

**IX ENCONTRO INTERNACIONAL DO
CONPEDI QUITO - EQUADOR**

**CONSTITUCIONALISMO ECONÔMICO, VIVER BEM
E PÓS-DESENVOLVIMENTO**

MARCOS LEITE GARCIA

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG – Minas Gerais

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS – Sergipe

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

Secretário Executivo - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - Unimar/Uninove – São Paulo

Representante Discente – FEPODI

Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro

Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC – Santa Catarina

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP – São Paulo

Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF – Distrito Federal (suplente)

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP – São Paulo (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - IMED – Santa Catarina

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR – Ceará

Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM – Distrito Federal

Relações Internacionais para o Continente Americano

Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG – Goiás

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB – Paraíba

Eventos:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch (UFSC – Rio Grande do Sul)

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho (Unifor – Ceará)

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta (Fumec – Minas Gerais)

Comunicação:

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro (UNOESC – Santa Catarina)

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (UPF/Univali – Rio Grande do Sul)

Dr. Caio Augusto Souza Lara (ESDHC – Minas Gerais)

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP – Pernambuco

C756

Constitucionalismo Econômico, Viver Bem e Pós-Desenvolvimento [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/ UASB

Coordenadores: Raul Llasag Fernández; Marcos Leite Garcia – Florianópolis: CONPEDI, 2018.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-673-4

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Pesquisa empírica em Direito: o Novo Constitucionalismo Latino-americano e os desafios para a Teoria do Direito, a Teoria do Estado e o Ensino do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. IX Encontro Internacional do CONPEDI (9 : 2018 : Quito/ EC, Brasil).

CDU: 34



IX ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI QUITO - EQUADOR

CONSTITUCIONALISMO ECONÔMICO, VIVER BEM E PÓS- DESENVOLVIMENTO

Apresentação

O IX Encontro Internacional do CONPEDI, que aconteceu nos dias 17, 18 e 19 de outubro de 2018, na cidade de Quito, no Equador, realizado na Universidade Andina Simón Bolívar (UASB) e com apoio do Instituto de Altos Estudos Nacionais (IAEN) e da Pontifícia Universidade Católica do Equador (PUC-Ecuador), teve como tema central a Pesquisa empírica em Direito: o Novo Constitucionalismo Latino-americano e os desafios para a Teoria do Direito, Teoria do Estado e o Ensino do Direito, sendo desdobrado nos seguintes vários eixos como: o Novo Constitucionalismo Latino-Americano; os Direitos da natureza; a plurinacionalidade e a interculturalidade; a cultura jurídica e educação constitucional; a Participação e a democracia no continente americano; as diversidades étnicas e culturais e gênero; a organização do poder e o presidencialismo e, por último o tema da presente coletânea de trabalhos: Constitucionalismo econômico viver bem e pós-desenvolvimento.

O Grupo de Trabalho 10, intitulado Constitucionalismo econômico viver bem e pós-desenvolvimento, contou com a apresentação de 19 trabalhos divididos pelos menos dois eixos temáticos propostos. Na questão do constitucionalismo os debates foram relativos aos temas da fundamental intervenção do Estado nas relações econômicas que tiveram sua origem no constitucionalismo social de todo o Século XX e que com a influencia atual do neoliberalismo que promove a diminuição de sua função interventora. Assim com o florescer do Novo Constitucionalismo Latino-Americano o Estado de forma determinante volta a ter uma participação mais ativa no sistema econômico. Assim foram debatidos questões como: a proteção constitucional no Brasil dos idosos superendividados; a instrumentalidade das empresas públicas à luz da constituição brasileira; a expropriação de fato das terras indígenas pela contaminação com agrotóxicos; a regulação das companhias aéreas no Brasil com relação ao transporte de bagagens; o comércio justo no Equador e Direitos Humanos como fruto do acordo com a União Europeia; heurísticas de ancoragem e fixação de danos morais em juízos de pequenas causas no Rio de Janeiro; revolução industrial 4.0 e a necessidade de utilização de seus mecanismos para potencializar o trabalho como direito humano; regime alimentar moderno colonial na escassez e na abundância; sociedade de consumo e consumismo como desafios da contemporaneidade. Sobre o segundo bloco de trabalhos com temas mais relacionados às novas constituições Latino-americanas, especialmente com o reconhecimento dos princípios do bem viver, dos direitos da natureza e

o pós-desenvolvimento, os trabalhos apresentados foram sobre as questões: bem-viver frente o modelo capitalista de produtivismo extrativista; desregulamentação do capital transnacional na comunidade andina; princípio da prevenção em um ambiente de necessidade de estruturação do decrescimento; o caminho para o bem comum a partir dos deveres e direitos fundamentais; reflexões sobre os direitos humanos e o bem-viver como um fundamentos do Novo Constitucionalismo Latino-Americano; serviços públicos no constitucionalismo equatoriano.

Assim, como comemoração dos dez da Constituição equatoriana de 2008 e como também homenagem a divulgação de forma mundial da maneira de se relacionar com a natureza chamada de bem-viver, os presentes artigos do Grupo de Trabalho que aqui apresentamos merecem a leitura. A partir dos debates ficou estabelecido que a utopia de um outro mundo possível é representada pelo Novo Constitucionalismo Latino-Americano e pelo bem-viver. O constitucionalismo transformador e egocêntrico latino-americano, de modo particular, nos Andes, a partir do qual ocorre uma revolução paradigmática do Direito, a partir do giro ecocêntrico, mediante a constitucionalização dos direitos da natureza (Pachamama) e da cultura do bem-viver, sob a inspiração da cosmovisão andina, necessariamente inicia sua divulgação mundial, a partir das novas da Constituição do Equador em 2008, e depois da Bolívia em 2009, a prevalência da cultura da vida e da significativa relação de interdependência entre todos os seres vivos, pautada em novos valores da harmonia, desconhecidos da sociedade capitalista ocidental tradicional. A partir deste novo paradigma ecocêntrico, as inovações sobre o tratamento jurídico da natureza e suas políticas públicas, segundo a proposta do bem-viver, diferentes entre si, no Equador (Sumak Kawsay) e na Bolívia (Suma Qumaña), assim como suas irradiações para o mundo, em especial, sua influência sobre essa nova visão de mundo.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Raul Llasag Fernández - UCE (Equador)

Marcos Leite Garcia - UNIVALI (Brasil)

ATUAÇÃO DE COMPANHIAS AÉREAS NO BRASIL: SERVIÇOS E TARIFAS PARA TRANSPORTES DE BAGAGENS

AIRLINES COMPANIES ACTIVITIES IN BRAZIL: SERVICES AND FEES FOR LUGGAGE TRANSPORTATION

Helena Beatriz de Moura Belle ¹
Giselly de Moura Vasconcelos ²

Resumo

No presente estudo tem-se por objetivo abordar a atuação de companhias de aviação aérea acerca do transporte de passageiros e bagagens, conforme regras da Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC), em 2016, envolvendo preços de serviços e taxas por excesso de bagagens. Adotou-se o método dialético, sustentado pela pesquisa quantiqualitativa, com embasamento bibliográfico, sites das companhias, legislação pertinente e técnica de questionário. Concluiu-se que as empresas atuam em mercados competitivos e dinâmicos, procuram conquistar e manter clientes considerando suas necessidades. Muitos clientes não têm clareza sobre a composição dos preços praticados pelas companhias e outros são complacentes com as cobranças.

Palavras-chave: Aviação aérea, Transporte, Bagagem, Precificação

Abstract/Resumen/Résumé

This study aims to analyse the actions of airlines in the aviation regarding the transportation of passengers and luggage, according to rules the National Civil Aviation Agency (ANAC), in 2016, involving charges for excess baggage. The dialectic method was adopted, supported by quantitative research, with bibliographic bases, company websites, pertinent legislation and questionnaire technique. It was concluded that the companies act in competitive and dynamic markets and they aim to get and keep customers considering their needs. Many customers are not clear about the composition of the prices charged by the companies and others are complacent with the charges.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Aircraft aviation, Transport, Baggage, Pricing

¹ Graduada em Direito e em Ciências Contábeis; doutora em Educação pela PUC Goiás; PostDoc em Ciências Jurídicas; professora PUC Goiás; Coordenadora do Curso de Direito da Faculdade Evangélica de Goianésia.

² Graduada em Administração pela Universidade Salgado de Oliveira; especialista MBA Executivo em Gestão Comercial; atuante no mercado nacional e internacional de aviação aérea, executivo de vendas.

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal brasileira, de 5 de outubro de 1988 (CF/1988), orienta, artigo 170, que a atividade econômica organizada é livre e exercida, prioritariamente, pelo setor privado, e dentre outros princípios, destaca-se o da função social da empresa. Já o artigo 173 dispõe que “a exploração direta de atividade econômica pelo Estado só será permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo”. Assim, tem-se, no Brasil, a permissão para funcionamento de serviços de transporte aéreo, pelo poder público.

A CF/1988, artigo 178, orienta que “a lei disporá sobre a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade”. Nesta perspectiva, propõe-se abordagem sobre o papel do Estado e suas limitações, para inatividade e atuação da economia social e solidária, desenvolvidos por organizações públicas e, conseqüentemente, as concessões às pessoas jurídicas de direito privado, no caso, as sociedades empresárias, conforme Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Lei nº 10.406/2002), que institui o Código Civil brasileiro.

A respeito da atuação das companhias aéreas tem-se que a Agência Nacional Aviação Civil (ANAC), pela Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016 (Res. ANAC nº 400/2017), dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, e, a determinação, artigo 2º, de que “na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras [...]”. Todavia, determinou, ainda, parágrafo único, que “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”, pelos usuários.

Com as constantes transformações nas vendas, a internet, a economia e a rápida comunicação entre as pessoas, as empresas estão sempre buscando estratégias para oferecerem melhor qualidade de produtos e serviços aos seus usuários, com preços acessíveis e, conseqüentemente, além de cumprir com a função social principiológica descrita no texto constitucional, poder auferir melhores resultados econômico-financeiros.

Em 2017 foi um ano de muitas mudanças na cobrança tarifária de transportes e excessos de bagagens em voos nacionais. Muitas mudanças foram decorrentes do impacto político na economia brasileira, motivando a redução de custos nas empresas, também pela

elevação do dólar, as companhias aéreas buscaram novas maneiras de aumentar suas receitas, com a cobrança de serviços tais como: assentos, alimentação e passagens com e sem direito a trânsito com bagagens.

As empresas aéreas inovaram a cultura brasileira em relação à venda de passagens. Anteriormente, todos os passageiros tinham direito a despachar malas com até 23 quilos e levar uma bagagem de mão com até 5 quilos na cabine. O passageiro não pagava mais por isto, já que o preço da franquia estava incluso no valor da passagem. Atualmente os passageiros podem levar bagagem de mãos com 10 kg e, pelo despacho, é cobrado, na emissão do bilhete ou, se o passageiro preferir, pode comprar os pacotes em separado em termo de preços e serviços, considerando a liberalidade das companhias aéreas quanto a definição de franquias de serviços e transportes de bagagens.

Em virtude desta autonomia a variabilidade quanto aos serviços oferecidos e os respectivos preços praticados impactaram nas decisões dos clientes, em que pesem todas as orientações das próprias companhias e, notadamente, a regulamentação pertinente, os usuários se deparam, constantemente, com diferenças expressivas nos preços das passagens.

Destarte, pode-se apresentar o problema desta pesquisa a partir do seguinte questionamento: Qual é a percepção do usuário de transporte aéreo sobre serviços e preços praticados pelas companhias e quais os fatores são preponderantes na efetividade do contrato?

A pesquisa tem relevância por se tratar de temática recorrente e com opiniões divergentes, pois, a utilização desta modalidade de transporte é crescente nos diversos setores; de serviço de luxo passou a ser indispensável a todas as categorias, inclusive para as classes de menor poder econômico. De um lado tem-se as companhias aéreas que precisam manter clientes e alcançar resultados satisfatórios para se manterem no mercado e, de outro, os clientes, que necessitam dos serviços, com pouco ou muito recursos, seja por lazer, trabalho ou estudo e em alta ou baixa temporada.

Assim, verifica-se a pertinência do estudo proposto devido a sua importância no âmbito jurídico, bem como, para a economia e, principalmente, para a sociedade, potencializando a administração organizacional. A pesquisa se justifica, pois, questões econômico-financeiras e jurídica, bem viver e pós-desenvolvimento, são temas que não estão descolados da sociedade moderna. Além do mais, a intervenção do Estado nas relações econômicas tem seu marco regulatório no Século XX e, no Brasil, a Constituição Federal denominada “Cidadã”, se pautou pela adoção de postulados e princípios que propiciam o bem viver e a defesa dos direitos individuais e coletivos. A participação ativa do Estado no sistema

econômico é primordial para que haja conformidade na economia social e solidária, ainda que considerada alternativa à uma economia capitalista.

A necessidade de intensificar as discussões sobre o desenvolvimento econômico e viabilizar melhores técnicas no universo dos negócios, motiva o estudo que abarca mercados, economia e Direito, com a atuação do Estado Regulador através de agenciamento, para este fim, possibilitando implementar certas operações com vistas a harmonia na atuação entre agentes públicos e privados.

O inter-relacionamento nos debates que tratam de modelos jurídicos e institucionais, atentando a congruência do sistema legislativo, estabelecido pelo mercado competitivo é assunto recorrente haja vista que, nos dispositivos constitucionais, são declarados preceitos, que levam a interpretações nem sempre convergentes. De um lado tem-se a livre iniciativa do setor privado, que, a princípio, tem autonomia para o exercício da atividade econômica, desde que haja objeto lícito e aplicabilidade do princípio da função social, conforme CF/1988, artigo 170, parágrafo único. Por outro lado, com seu poder regulador, o Estado determina que em algumas áreas, somente ele – o Estado –, de forma direta ou indireta, poderá atuar, conforme artigo 174 da CF/1988.

As companhias aéreas, mundialmente, optaram por um modelo de negócio arrojado e, ao reduzir preços das tarifas, dentre outros benefícios, conquistar e manter clientes. Segundo representantes da ANAC, apenas o Brasil e a Venezuela regulavam as franquias nacionais e internacionais, de forma mais ostensiva pelo Estado.

Nesta perspectiva, desta vez na percepção organizacional, Chiavenato (2017, p. 26), orienta que a concorrência se torna cada vez mais acirrada, pois, conforme aumentam os mercados e negócios, crescem também os riscos da atividade empresarial. Mais do que nunca, o produto ou serviços que demonstrar ser superior – mais avançado, mais seguro, mais atrativo, mais desejável – será o mais procurado. O resultado será um novo sentido de urgência para desenvolver produtos e serviços, e para isso, maiores investimentos, pesquisa e desenvolvimento, aperfeiçoamento das tecnologias e maiores esforços de vendas por partes das empresas. Isso demanda criatividade e inovação, é necessário maximizar ações e minimizar esforço e custos nas atividades. Um fato, porém, é evidente: as organizações terão de ser flexíveis e ágeis e deverão estar preparadas para mudar os rumos, de acordo com as circunstâncias e contingências ambientais. Não basta, entretanto, conhecer leis e contratos, isto é apenas um detalhe. É fundamental tratar do debate na forma interdisciplinar.

O estudo foi norteado pelo método dialético, sustentado pela análise quantiquantitativa, com adoção de técnicas de estudos bibliográficos, também, no ordenamento

legal vigente e nos sites das companhias aéreas, dentre outras fontes. Marconi e Lakatos (2014, p. 269) orientam que ao utilizar esta modalidade o pesquisador “preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento, etc.”. Em virtude da especificidade do assunto, a pesquisa quantitativa, melhor elucidou os dados coletados e comparação de resultados na pesquisa. Para elucidar o estudo, fazer uma interlocução planejada nas concepções de Chizzotti (2001, p.56), optou-se por aplicar técnica de questionário, contendo nove perguntas fechadas, com envolvimento de um universo de 101 participantes aleatórios, usuários do serviço de transporte aéreo, com perfis de viagens a trabalho e lazer, entre os dias 8 e 16 de janeiro de 2018.

2 OPERAÇÕES DE TRANSPORTE AÉREO E SEU PLANEJAMENTO

A Resolução ANAC nº 400/2016, estabelece que na oferta de serviços aéreos, conforme artigo 3º, a empresa transportadora deverá “oferecer ao passageiro, ao 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” [...]. Todavia, deve-se observar ao disposto nos artigos 11 e 29, parágrafo único, da própria resolução. O artigo 11, estabelece que “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”, todavia, o parágrafo único, restringe o direito ao determinar que isto “somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque”.

As companhias deverão observar o que dispõe a Res. ANAC nº 400/2016 sobre o restituição de valor, determinando, em seu artigo 29, que “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”.

Destarte, a atividade econômica organizada dependerá, além de atender a todos os atos normativos, da observância às questões gerenciais e, nesta acepção, Oliveira (2014, p. 17), sobre o planejamento estratégico, orienta se tratar de um processo administrativo que proporciona sustentação metodológica para se estabelecer a melhor direção a ser seguida pela empresa, visando o otimizado grau de interação com os fatores externos – não controláveis – e atuando de forma inovadora e diferenciada.

Nesta direção Chiavenato (2017, p.141) é incisivo ao destacar que o planejamento realizado em nível institucional da empresa recebe o nome de planejamento estratégico. Os dirigentes deste nível estão totalmente voltados para as tarefas primárias da empresa de se relacionar com o mercado e, com isso se defronta com a incerteza gerada pelos elementos incontroláveis e imprevisíveis dos ambientes de tarefa e geral da organização.

Ao rastream as ameaças ambientais e oportunidades disponíveis para a empresa, e ao desenvolverem estratégias para enfrentarem esses elementos ambientais, os dirigentes precisam de um horizonte de tempo projetado no longo prazo, de uma abordagem global, que envolva a empresa como um sistema integrado de recursos, capacidades e potencialidades e, sobretudo, precisam de um processo decisório cada vez mais baseado em julgamentos, em vez de decisões fundadas em somente dados. Se o assunto envolve um ambiente complexo, dinâmico, mutável e imprevisível, nem sempre se tem tempo suficiente para coletar todos os dados e informações possíveis, especialmente porque pressupõe-se envolvimento de serviços necessários ao bem estar social, individual e coletivo.

Os serviços discutidos neste estudo devem ser executados em conformidade com as necessidades, mediante vigilância do poder público, as vezes na forma de monopólio, mas, é incontestado que permitirão atuação do setor privado, prioritariamente, conforme artigo 175 da CF/1988, por “concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos”.

A respeito da concessão pelo poder público tem-se, no Brasil, em vigência a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 (Lei nº 8.987/1995), que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto na CF/1988, artigo 175, fruto das orientações contidas no artigo 5º, “o Estado promoverá a defesa do consumidor na forma da lei”.

A Lei nº 8.987/1995, artigo 2º, apresenta as conceituações dos agentes, indicando que são: “I – poder concedente: a União, o Estado, o Distrito Federal ou o Município, em cuja competência se encontre o serviço público, precedido ou não da execução de obra pública, objeto de concessão ou permissão”. Verifica-se que não há limitação quanto a atuação das diversas esferas governamentais. No inciso “II – concessão de serviço público: a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado”. Percebe-se a necessidade de vigilância quanto a atuação com lealdade e a participação de organizações – pessoas jurídicas ou consórcios – com capacidade para cumprimento das obrigações.

Ainda no artigo 2º, da lei 8.987/1995, em comento, tem-se que:

Art. 2º. [...]

III – concessão de serviço público precedida da execução de obra pública: a construção, total ou parcial, conservação, reforma, ampliação ou melhoramento de quaisquer obras de interesse público, delegada pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para a sua realização, por sua conta e risco, de forma que o investimento da concessionária seja remunerado e amortizado mediante a exploração do serviço ou da obra por prazo determinado.

Nesse sentido, nota-se que a participação de pessoas jurídicas ou de consórcios específicos para contratar com o governo, obras que envolvam construção, reforma, ampliação ou melhoramentos, mediante participação em processo licitatório, e, também, a prestação de serviços.

No mesmo artigo 2º, inciso tem-se que “IV - permissão de serviço público: a delegação, a título precário, mediante licitação, da prestação de serviços públicos, feita pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco”.

Verifica-se que nesta permissão há a possibilidade de participação de organizações, mediante aferição da capacidade econômico-financeira e operacional para o cumprimento do contrato. Um risco, tendo em vista que nem sempre a capacidade declarada corresponde a potencialidade e capacidade real do empreendimento.

Nessa acepção, verifica-se que as companhias aérea atuam em mercados regulados. Considera-se mercado regulamentado aquele que atua com a interveniência do poder público, para permitir atuar e fiscalizar a operacionalização de seu objeto, por um órgão do governo, nomeado para este fim, com vistas ao fornecimento de bens ou serviços à uma comunidade específica ou abrangente. Esta concessão ou permissão poderá envolver prazos e condições de fornecimento de bens, produtos e serviços e, notadamente, os preços a serem praticados nesse mercado mantido em vigilância pelo Estado. Razão pela qual a ANAC mantém vigilância, com autonomia para determinar regras neste campo empresarial.

Entende-se que há formas variadas de orientação e regulamentação em mercado regulamentado, pois, neste rol, podem-se discutir questões tributárias, trabalhistas, meio ambiente, concorrência, controle econômico, relações de consumo, segurança nacional, dentre outras. Assim, o Estado pode intervir em mercados diversos como é o caso de atividades pertinentes ao transporte coletivo, telecomunicações, abastecimento de água, energia elétrica, gás, dentre outros, e que, portanto, estão sujeitos a constantes vigilâncias. Não se pode olvidar que é fundamental a sinergia em todas as áreas que formam este complexo ramo das Ciências Sociais Aplicadas.

O Estado é responsável pelo desenvolvimento econômico e correta aplicabilidade do ordenamento, de tal modo, deve atuar diretamente e se responsabilizar pelo funcionamento de mecanismos de prevenção, e de normas de repressão às práticas que, porventura, possam vir a macular a harmonia social. Nesta acepção, necessária se faz a interpretação da Lei nº 8.987/1995, artigo 6º, pela atribuição do que sejam serviços adequados:

Art. 6º. Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:
I – motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações.

Percebe-se que os rastros disponibilizados pelo mercado nos preceitos sociáveis tornam falaciosas a liberdade individual e o caráter utilitário da causa discutida, tornando intensas as desigualdades entre os indivíduos e as classes sociais. Destarte, não se pode deixar de apontar a influência entre essa lacuna cívica e a possibilidade de enfraquecimento dos princípios democráticos de um Estado de Direito.

A efetivação do desenvolvimento econômico exige do Direito o empenho de respaldar a democracia com o intuito de ensejar a autossuficiência de uma sociedade. A importância da vinculação entre desenvolvimento e democracia, para que os sujeitos se posicionem, e para não serem triviais, são indispensáveis e contribuam para a adoção de estratégias com parcimônia, para que diante da regulação se possam valer os preceitos da CF/1988, em termo de representatividade e participação, suscitando, dessa forma, a ascensão do progresso através da aplicabilidade do Direito, melhor, da Justiça social.

A complexidade ambiental no qual está inserida a atividade empresarial nem sempre proporciona, aos membros diretivos, o processamento e interpretação de todos os dados e informações que provêm desse ambiente. Além disso, como o planejamento é norteador do futuro em um horizonte temporal de longo prazo – e como não se têm dados ou informações nem sempre seguras sobre ele – é necessário haver uma boa dose de intuição, discernimento e julgamento. Daí ha que se destacar as duas dificuldades básicas em se lidar com o planejamento estratégico: a complexidade ambiental e a projeção de ações adequadas para o futuro.

Nesse sentido, Chiavenato (2017, p. 142), orienta que as características do planejamento estratégico envolve conhecimento e sabedoria para combinar com sinergia:

projeção em longo prazo; relações entre a empresa e seu ambiente de tarefa; envolvimento da empresa como um todo. Nesta acepção, mais uma vez, para além das questões legais, os objetivos empresariais podem ser agrupados em quatro categorias, quais sejam: a) lucro, considerado dentro de sua dupla óptica – de retorno dos proprietários e da economia da empresa; b) expansão da empresa, seja em relação a ela mesma, seja em relação ao mercado do qual participa; c) segurança, correspondente ao desejo da empresa de assegurar o seu futuro e continuidade; d) autonomia ou independência, objetivo pelo qual a empresa pretende livremente decidir o seu destino.

Desse modo, lucro, expansão, segurança e autonomia são os objetivos gerais e principais que as empresas procuram alcançar. Até certo ponto o lucro assegura o objetivo de sobrevivência da empresa, ao passo que a expansão consiste na meta de crescimento empresarial, de longevidade. Nesta perspectiva, Drucker *apud* Chiavenato (2017), em abordagem sobre os resultados, argumenta que:

Para Drucker, o lucro não é uma causa e sim uma consequência – resultado do desempenho da empresa em marketing, inovação e produtividade. É um resultado necessário, a serviço de funções econômicas essenciais. O lucro é primeiramente o teste do desempenho – o único teste eficaz. De fato, o lucro é um belo exemplo do que os técnicos querem dizer quando falam sobre a retroação por trás de todos os sistemas de produção automatizada: a autorregulação de um processo por seus próprios resultados (CHIAVENATO, 2017, p. 144).

Destaca-se que a intenção, fundamentalmente, da empresa em um sistema de livre iniciativa é a de gerar riqueza – como resultado, lucros – para cumprir suas obrigações com seus acionistas e proporcionar um fluxo de caixa adequado, com o intuito de honrar seus compromissos econômico-financeiros. Uma empresa que não produz lucros está fadada a desaparecer, pois, a rapidez de sua extinção dependerá da paciência dos credores, do tamanho dos seus recursos líquidos e das demandas de seus investidores. O lucro apresenta duas dimensões: qualidade e eficiência, que podem ser qualificado em recursos com liquidez imediata e, também, pode ser avaliado em termos de eficiência em relação ao investimento empresarial, como é o caso do retorno sobre o capital investido.

Ressalta-se que não há conflito entre o cumprimento da função social e os lucros auferidos pela empresa. A respeito desta função e do alcance desses resultados, a Lei nº 10.406/2002, dispõe, artigo 981, que “celebram contrato de sociedade as pessoas que reciprocamente se obrigam a contribuir, com bens ou serviços, para o exercício de atividade econômica e a partilha, entre si, dos resultados”. Bruscato (2011, p. 49) argumenta que “verificando que os elementos formadores do moderno direito empresarial – determinados

pela realidade tecnológica, social, política e econômica – precisam ser coordenados entre si para funcionarem como uma estrutura organizada e eficiente”, isto é desejável para que a empresa seja preservada e materialize sua função, quais sejam, emprego, recolhimento de tributos, desenvolvimento tecnológico, desenvolvimento para o lugar e entorno onde se instalam iniciativas empresariais e a facilitação do acesso da população a bens e serviços.

Assim, nos campos do Direito e da Administração levam-se em conta os objetivos da organização econômica, e, além de observar a função social, conforme a norma e seu escopo, a respeito dos resultados deve-se adotar mecanismos para que não haja dispersão de esforços ou perda da unidade organizacional empresária, porque poderia prejudicar o cumprimento de metas e com possibilidades de geração de perdas aos investidores e demais *stakeholders*.

Neste sentido, podem-se destacar os objetivos estratégicos, reconhecidos como os mais amplos do negócio, por exemplo, lucratividade, participação no mercado, imagem, retorno de investimentos; bem como os táticos, específicos de cada organização, como o volumes de produção, de vendas e de compras, ainda, orçamento de despesas departamentais, custos de produção, regularidade nas cobranças, ciclo financeiro, entre outros; os operacionais que são limitados a cada tarefa, entre os quais, atendimento primoroso ao cliente, quantidade de cobrança, tempo médio de atendimento e de entrega e custo unitário de produto e/ou serviço.

Chiavenato (2017) explica que a análise ambiental é a maneira pela qual a empresa procura conhecer seu ambiente externo e diagnosticar o que nele se passa. Para a empresa operar com eficiência e eficácia é fundamental que seus gestores e demais atuantes conheçam este ambiente: suas necessidades, oportunidades, recursos disponíveis, dificuldades e restrições, ameaças, coações e contingência dos quais ela não podem ignorar. Além disso, indispensável se torna o acompanhamento de ambiente interno, destacando-se: de tarefa: clientes, fornecedores, concorrentes e agências reguladoras. Este monitoramento constante permitirá a obtenção de dados e informações que possibilitam averiguar suas reais condições e permitir os ajustes no percurso, conhecer e fazer gestão de processos para garantir vantagem competitiva.

Os fatores tecnológicos, políticos, econômicos, legais, sociais, demográficos, ecológicos formam o ambiente geral, e, se bem acompanhados, permitirá conhecimento e controle do ambiente de tarefa, com foco nos consumidores, fornecedores, concorrentes, agências reguladoras, notadamente as entidades governamentais, que interferem nas operações, para se evitar, reduzir ou neutralizar hostilidades no percurso da empresa.

No que se referem as organizações empresariais atuantes no setor de aviação as fragilidades são presentes e, assim, é natural que estas procurem adotar novas práticas para permanecerem no mercado e alcançarem resultados que favoreçam sua longevidade em ambientes altamente globalizados, competitivos e dinâmicos. Na sequência serão enfatizadas as operações de companhias aéreas que atuam no mercado nacional e internacional, para se verificar a aplicabilidade dos princípios norteadores da função social da empresa e do gerenciamento, segundo abordagem no presente estudo.

3 EMPRESAS ATUANTES NO CENÁRIO AÉREO BRASILEIRO

O presente estudo não se ateve a discutir os conflitos oriundos das interpretações sobre concessão ou permissão sobre a delegação da prestação de serviços, feita pelo poder público, mediante mecanismos próprios para escalação da pessoa jurídica ou consórcio de empresas para atuar em determinados segmentos, por incapacidade ou limitação para atuação do Estado.

Nesse sentido, com o intuito de elucidar as políticas e práticas adotadas no setor de aviação civil, apresentar análises críticas a respeito da temática, envolvendo atuação e regras tarifárias das principais companhias aéreas atuantes nesses mercados, preponderantemente, a franquia de bagagem, foram destacadas as seguintes companhias aéreas: OceanAir Linhas Aéreas S.A. (Avianca); Latam Airlines S.A. (LATAM); Gol Linhas Aéreas Inteligentes S.A. e Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

Avianca possui três perfis de tarifas, quais sejam: promo, economy e flex, conforme demonstrado no Quadro 1.

Quadro 1. Tarifas oferecidas pela Avianca

TARIFAS	PROMO	ECONOMY	FLEX
Alterações antes de iniciar a viagem	Taxa de alterações antes de iniciar a viagem de 85% sobre o valor pago	Taxa de alterações antes de iniciar a viagem de 25% sobre o valor pago	Isenção da taxa de alteração
Alterações depois de iniciar a viagem	Taxa de alterações depois de iniciar a viagem de 90% sobre o valor pago	Taxa de alterações depois de iniciar a viagem de 30% sobre o valor pago	Isenção da taxa de alteração
Reembolso	Taxa de reembolso de 95% sobre o valor pago	Taxa de reembolso de 35% sobre o valor pago	Taxa de reembolso de 25% do valor pago
Desconto para criança	25% de desconto para crianças	25% de desconto para crianças	25% de desconto para crianças
Pontos no programa Amigo	Acumulo de 500 pontos no programa Amigo	Acumulo de 1000 pontos no programa Amigo	Acumulo de 1500 pontos no programa Amigo
Franquia de Bagagem	Sem bagagem inclusa	1 peça de 23kg inclusa	2 peças de 23kg inclusa

Fonte: site da AVIANCA

Como se verifica, no perfil Promo não há inclusão de bagagem, no Economy pode-se despachar uma peça de 23 kg e na Flex inclui duas peças de 23 kg.

Para fazer a compra posterior a emissão do bilhete, os passageiros podem incluir bagagens antes das 6 horas próximas ao voo, sendo cobrado pela 1ª peça, R\$ 30,00, 2ª, R\$ 50,00 e 3ª, R\$ 60,00; se forem incluídas bagagens nas 6 horas próximas ao voo, serão cobradas para despacho da 1ª peça, R\$ 60,00, 2ª, R\$ 100,00 e 3ª, R\$ 120,00. Portanto, contrato para transporte de bagagens celebrados com até 6 horas de antecedência ao voo, darão aos passageiros direito de experimentarem 50% de desconto no preço se a escolha for pelos perfis Promo, Economy e Flex, sendo no último, verificada concessão de vantagens com isenções e acúmulo de pontos no programa Amigo, uma forma para fidelização do cliente.

A LATAM possui quatro perfis de tarifas como se percebe no Quadro 2.

Quadro 2. Tarifas oferecidas pela Latam

	PROMO	LIGHT	PLUS	TOP
Bagagem de mão	1 peça de 10kg	1 peça de 10kg	1 peça de 10kg	1 peça de 10kg
Bagagem despachada	Não disponível, Se necessário você pode comprar bagagem adicional.	Não disponível. Se necessário você pode comprar bagagem adicional.	1 peça de 23kg	2 peça de 23kg
Pré-reserva de assentos	Disponível	Disponível	Disponível	Disponível
Espaço +	Disponível para compra	Disponível para compra	Disponível para compra	Reserve sem custo adicional sempre que houver disponibilidade
Remarcação	Esta tarifa não permite alterar a viagem	Antes do voo: R\$ 170* + diferença de tarifa Depois do voo: R\$ 250* + diferença de tarifa	Antes do voo: R\$ 170* + diferença de tarifa Depois do voo: R\$ 250* + diferença de tarifa	Isento de taxa, será cobrado apenas a diferença da tarifa
Reembolso	Esta tarifa não permite reembolso	Esta tarifa não permite reembolso	50% do valor da tarifa paga.	Integral do valor pago
Pontos Multiplus	Não acumula pontos	Acumula pontos	Acumula pontos	Acumula pontos

Fonte: site da LATAM

Nota-se que, nos perfis Promo e Light o cliente poderá levar 1 peça de 10 kg em bagagem de mão, e caso queira despachar pagará pelo serviço; no caso do perfil Plus, além de bagagem de mão pode-se despachar uma peça com até 23 kg; no perfil Top pode-se portar uma peça com 10 kg e ainda despachar 2 peças com 23 kg.

Na contratação para transporte posterior a emissão do bilhete os passageiros podem incluir bagagens emitindo nas agências de viagens, com cobrança pela 1ª peça, R\$ 40,00, 2ª peça, R\$ 60,00 e 3ª peça, R\$ 80,00, e, se no aeroporto, a cobrança para 1ª peça será de R\$ 80,00, 2ª, R\$ 110,00 e 3ª, R\$ 200,00. Portanto, para os passageiros economizarem a melhor

opção é escolher o plano e emitir passagens com inclusão de transporte de bagagens antes da data do embarque. As diferenças entre as contratações nas agências de viagens e nos aeroportos são exorbitantes, de, respectivamente, 100%, 83,33% e 150%. Não há explicação formal pela companhia, entretanto, certamente por estratégia operacional, de agilizar o atendimento e reduzir de fluxos e custos nos aeroportos.

A GOL possui três perfis de tarifas, como se verifica no Quadro 3.

Quadro 3. Tarifas oferecidas pela GOL

	FLEXIVEL	PROGRAMADA	LIGHT
	Altere e cancele seu voo sem custo	Voe com bagagem	Voe pagando menos
Bagagem despachada	1ª bagagem gratuita	1ª bagagem gratuita	Sem bagagem gratuita
Milhas Smiles	4 milhas a cada R\$ 1,00	3 milhas a cada R\$ 1,00	2 milhas a cada R\$ 1,00
Percentual de reembolso	95% da tarifa	50% da tarifa	Tarifa não reembolsável
Desconto para crianças	A partir de 25%	A partir de 25%	A partir de 25%
Cancelamento e remarcação	-	R\$ 170,00*	R\$ 170,00*
No show (não comparecimento)	-	R\$ 250,00*	R\$ 250,00*

Fonte: site da GOL

*Será cobrado valor indicado ou 100% da tarifa, considerando o que for menor.

Verifica-se que a GOL, em seus perfis Flexível e Programada, permite despacho de uma bagagem sem taxa adicional, e no perfil Light não há possibilidade de despachar bagagem.

Para despachar novas bagagens, posterior a emissão do bilhete, os passageiros podem incluir, emitindo nas agências de viagens, mediante pagamento pela 1ª peça, R\$ 30,00, 2ª, R\$ 50,00 e para 3ª, R\$ 60,00, e no aeroporto terá cobrança para 1ª peça, R\$ 60,00, 2ª, R\$ 100,00 e 3ª, R\$ 120,00, valores para tarifa light. Verificam-se acréscimos de 100%, em cada perfil, se a opção for pela aquisição nos aeroportos. Em caso de tarifa programada conta-se a bagagem do perfil. Nota-se que a diferença é grande entre as opções do local da contratação do despacho de bagagens, mais uma vez, compreende se tratar de estratégias....

A AZUL possibilita emissões de passagens classificadas em duas categorias: a “Mais Azul” e a “Azul”, conforme apresentado no Quadro 4.

Quadro 4. Tarifas oferecidas pela AZUL

	Mais AZUL	AZUL
Bagagem de Mão	10 kg	10kg
Franquia de bagagem por passageiro	23 kg	23kg/R\$ 50,00 R\$ 60,00 no aeroporto

Fonte: site da AZUL

Verificou-se que em relação a categoria Mais Azul a empresa manteve a prática tarifária anterior, incluindo franquia de 23 kg de bagagem e com disponibilidade para comprar em qualquer tempo, e, ainda, o cliente pode levar 10 quilos em bagagem de mão.

Ao optar pela categoria Azul o cliente pagará mais barato pela passagem na comparação com a tarifa Mais Azul e poderá escolher pela compra ou não do serviço de bagagem despachada. Nessa modalidade, se o cliente mudar de ideia, poderá incluir os 23 kg de bagagem, a qualquer momento, mediante pagamento de R\$ 50,00 pelo site, *call center* e aplicativo; e R\$ 60,00 no aeroporto. Caso o cliente ultrapasse essa cota, de 23 kg, será mantida a atual cobrança por quilo excedente.

Para fazer à compra posterior a emissão do bilhete, os passageiros podem incluir bagagens emitindo nas agências de viagens, mediante pagamento de R\$ 50,00, e no aeroporto, na 1ª peça, R\$ 60,00, somente será vendida uma peça em caso de tarifas Azul.

Ao se confrontar os perfis das companhias estudadas verifica-se que AVIANCA e a GOL se destacam, pois, disponibilizam valores inferiores nas cobranças de bagagens, assim, em todos os perfis há possibilidades de levar bagagem de mão ou despachá-las. As práticas implementadas pelas companhias aéreas em estudo, convergem com as orientações doutrinadas de Oliveira (2014) e Chiavenato (2017), pois, ao se programarem em relação aos benefícios de despachos de bagagem, ao mesmo tempo estabelecem tarifas adicionais, com intuito de alcançarem melhores resultados.

Ainda, ao definir as estratégias operacionais, as empresas imprimem seus objetivos em categorias, tais como o lucro, considerando o retorno e a economia da empresa em relação a ela própria e ao mercado no qual participa, pois, isto assegurará a longevidade com eficiência e eficácia, e também, a autonomia, para atuar de forma livre, enfim, traçar o seu destino conforme orienta Chiavenato (2017), ainda que haja algumas imposições da ANAC.

A análise das ofertas de serviços e preços das Companhias permite afirmar que a aplicabilidade da lei se faz presente em relação a livre iniciativa do setor privado, todavia, percebe-se a regulação do Estado, interferindo, assim, na forma de gerenciamento nas companhias atuantes nesse importante setor econômico, considerando, também, as manifestações e desejos dos usuários do sistema de aviação civil brasileiro.

4 PERCEPÇÃO DO CLIENTE QUANTO À COBRANÇAS DE TARIFAS

Com o intuito de analisar a percepção do cliente, saber o que os passageiros valorizam em uma viagem, foi realizada uma pesquisa online, no período de oito dias, com

início em 08/01/2018 e término em 16/01/2018, com 101 participantes, contemplando nove questionamentos relacionados à prática de transporte de bagagens das companhias aéreas atuantes no Brasil.

Em relação às companhias estudadas tem-se que a Azul e Latam, com respectivamente 43% e 33%, são as preferidas, conforme população envolvida na presente pesquisa. Verificou-se no estudo que Avianca e GOL, alcançaram, cada uma, 12% de participação de mercado.

Os motivos de viagens dos usuários estão relacionados a atividade de lazer e a combinação deste com o trabalho, sendo, respectivamente, 55% e 34% dos respondentes. O resultado está compatível com a faixa de idade daqueles que participaram da pesquisa, 30 a 39 anos (45%) e 40 a 49 anos (26%), representando 71% do total. Em relação ao número de viagens os pesquisados, 50%, afirmaram que o faz até 2 vezes e 49% entre 2 a 6 vezes.

A pesquisa também analisou se os passageiros levam bagagem e de que forma. Dos respondentes 55% afirmaram que levam bagagens em mãos e, também, por despacho. Isto implica que, embora haja descontentamento, os passageiros, a maioria, preferem investir um pouco mais de recursos para usufruir da proteção de seus pertences, considerando que grande parte viaja a trabalho e lazer.

O questionamento sobre os requisitos mais valorizados pelos clientes não surpreendeu, haja vista que 62% dos respondentes apontaram que valorizam o menor preço, seguidos de 36% que preferem comodidade e segurança.

Com as novas regras determinadas pela ANAC as companhias aéreas optaram por excluir, dos pacotes, os alimentos durante a viagem. O usuário não reclamou, pelo menos entre os respondentes, ficando evidente que a preocupação se relaciona aos menores preços de passagens, comodidade e segurança na viagem. As companhias passaram a oferecer produtos alimentícios durante os voos, e ao que se verifica, por preços bem superiores aos praticados no mercado, todavia, os clientes preferem esta modalidade porque adquirem tais produtos em conformidade com seus desejos. Esta decisão favorece os negócios e reduz custos operacionais desnecessários, conforme orientações de Chiavenato (2017) e Oliveira (2014).

O questionamento sobre o conhecimento do usuário a respeito da cobrança de tarifas das companhias aéreas chamou a atenção. Verificou-se que 56% dos respondentes afirmaram que conhecem as políticas de aplicabilidade de tarifas no setor, todavia, é preocupante devido a 31% e 13%, afirmarem, respectivamente, que não conhecem ou somente sabem dos valores praticados pela companhia na qual tem o costume de viajar. Este posicionamento diverge sobre a questão que evolui opinião sobre as novas orientações da ANAC.

A pesquisa revelou que os clientes não estão satisfeitos com as novas políticas da ANAC, pois, 76% dos respondentes afirmaram não concordar com a cobrança por excesso de bagagem, conforme os perfis de tarifas disponibilizados pelas companhias. Apenas 17% manifestaram que concordam com as novas políticas implantadas e 7% afirmam que discordam das determinações pela ANAC.

A maioria, 54% dos respondentes, entende não ser justa a cobrança de tarifas por serviços de transportes de bagagens. Embora haja um conflito entre os resultados obtidos no questionamento e manifestações, são semelhantes às manifestações, na faixa etária de população economicamente ativa. Verificou-se que, aproximadamente, 17% tem idade entre 21 a 29 anos, 45% entre 30 a 39 anos, e 26% entre 40 a 49 anos. Assim, concentrou-se, de forma expressiva, usuários nas idades entre 30 a 49 anos, representando 71%, já discutido neste estudo.

A partir do objeto e metas empresariais, analisando-se, de um lado, as oportunidades e as ameaças ambientais, e de outro, as potencialidades e vulnerabilidades internas, os resultados verificados na pesquisa potencializam as ações nos diversos níveis de gerenciamento das companhias, permitindo aos gestores um balizamento para definir ou redefinir as alternativas estratégicas em vistas a manutenção ideal das operações e crescimento nos negócios. Isto implica não somente conhecer e interpretar a legislação vigente e sim, harmonizar, diversas áreas do saber, com sinergia, para conquistar vantagem competitiva, estratégias e práticas assentadas em uma estrutura de gestão compatível, que permite criar uma cultura organizacional, conectada com a visão e missão.

No caso das empresas envolvidas no presente estudo a formulação das alternativas estratégicas foi pensada com observância aos padrões rotineiros e criativos dos membros diretivos. As situações, externa e interna, influenciaram no processo decisório dos gestores. Ainda que haja predominância de um mercado dominante, e considerando que as companhias aéreas são qualificadas como de grande porte, as ações devem ser permanentemente monitoradas e adaptadas. Enfim, conhecer o cenário, suas oportunidades de desafios, para definir parâmetros norteadores das ações, para conquistar e manter clientes.

As novas práticas na aviação aérea foi alvo de reportagem apresentada no Jornal Nacional da Rede Globo, em 1º de fevereiro de 2018. Discutiu-se as regras para despacho de bagagens nos aeroportos, com seis meses de vigência da Res. ANAC nº 400/2016 que permite com que as companhias aéreas vendam passagens com franquias de bagagem diferentes. Por consequência, os viajantes estão preferindo portar apenas uma mala em mãos, sem custos extras, em detrimento de pesadas bagagens que impactam sobremaneira nos valores pagos

pelos serviços e houve aumento de 100% no número de reclamações pelos usuários desses serviços.

Verificou-se que a redução nos preços das passagens aéreas foi de, aproximadamente, 15% em agosto de 2017, dois meses depois das empresas cobrarem pela mala despachada. No mês seguinte os preços das passagens subiram mais de 20% , continuam em constantes oscilações. Nesse sentido, os consumidores intensificaram os protestos, alcançando “2.700 reclamações sobre bagagens despachadas no segundo semestre de 2017 contra 1.300 nos primeiros seis meses” de vigência das novas práticas. Os estudos que revelaram as oscilações foram divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), contudo, a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEA) considerou regular justificando que o processo de adaptação gera dúvidas e insatisfações.

Estas reclamações são pertinentes, entretanto, o número de passageiros que utilizam os serviços das companhias aéreas, vem, a cada dia, se intensificando. Ainda que haja divergências nas opiniões sobre as cobranças os voos continuam com alta demanda e muitos passageiros aderem por falta de opção ou porque concordam com os encargos cobrados pelas companhias.

5 Conclusão

O estudo permitiu inferir que, com a aplicabilidade da teoria do planejamento estratégico, as companhias aéreas estão conseguindo alcançar os seus objetivos e estruturarem formas de atender, a contento, aos anseios dos clientes e obterem êxito nas operações, vender produtos e serviços ainda que com margens reduzidas de ganhos, criando novas tarifas de passagens aéreas. Impacta, constantemente, nas decisões dos gestores, a análise das necessidades e possibilidades dos passageiros e, com isto, alternativas devem ser disponibilizadas, tendo em vista que a clientela tem clareza sobre o que mais valoriza em suas viagens.

A verificação das políticas e práticas das companhias aéreas estudadas no presente artigo, com base nas suas especificidades, pela adoção de perfis, preponderantemente, envolvendo franquias de bagagem, esclareceu sobre as opções de escolha pelo cliente. A identificação dos serviços de despacho de bagagens e perfis de tarifas oferecidos pelas companhias aéreas, com base na nova regulamentação da ANAC, impactaram nos valores das passagens, reduzindo-as, todavia, como se verificou, justificada pela situação econômica, os preços voltaram a subir. O acordo das companhias aéreas era que, cobrando a parte pelas bagagens despachadas, as tarifas seriam reduzidas, mas conforme os estudos, isto não ocorreu, influenciado pela atuação de empresas em um mercado livre, em atuam as empresas

brasileiras, mediante convivência do poder público.

A pesquisa com aplicação dos questionários evidenciou que o usuário dos serviços de transportes aéreos, número expressivo, adquire os produtos sem que se tenha clareza sobre as tarifas de serviços. Percebeu-se que o maior número de usuários está concentrado na população economicamente ativa, portanto, as viagens ocorrem a trabalho, e, as vezes compartilhada com lazer. Ainda, os passageiros não se importaram com a retirada dos alimentos fornecidos nas viagens e preferem pagar pelo consumo dos produtos desejados. Também, considerando a quantidade de viagens dos passageiros que participaram das pesquisas, não houve descontentamento expressivo a respeito do pagamento de tarifas por excesso de bagagens.

Destarte, a melhor maneira de economizar é adquirir com antecedência os produtos e serviços, pois, os valores das passagens sobem a todo momento e as variações estão relacionadas ao momento destas viagens. As melhores tarifas são em horários não comerciais, durante a semana e em voos com muitas conexões e com baixa demanda e, pois, as companhias reduzem as tarifas para evitarem baixa ocupação, uma vez que os assentos ociosos impactam negativamente nos resultados econômico-financeiros e as empresas devem atuar em conformidade com função social declarada em suas missões institucionais, e, principalmente, pelo dever de cumprir com os princípios constitucionais vigentes no Brasil.

Referências

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. **Bagagem de mão**. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/para-sua-viagem/informacoes-para-viajar/bagagem-de-mao>. Acesso em: 03 mar. 2018

AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. **Bagagem despachadas**. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/para-sua-viagem/informacoes-para-viajar/bagagem-despachada>. Acesso em: 03 mar. 2018

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016. Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. **D.O.U. de 14 de outubro de 2016**. Disponível em: http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Retificada.pdf. Acesso em: 02 jun. 2018.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil brasileiro. **D.O.U. de 11 de janeiro 2002**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/110406.htm. Acesso em: 04 jun. 2018.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. **D.O.U. de 5 de outubro 1988**. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 06 jun. 2018.

BRASIL. Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. **D.O.U de 14 de fevereiro de 1995**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8987compilada.htm. Acesso em: 06 jun. 2018.

BRUSCATO, Wilges. **Manual de direito empresarial brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processos e práticas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Editora Cortez, 2001.

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. **Perfil de tarifas**. Disponível em: <https://www.voegol.com.br/pt/informacoes/tarifas-antiga>. Acesso em: 03mar18

GOL LINHAS AÉREAS INTELIGENTES S.A. **Bagagem de mão e despachada**. Disponível em: <https://www.voegol.com.br/pt/informacoes/viaje-sem-duvidas/bagagem-de-mao-e-despachada>. Acesso em: 03 mar. 2018

LATAM AIRLINES S.A. **Perfis de tarifas**. Disponível em: <http://tamtrade.com.br/suporte-de-vendas/antes-de-emitir/perfis-de-tarifas/voos-dentro-do-brasil/>. Acesso em: 03 mar. 2018.

LATAM AIRLINES S.A. **Bagagens de mão**. Disponível em: <http://tamtrade.com.br/informacoes-e-servicos/embarque/bagagem>. Acesso em: 03 mar. 2018

LATAM AIRLINES S.A. **Bagagem despachada**. Disponível em: <http://tamtrade.com.br/informacoes-e-servicos/embarque/bagagem/bagagem-despachada/>. Acesso em: 03 mar. 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; Lakatos, Eva Maria. **Metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

OCEANAIR LINHAS AÉREAS S.A. **Regras de tarifas**. Disponível em: <https://www.avianca.com.br/regras-de-tarifas>. Acesso em: 03 mar. 2018

OCEANAIR LINHAS AÉREAS S.A. **Regras de Bagagem**. Disponível em: https://www.avianca.com.br/bagagens#bagagem-geral_-_bagagem-geral. Acesso em: 03 mar. 2018

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico, conceitos, metodologia e práticas**. São Paulo: Atlas, 2014.

TV GLOBO. Jornal Nacional. Edição de 01 de fevereiro de 2018. Novas regras para bagagem em aviões fazer dobrar reclamações. Disponível em: <http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2018/02/novas-regras-para-bagagem-em-avioes-faz-dobrar-eclamacoes.html>. Acesso em: 02 fev. 2018.