

## SPO-4.2 QUANDO O CIDADÃO RECLAMA DE CANCELAMENTO OU ATRASO DE VOO POR MOTIVOS METEOROLÓGICOS

### **Informação a ser transmitida ao usuário:**

As empresas de transporte aéreo devem cumprir requisitos de desempenho de suas aeronaves para a operação em cada aeroporto. Esses requisitos determinam um peso máximo de decolagem e de pouso, para um determinado aeroporto, dependendo do comprimento e das condições da pista (altitude, temperatura, pressão, contaminação, etc.).

Com a pista molhada, o desempenho da aeronave fica prejudicado, fazendo com que o peso máximo para pouso e decolagem seja diminuído. Essa diminuição, depende do modelo da aeronave e de quão molhada ou contaminada está a pista, e pode demandar a diminuição do número de passageiros a bordo ou retirada de cargas e bagagens.

Ainda, as empresas têm a obrigação de zelar pela segurança operacional, cabendo a elas limitarem ou cancelarem os voos que apresentarem riscos à segurança da aeronave, dos passageiros ou do pessoal no solo. O comandante da aeronave e a empresa devem cancelar um voo que não puder ser realizado da maneira como foi planejado, sendo proibidos de operar uma aeronave de maneira negligente ou descuidada colocando em risco vidas e propriedades.

Nos casos em que ocorrem cancelamento, atrasos, interrupção do serviço ou preterições, os procedimentos a serem adotados pelas empresas e os direitos dos passageiros são definidos na Resolução nº 400/2016 da ANAC.

### **Resposta Padrão BO:**

Prezado (a) Senhor (a),

As empresas de transporte aéreo devem cumprir requisitos de desempenho de suas aeronaves para a operação em cada aeroporto. Esses requisitos determinam um peso máximo de decolagem e de pouso, para um determinado aeroporto, dependendo do comprimento e das condições da pista (altitude, temperatura, pressão, contaminação, etc.). Exemplos dos requisitos que precisam ser cumpridos estão no RBAC 121.189 e 195, que define as limitações para decolagem e limitações de pouso nos aeroportos de destino.

Com a pista molhada, o desempenho da aeronave fica prejudicado, fazendo com que o peso máximo para pouso e decolagem seja diminuído. Essa diminuição, depende do modelo da aeronave e de quão molhada ou contaminada está a pista, e pode demandar a diminuição do número de passageiros a bordo ou retirada de cargas e bagagens. Na seção 121.195(d) do RBAC nº 121 é definida a penalização padrão de desempenho para os casos de pista molhada. Mas, como dito anteriormente essa penalização de desempenho pode variar.

Cabe ressaltar que independentemente dos requisitos definidos no RBAC nº 121, as empresas têm a obrigação de zelar pela segurança operacional, cabendo a elas limitarem ou cancelarem os voos que apresentarem riscos à segurança da aeronave, dos passageiros ou do pessoal no solo. A seção 121.533 do RBAC nº 121, garante por exemplo a autoridade ao comandante da aeronave e à empresa para cancelar um voo que não puder ser realizado da maneira como foi planejado, e deixa claro que uma aeronave não pode ser operada de maneira negligente ou descuidada colocando em risco vidas e propriedades.

Nos casos em que ocorrem cancelamento, atrasos, interrupção do serviço ou preterições, os procedimentos a serem adotados pelas empresas e os direitos dos passageiros são definidos na Resolução nº 400/2016 da ANAC.

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC

\* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o senhor tem a opção de acionar a Ouvidoria da ANAC, por meio do endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> ou pelo telefone 163. Neste sentido, é muito importante que você informe o número do protocolo da manifestação e destaque quais pontos que gostaria que fossem observados pela área técnica da ANAC quando da nova análise.