

Judicialization – Delays and Cancellations

Market Oversight Department
GEAC/ANAC

Marco Porto



Civil Engineer - UNB (2007)

MSc - Air Navigation Management - École Nationale D'Aviacion Civile (2021)

PG - Aviation Management - Embry-Riddle Aeronautical University (2023)

ANAC – Civil Aviation Authority (2010)

Civil Aviation Specialist



SAC – Civil Aviation Secretariat (2011 - 2018)

Project Manager

MDR – Regional Development Ministry (2019 - 2020)

Advisor

ANAC – **Market Oversight Manager** (Since 2020)



What causes lawsuits?

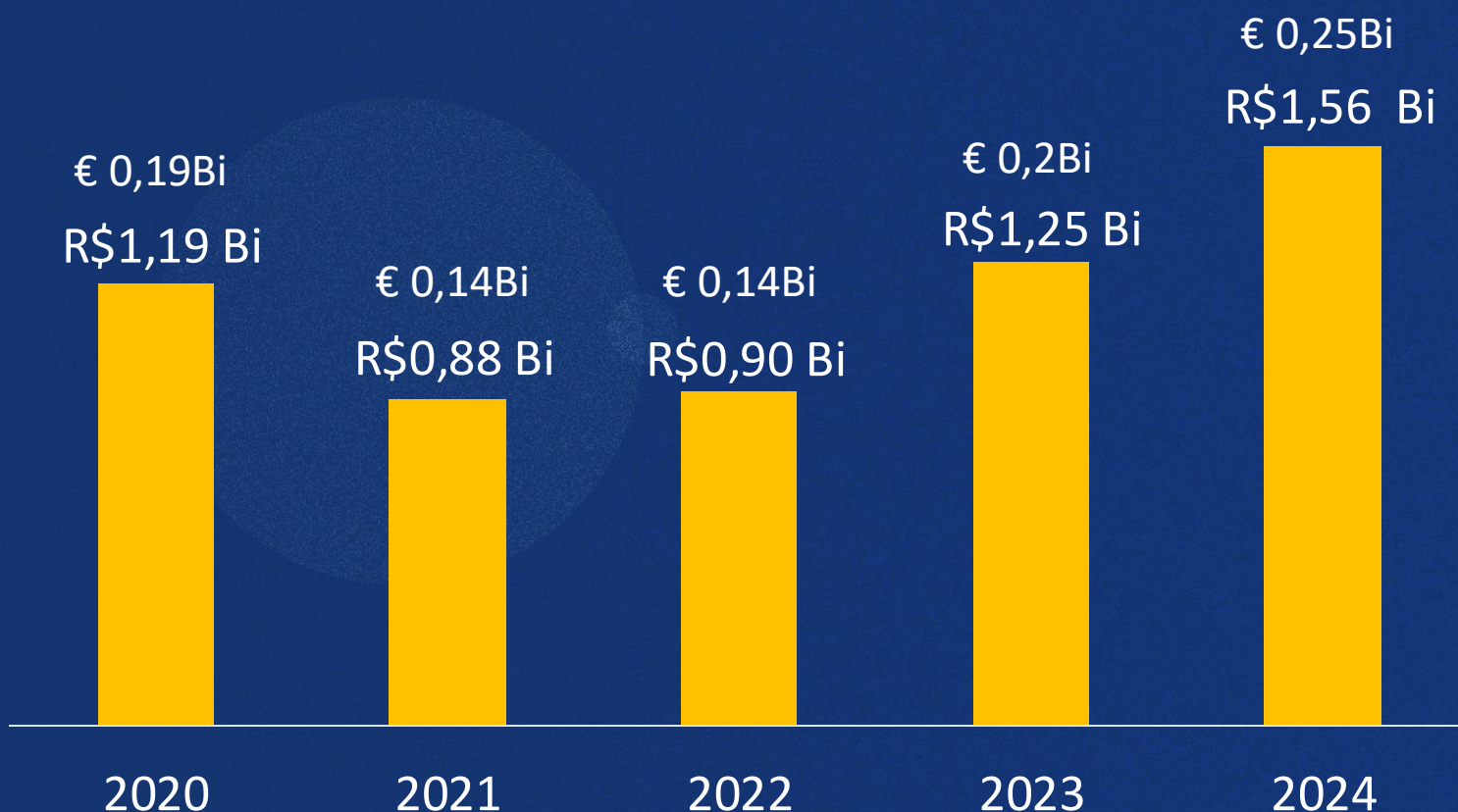
- Dissatisfaction with the service
- Difficulty in handling complaints
- Perverse incentive from predatory judicialization
- Difficulty in proving in court who is responsible for failures
- Airlines held liable even for “force majeure”



- Judicialization rate
- Cost
- Fares
- Margins
- New companies
- New flights/routes

Impact on Airlines

What is the cost of judicialization in Brazil?



Judicial convictions **54%**

**Out-of-court
settlements +
Material assistance** **46%**



Source: Airline financial statements - ANAC

Impact on Airlines

What is the cost of judicialization in Brazil?



Judicialization represents

2,4%

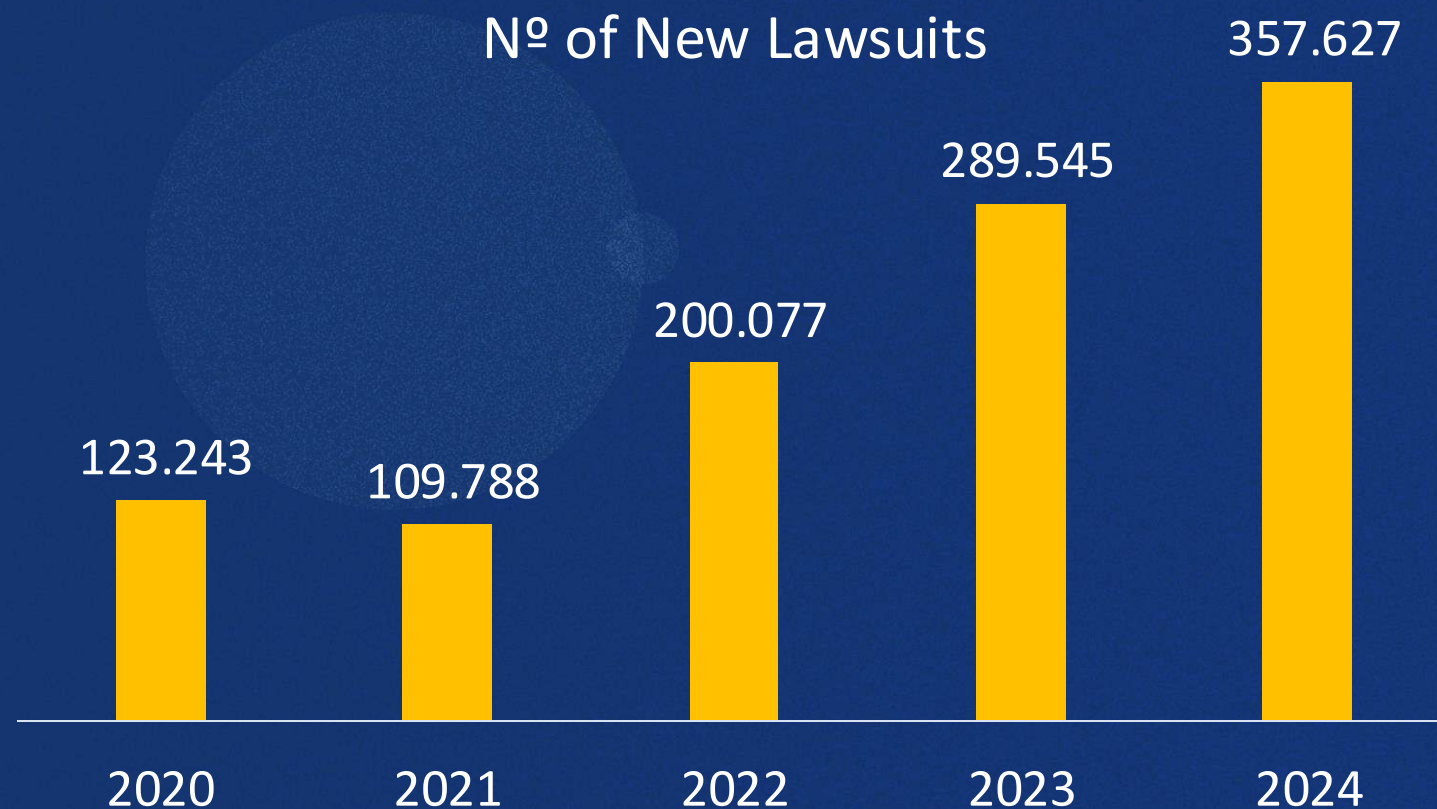
Of total airlines total costs



Source: Airline financial statements - ANAC

Impact on Airlines

What is the estimate number of lawsuits?



Average Annual Growth **35%**

In 2024

1 in every 333 passengers
filed a lawsuit against the airlines

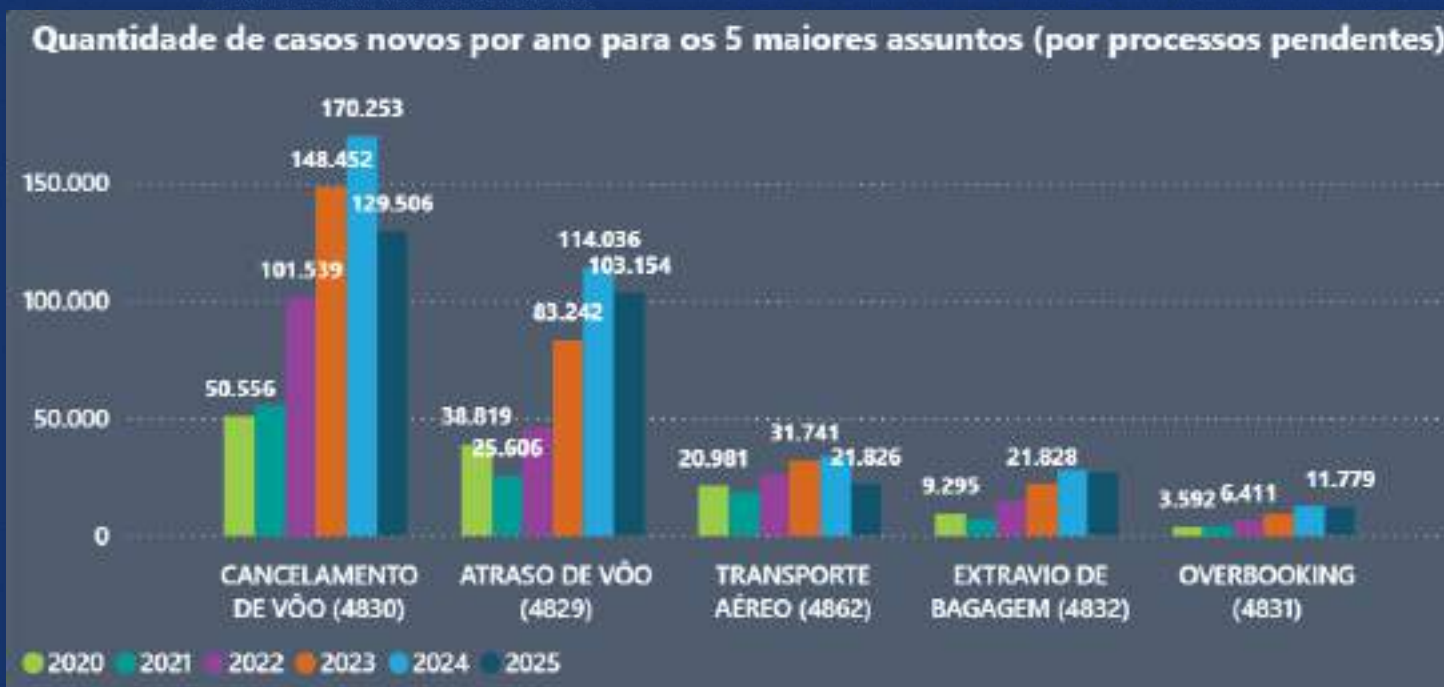
Impact on Airlines

Why are Airlines being sued?

At what pace?



Δ 2024/2020



Cancellations **3,4x**

Delays **2,9x**

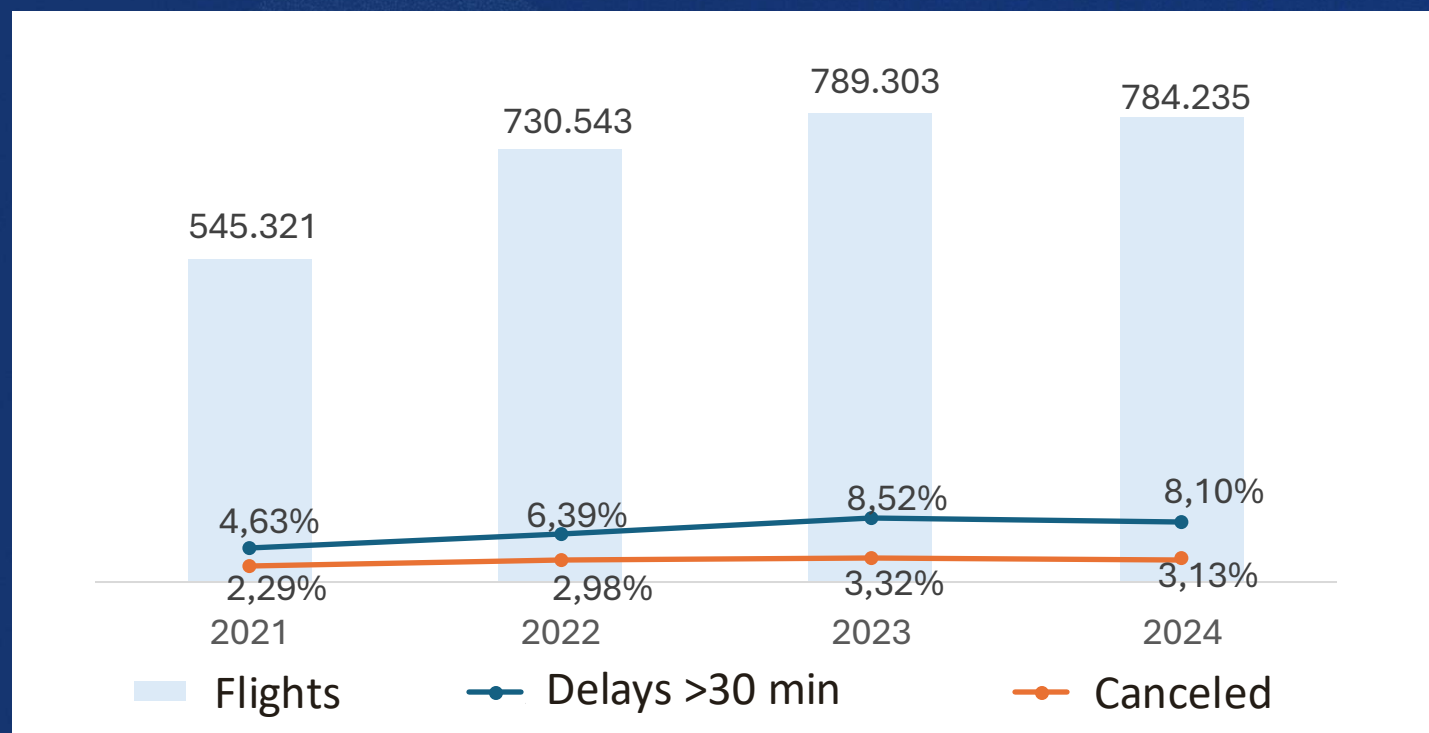
Air Transport **1,5x**

Baggage Loss **2,3x**

Overbooking **3,2x**

Impact on Airlines

Did we experience a decrease service quality?



Delay growth

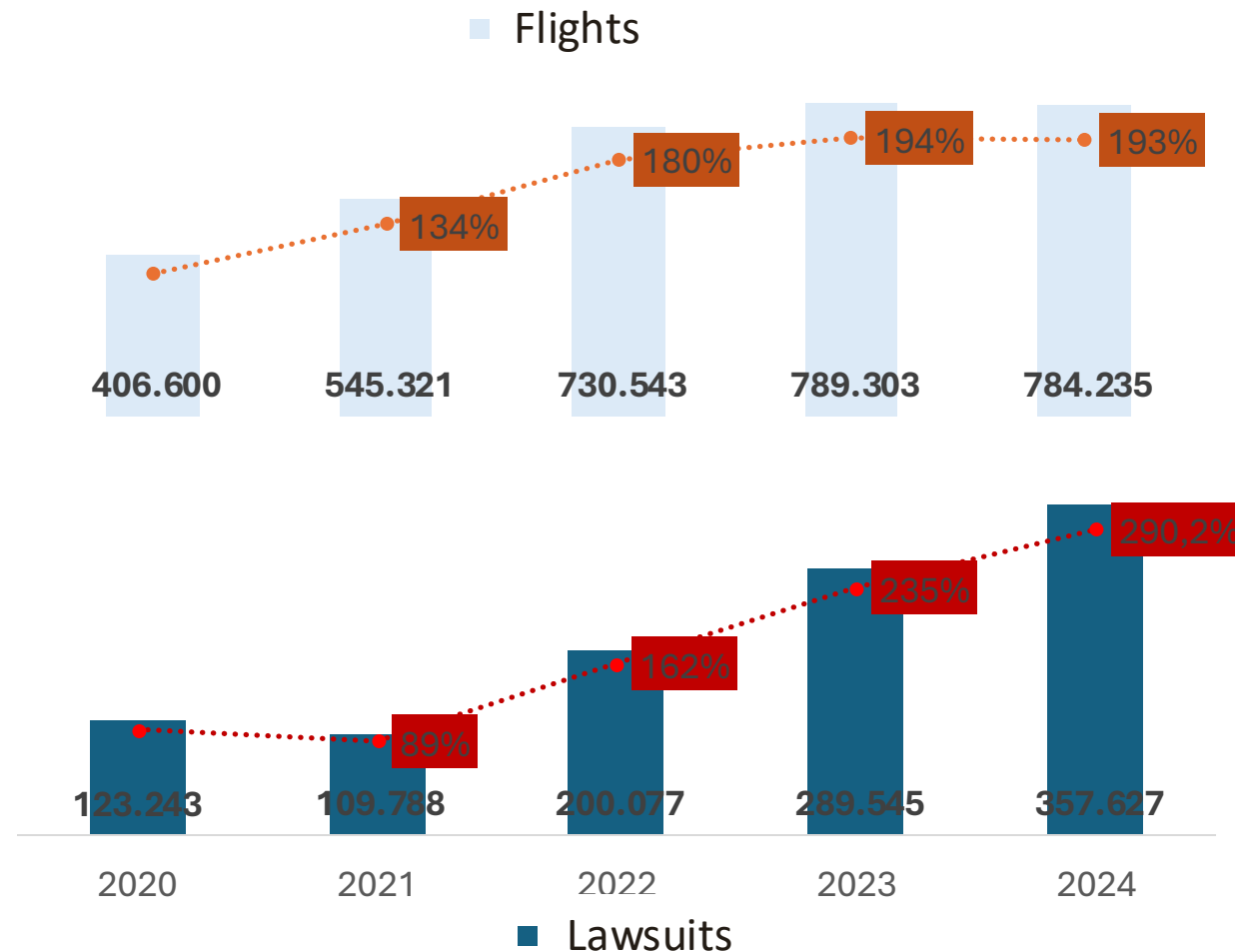
3,5%

Cancellations
Growth

0,84%

Impact on Airlines

Is the pace of lawsuits growth proportional to market growth?



Growth of lawsuits since 2020 is over

100%

higher than the growth of flights on the same period

Known Initiatives to fight excess Judicialization

- Studies on judicialization (IATA and UNB)
- Discussion: Consumer Defense Code (CDC) vs. Brazilian Aeronautical Code (CBA)
- Tool to identify predatory judicialization
- ANAC's Tool to provide information on delays and cancellations to judges
- ANAC, SAC-ITA (AIRDATA)



ANAC Tool

Design Thinking Workshop (27/09)

- MPOR: Ministry of Ports and Airports
- ANAC: National Civil Aviation Agency
- DECEA: Airspace Control Department
- ABR: Airports of Brazil
- IATA: International Air Transport Association
- ALTA: Latin American and Caribbean Air Transport Association
- ABEAR: Brazilian Airlines Association
- JURCAIB: Board of Representatives of International Airlines in Brazil
- Airlines:
 - LATAM Airlines
 - GOL Linhas Aéreas
 - Azul Brazilian Airlines
 - VOEPASS: VOEPASS Airlines
 - UNITED AIRLINES: United Airlines, Inc.



Design Thinking Workshop



CANVAS DE ANÁLISE DE MOTIVOS SOBRE ATRASOS E CANCELAMENTO DE VOOS

Motivos de atrasos e cancelamentos de voos

Motivo

Qual é o motivo do atraso ou do cancelamento?

OTP

Meteorologia

Manutenção não programada de Aeronaves

ATFM

Infraestrutura Aeroportuária

Ajuste de Malha

Tripulação

Passageiro Indisciplinado

Problemas com ESATAS

Evidência (dado ou informação)

Qual é o dado ou informação que compõe a evidência do cancelamento?

Comparação entre o horário previsto e o real

VFA

Dados meteorológicos

Relatório Dados MET

DECEA

EAs

Relatório de EAs

DECEA/CGNA

DECEA/CGNA

Relatório de EAs

DECEA

EAs

Relatório de EAs

ANAC

EAs

Relatório de EAs

ANAC

Incidente Aéreo

Relatório de Incidente Aéreo

ANAC

Responsável

Quem é o responsável pelo dado ou informação?

DECEA (VFA)

DECEA

DECEA

ANAC

ANAC

ANAC

Acesso aos dados

Quem pode acessar o dado ou informação? Como isso é feito?

Quem

Como

72h

Relatório de EAs

Relatório de EAs

API

Relatório de EAs

API

Relatório de EAs

API

Relatório de EAs

API

Relatório de EAs

API

Problema

Qual é o problema? Qual o impacto do problema sobre o atraso e o cancelamento de voos?

o problema de atrasos e cancelamentos de voos é muito sério e impacta a vida de muitas pessoas. O mundo tem sido afetado por isso, especialmente no Brasil, onde a infraestrutura de aviação é muito precária e a regulamentação é muito antiga.

Os atrasos e cancelamentos de voos são um problema sério para os passageiros e para a aviação em geral.

Atores impactados

Quem é impactado pelo problema? Quem são as consequências do problema?

Passageiros
EAs
ANAC
(Todos)

Ideia de solução

Qual é a ideia de solução para o problema?

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

Resultados esperados

Qual é o resultado esperado do problema? Qual é o impacto do problema?

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

ANAC - Sistema público de acesso à informação sobre os atrasos e cancelamentos de voos.

Key takeaways

- Main reasons
- Evidences
 - Data availability
 - Data Ownership
 - Data access requirements
- Problem Definition
 - Level of Judicialization is disproportional to OTP level
- Solution ideas
 - Public system to hold operation's information
- Expected Results
 - Transparency
 - Better informed-decisions

Sequential Flight Record

- Database composed of datasets from different sources
- Built in “layers,” based on correspondence with recorded operations
- Objective: to aggregate the available information about the event (flight)

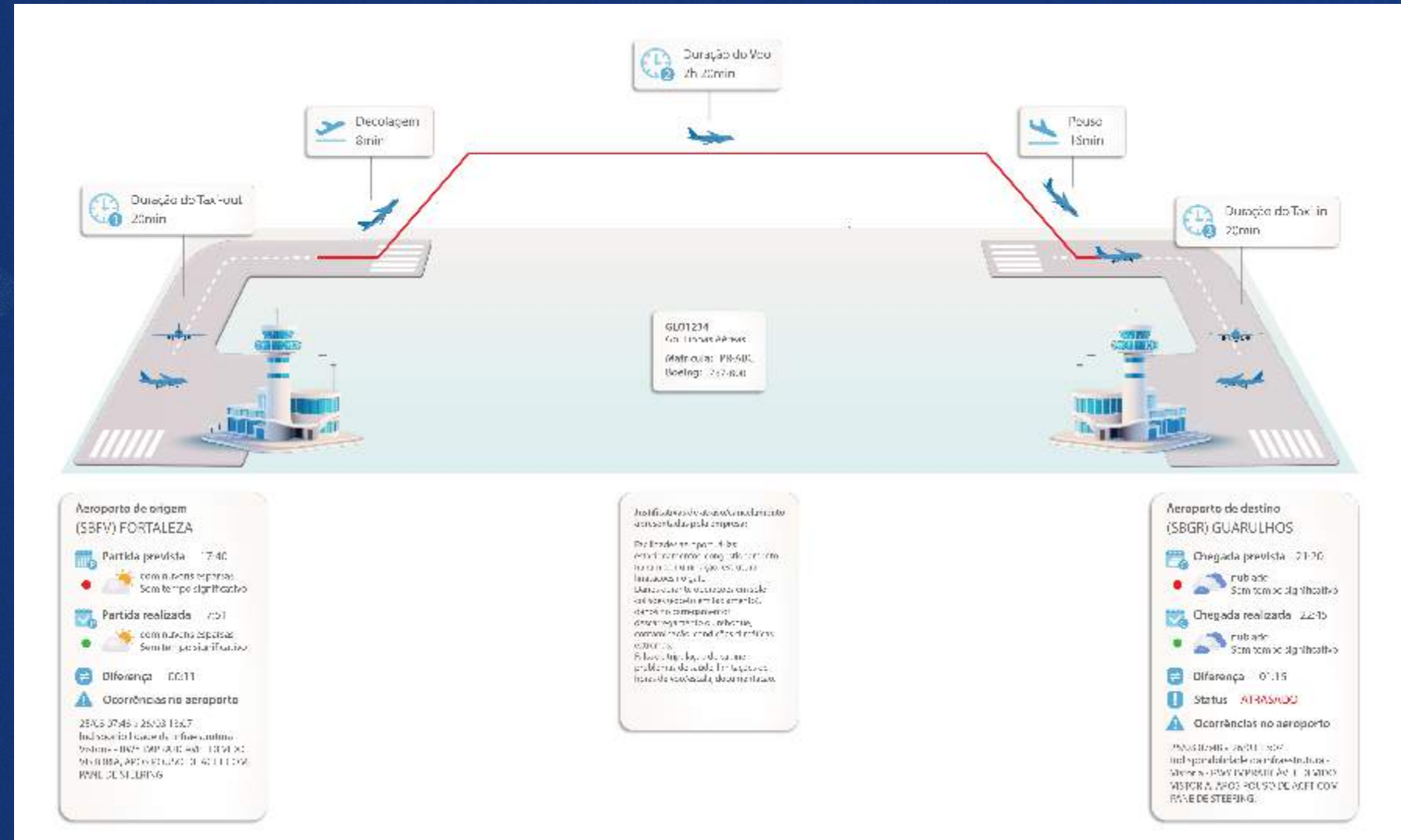


Ongoing and Future Work

Information layout

Design

- Standard Flights

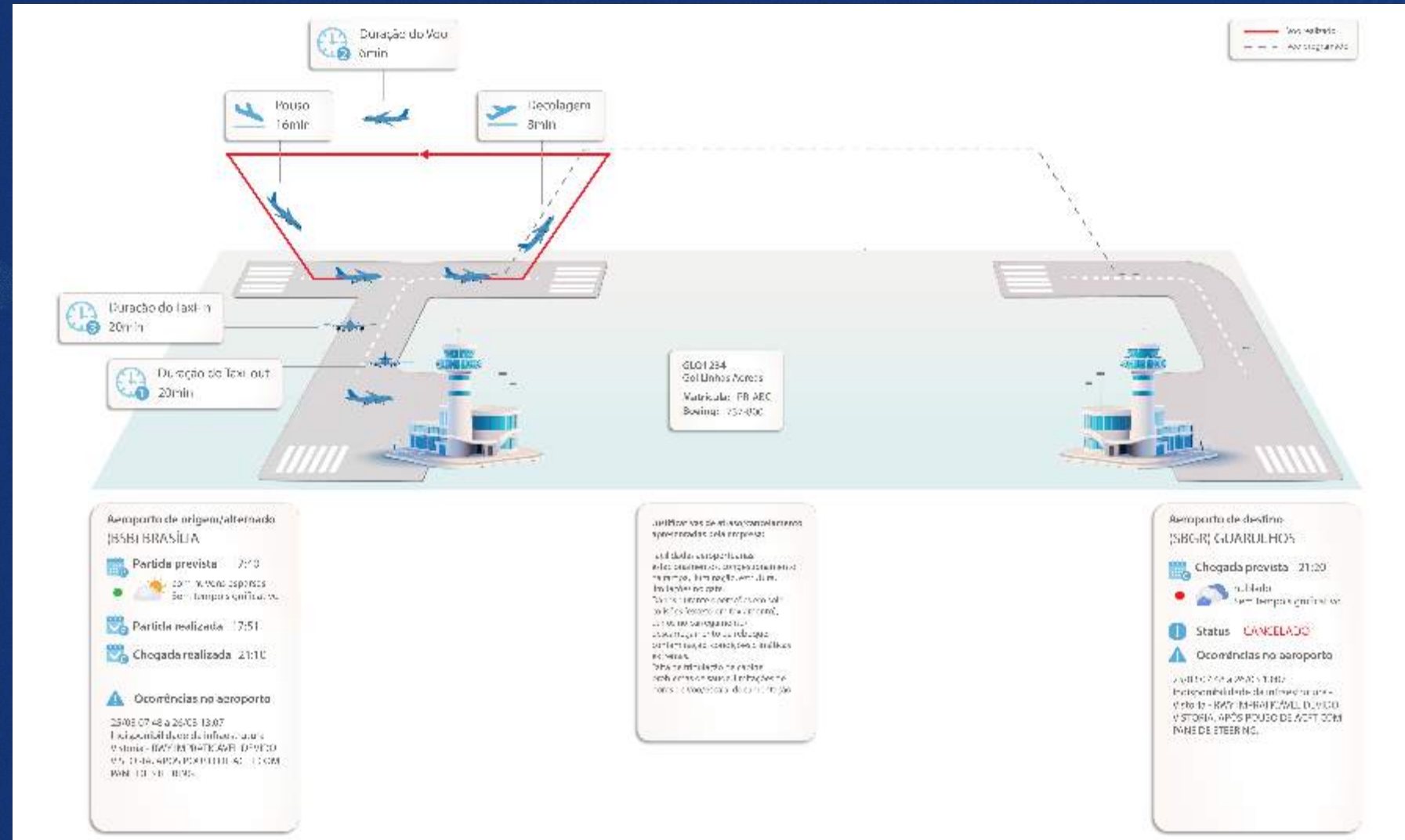


Ongoing and Future Work

Information layout

Design

- Returned Flight

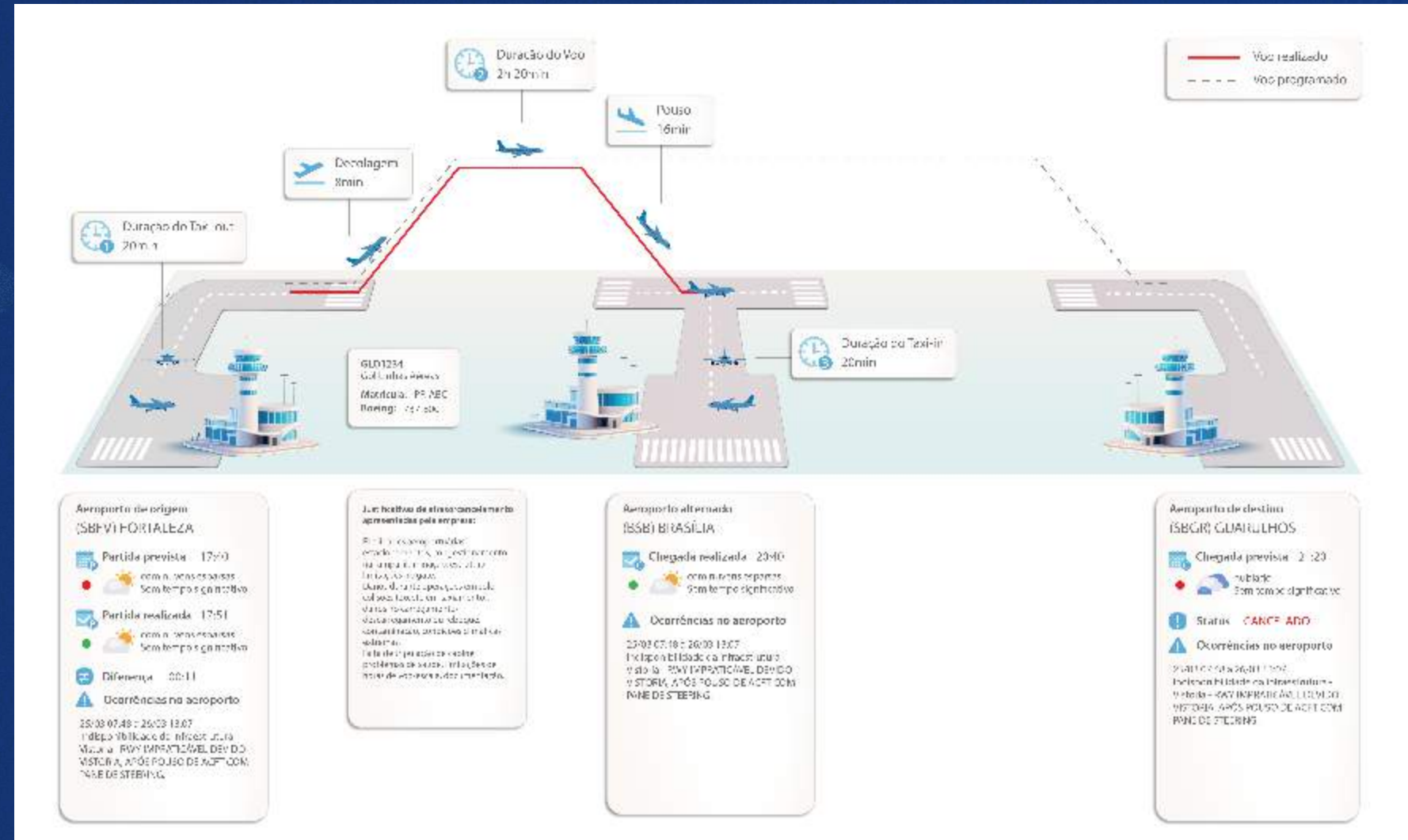


Ongoing and Future Work

Information layout

Design

- Alternate flights

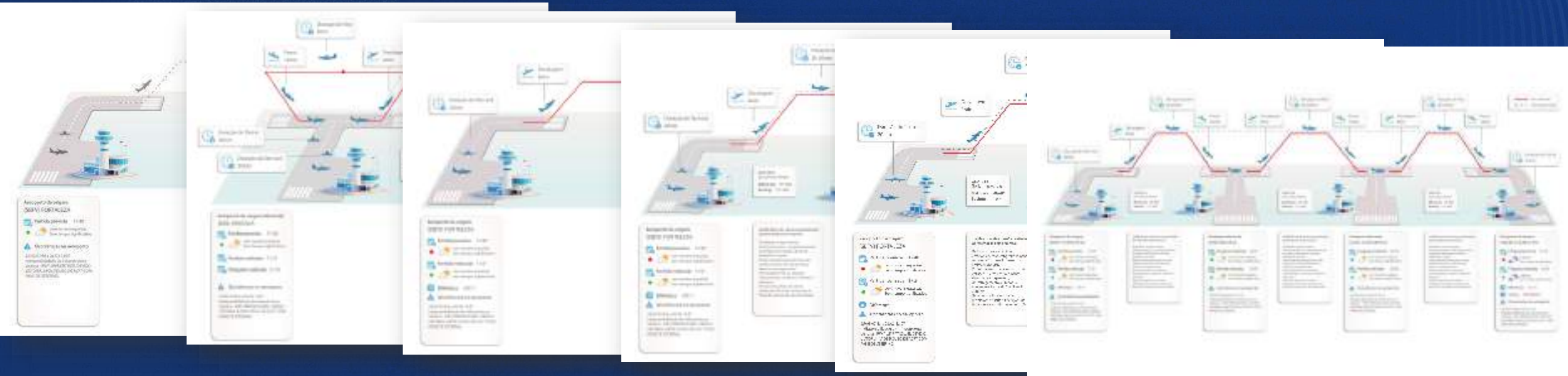


Ongoing and Future Work

Information layout

Design

- Over 20 different scenarios



Ongoing and Future Work

Information layout



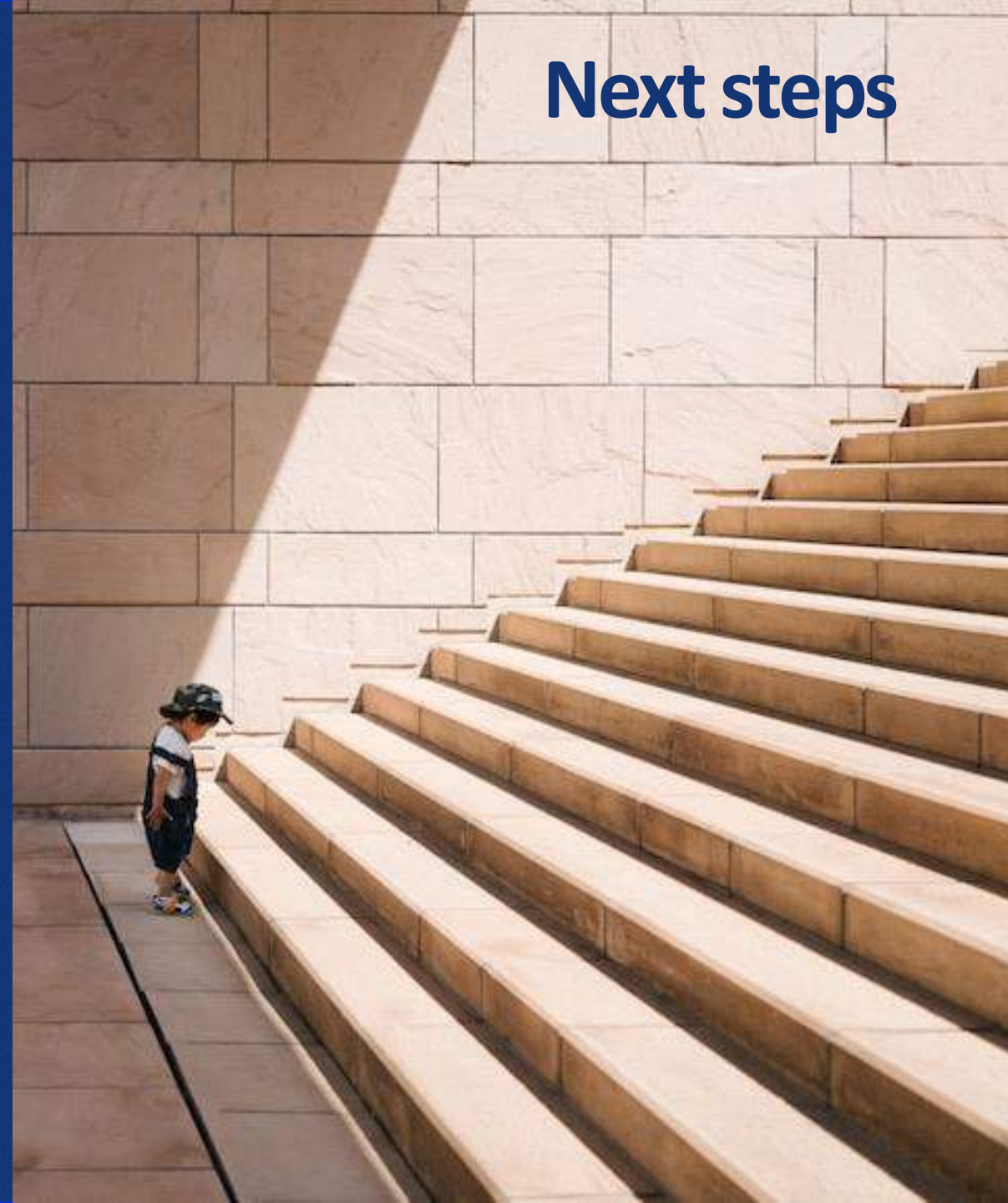
Legal references

- Iconography adjustments
- Documentation, visual and conceptual clarity

Símbolo	Significado / Legenda	Responsável pela Informação	Normativos
	Representa os aeroportos de origem, alternado ou destino na etapa do voo.	Empresa Aérea	- Portaria nº 2.177/SAS/ANAC (Anexo I – Dados Relativos ao registro de Serviços Aéreos); - Portaria nº 3.506/SAS/ANAC (dados de operadores nacionais); - Portaria nº 3.507/SAS/ANAC (dados de operadores estrangeiros).
	Duração do Taxi-out - Tempo de movimentação da aeronave em solo entre a remoção dos calços (block-out) e a decolagem.	ANAC (cálculo automático - com integração de dados operacionais do DECEA).	- Portaria nº 3.506/SAS/ANAC (dados de operadores nacionais); - Portaria nº 3.507/SAS/ANAC (dados de operadores estrangeiros); - Manual de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (MCA 100 22)
	Decolagem - Horário real em que a aeronave deixou o solo.	Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea (CGNA) do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA)	- Manual de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (MCA 100 22)
	Duração efetiva do voo - Intervalo entre o momento da decolagem e o pouso.	Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea (CGNA) do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA)	- Manual de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (MCA 100 22)
	Pouso - Momento real em que a aeronave toca o solo na pista do aeroporto de destino ou alternado.	Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea (CGNA) do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA)	- Manual de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (MCA 100 22)
	Duração do Taxi-in - Tempo da movimentação da aeronave em solo, do pouso até a parada no portão (block-in).	Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea (CGNA) do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA)	- Manual de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (MCA 100 22)
	Horário previsto e realizado de partida do voo, de acordo com os dados fornecidos pela empresa e ajustado para o horário local de Brasília.	Empresa Aérea	- Portaria nº 2.177/SAS/ANAC (Anexo I – Dados Relativos ao registro de Serviços Aéreos); - Portaria nº 3.506/SAS/ANAC (dados de operadores nacionais); - Portaria nº 3.507/SAS/ANAC (dados de operadores estrangeiros).
	Horário previsto e realizado de chegada do voo, de acordo com os dados fornecidos pela empresa e ajustado para o horário local de Brasília.	Empresa Aérea	- Portaria nº 2.177/SAS/ANAC (Anexo I – Dados Relativos ao registro de Serviços Aéreos); - Portaria nº 3.506/SAS/ANAC (dados de operadores nacionais); - Portaria nº 3.507/SAS/ANAC (dados de operadores estrangeiros).
	Diferença entre os horários previsto e realizado de partida ou chegada, calculada em minutos.	ANAC (campo calculado)	- Portaria nº 2.177/SAS/ANAC (Anexo I – Dados Relativos ao registro de Serviços Aéreos); - Portaria nº 3.506/SAS/ANAC (dados de operadores nacionais); - Portaria nº 3.507/SAS/ANAC (dados de operadores estrangeiros); - Resolução nº 218/2012/ANAC, art. 6º, §2º (conceito de atraso).
	Meteorologia - Condição do céu no momento da partida, nos horários previsto e realizado, com base em boletins METAR. - com nuvens esparsas/sem tempo significativo	DECEA	https://publicacoes.decea.mil.br
	Status meteorológico do aeródromo no momento da partida prevista, com base em boletins METAR. - IMC – Condições por instrumentos (visibilidade < 1500m ou teto < 600ft)	DECEA	https://publicacoes.decea.mil.br
	Status meteorológico do aeródromo no momento da partida realizada, com base em boletins METAR. - VMC (Visual Meteorological Conditions) – Condições visuais satisfatórias (visibilidade ≥ 5000m e teto ≥ 1500ft)	DECEA	https://publicacoes.decea.mil.br
	Ocorrência no aeroporto de origem:	DECEA	
	- Meteorologia - Condição do céu no momento da chegada, nos horários previsto e realizado, com base em boletins METAR. - nublado/sem tempo significativo	DECEA	https://publicacoes.decea.mil.br
	Status - Condição final da etapa do voo com base na diferença entre horários previstos e realizados, segundo critérios da ANAC.	ANAC	- Portaria nº 2.177/SAS/ANAC (Anexo I – Dados Relativos ao registro de Serviços Aéreos); - Portaria nº 3.506/SAS/ANAC (dados de operadores nacionais); - Portaria nº 3.507/SAS/ANAC (dados de operadores estrangeiros); - Resolução nº 218/2012/ANAC, art. 6º, §2º (conceito de atraso).

Resolution nº 400 Review

- **Consumer Defense Code (CDC) vs. Brazilian Aeronautical Code (CBA)**
 - Currently, the airline is responsible for all causes
 - Are we able consistently identify wich flights were not caused by airlines?
 - Do we have enough resources for that?
 - What kind of regulatory advantage will we be able to appropriate to passengers in return?



Future work

Important questions

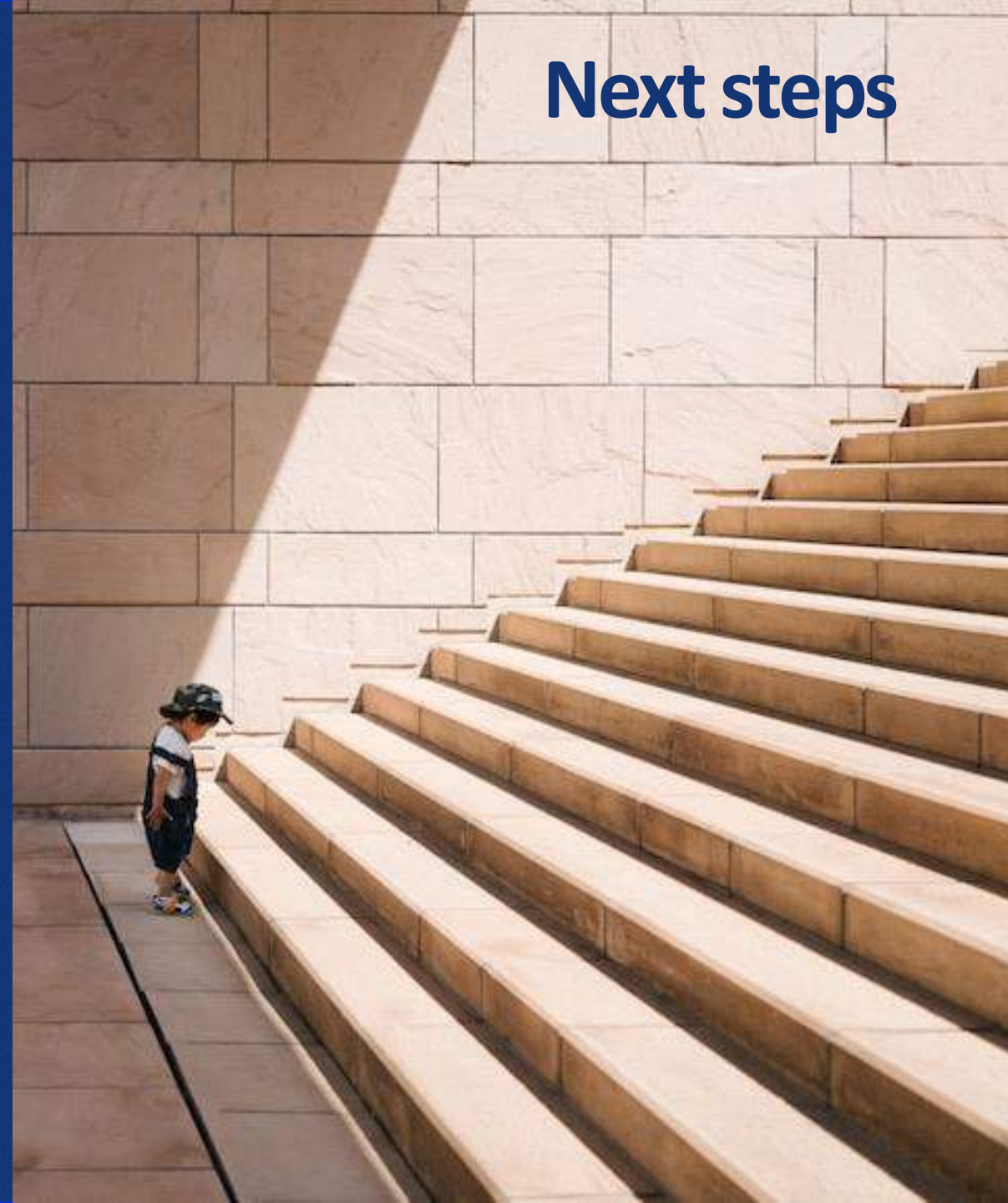
- Is it possible and/or necessary to audit the codes passed on to ANAC?
- What type of evidences and documentation exists?
- What would be the necessary data sources for this?
- Who is responsible for these databases?
- What is the difficulty in obtaining this data?
- Is it necessary to create any new process or database?
- Who would be responsible for updating, maintaining, and communicating the data?
- What will be the cost



Working Group

- **Harmonize reporting format**
 - Res. 440 and SRV
- **Incorporate information from airports**
 - Through – SIATFM
 - Through ANAC (440 & SRV)
 - Through ANAC (New App)
 - AIRDATA

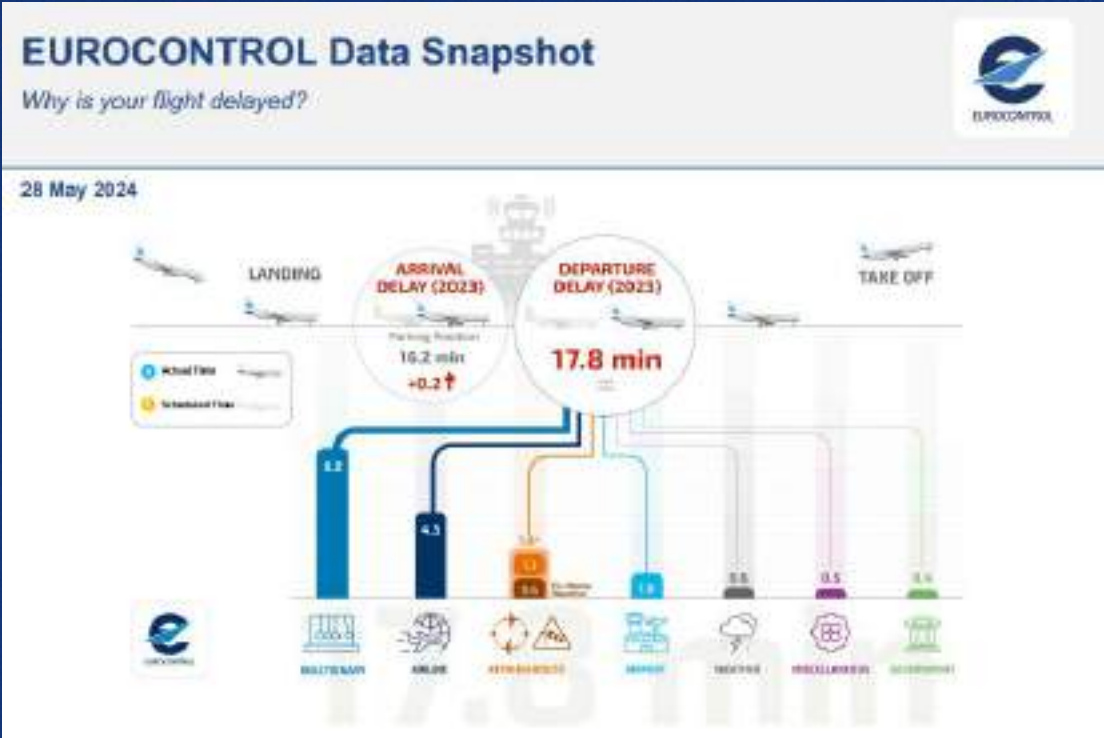
Next steps



Future work

Harmonizing the reporting format

Primary	CODA CAUSE	Description	IATA Code	Ref. IATA Code
	Airline	Passenger and Baggage	11 a 19	P
		Cargo and Mail	21 a 29	C
		Aircraft and Ramp Handling	31 a 39	G
		Technical and Aircraft Equipment	41 a 48	T
		Damage to Aircraft & EDP Automated Equipment Failure	51 a 58	D & E
		Flight Operations and Crewing	61 a 69	F
		Other Airline Related Causes	Others	AO, SG & 0-5
	Airport	ATFM due to Restriction at Destination Airport	83	AE
		Airport Facilities	87	87
		Restrictions at Airport of Destination	88	AD
		Restrictions at Airport of Departure	89	AM
	ATFM	ATFM due to ATC En-Route Demand Capacity	81	AT
		ATFM due to ATC Staff Equipment En-Route	82	AX
	Governmental	Security and Immigration	85 a 86	AS & AG
	Weather	Weather (other than ATFM)	71 a 77	W
		ATFM due to Weather at Destination	84	
	Miscellaneous	Miscellaneous	97 a 99	M
	Reactionary	Late Arrival of Aircraft, Crew, Passengers or Load	91 a 96	R



Questions?



Marco Porto

marco.porto@anac.gov.br

ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



/oficialanac



/company/oficial-anac



/oficialanac



/oficialanacbr



/oficial_anac