



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-sector da Aviação Civil, Marítimo e Portuário

18 de Outubro de 2024

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade

Alavancas para a competitividade dos sub-sector

PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR DO TRANSPORTE AÉREO

Criamos caminhos juntos.



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

SUMÁRIO

1

**VISÃO, OBJECTIVOS E PRIORIDADES
DO SECTOR**

2

VOLUME DE TRÁFEGO

3

DIREITO DO CONSUMIDOR

4

**CONVENÇÃO DE MONTREAL DE
1999**

5

**PRINCÍPIOS DA ICAO PARA A
PROTECÇÃO DO
CONSUMIDOR**

6

**DIREITO DO CONSUMIDOR DE
TRANSPORTE AÉREO EM ANGOLA**

7

**A EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR DO
TRANSPORTE AÉREO EM ANGOLA**

8

DESAFIOS

9

RECOMENDAÇÕES

Criamos caminhos juntos.



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

VISÃO, OBJECTIVOS E PRIORIDADES DO SECTOR

- ❖ A **visão de desenvolvimento** definido no PDN 2023-2027 é **ter um sector de transportes sustentável que actue como catalisador do crescimento económico, da competitividade, da mobilidade e da integração regional.**
- ❖ O PDN 2023-2027 elenca um conjunto de objectivo e prioridades para o Subsector aéreo, em que destacamos os seguintes:
 - ✓ Fomentar as melhores práticas regulatórias e de supervisão;
 - ✓ Desenvolver de forma sustentável o subsector;
 - ✓ Desenvolver o capital humano;
 - ✓ Definir a visão de serviço público da aviação;
 - ✓ Transferir as operações aeroportuárias do AIL para o AIAAN e melhorar as operações aeroportuárias do País;
 - ✓ Expansão e melhoria do serviço das operações aeroportuárias nacionais;
 - ✓ Concluir a implementação do plano de reestruturação da TAAG.

Criamos caminhos juntos.



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

VOLUME DO TRÁFEGO DE PASSAGEIROS (MUNDIAL)

- ❖ Crescimento exponencial do sector da aviação civil mundial a partir da adoção da Convenção de Varsóvia de 1929.
- ❖ O Tráfego de Passageiro Mundial em 2023 foi de aproximadamente 8,6 bilhões de passageiros, o que representa 94,2% do nível de 2019.
- ❖ Espera-se que o ano de 2024 seja um marco para a recuperação global do tráfego de passageiros, pois poderá atingir o volume de 9,4 bilhões de movimentos de passageiros.



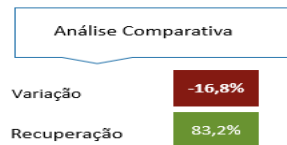
2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade

Alavancas para a competitividade dos sub-setores

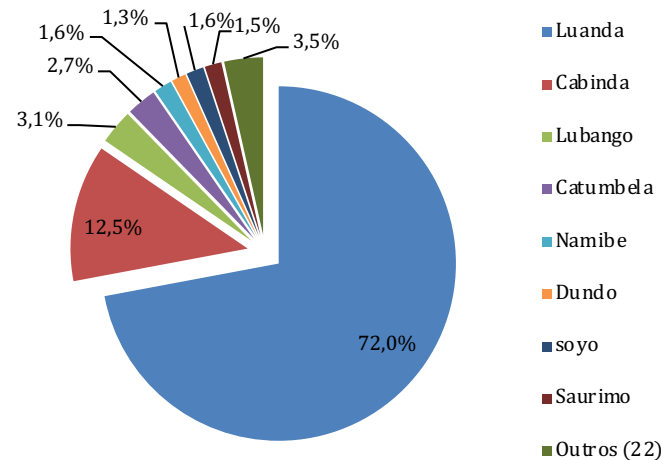
VOLUME DO TRÁFEGO DE PASSAGEIROS GLOBAL (AEROPORTOS NACIONAIS)



No período de 2023 foram transportados um total (doméstico + internacional) de 2.900.434 passageiros, onde o tráfego doméstico representou 53,4%, e o internacional 46,6%.

O tráfego de passageiro em 2023 registou um acréscimo de 37,9% comparativamente ao ano de 2022 e um declino de 16,8% face ao ano de 2019, perfazendo uma recuperação na ordem dos 83,2% dos níveis pré-pandémico.

Ranking dos Passageiros Transportados por Aeródromos Nacionais em 2023





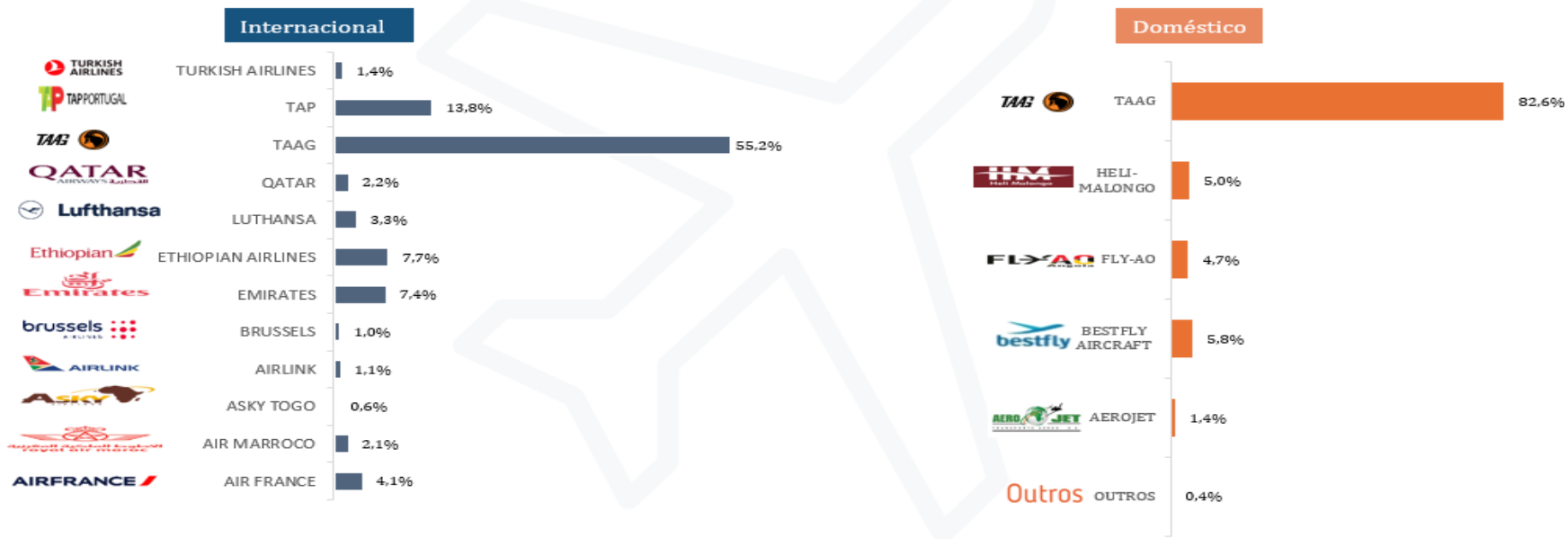
2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

VOLUME DO TRÁFEGO DE PASSAGEIROS GLOBAL (AEROPORTOS NACIONAIS)

Distribuição Percentual do Tráfego de Passageiros por Companhias Aéreas em 2023





2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

DIREITO DO CONSUMIDOR

❖ O Artigo 78.º da Constituição da República de Angola, dispõe no seu número 1 que “o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, à informação e esclarecimento, à garantia dos seus produtos e à protecção na relação de consumo”.

❖ O **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica a quem sejam fornecidos bens e serviços ou transmitidos quaisquer direitos e que os utiliza como destinatário final, por quem exerce uma actividade económica que vise a obtenção de lucros” (Lei n.º 15/03, de 22 Julho, da Defesa do Consumidor).

❖ Esta mesma Lei, tipifica os direitos de consumidor, nomeadamente: - Direito a qualidade dos bens e serviços; - a protecção à vida, saúde e segurança física; - a Informação e divulgação sobre o consumo; - a formação e educação; - a protecção de interesses económicos; - a prevenção e reparação de danos; e Direito a protecção jurídica.



Criamos caminhos juntos.




2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

CONVENÇÃO DE MONTREAL DE 1999

- 
- ❖ A Convenção de Montreal de 1999 é o principal instrumento jurídico que unifica as normas relativas à responsabilidade do transportador e fixa medidas da indemnização do dano.
 - ❖ A harmonização dessas normas fixou limites de responsabilidade para as companhias aéreas nas relações de consumo doméstico ou internacional.
 - ❖ A harmonização não impediu os Estados de adotarem normas de protecção ao consumidor em todas as relações de consumo, nacional e transfronteiriça. Alguns países adotaram leis especiais para a protecção do consumidor nos serviços de transporte aéreo.

Nota: Está em curso o processo para ratificação desta importante Convenção por parte de Angola.

Criamos caminhos juntos.



GOVERNO DE
ANGOLA

mintrans.gov.ao
Ministério dos Transportes



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

PRINCÍPIOS DA ICAO PARA A PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR

- ❖ O regime de protecção do consumidor a ser aplicado pelos Estados membros, deve consagrar:
- ✓ O princípio da proporcionalidade (equilíbrio apropriado entre a protecção dos consumidores e a competitividade da indústria);
- ✓ Permitir uma consideração em caso de interrupção massiva, os seus impactos;
- ✓ Ser consistente com os regimes dos tratados internacionais aplicáveis, nomeadamente a Convenção de Montreal de 1999.

Criamos caminhos juntos.



GOVERNO DE
ANGOLA

mintrans.gov.ao
Ministério dos Transportes



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

DIREITO DO CONSUMIDOR DE TRANSPORTE AÉREO EM ANGOLA

- ❖ Lei n.º 14/19, de 23 de Maio, da Aviação Civil (alterada e republicada pela Lei 31/21 de 20 de Dezembro), dispõe sobre os direitos do passageiro, decorrentes da execução do contrato de transporte aéreo na Secção II (Responsabilidade Contratual) do Capítulo X (Responsabilidade Civil).
- ❖ Decreto Presidencial n.º 191/15, de 6 de Outubro – aprova o Regulamento sobre Direitos e Deveres dos Passageiros do Transporte Aéreo.
- ❖ Com a criação da ANAC (Lei n.º 28/21, de 25 de Outubro), a Autoridade assume maior protagonismo na protecção do consumidor de transporte aéreo.

Criamos caminhos juntos.



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

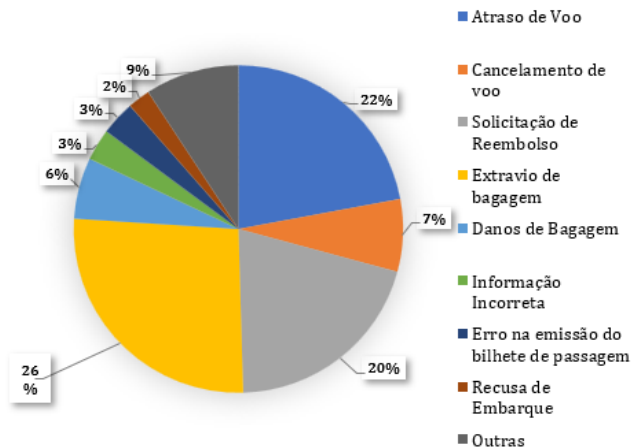
Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

A EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR DO TRANSPORTE AÉREO EM ANGOLA

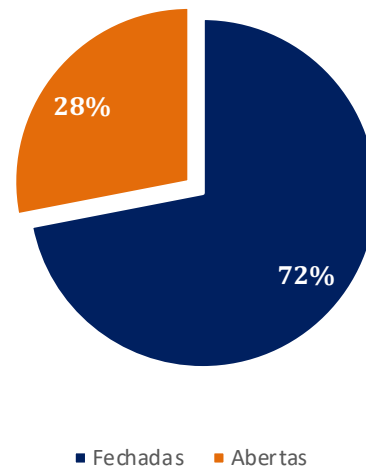
Quadro de reclamações

Tipo de Reclamações	2023
Atraso de Voo	868
Cancelamento de voo	282
Solicitação de Reembolso	800
Extravio de bagagem	1042
Danos de Bagagem	238
Informação Incorreta	123
Erro na emissão do bilhete de passagem	133
Recusa de Embarque	87
Outras	363
Total Geral	3936

Distribuição Percentual



Ponto de situação a 31 de Dezembro 2023



Criamos caminhos juntos.



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade

Alavancas para a competitividade dos sub-setores

A EXPERIÊNCIA DO CONSUMIDOR DO TRANSPORTE AÉREO EM ANGOLA



A experiência do passageiro é um fator-chave que influencia a reputação do aeroporto e da Companhia aérea, a fidelidade do cliente e a geração de receita.



A melhoria da experiência do passageiro envolve várias partes interessadas, processos complexos e expectativas diversas. Melhorar a experiência dos passageiros é um processo contínuo e colaborativo que requer inovação e tecnologia.



Para melhoria da experiência do passageiro devemos começar por medir o desempenho dos serviços, usando indicadores como satisfação do passageiro, tempo de espera, qualidade do serviço ou taxa de reclamação.



Criamos caminhos juntos.



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

DESAFIOS

- ✓ Promoção da integração de serviços a nível dos aeroportos, com foco na experiência do passageiro;
- ✓ Disponibilização de mais e melhor informação para o consumidor;
- ✓ Maior e melhor divulgação da cartilha de direitos de passageiros;
- ✓ Garantia de acesso a mecanismos de reclamação mais eficientes e meios de resoluções extrajudicial de litígios;
- ✓ Garantia da confiança na movimentação dos passageiros com restrições de mobilidade.

Criamos caminhos juntos.



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

RECOMENDAÇÕES

- ❖ Adesão por parte de Angola a Convenção de Montreal de 1999;
- ❖ Revisão do Decreto Presidencial n.º 191/15, de 6 de Outubro – aprova o Regulamento sobre Direitos e Deveres dos Passageiros do Transporte Aéreo;
- ❖ Garantir a criação, desenvolvimento e implementação de um programa de resposta em caso de interrupção massiva de voos, por motivos de calamidade natural, instabilidade política, entre outros, que não se encontram na esfera da Operadora aérea.

Criamos caminhos juntos.



GOVERNO DE
ANGOLA

mintrans.gov.ao
Ministério dos Transportes



2º CONSELHO TÉCNICO

Sub-setores da Aviação Civil,
Marítimo e Portuário

Eficiência Operacional, Inovação e Sustentabilidade
Alavancas para a competitividade dos sub-setores

OBRIGADO!



Criamos caminhos juntos.



GOVERNO DE
ANGOLA

mintrans.gov.ao
Ministério dos Transportes