



MINISTÉRIO DE PORTOS E AEROPORTOS
GABINETE DO MINISTRO
ASSESSORIA ESPECIAL DE ASSUNTOS PARLAMENTARES E FEDERATIVOS

OFÍCIO Nº 169/2025/ASPAR-MPOR

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **CARLOS VERAS**
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados
Câmara dos Deputados - Palácio do Congresso Nacional - Praça dos Três Poderes
Brasília - DF - Brasil - CEP 70160-900

Assunto: **Requerimento de Informação - RIC nº 736, de 2025, de autoria do Deputado Messias Donato - REPUBLIC/ES.**

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Ao cumprimentá-lo cordialmente, reporto-me ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 89 (9644587), de 08 de abril de 2025, o qual encaminha o Requerimento de Informação - RIC nº 736, de 2025, de autoria do Deputado Messias Donato - REPUBLIC/ES, que solicita do Ministro de Portos e Aeroportos, Senhor Silvio Costa Filho, *"informações a respeito da situação da empresa Voepass."*
2. A este respeito, informo que a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) manifestou-se por meio do OFÍCIO Nº 480/2025/SAC-MPOR (9726082), no qual encaminha o Despacho nº 226/2025/DOPR -SAC-MPOR (9672447), bem como a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) manifestou-se por meio do Ofício nº 191/2025/GAB-ANAC (9644552), ambos contendo os esclarecimentos e informações solicitados.
3. Por fim, este Ministério de Portos e Aeroportos encontra-se à disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos:

- I - Ofício nº 480/2025 (9726082);
- II - Despacho nº 226/2025 (9672447);
- II - Ofício nº 191/2025 (9644552).

Atenciosamente,

MARIANA PESCATORI
Ministra de Estado de Portos e Aeroportos substituta



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Pescatori Candido da Silva, Ministra Substituta**, em 14/05/2025, às 18:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9739741** e o código CRC **818626E2**.



Referência: Processo nº 50020.001448/2025-47



SEI nº 9739741

Esplanada dos Ministérios Bloco R, - Bairro Zona Cívico Administrativ
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone:



MINISTÉRIO DE PORTOS E AEROPORTOS
SECRETARIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

OFÍCIO Nº 480/2025/SAC-MPOR

Brasília, na data da assinatura.

Ao Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares e Federativos
Esplanada dos Ministérios, Bloco R
Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informação - RIC nº 736, de 2025.

Senhor Chefe,

1. Cumprimentando-o, faz-se referência ao Ofício nº 92/2025/ASPAR-MPOR (9496898), no qual essa Assessoria remeteu o Requerimento de Informação - RIC nº 736, de 2025, de autoria do Deputado Messias Donato - REPUBLIC/ES, que "Solicita informações ao Sr. Ministro do Ministério de Portos e Aeroportos a respeito da situação da empresa Voepass" (9496871).
2. Sobre o assunto, encaminha-se o Despacho nº 226/2025/DOPR -SAC-MPOR/SAC-MPOR (9672447), em que o Departamento de Outorgas, Patrimônio e Políticas Regulatórias Aeroportuárias desta Secretaria destaca que as informações demandadas inserem-se integralmente no escopo das competências legais atribuídas à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), conforme disposto na [Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005](#), bem como informa-se que não subsistem informações complementares a serem prestadas por este Ministério dos Portos e Aeroportos (MPor), tendo em vista o encaminhamento, pela referida Agência, das informações requeridas por meio do Ofício nº 191/2025/GAB-ANAC (9644552).
3. Assim, recomenda-se que seja encaminhado o ofício da ANAC como resposta ao Requerimento de Informação nº 736/2025.

Atenciosamente,

TOMÉ FRANCA
Secretário Nacional de Aviação Civil



Documento assinado eletronicamente por **Tomé Barros Monteiro da Franca**, **Secretário Nacional de Aviação Civil**, em 09/05/2025, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
[https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0),
informando o código verificador **9726082** e o código CRC **7CAB39F0**.



Referência: Processo nº 50020.001448/2025-47



SEI nº 9726082

Esplanada dos Ministérios Bloco R, - Bairro Zona Cívico Administrativ
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone:



MINISTÉRIO DE PORTOS E AEROPORTOS
SECRETARIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
DEPARTAMENTO DE OUTORGAS, PATRIMÔNIO E POLÍTICAS REGULATÓRIAS
AEROPORTUÁRIAS

Despacho nº 226/2025/DOPR -SAC-MPOR/SAC-MPOR

Brasília, na data da assinatura.

Processo nº 50020.001448/2025-47

Interessado: Secretaria Nacional de Aviação Civil

À Secretaria Nacional de Aviação Civil.

Assunto: Requerimento de Informação - RIC nº 736, de 2025.

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o, faço referência ao Despacho nº 236/2025/SAC-MPOR, de 13 de março de 2025 (9503771), que encaminha o Requerimento de Informação - RIC nº 736, de 2025, de autoria do Exmo. Sr. Deputado Federal MESSIAS DONATO (REPUBLICANOS/ES), que solicita ao Ministro de Portos e Aeroportos, Senhor Silvio Costa Filho, "*informações a respeito da situação da empresa Voepass*" (9496871). Adicionalmente, registro o recebimento do Ofício 1ªSec/RI/E/nº 89, de 08 de abril de 2025 (9644587), que formaliza o encaminhamento do referido Requerimento de Informação, com prazo para resposta até 14 de maio de 2025.
2. Cabe ressaltar que as informações demandadas inserem-se integralmente no escopo das competências legais atribuídas à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), conforme disposto na [Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005](#). Nesse sentido, tendo em vista o encaminhamento, pela referida Agência, das informações requeridas por meio do Ofício nº 191/2025/GAB-ANAC, de 10 de abril de 2025 (9644552), entende-se que não subsistem informações complementares a serem prestadas por este Ministério dos Portos e Aeroportos (MPor). Recomenda-se, portanto, que seja encaminhado o ofício da ANAC como resposta ao Requerimento de Informação nº 736/2025.
3. Por fim, coloco desde já este Departamento à disposição para prover esclarecimentos adicionais ou dirimir eventuais dúvidas, caso necessário.

Atenciosamente,

DANIEL RAMOS LONGO

Diretor de Outorgas, Patrimônio e Políticas Regulatórias Aeroportuárias



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Ramos Longo, Diretor de Outorgas, Patrimônio e Políticas Regulatórias Aeroportuárias**, em 08/05/2025, às 17:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9672447** e o código CRC **9DF5E5C4**.



Referência: Processo nº 50020.001448/2025-47



SEI nº 9672447

Esplanada dos Ministérios Bloco R, - Bairro Zona Cívico Administrativ
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone:



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 7º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor
Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
+55 (61) 3314-4121 - gabinete@anac.gov.br

Ofício nº 191/2025/GAB-ANAC

Brasília, na data de assinatura.

Ao Senhor

MARCO DELGADO

Chefe

Assessoria de Assuntos Parlamentares

Ministério de Portos e Aeroportos

Esplanada dos Ministérios Bloco R, - Bairro Zona Cívico Administrativa

Brasília - DF

CEP: 70044-902

Assunto: **Manifestação acerca do Requerimento de Informação - RIC nº 736, de 2025 (Preliminar).**

Referências: **Ofício nº 92/2025/ASPAR-MPOR, de 12 de março de 2025. Processo nº 50020.001448/2025-47;**

Processo ANAC nº 00058.022516/2025-14.

Senhor Chefe,

1. Cumprimentando-o cordialmente, faço referência ao Ofício nº 92/2025/ASPAR-MPOR, de 12 de março de 2025, pelo qual essa Assessoria de Assuntos Parlamentares e Federativos do Ministério de Portos e Aeroportos solicita a esta Agência a manifestação, em antecipação, a respeito do Requerimento de Informação - RIC nº 736, de 2025, de autoria do Deputado Messias Donato (REPUBLIC/ES), o qual solicita informações sobre a situação da empresa Voepass.

2. Por oportuno, no que tange às competências legais atribuídas a esta Agência, cabe informar o que se segue:

A ANAC está fiscalizando a Voepass quanto ao cumprimento das obrigações com os passageiros, especialmente no que diz respeito à devolução de valores pagos e à remarcação de voos?

3. A Anac instaurou o Processo nº 00058.021027/2025-37 com a finalidade de que sejam apuradas questões afetas às relações de consumo. Importante destacar que a fiscalização está em andamento e eventuais medidas administrativas serão implementadas, caso identificado descumprimento dos direitos dos passageiros previstos nas Condições Gerais de Transporte, à luz da Resolução Anac nº 400/2016.^[1]

4. Cumpre registrar que a Anac monitora a situação da referida empresa para que a companhia assegure o integral cumprimento de suas obrigações junto aos passageiros, nos termos da Resolução nº 400/2016. Ademais, a empresa foi comunicada para que se promovesse a retirada de todos os registros de serviços aéreos do sistema SIROS, bem como interrompesse a comercialização de passagens aéreas, de forma a manter consonância do registro e das operações com as condições técnico-operacionais do operador aéreo.

Existe algum canal específico de atendimento aos consumidores prejudicados para prestar informações e orientações?

5. Nos termos da Resolução nº 400/2016, o transportador deve disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, rescisão e reembolso. Ressalte-se que a Voepass operava com código compartilhado, em acordo de *codeshare* firmado junto a Latam Airlines Group, também incidindo a esta última, a obrigação de disponibilização de canal de atendimento previsto no art. 31 da Resolução nº 400/2016, no contratos de transporte aéreo por ela firmado.

6. Além disso, a Agência monitora as reclamações dos usuários sobre a prestação de serviços ofertados pelos regulados do setor, o que inclui os serviços da empresa Voepass, por meio da plataforma Consumidor.gov.br, serviço disponibilizado pelo Governo Federal, público e gratuito, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela *internet*.

Qual o prazo estimado para a resolução da situação, incluindo remarcações ou reembolsos de passagens?

7. A empresa que comercializou a passagem (Voepass, Latam ou agência de viagem, a depender do caso) deve informar o passageiro sobre a situação do voo e oferecer as alternativas previstas na regulação da Anac. Em caso de cancelamento de voo, o passageiro tem direito a: reembolso integral do valor pago pela passagem ou reacomodação em outro voo da mesma empresa aérea, se houver.

8. A informação deve ser fornecida ao passageiro com pelo menos 72 horas de antecedência em relação ao voo originalmente previsto. Caso a informação não seja prestada no prazo regulamentar e o passageiro compareça ao aeroporto inadvertidamente, ele deve procurar a empresa aérea, que deverá oferecer as alternativas de reembolso integral; reacomodação em outro voo disponível (da própria empresa aérea que vendeu a passagem ou de outra empresa); ou execução do serviço por outra modalidade de transporte (rodoviário, por exemplo, caso assim deseje o passageiro).

9. A acomodação em outro voo é gratuita e deve ocorrer na primeira oportunidade, ou seja, em um novo voo cuja data e horário sejam mais próximos do voo alterado. Se essa alternativa não for conveniente para o passageiro, ele pode optar por um outro voo, em data e horário de sua conveniência, porém somente da própria empresa aérea que vendeu a passagem, e dentro do prazo de validade restante da passagem.

10. Além das opções de reembolso, acomodação e execução do serviço por outra modalidade de transporte, para o supracitado caso do passageiro que comparece inadvertidamente ao aeroporto, a empresa aérea deverá prestar assistência material ao passageiro, a depender do tempo de espera, conforme estabelecem os artigos 26 e 27 da Resolução nº 400/2016.^[2]

11. Vale ressaltar que, segundo a Latam, nas duas primeiras semanas de suspensão de operação da Voepass, foi fornecida solução para 85% dos aproximadamente 106.000 clientes impactados. Essa informação foi publicada pela empresa aérea na página <https://www.latamairlines.com/br/pt/imprensa/noticias/latam-pax-impactados-voepass>.

12. Não existe prazo determinado para a revogação da suspensão cautelar das operações da Voepass. A empresa precisa demonstrar que as questões que causaram a suspensão foram sanadas.

Existe algum plano de contingência para atender passageiros que ficaram sem alternativa de transporte em razão da suspensão? A ANAC está dialogando com outras companhias aéreas para suprir a demanda dos destinos atendidos pela Voepass?

13. Do ponto de vista da regulação de serviços aéreos, é importante ressaltar que vigora no Brasil o regime da liberdade de rotas, conforme disposto no § 1º do artigo 48, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005.^[3] Dessa forma, a implementação de voos em determinada localidade passa diretamente pelo planejamento das empresas aéreas, que tem total liberdade para essa definição, devendo observar tão somente as limitações de capacidade operacional de cada aeroporto, bem como as regras incidentes sobre o serviço, não havendo por parte da Anac, portanto, plano de contingência para atender os passageiros que ficaram sem alternativa de transporte em razão da suspensão.

14. Por outro lado, conforme informado anteriormente, a Resolução nº 400/2016 atribui ao transportador aéreo responsabilidades de acomodação, reembolso e assistência material, conforme o caso. Ressalte-se que parte significativa dos passageiros vem sendo atendida pela Latam, em virtude do acordo de *CodeShare* firmado entre as empresas.

15. Importa mencionar também que, dada a sensibilidade do caso, a Anac autorizou excepcionalmente que a empresa Latam execute operações de emergência, com aeronaves turbo jato, no aeroporto de Fernando de Noronha, inclusive visando dar cumprimento aqueles contratos de transporte aéreo que tenham sido previamente celebrados e que deveriam ser operados pela Voepass.

16. Vale realçar que somente as localidades de Porto Urucu/AM (SBUY) e Carauari/AM (SWCA) eram atendidas exclusivamente por operações da Voepass, tratando-se de voos fretados, operados pela MAP Linhas Aéreas, sob contratação da Petrobrás. Com a

descontinuidade das operações da Voepass, a Petrobrás providenciou a substituição do operador aéreo, de modo que a oferta de transporte aéreos nos referidos locais foi reestabelecida, com a continuidade do atendimento aos passageiros.

Há previsão de retomada das operações da Voepass? Caso positivo, quais as condições para essa retomada?

17. Conforme mencionado anteriormente, não existe prazo determinado para a revogação da suspensão cautelar das operações da Voepass. A empresa precisa demonstrar que as questões que causaram a suspensão foram sanadas.

Que penalidades estão previstas caso a Voepass descumpra suas obrigações com os passageiros afetados?

18. Conforme anteriormente informado, foi instaurado o Processo nº 00058.021027/2025-37 para apuração. Caso identificada infração coletiva, com violação das obrigações previstas na Resolução nº 400/2016, poderão ser aplicadas providências administrativas previstas pela Resolução nº 472/2018,^[4] decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da Anac.

19. Por fim, como medida para permitir o acesso facilitado de informações sobre a suspensão das operações da Voepass, a Anac reúne informações aos passageiros e demais interessados em sua página na internet (<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/voepass-suspensao>), com o objetivo de promover transparência à sociedade e esclarecer sobre os principais impactos aos usuários do transporte aéreo.

20. Na expectativa de terem sido prestados os esclarecimentos devidos, esta Agência permanece à disposição.

Atenciosamente,

ROBERTO JOSÉ SILVEIRA HONORATO
Diretor-Presidente Substituto

[1] Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>

[2] 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.

[3] Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Lei/L11182.htm

Art. 48. (VETADO)

§ 1º Fica assegurada às empresas prestadoras de serviços aéreos domésticos a exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na Anac, observadas exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequadas editadas pela Anac. (Redação dada pela Lei nº 14.368, de 2022)

[4] Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/2018/resolucao-no-472-06-06-2018>



Documento assinado eletronicamente por **Roberto José Silveira Honorato, Diretor-Presidente, Substituto**, em 10/04/2025, às 18:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **11404909** e o código CRC **0403A7FF**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.022516/2025-14

SEI nº 11404909



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Primeira-Secretaria

Ofício 1ªSec/RI/E/nº 89

Brasília, 8 de abril de 2025.

A Sua Excelência o Senhor
SILVIO SERAFIM COSTA FILHO
Ministro de Estado de Portos e Aeroportos

Assunto: **Requerimento de Informação**

Senhor Ministro,

Nos termos do art. 50, § 2º, da Constituição Federal, encaminho a Vossa Excelência cópia(s) do(s) seguinte(s) Requerimento(s) de Informação:

PROPOSIÇÃO	AUTOR
Requerimento de Informação nº 736/2025	Deputado Messias Donato
Requerimento de Informação nº 737/2025	Deputado Capitão Alberto Neto
Requerimento de Informação nº 738/2025	Deputado Capitão Alberto Neto
Requerimento de Informação nº 772/2025	Deputado Rodrigo Estacho
Requerimento de Informação nº 792/2025	Deputado Vermelho
Requerimento de Informação nº 838/2025	Deputado Capitão Alberto Neto

Por oportuno, solicito, na eventualidade de a informação requerida ser de natureza sigilosa, seja enviada também cópia da decisão de classificação proferida pela autoridade competente, ou termo equivalente, contendo todos os elementos elencados no art. 28 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), ou, caso se trate de outras hipóteses legais de sigilo, seja mencionado expressamente o dispositivo legal que fundamenta o sigilo. Em qualquer caso, solicito ainda que os documentos sigilosos estejam acondicionados em invólucro lacrado e rubricado, com indicação ostensiva do grau ou espécie de sigilo.

Atenciosamente,

Deputado CARLOS VERAS
Primeiro-Secretário

- NOTA: os Requerimentos de Informação, quando de autorias diferentes, devem ser respondidos separadamente.

/DFO



Documento assinado por:

09/04/2025 08:29 - David Carlos Veras

Selo digital de segurança: 2025-MZNM-ASFK-MGQD-BHJQ

Ofício 1ªSec/RI/E/nº 89 (5644587)

SEI 50020.001448/2025-47 / pg. 12