2.6% do total) apresentaram um nível de reservas acima da capacidade (*overbooking*), numa proporção que variou de 1% a 7% (média de 4%).

Para o período de 29 Dez 2006 a 01 Jan 2007, a previsão de passageiros a serem transportados é inferior, tanto em relação ao período de 15 a 17 Dez 2006, quanto em relação à semana do Natal (22 a 25 Dez 2006), exceto na segunda-feira, conforme pode ser observado no quadro a seguir:

DATA	DIA DE SEMANA	PASSAGEIROS TRANSPORTADOS
29 Dez 06	Sexta-feira	66.789
30 Dez 06	Sábado	52.954
31 Dez 06	Domingo	32.003
01 Jan 07	Segunda-feira	55.933

Comparando-se os níveis de aproveitamento no período do Natal e o previsto para o final de semana do Ano Novo, tem-se o seguinte:

DATA	Pax trasnp. previsão	Pax trasnp. realizado	Oferta realizada	Aproveitamento (%)
22 Dez 06	83.241	79.806	99.509	80,2
23 Dez 06	67.166	62.085	82.232	75,5
25 Dez 06	52.038	49.617	84.383	58,8

DATA	Pax trasnp. previsão	Pax transp. realizado	Oferta programada	Aproveitamento previsto (%)
29 Dez 06	66.789		104.849	63,7
30 Dez 06	52.954		80.112	66,1
01 Jan 07	55.933		100.780	55,5

Para o período 27 Dez 06 a 2 Jan 07, dos 4.194 vôos programado, no primeiro levantamento feito pela equipe, 48 vôos (1,1% do total de vôos) apresentavam *overbooking*, numa proporção que variou de 3 a 28%. Após a adoção de medidas corretivas recomendados pelo FTA, objetivando prevenir eventuais transtornos (remanejamento da aeronave prevista para uma de maior capacidade e remanejamento de passageiros para outros vôos da própria empresa através de contato prévio com os passageiros), esse número caiu para 11 vôos, com níveis de *overbooking* entre 3% e 7%, o que pode ser visualizado na tabela abaixo:

VÔO	DATA	ORIGEM	DESTINO	CAPACIDADE	RESERVAS	SITUAÇÃO
3384	30/12/06	BSB	NAT	138	148	107%
3536	30/12/06	GIG	FOR	138	143	104%
3562	30/12/06	BSB	REC	138	144	104%
3562	30/12/06	REC	JPA	138	144	104%
3599	30/12/06	BSB	GIG	168	180	103%
3813	30/12/06	CWB	FLN	108	112	104%
3164	02/01/07	GRU	MCZ	108	112	104%
3312	02/01/07	GRU	CNF	168	181	104%
3471	02/01/07	FOR	BSB	174	180	103%
3497	02/01/07	NAT	REC	156	174	104%
3563	02/01/07	REC	BSB	174	183	105%

É importante registrar que a concessionária se manifestou solicita ao contribuir com os trabalhos da equipe FTA, principalmente no que tangeu ao fornecimento de relatórios que expressam o reporte dos pilotos no tocante aos problemas de controle de tráfego aéreo e demais situações fortuitas que eventualmente contribuíram para agravar a situação da crise. Via de regra, essas informações são de caráter sigiloso no âmbito da empresa, uma vez que revelam detalhes estratégicos da operação em si. Dessa forma, tais documentos serão arquivos em local próprio no âmbito da ANAC, não integrando o presente Relatório.

8. ANÁLISE ESPECÍFICA DA SITUAÇÃO DA GOL

O modelo negocial adotado pela concessionária foi concebido para a realização de operações aéreas com altas taxas de ocupação. Dessa forma, conforme já era previsto, a GOL apresentou altos índices de aproveitamento nas suas operações no decorrer dos dias que antecederam o Natal.

Não obstante tal característica operacional, a empresa definiu em sua política institucional a não utilização da prática do *overbooking* enquanto estratégia comercial. Dessa forma, não foram verificados no sistema de reservas e vendas vôos com demanda superior à capacidade das aeronaves. Não foram detectados pela FTA problemas significativos no atendimento dos usuários no período em questão.

A concessionária relatou a ocorrência de problemas relacionados à infraestrutura aeroportuária, ao controle de tráfego aéreo e a problemas de natureza meteorológica, observados principalmente nos aeroportos de São Paulo (Congonhas e Guarulhos), onde se concentra a maior parte de sua operação. Mencionou, no entanto, que os atrasos verificados não foram capazes de comprometer gravemente a fluidez da sua malha aérea.

9. ANÁLISE ESPECÍFICA DA SITUAÇÃO DA VRG (Nova VARIG)

O controle operacional da concessionária informou que, tendo em vista a redução da malha aérea da Antiga VARIG, houve uma diminuição da prática de *overbooking* enquanto estratégia comercial, uma vez que não haveria aeronaves suficientes para acomodação de passageiros em possíveis ocorrências dessa natureza.

Durante os dias 23 e 24 de dezembro deste ano, a Nova VARIG deslocou uma aeronave Boeing 737-300 (reserva) para realizar 25 vôos de contingência, no sentido de atender a demanda da TAM.

No que se refere à previsão de demanda para os próximos dias (28 de dezembro a 02 de janeiro) identificou-se que a empresa planeja realizar 491 vôos, dos quais 34 apresentaram reservas acima da capacidade, sinalizando uma possibilidade de ocorrência de *overbooking*. Verificou-se contudo que a preocupação maior focava apenas 6 desses vôos tendo a empresa tomado as seguintes providências:

LIGAÇÃO	DATA	OBS
Guarulhos - Manaus	30/dez	O callcenter da empresa está realizando uma revisão das reservas para confirmação de datas. Tendo em vista a duplicidade de reserva de alguns passageiros.
Recife - Guarulhos	2/jan	Procedimento idêntico ao descrito acima
Porto Alegre - Congonhas	28 e 30/dez e 02/jan	Inclusão de dois vôos extras
Congonhas - Salvador	29/dez	Vôo fechado

Os vôos para Fernando de Noronha estão fechados até 15/01 em função de acomodações que serão necessárias para atender à concessionária Total.

Os integrantes da FTA que estiveram na sede da concessionária relataram a percepção de uma grande preocupação e empenho por parte da mesma no sentido de evitar possíveis situações de crise semelhantes às verificadas na semana anterior. A concessionária vem tomando uma série de ações preventivas objetivando equacionar os possíveis problemas.

10. ANÁLISE ESPECÍFICA DA SITUAÇÃO DA BRA E DA OCEANAIR

Essas concessionárias não foram substancialmente afetadas pelo agravamento da crise nos dias que antecederam o Natal.

Em reuniões realizadas em suas sedes, com a presença de integrantes da FTA e dos respectivos diretores operacionais, apurou-se que tais concessionárias operaram com índices de ocupação relativamente tranquilos durante o período em questão. Esse fato possibilitou a acomodação de alguns passageiros egressos da TAM.

Não foi possível verificar com precisão a quantidade de passageiros da TAM que foram acomodados em vôos da BRA, uma vez que a empresa não trabalha com o sistema de endosso de bilhetes, mediante manifesto de passageiros. A concessionária que desejar acomodar seus passageiros em vôos da BRA deverá comprar o bilhete como um usuário comum. Além dos passageiros acomodados, apurou-se que a BRA fretou 09 vôos para a TAM, o que representou um total de 24 etapas.

A Oceanair, por sua vez, relatou que acomodou, até o dia 27 de dezembro, cerca de 500 passageiros da TAM em seus vôos regulares, além da realização de 03 vôos de fretamento, ocorridos nos dias 22, 23 e 24, os quais representaram 08 etapas voadas.

No que se refere à previsão de demanda para os próximos dias, as empresas apresentaram relatórios que indicam a existência de disponibilidade de oferta de assentos para o período em questão. Elas demonstraram a possibilidade de acomodação de eventuais passageiros não atendidos, da mesma forma como procederam na semana passada. Entretanto, expressaram a necessidade de uma maior antecedência quando da solicitação de acomodação de passageiros ou fretamento de vôos.

Segundo os diretores, essa antecedência certamente resultará na possibilidade de uma colaboração ainda maior, dado que a previsão de demanda para os vôos dos próximos dias, até o presente momento, mostra-se menor do que a registrada na semana passada.

A diretoria da BRA informou que já foi contatada pela TAM vislumbrando possíveis fretamentos para o período da virada do ano.

11. MEDIDAS PREVENTIVAS ADOTADAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

TAM

- Adequação dos períodos de Cheque C de todas as aeronaves F-100 e A319/320 para que ocorram somente a partir do dia 2 de janeiro de 2007;
- Suspensão das vendas para os vôos dos dias 29 e 30 de dezembro de 2006;
- Aceitação de reservas para um nível inferior da capacidade da aeronave (“underbooking”);
- Direcionamento de aeronaves de capacidade de 174 assentos ao invés de 168 assentos, para vôos com maior demanda;
- Reacomodação acordada com o passageiro, por meio de contatos prévios, para outros vôos operados pela TAM;
- Criação de vôos de reforço para reacomodação de passageiros;
- Acomodação em congêneres, quando necessário.

GOL

- Disponibilização de 2 aeronaves, baseadas em São Paulo (Guarulhos e Congonhas), para o atendimento das situações de sobrecargas eventuais na malha aérea da empresa;
- Reforço de equipe de solo e tripulação, nos períodos de alta temporada, objetivando a agilidade no atendimento dos passageiros oriundos do excesso de demanda;

É importante ressaltar que essas medidas preventivas não foram adotadas exclusivamente visando sanear os problemas resultantes da crise em questão. A Gol mantém as 2 aeronaves em situação de reserva de maneira permanente, bem como o reforço de pessoal em alta temporada, com vistas à manutenção da normalidade operacional dos vôos da empresa.

Ressalta-se ainda que a Gol não verificou, no decorrer dos dias que antecederam o Natal, problemas e atrasos de magnitude suficiente, capazes de desencadear ações preventivas adicionais a serem adotadas no feriado do final do ano.

VRG (Nova VARIG)

- A empresa opera com uma aeronave reserva, baseada no Rio de Janeiro;
- Programação de vôos extras para o período quando necessário;

- Bloqueio das reservas nos vôos mais demandados;
- Estudo já realizado para possíveis necessidades de alocação de passageiros da própria VARIG em casos de ocorrências fortuitas;

BRA e OCEANAIR

- Essas duas empresas não adotaram ações preventivas específicas, uma vez que não foram verificadas, no decorrer dos dias que antecederam o Natal, problemas e atrasos capazes de justificar tais ações;
- A BRA trabalha com uma aeronave de reserva. Portanto, hoje, a sua malha está desenhada para 09 aeronaves.

12. CONCLUSÕES DA FTA

Problemas ocasionados pela meteorologia, deficiências na infra-estrutura aeronáutica (seqüenciamento de tráfego espaçado imposto pelo Controle de Tráfego Aéreo), e na infra-estrutura aeroportuária, contribuíram para o agravamento da crise no período que antecedeu às festas natalinas.

Associados a esses fatores externos às concessionárias, ocorreram problemas na operação da TAM, desencadeados inicialmente pela manutenção não programada de 06 (seis) aeronaves, que ficaram inoperantes no dia 20 de dezembro deste ano, gerando impactos em cadeia na malha dessa concessionária.

Os reflexos desse problema desencadearam o chamado “efeito dominó”, uma vez que os cancelamentos e fusionamentos de vários vôos resultaram na quebra da malha planejada da concessionária, que hoje detém mais de 50% (cinquenta por cento) do mercado doméstico, provocando uma sobrecarga no processo de readequação da malha que resultou em repetitivos cancelamentos.

Em virtude disso, e não tendo a TAM a previsão de contingência para uma situação dessa natureza, cujo impacto foi proporcional à magnitude de sua operação, não foi possível a acomodação dos passageiros nos vôos da própria concessionária, tampouco nos vôos da concessionária espelho (GOL), cujo padrão operacional e posicionamento no mercado implicam na utilização elevada de sua capacidade instalada.

No que se refere às demais concessionárias congêneres, apesar de terem acomodado passageiros da TAM em seus vôos, bem como disponibilizado equipamentos para fretamento, além dos equipamentos disponibilizados pela Força Aérea Brasileira – FAB, essas providências não foram suficientes para suprir a necessidade daquela situação.

Com relação à prática de *overbooking*, enquanto estratégia comercial, a FTA não identificou nos sistemas de vendas e reservas das concessionárias mencionadas, níveis capazes de comprometer a fluidez das respectivas operações.

Com base nas conclusões acima, a FTA recomenda o que segue:

13. RECOMENDAÇÕES GERAIS:

I - ÀS CONCESSIONÁRIAS:

1. Disponibilizar aviões-reserva para atendimento de atrasos e cancelamentos de vôos em proporção compatível com o tamanho de sua frota e da malha operada;
2. Reforçar as equipes nos aeroportos, para atendimento eficaz aos usuários no período de alta temporada;
3. Reforçar os quadros de sobreaviso de pilotos e comissários;
4. Reforçar as equipes de coordenação de vôo para o gerenciamento eficaz da malha aérea;
5. Adequar a política de vendas de passagens à efetiva oferta de assentos;
6. Adotar medidas para que a política de vôos *charter* e de fretamentos não contingencie a operação regular;
7. Criar, caso não exista, ou redimensionar se já existente, o Plano de Contingência para situações emergenciais, relativamente ao tamanho e as características da operação, submetendo-o à aprovação da ANAC;
8. Promover treinamento específico para gerenciamento de crises às equipes de atendimento nas bases dos aeroportos; e
9. Adotar medidas para disponibilizar imediatas, claras e precisas informações aos usuários do transporte aéreo sobre a situação real dos vôos, aperfeiçoando o fluxo de informações entre a central e as bases das concessionárias nos aeroportos.

II – À INFRAERO:

1. Garantir, nas instalações aeroportuárias, comunicação audiovisual eficaz, prestando aos usuários informações adequadas, consistentes e claras sobre a situação de partida e chegada, bem como de eventuais atrasos e cancelamentos dos vôos;
2. Reforçar as equipes nos balcões de informação nos aeroportos, no período de alta temporada, prestando atendimento e orientação adequados aos usuários;
3. Adotar medidas imediatas para sanar as deficiências nas pistas dos principais aeroportos do Brasil, especialmente o de Congonhas em São Paulo, visando reduzir o impacto na operação das concessionárias em razão de condições meteorológicas adversas;

4. Promover auditoria interna nas redes locais e nos *links* de dados com as concessionárias, de forma a sanar eventuais deficiências e prevenir quedas de sistemas de atendimento nos aeroportos.

III - AO DECEA:

1. Informar às concessionárias, até 01:00 h (uma hora) antes do horário previsto para a decolagem, o seqüenciamento de vôos, de modo a evitar transtornos ocasionados pelo embarque e permanência de passageiros no interior das aeronaves aguardando nos pátios de estacionamento dos aeroportos;
2. Fornecer aos pilotos, antes do acionamento dos motores, instruções de decolagem e subida (*clearances*) claras e definidas, permitindo às concessionárias planejarem o reabastecimento de combustível para a rota a ser operada, de forma a não afetar a segurança de vôo e o desperdício no consumo de combustível;

IV – ÀS CONCESSIONÁRIAS, À INFRAERO E AO DECEA:

1. Apoio à criação de um canal direto e permanente de informações integradas para o Sistema de Aviação Civil, a ser coordenado pela ANAC, de forma a prevenir problemas na operação, decorrentes de crises sistêmicas na aviação civil.

14. RECOMENDAÇÕES ESPECÍFICAS ÀS CONCESSIONÁRIAS.

TAM

Adotar providências imediatas para os dias 29 e 30 de dezembro deste ano, bem com o para os dias 1º a 08 de janeiro de 2007.

1. aviões-reserva para atendimento de atrasos e cancelamentos de vôos:
 - Dia 29/30 dezembro: 2 A320 e 3 F-100
 - Dia 29 (parte do dia): 2 A320 (Congonhas) e 1 F-100 (Guarulhos)
 - Dia 30 (parte do dia): 1 A319 (Congonhas), 1 A320 (Guarulhos) e 2 F-100 (1 em Brasília e 1 em Guarulhos)
2. reforço das equipes nos aeroportos, para atendimento eficaz aos usuários no período de alta temporada: Reforço de 20% do quadro de pessoal em Congonhas, Guarulhos, Brasília e Galeão.
3. reforço dos quadros de sobreaviso de pilotos e comissários;
4. reforço das equipes de coordenação de vôo para o gerenciamento eficaz da malha aérea: Reforço de 25% do efetivo da coordenação de vôo

GOL

1. Manter a estrutura atualmente disponível, qual seja:
 - Disponibilização de 02 aeronaves-reserva, baseadas em São Paulo (Guarulhos e Congonhas), para o atendimento das situações de sobrecargas eventuais na malha aérea da empresa;
 - Reforço nas equipes de solo e tripulação, nos períodos de alta temporada, objetivando a agilidade no atendimento dos passageiros oriundos do excesso de demanda;

VRG (Nova VARIG)

- Manter uma aeronave reserva;
- Programar vôos extras para o período quando necessário;

É o parecer.

Coordenador: Diretor Josef Barat

Valdir Lemos Padilha

Clarice Bertoni Lacerda Rodrigues

Flávio Schegerin Ribeiro

Márcia Petiz Amarante de Souza

Gabriella Nunes

Maria Paula Donato P.da Costa

Ronei Saggiaro Glanzmann

Rogério Teixeira Coimbra

Paulo Roberto Gomes de Araujo

Rosângela de Almeida Pereira

Verônica Bessa de Paulo

Henrique Augusto Gabriel