



OUVIDORIA/ANAC
II^o Relatório Semestral
2007

Dezembro 2007

Sumário

1- Apresentação	4
2- Projeto de Implantação da Ouvidoria “Modelo Conceitual”	8
2.1. Estado atual do Projeto de Implantação da Ouvidoria/ ANAC	
2.2. Regimento Interno proposto pela Ouvidoria da ANAC	
2.3. Proposta de mudança do lugar da Ouvidoria no organograma da ANAC, em respeito à sua determinação legal	
3- Manifestações dos órgãos administrativos da ANAC com vistas ao aprimoramento de seus serviços	17
4- Manifestações Externas.....	112
4.1. Quadros de manifestações externas recebidas pela Ouvidoria da ANAC, de julho a dezembro de 2007	
4.2. Manifestações de estudiosos da Aviação Civil à Ouvidoria ANAC	
5- Proposições de políticas públicas e de medidas em defesa do aperfeiçoamento dos serviços prestados pela ANAC em cumprimento de sua destinação legal.....	122
6 - Publicidade das ações da Ouvidoria.....	131
7 - Equipe de servidores.....	139
8 – Anexos.....	140
8.1. Quem é a Ouvidora	
8.2. Memorandos enviados à Diretoria com propostas da Ouvidoria	
Memorandos 99 de 27/11/2007 – Presidência e SAF/Propostas da Ouvidoria para melhoria função da ANAC	

Memorando 89 de 30/10/2007 – Proposta da Ouvidoria para criação de cargos comissionados e Regimento Interno Ouvidoria ANAC

Memorando 86 de 29/10/2007 – Presidência e Corregedoria/ Retirada do Relatório da Ouvidoria do site da ANAC

Memorando 92 de 7/11/2007 para a SSO – pedido de informação sobre critérios de credenciamento de oficinas e escolas de preparação de pilotos e mecânicos da aviação civil e a fiscalização das mesmas

Memorando 94 de 19/11/2007 à Corregedoria solicitando medidas de correição no sentido de permitir que a Ouvidoria tenha acesso ao processo de credenciamento de oficinas e escolas de aviação adotados pela SSO

Memorando 110 de 27/12/2007 à Diretoria, à Superintendência de Administração e Finanças, à Superintendência de Estudos e Pesquisas para Capacitação da Aviação Civil, à Superintendência de Serviços Aéreos, às Gerências-regionais Propostas da Ouvidoria relativas à escassez ou inadequação de recursos humanos, em razão das manifestações acolhidas dos diversos órgãos administrativos da ANAC e examinadas por esta Ouvidoria

8.3. Depoimento da ouvidora Alayde Sant'Anna na CPI do Apagão Aéreo, na Câmara dos Deputados

8.4. Parecer nº. 287/2007 da Procuradoria da ANAC sobre a competência regimental da Ouvidoria e da ARUS.

1 - Apresentação

O presente “Relatório da Ouvidoria da ANAC”, referente ao período de julho a dezembro de 2007, o segundo realizado por esta Ouvidoria, segue a orientação anterior de garantir a transparência através de sua publicização, além de procurar cumprir seu papel maior que é participar do processo de criação de políticas públicas voltadas para a qualificação dos serviços prestados pela Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC, através de proposições advindas do processo de escuta das manifestações da cidadania que nos chegam cotidianamente. Em seu primeiro ano de constituição, a Ouvidoria/ANAC encontra-se, ainda, em processo de construção e consolidação de sua estruturação conceitual, material e de recursos humanos.

A Ouvidoria iniciou seus trabalhos em janeiro de 2007, encontrando a ANAC em seu segundo ano de funcionamento, em substituição ao Departamento de Aviação Civil (DAC), atendendo à necessidade de desmilitarizar a aviação, num processo de transição complexo que vem resultando na perda de quadros técnicos importantes.

O processo de implantação da Ouvidoria da ANAC desenvolve-se num cenário conturbado para a aviação civil brasileira conhecido popularmente como “a crise do apagão aéreo”, resultado de uma sucessão de trágicos acontecimentos como a queda de duas aeronaves de grande porte, uma em 2006, outra em 2007.

Nesse período, vale, ainda, ressaltar o processo de insatisfação dos controladores aéreos com suas condições de trabalho, o que gerou inúmeros transtornos nos aeroportos brasileiros e a constituição e desenvolvimento de Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) com a finalidade de investigar as **causas, conseqüências e responsáveis pela crise do sistema de tráfego aéreo brasileiro**, desencadeada após o acidente aéreo ocorrido no dia 29 de setembro de 2006, envolvendo um Boeing 737-800, da Gol (vôo 1907), e um jato Legacy, da América ExcelAire, com mais de uma centena de vítimas. Assim como outros servidores da ANAC e membros da sua antiga diretoria da ANAC, fui convidada a participar dos trabalhos da referida CPI esclarecendo dados e informações

constantes de nosso Primeiro Relatório Semestral relativo ao período de janeiro a julho de 2007. A íntegra do depoimento prestado na ocasião consta dos anexos deste relatório.

Neste segundo semestre de 2007 registra-se a mudança de toda a diretoria da agência e a apresentação promissora do Ministro da Defesa Nelson Jobim de um quadro de mudanças nas atribuições legais da ANAC, a partir da recém criada Secretaria da Aviação Civil.

Reafirmamos, aqui, mais uma vez, nossa convicção de que no mundo regulatório do mercado da aviação civil, para além dos imperativos da ordem econômica, da técnica e do desenvolvimento tecnológico, **deve estar colocada a dignidade da pessoa humana, razão de ser da missão dos entes públicos.**

Este segundo Relatório, assim como o primeiro, se apresenta como registro do diálogo, bastante produtivo e enriquecedor com setores dirigentes da ANAC, com o objetivo de aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados pela ANAC, especialmente no que concerne aos direitos dos usuários da aviação civil no âmbito da sua atuação.

Apesar do tratamento respeitoso e cordial, com o qual fomos acolhidos, e do apoio das Superintendências e Gerências Regionais para o atendimento de nossas demandas, **é fato que do ponto de vista da missão regulatória, nossas proposições não foram analisadas com o destaque que esperávamos pela antiga Diretoria da ANAC.** Colocamo-nos, desde o primeiro momento, à disposição da atual Diretoria para possamos participar e contribuir no processo de implantação de novas políticas públicas na defesa dos direitos dos cidadãos /usuários da aviação civil brasileira.

Por outro lado, estamos avançando para a estruturação devida da Ouvidoria, buscando solução para que possamos agilizar a resposta aos usuários demandantes de nossos serviços. Estamos trabalhando, ainda, sem uma central informatizada de atendimento ao cidadão, dificultando enormemente o acompanhamento preciso das manifestações, tanto

pelo demandante, como por nossa equipe, e a agilidade de fornecimento de dados estatísticos, fundamental para diagnósticos sobre a atuação dos órgãos da ANAC.

Os quadros que apresentamos neste Relatório são resultado do trabalho artesanal de nossa equipe, que efetuou o levantamento a partir dos registros das correspondências e dos e-mails que recebemos. Estamos trabalhando com afinco para operarmos à altura da responsabilidade que nos é atribuída.

Encontram-se em andamento negociações com a Gerência de Informática para a montagem de um sistema informatizado para recebimento e acompanhamento de manifestações de usuários da aviação civil no âmbito das atribuições da Ouvidoria.

Por outro lado, impõe-se uma nova determinação legal para a constituição de um quadro comissionado para os técnicos de servidores, para a Ouvidoria. Proposta neste sentido foi encaminhada em outubro passado à Superintendência de Administração e Finanças (SAF) alterando a atual previsão legal que estabelece apenas os cargos comissionados de Ouvidora e de auxiliar técnica. Nossa intenção é consolidar o instituto da Ouvidoria na ANAC com o firme propósito de constituir uma **advocacia pública na defesa dos usuários da aviação civil**.

A Ouvidoria, a partir da escuta atenta de múltiplas manifestações de âmbito interno e externo, sempre no intuito de colaborar criticamente com o órgão regulador para a excelência de seus serviços, documenta, nesse instrumento, as suas mais expressivas proposições para a inclusão prioritária dos direitos dos cidadãos na agenda regulatória e fiscalizatória da ANAC.

Por fim, gostaríamos de agradecer a cada servidor da ANAC, em todos os seus níveis, que entenderam, respeitaram, apoiaram e facilitaram a ação finalística da Ouvidoria, neste segundo semestre de 2007.

Alayde Avelar Freire Sant'Anna
Ouvidora/ANAC

2 - Projeto de Implantação da Ouvidoria “Modelo Conceitual”

O Projeto de Implantação da Ouvidoria partiu da construção de um “**modelo conceitual**” para nortear sua missão. No contexto legal, conforme interpretação da Lei 11.182/2005 que criou a Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC, a implantação da Ouvidoria responde ao **princípio constitucional da participação popular na gestão pública**, possuindo como fundamento contribuir para o aperfeiçoamento das funções do órgão regulador na preservação do interesse público.

O processamento das informações advindas da Ouvidoria pode constituir-se em uma excelente radiografia da instituição para auxiliar no seu processo decisório e o aperfeiçoamento da atividade regulatória. Suas características devem ser: independência, imparcialidade, confidencialidade, integridade, senso de justiça, respeito ao cidadão e publicidade. A Ouvidoria não é dotada de poder decisório, cabendo a ela identificar e sugerir caminhos voltados à concretização da eficiência, atuando como instância autônoma de controle.

O modelo conceitual aqui proposto definiu também os assuntos a serem tratados pela Ouvidoria e identificou o perfil de seus potenciais usuários. De acordo com este modelo, a Ouvidoria/ANAC atua no **pós-atendimento**, na mediação de conflitos entre o cidadão, usuário, cliente ou fornecedor, e a instituição. Procura personalizar o atendimento ao usuário e individualizar o tratamento da mensagem.

A Ouvidoria trata de assuntos que possuem a característica de **causar transtorno ou dano, inconveniência, desvantagem ou impasse ao órgão, seus dirigentes e servidores, ou a suas normas**. Integra os sistemas de controle interno e externo da instituição, as gerências de planejamento e os programas de qualidade e desburocratização, vinculando-se a esfera administrativa superior.

O modelo estabelecido não deixa em desamparo as reivindicações dos usuários em relação à prestação dos serviços de aviação civil, mas redireciona essas manifestações à

ARUS, na expectativa da devida atenção, em respeito, principalmente, aos direitos do cidadão, inseridos na Constituição Federal (C.F., art. 1º, inciso II, art. 5º, incisos XXXIII e XXXIV, Art. 170, inciso V e Art. 175, II).

A Ouvidoria ANAC, segundo o modelo determinado pelo projeto, deve registrar as manifestações e reclamações para transmutar os motivos de suas existências. O registro dos contatos pretende **gerar dados estatísticos** que promovam alterações nos processos internos de trabalho e no comportamento dos profissionais responsáveis. Ao longo do tempo, por meio de observações empíricas, estudos de caso e análises de dados, o Ouvidor deverá adquirir juízo de valor necessário para propor alterações nos processos de trabalho, práticas e normas do órgão, estimulando, com o passar do tempo, iniciativas descentralizadas, voluntárias e efetivas de aprimoramento da máquina pública, dos profissionais e dos serviços prestados, implementadas a baixo custo administrativo.

2.1. Estado Atual do Projeto de Implantação da Ouvidoria/ ANAC

ETAPA	SITUAÇÃO
Criação da Ouvidoria	Concluído
Nomeação da Ouvidora	Concluído
Dimensionamento dos recursos – equipe e infraestrutura	Concluído
Definir os meios de acesso do cidadão/usuário aos serviços de Ouvidoria e os canais pelos quais as demandas serão recebidas	Em andamento
Estruturar o marketing interno e externo da Ouvidoria (divulgar o papel da Ouvidoria na Internet e Intranet).	Concluído
Estabelecer os fluxos e padronização das rotinas de trabalho.	Concluído
Definir um mecanismo para integração entre a Ouvidoria, ARUS e SAC's, no que se refere às sugestões e reclamações feito por meio do Impresso de Sugestão e Reclamação.	A realizar
Adquirir um sistema informatizado de Ouvidoria para facilitar a comunicação com o cidadão e gerar relatórios gerenciais e estatísticos.	Em andamento
Capacitação da equipe da Ouvidoria.	Em andamento
Execução das atividades conforme planejado.	Em andamento

Avaliação do sistema de gestão implementado	Em andamento
Proposta de criação de cargos comissionados	Em análise pela SAF
Elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria	Concluído

2.2. Regimento Interno proposto pela Ouvidoria da ANAC

A Ouvidoria da ANAC enviou em outubro à Superintendência de Administração e Finanças e à Secretaria - Geral da ANAC para análise a seguinte proposta de Regimento Interno:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Compete à Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das tarefas e atividades compreendidas no rol de atribuições legais da ANAC, suas gerências, superintendências, membros e servidores, além do cumprimento de sua missão maior que é a defesa da qualidade dos serviços prestados pela ANAC, na defesa dos direitos dos cidadãos/usuários da aviação civil brasileira.

Parágrafo único. Sem relação de hierarquia funcional com a direção da ANAC, a Ouvidoria, observados os princípios constitucionais da legalidade, da moralidade, da impessoalidade, da publicidade, da eficiência, da equidade, da economicidade e da transparência, atuará em regime de cooperação com os demais setores da ANAC, preservada, em relação a eles, sua independência.

Art. 2º A função de Ouvidor é exercida por ocupante nomeado pelo Presidente da República para mandato de dois anos, prorrogáveis por outros dois.

Art 3.º As manifestações dirigidas à Ouvidoria não possuem limitação temática; o Ouvidor, contudo, poderá arquivar manifestações, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados, cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor da ANAC, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas pela Agência, ou reclame providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria.

Art. 4.º A Ouvidoria terá acesso a todos os setores da ANAC, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de suas atribuições legais.

§ 1º Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado. O sigilo será garantido para os casos de denúncia onde o manifestante requisitar este tipo de tratamento.

§ 2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições legais, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação aos interessados, poderá, a juízo do Ouvidor, ser comunicada, mediante representação, à Corregedoria-Geral da ANAC, à presidência da ANAC e ao ministro da Defesa.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA, ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

Art. 6.º A estrutura da Ouvidoria, que funcionará no Edifício-Sede da ANAC, é composta dos seguintes órgãos:

- I – Gabinete do Ouvidor
- II – Ouvidoria Adjunta;
- III- Secretaria Executiva
- IV-Secretaria de Comunicação Social
- V-Secretaria de Atendimento ao Público;
- VI - Assessoria Jurídica;
- VII – Assessoria Administrativa

Art. 7º São atribuições da Ouvidoria da ANAC:

§ 1º Receber, apurar e encaminhar à Diretoria reclamações, críticas e comentários dos cidadãos usuários e dos prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica, atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC;

§ 2º Receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos legais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC;

§ 3º Promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e ilegalidades constatadas; produzir, semestralmente, ou quando a Diretoria julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades.

Art. 8º São atribuições do Ouvidor da ANAC:

§ 1º Receber pedidos de informação, esclarecimentos, reclamações, denúncias e sugestões, respondendo diretamente aos interessados;

§ 2º Planejar, dirigir, coordenar e orientar a execução das atividades da Ouvidoria, encaminhando providências, relatórios e apreciações objeto de sua atuação;

§ 3º Produzir, quando oportuno, apreciações sobre a atuação da ANAC, e, semestralmente, relatório circunstanciado de suas atividades, encaminhando-o à Diretoria, à Corregedoria, à Auditoria, ao Conselho Consultivo e ao Ministro de Estado da Defesa.

Art. 9º São atribuições do Ouvidor Adjunto

I - O Ouvidor Geral Adjunto atuará como assessor do titular e o substituirá nos seus impedimentos.

II – É responsável pelo encaminhamento e acompanhamento das demandas do Ouvidor junto à Secretaria Executiva, à Secretaria de Comunicação Social e à Secretaria de Atendimento ao Público.

Art. 10º São atribuições da Secretaria Executiva

I - Coordenar os trabalhos de atendimento e acompanhamento dos pedidos formulados pelo Ouvidor e pelo Ouvidor Adjunto, e o cumprimento das decisões deles emanadas;

II - Acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações da diretoria da ANAC dirigidas à Ouvidoria;

III - Organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, com a realização periódica de cópias de segurança;

IV – Apoiar os trabalhos da Assessoria Jurídica e dos investigadores e técnicos da Secretaria de Atendimento ao Público no sentido de manter atualizado o sistema informatizado utilizado para o atendimento de demandas;

V - Facilitar, acompanhar e providenciar os arquivos dos processos de denúncias em processo de investigação e ou arquivadas;

VI - Providenciar mensalmente a análise e reunião de documentos, informações, relatórios e outros de interesse (inclusive publicados pela imprensa, em colaboração com a Diretoria de Comunicação Social) que comporão a cada seis meses o Relatório Semestral da Ouvidoria, previsto legalmente pela lei de criação da ANAC, 11.182, de 2005.

Art. 11º São atribuições da Assessoria Administrativa

I - Receber a correspondência dirigida ao Ouvidor, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, à análise do Ouvidor Adjunto e ou do Ouvidor;

II – Redigir, protocolar e providenciar a expedição da correspondência do Gabinete;

IV - Administrar a agenda do Ouvidor e do Ouvidor Adjunto, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VI - Zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor e ao Ouvidor Adjunto as eventuais irregularidades constatadas;

VIII - Colaborar com o Ouvidor, o Ouvidor Adjunto e com a **Diretoria de Atendimento ao Público** no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas.

Art. 12º São atribuições da Diretoria de Comunicação Social

I - Formular uma política de Comunicação Social para a Ouvidoria contendo uma estratégia para garantir os padrões de transparência das ações da Ouvidoria junto ao público externo e interno da ANAC

II - Montar Planos Anuais de Comunicação Social com o objetivo de definir os produtos necessários a cada etapa de divulgação das ações da Ouvidoria de acordo com suas funções legais.

III - Serão considerados como produtos desejáveis de desenvolvimento nos Planos Anuais de Comunicação, o desenvolvimento e a manutenção do site da Ouvidoria, boletins eletrônicos, folders, além de eventos como palestras e conferências de esclarecimento do público externo e interno sobre o papel da Ouvidoria, e assuntos relativos aos direitos dos cidadãos usuários da aviação civil, em Brasília e nas gerências regionais.

IV - Manter os serviços de contatos com a imprensa e de atendimento das demandas da imprensa em relação à Ouvidoria.

V - Manter arquivo organizado de clipping sobre matérias de interesse da ANAC e da Ouvidoria da ANAC.

Art. 13º São atribuições da Diretoria de Atendimento ao Público:

I - Inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações de usuários da aviação civil que demandarem à Ouvidoria mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail;

II - Analisar o conteúdo das manifestações, realizando o encaminhamento que lhes deva ser dado;

III - redigir relatórios com dados estatísticos sobre as demandas encaminhadas à Ouvidoria por usuários do sistema de aviação civil e servidores da ANAC;

IV - proceder a pesquisas técnico-jurídicas, de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

V - sugerir ao Ouvidor medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;

VI - atender com atenção e presteza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo ou anotando-lhes as declarações, com vistas à ulterior inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações; e

VII - colaborar com o Ouvidor e, se necessário, com a Secretaria Executiva de seu gabinete, para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções.

Art. 14º. A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, inclusive o atendimento ao público, o horário estabelecido por portaria da Ouvidoria da ANAC, de acordo com as determinações do decreto 1.590 de 1995.

Art. 15º. São canais de atendimento da Ouvidoria:

I – pessoal: mediante contato direto com os técnicos da Diretoria de Atendimento ao Público; neste caso o manifestante será instruído a enviar sua manifestação por e-mail e se cadastrar no sistema eletrônico de envio de manifestações da Ouvidoria. A partir daí receberá, por e-mail, o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria, com o qual poderá acompanhar seu processo no site da Ouvidoria;

II - via postal, facultada a remessa da correspondência em caráter confidencial, hipótese em que será aberta apenas pelo Ouvidor, ou pelo Sub Ouvidor, pessoalmente;

III - via telefônica, para qualquer esclarecimento. Neste caso o manifestante será instruído a enviar sua manifestação por e-mail e se cadastrar no sistema eletrônico de envio de manifestações da Ouvidoria. A partir daí receberá por e-mail, o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria, com o qual poderá acompanhar seu processo no site da Ouvidoria;

IV - mediante uso de formulário eletrônico no Sistema Ouvidoria, disponibilizado no sítio oficial da ANAC;

§ 1º Somente quando utilizado o formulário eletrônico a que alude o inciso IV deste artigo, poderão os interessados receber de imediato, por e-mail, o número do protocolo correspondente à manifestação dirigida à Ouvidoria.

Art. 16º. As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria, o seguinte trâmite:

I - Análise pelos técnicos da Assessoria de Atendimento ao Público, que deverá, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado, buscando para isso, se necessário, informações nos setores competentes da ANAC;

II - Submissão o exame da proposta a que alude o inciso anterior ao Ouvidor, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - Execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento que haja sido decidido e com o retorno das informações ao interessado; e

IV - Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de serem submetidas ao trâmite referido neste artigo, serão incluídas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria, para fins de registro e controle, pelos próprios técnicos da Diretoria de Atendimento ao Público

Art. 17º. As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatísticas e relatórios, serão classificadas:

I - quanto aos meios de acesso:

- a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;
- b) via postal;
- c) mediante contato pessoal;

II - quanto à natureza da manifestação:

- a) tendo por alvo órgãos, membros e servidores da ANAC:
 1. denúncia;

2. reclamação e crítica;
3. sugestão;
4. pedido de informação;
5. elogios; e
6. outros;

III - quanto à qualificação dos autores da manifestação:

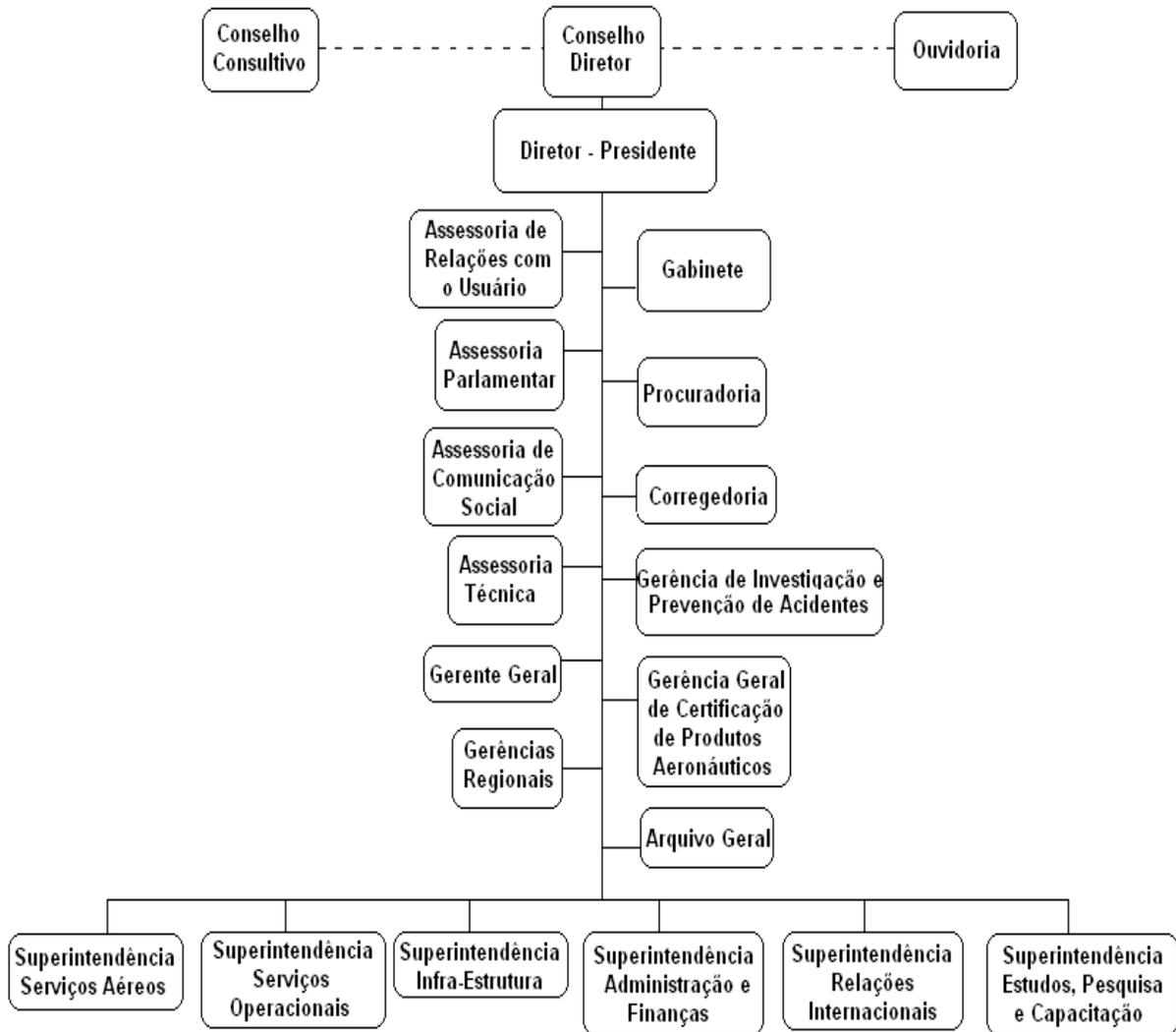
- a) cidadãos consumidores usuários do sistema de aviação civil;
- b) servidores da ANAC;
- c) empresas de aviação;
- d) Infraero;
- e) demais órgãos do Ministério da Defesa;

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS.

Art. 18 °. As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão solucionados pelo Ouvidor, ouvida a Procuradoria Jurídica da ANAC;.

Art. 19 °. Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

2.3. Proposta da Ouvidoria de mudança do Organograma da ANAC



3 - Manifestações dos órgãos administrativos da ANAC com vistas ao aprimoramento de seus serviços.

Em 11 de outubro de 2007, por meio do Memorando Circular nº 077 esta Ouvidoria solicitou às Gerências Regionais, Superintendências, Corregedoria, Procuradoria, Assessoria de Comunicação Social e ARUS, que apresentassem dificuldades, demandas e sugestões para o aprimoramento de seus serviços e funções legais. Abaixo um resumo das contribuições enviadas:

A - Primeira Gerência Regional

1. No intuito de atender ao Mem. Circular nº 77, do dia 11 de outubro de 2007, a Primeira Gerência Regional manifesta sua contribuição para a realização do Segundo Relatório Semestral de 2007 da Ouvidoria ANAC, por meio das informações expostas a seguir.
2. Durante o semestre vigente, essa corporação através de suas ações, fomentando a dinâmica e seguridade das tomadas de decisões, e administrando os imprevistos, tem obtido grande desempenho, se observado o Programa de Trabalho Anual aprovado por essa Agência, acrescido de tarefas designadas pelas Superintendências da ANAC.
3. Não obstante, as Divisões e Seções da GER 1 identificaram algumas questões relevantes a serem pautadas. São essas:
 - Insuficiência de pessoal a vencer a quantidade de trabalho da área técnica (DSA e DSO) e de logística (Seção de Transporte), fazendo com que se tenha que escalar colaboradores lotados em outras aéreas. E, em outros casos, para amenizar a situação, há a ocorrência de acúmulo de funções para os profissionais mais experientes.
 - Expedição de documentos por meio de endereço eletrônico, haja vista que o e-mail não tem valor jurídico.
4. Dessa forma, esta Gerência expecta ter abastecido de informações suficientes para a boa execução do relatório pretendido.

B - Segunda Gerência Regional

Objetivo

Apresentar informações e dados estatísticos que apontam o número reduzido de pessoal qualificado, como principal dificuldade encontrada por esta Gerência Regional - GER 2 para uma melhor execução das suas funções legais em um nível ainda mais satisfatório.

Atribuição

Amparo Legal:

Resolução 006/ANAC de janeiro de 2007

Art.1º Fica acrescentado um parágrafo único ao art. do Anexo da Resolução nº 1, de 18 de abril de 2006, que trata do Regimento Interno da ANAC, com a seguinte redação:

“Parágrafo único. As Unidades Administrativas Regionais, que recebem a nomenclatura de Gerências Regionais- GER, definidas conforme previsto no Art.1º, Parágrafo único, da Lei nº. 11.182, de 27.09.05, têm, as seguintes finalidades e competências”:

I- representar a ANAC em sua respectiva área de jurisdição, com estrita observância do disposto nesta Resolução e em consonância com orientação da Diretoria e dos Órgãos Específicos da Agências;

II- desempenhar as competências e atribuições estabelecidas nesta Resolução e outras que venham a ser delegadas pela Diretoria, Superintendências, Secretaria- Geral e Gerências- Gerais de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos e de Certificação de Produtos Aeronáuticos da Agência, em conformidade com instruções, normas e padrões técnicos definidos pelos mesmos.

III- estabelecer as relações com entidades e órgãos públicos federais, estaduais e municipais, na sua área de jurisdição, com vistas à identificação e compatibilização de ações de interesse comum;

IV- manter contato com entidades representativas dos usuários e de prestadores de serviços; e

V- promover e zelar pelo bom conceito da ANAC.

Área de Jurisdição

Estados da federação da Bahia, Sergipe, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte, Ceará e Piauí. Em virtude da GER 8 estar em fase de implantação, os dados referentes aos estados da Bahia, Sergipe e Alagoas estão contidos neste relatório.

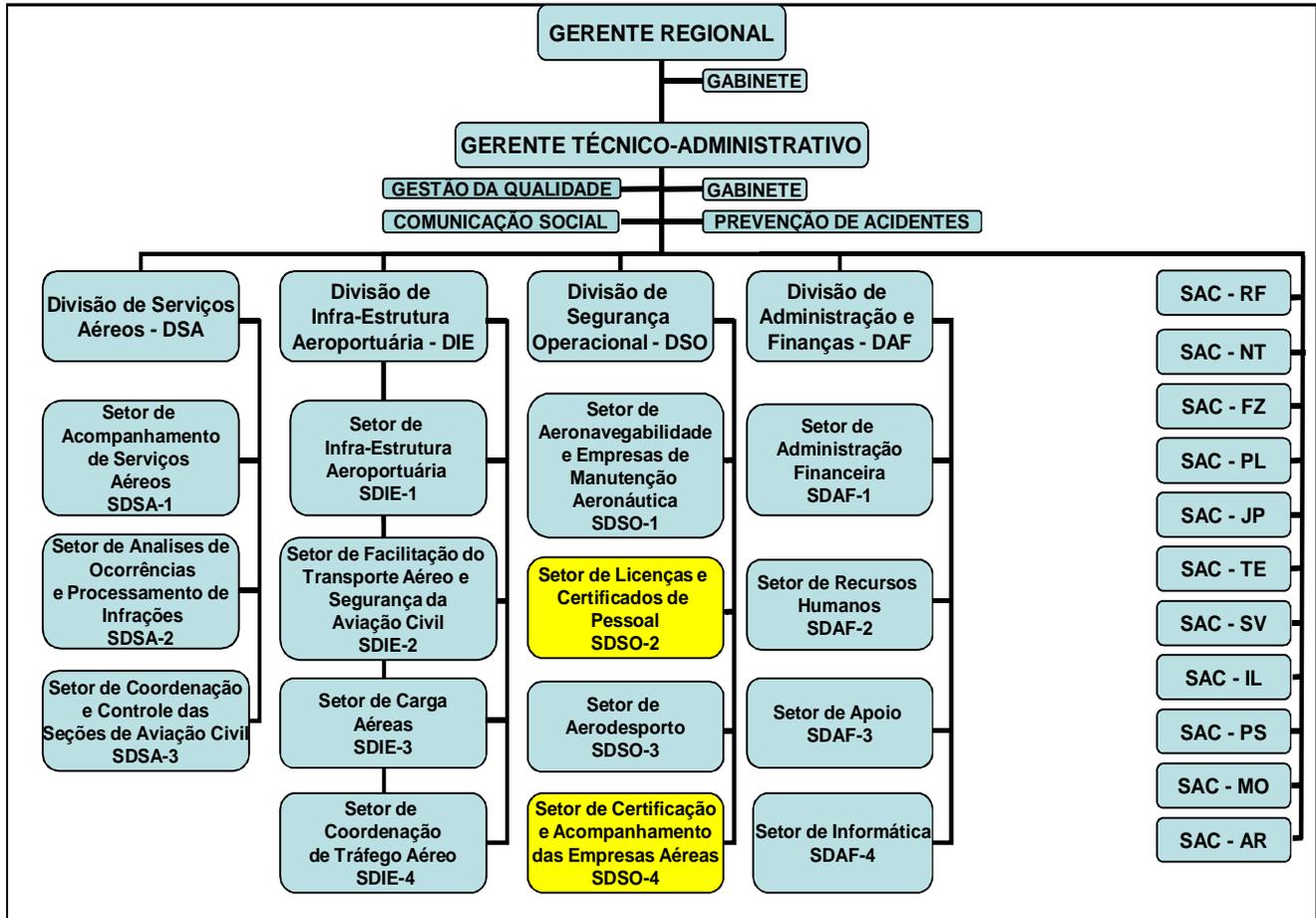
Estrutura

Resolução 006/ANAC de janeiro de 2007

Art. 20. Ficam acrescentados ao inciso IV do art. 2º do Anexo à Resolução nº 1, de 18 de abril de 2006, os parágrafos 1º, 2º e 3º, com a seguinte redação:

§1º As Gerências Regionais terão a seguinte estrutura organizacional:

ORGANOGRAMA DA GER 2



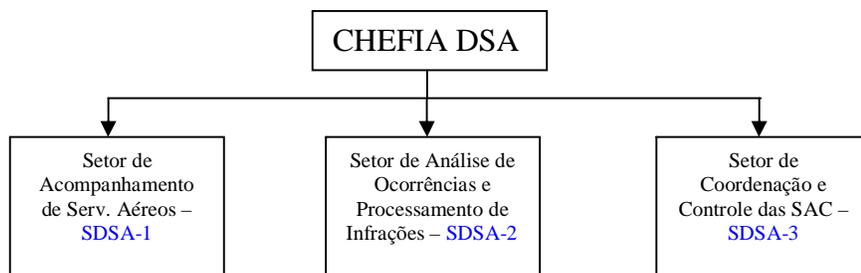
Setores Certificados ISO 9001

A DSA exerce as atividades delegadas à GER 2 pela Superintendência de Serviços Aéreos (SSA).

Entre suas atribuições, cabe à DSA:

- Coordenação e avaliação das atividades das SAC
- Análise de Ocorrências e Processamento de Informações (RO),
- Autos e Notificações de Infração
- Vistoria jurídica e econômico-financeira nas empresas de Táxi Aéreo e SAE
- Elaboração de Relatórios de Vistoria e Análise de Dados

Visando um melhor entendimento dos trabalhos realizados pela DSA, faz-se necessário a apresentação do diagrama da Divisão:



A DSA conta atualmente com um efetivo de 7 funcionários, 10 INSPAC SSA, sendo dois em formação, 2 trabalhando em outros setores e um a ser formado caso haja curso em 2008.

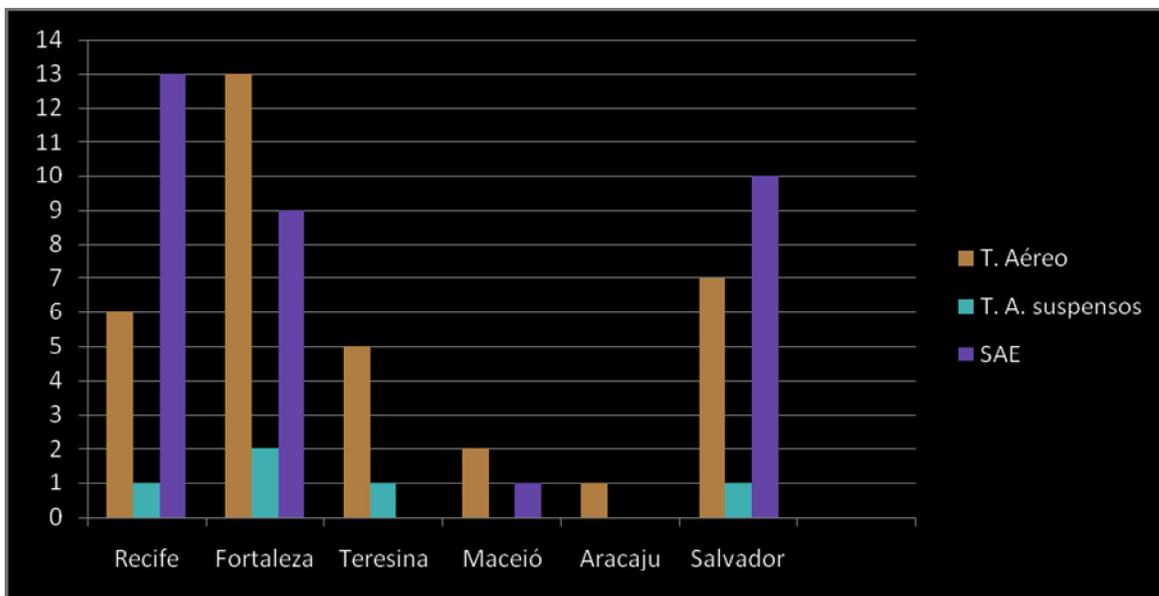
Considerando as novas atribuições da Divisão de Serviços Aéreos, delegadas pela resolução 13 da ANAC e prevista no regimento interno vigente, o número ideal de técnicos na Divisão é de 28, sendo, além do Chefe, 8 na SDSA-1, 10 no SDSA-2 - processamento de irregularidades e análise de recursos das infrações, 6 na SDSA-3, e 3 administrativos responsáveis pela digitalização e protocolo dos processos.

Setor de Acompanhamento de Serviços Aéreos - DSA-1

Responsável pelas fiscalizações no setor econômico e contábil, no tangente à consistência das informações fornecidas pelas empresas, e no setor jurídico com relação à regularidade dos atos constitutivos, alterações, bem como dos demais contratos relacionados aos serviços aéreos das empresas de táxi aéreo e serviços aéreos especializados.

As empresas de Táxi Aéreo e de Serviços Aéreos Especializados são:

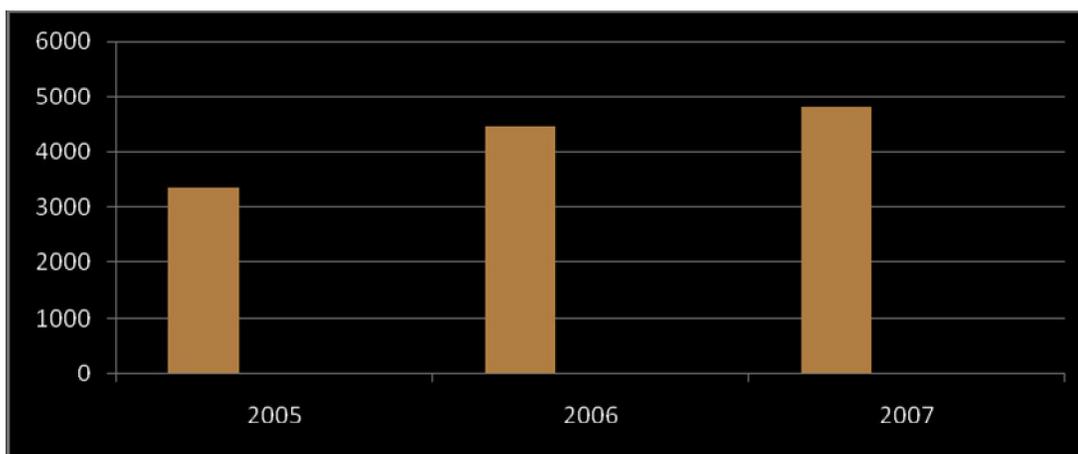
Localidade	Táxi Aéreo	Táxi Aéreo	Serviços Aéreos Especializados
Status	Quantidade	Suspensas	Quantidade
Recife	06	01	13
Fortaleza	13	02	09
Teresina	05	01	00
Maceió	02	00	01
Aracaju	01	00	00
Salvador	07	01	10
Total	34	05	33



Setor de Análise de Ocorrências e Processamento de Infrações - DSA-2

Responsável pelo controle, coordenação, processamento e remessa à ANAC dos processos administrativos relacionadas às infrações às condições gerais de transporte, bem como aquelas relacionadas com irregularidades às operações da aviação geral. Estas tarefas demandam tempo que transcende o horário normal de expediente dos seus 7 funcionários. Eis um demonstrativo dos ISR analisados nos anos de 2006 / 2007.

FORMULÁRIO	2005	2006	2007 (out)
Análise de ISR	3346	4462	4709



Abaixo seguem discriminadas as áreas de preenchimento de ISR:

RELATÓRIO DE ISR - Impresso de Sugestão e Reclamação

CONSOLIDADA - GER 2 / DE 01.01.2007 A 30.09.2007

MOTIVO	EMPRESAS AÉREAS																TOTAL		
	BRA	GOL	OCEAN	TAM	TRIP	TAF	VARIG	A.EUR	A.MADRID	A. A.	B.AIRWAYS	DELTA	TAP	WEBJET	INFRAERO	SINART		OUTRAS	
ATRASSO	290	892	175	828	0	10	6	1	0	0	0	1	22	0	6	0	0	11	2242
BAGAGEM	76	88	21	250	0	21	9	48	1	1	0	0	24	0	0	1	0	9	549
CANCELAMENTO	157	133	68	192	0	5	58	1	39	0	0	0	37	0	0	0	0	0	690
MAU ATENDIMENTO	31	72	21	98	0	3	8	0	0	0	0	0	1	0	2	3	0	2	241
OVERBOOKING	23	13	9	213	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	262
OUTROS	111	276	50	205	3	9	21	0	4	1	0	2	4	1	4	12	2	20	725
TOTAL POR EMPRESA	688	1474	344	1786	4	48	102	50	44	2	0	3	88	2	12	16	2	44	4709

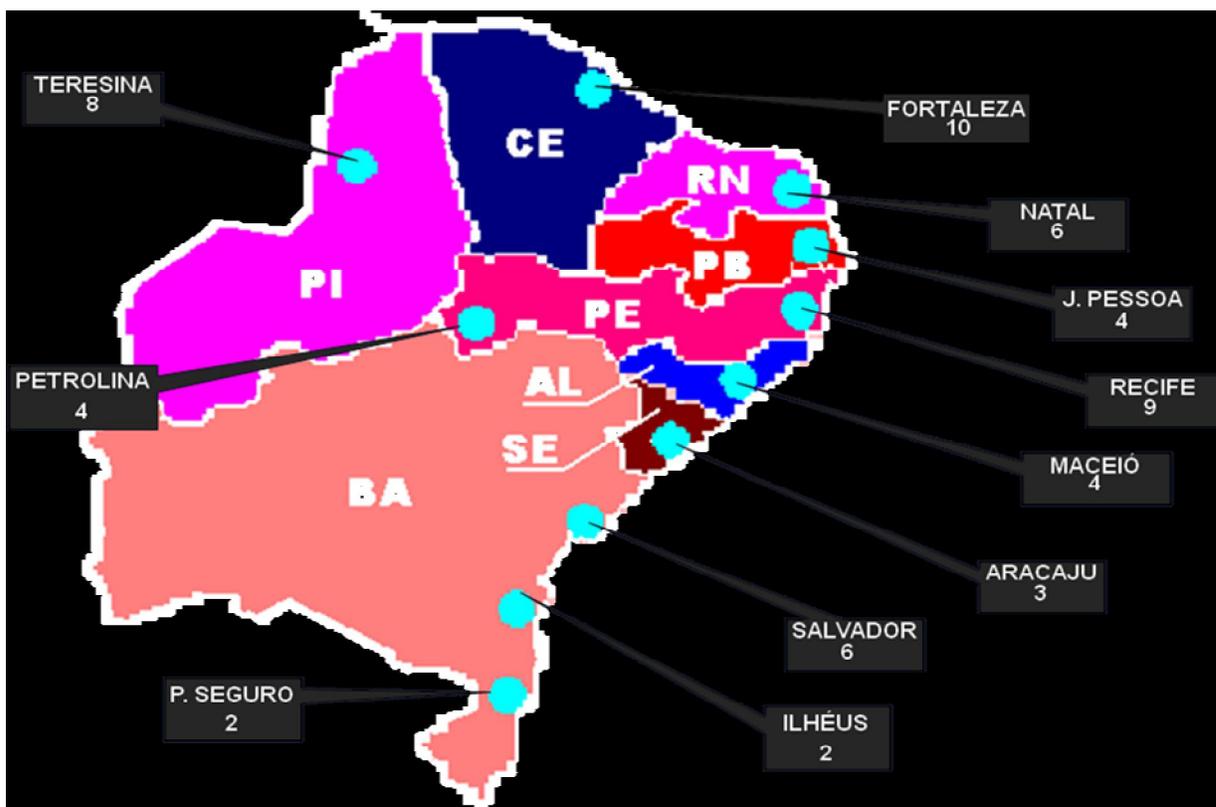
A carga de trabalho dos INSPACs SSA desta Gerência aumentou exponencialmente em virtude da implantação do sistema de *caneta digital* e a necessidade de confecção dos Relatórios de Fiscalização (físico e virtual) retroativos ao mês de julho do corrente ano, aliado ao apoio prestado à ANAC nas fiscalizações realizadas nos aeroportos de Brasília, Rio de Janeiro, Congonhas e Guarulhos. Por conseguinte, o exíguo quadro de pessoal da DSA tem dificultado sobremaneira a análise e processamento dos ISR.

Setor de Coordenação e Controle das SAC - DSA-3

Responsável pela coordenação e infra-estrutura das Seções de Aviação Civil, localizadas em 11 aeroportos sob jurisdição da GER-2, provendo meios necessários ao desempenho das suas atividades, capacitando o seu efetivo a realizar vistorias in loco nos aeroportos e agindo nas relações empresas / usuários do Sistema de Aviação civil.

As Seções de Aviação Civil, braço avançado da GER 2 nos estados que vão da Bahia ao Piauí, além das competências definidas no Regimento Interno da ANAC, controlam e fiscalizam as atividades da aviação civil indispensáveis à segurança da operação dos aeroportos, das aeronaves e dos usuários do sistema. Atuam, também, como pólos de apoio às fiscalizações, inspeções técnicas, vistorias, auditorias e demais procedimentos realizados pelos técnicos, não somente da Gerência, como também de diversos setores da ANAC no desempenho de suas atividades.

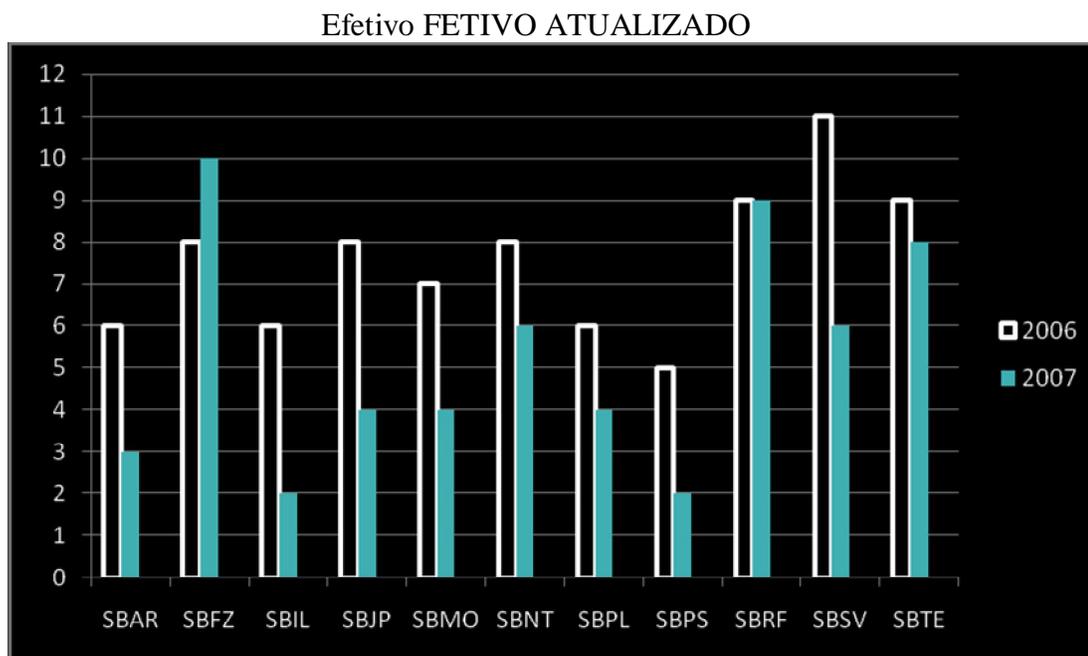
As SACs e quantidade de funcionários encontram-se assim distribuídas:



.Demonstrativo das SAC

LOCAL	EFETIVO JAN 2006	EFETIVO ATUAL	POSTOS DE FISCALIZ. ATUAL	POSTOS DE FISCALIZ. IDEAL	EFETIVO IDEAL	HORÁRIO DE FUNC. DO AEROPORTO	HORÁRIO DE FUNC. DA SAC	SEM CURSODE FISCAL	OBS.
SBAR	06	03	01	02	12	H-24	H-18	--	--
SBFZ	08	09/01*	02	03	18	H-24	H-24	01	--
SBIL	06	02	01	02	12	H-24	H-18	--	--
SBJP	08	04	01	02	12	H-24	H-24	--	--
SBMO	07	04	01	02	12	H-24	H-18	--	--
SBNT	08	05/01*	02	03	18	H-24	H-24	01	--
SBPL	06	04	01	01	06	H-24	H-18	--	--
SBPS	05	02	01	01	06	H18	H-18	--	--
SBRF	09	07/02*	02	03	18	H-24	H-24	02	--
SBSV	11	06	02	03	18	H-24	H-24	01	Apenas Doutramento Básico
SBTE	09	06/02*	02	02	12	H-24	H-24	02	--

* - Funcionários recém concursados



As SACs de Porto Seguro, Ilhéus, Salvador, Aracajú e Maceió, ficarão sob a jurisdição da GER 8 quando da sua completa implantação.

Sector de Aeronavegabilidade e Empresas de Manutenção Aeronáutica - SDSO-1

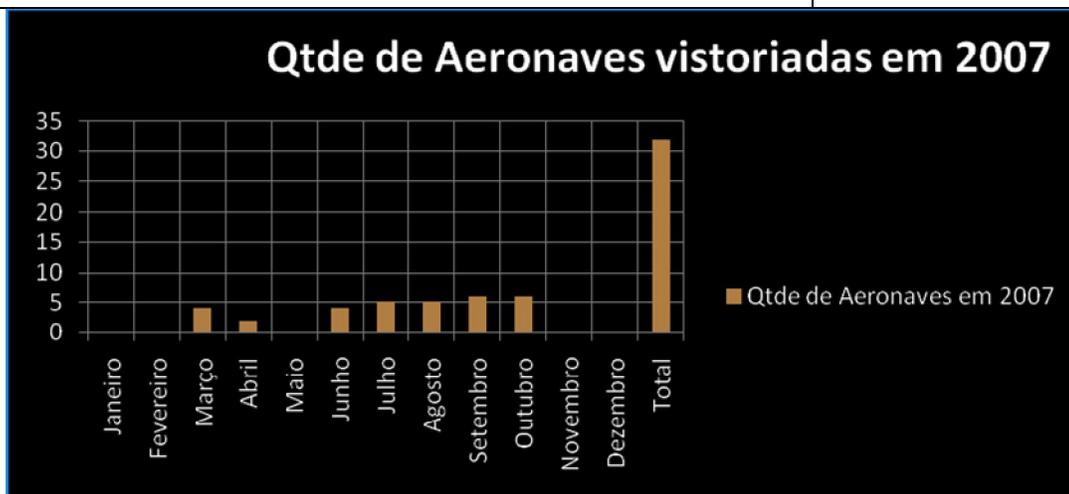
A Segunda Gerência Regional possui atualmente 8 Inspectores de Aeronavegabilidade.

A atividade de verificação de proficiência técnica de mecânicos aeronáuticos teve seu pico em 2002, quando a legislação, a partir de então, exigiu o respectivo exame. Como a validade da habilitação de mecânicos é de 6 (seis) anos, haverá um acréscimo na quantidade desse serviço a partir do próximo ano, em virtude da renovação desses certificados.

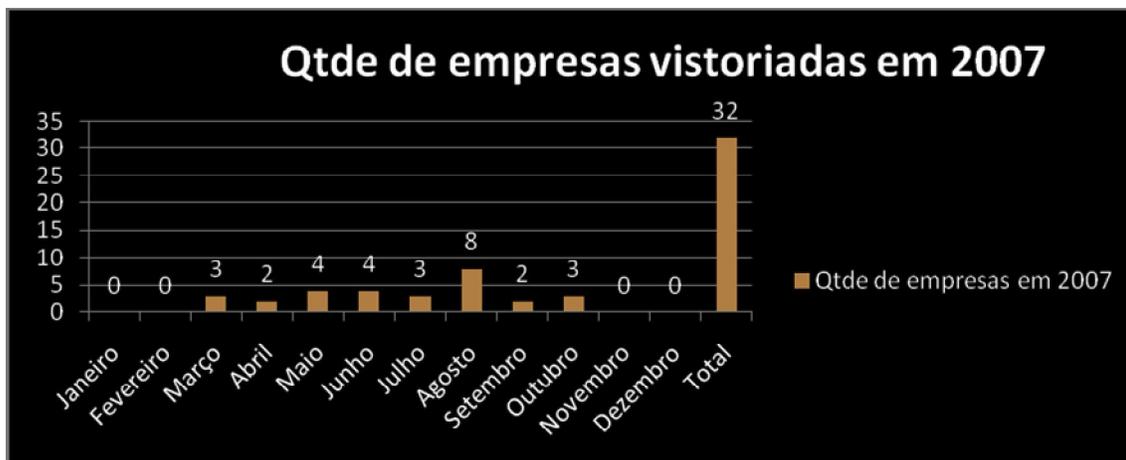
As vistorias realizadas pela Divisão de Segurança Operacional são realizadas tomando como base uma lista de verificações (*Job Aid*), onde cada item verificado tem a identificação do amparo legal baseado nas regulamentações adotadas pela ANAC e seguindo os padrões internacionais.

Vistorias realizadas em Aeronaves VTE/VTI 2007	
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	4
Abril	2
Mai	0
Junho	4
Julho	5

Agosto	5
Setembro	6
Outubro	6
Total	32



Vistorias realizadas em Empresas de manutenção (RBHA 145)	
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	3
Abril	2
Mai	4
Junho	4
Julho	3
Agosto	8
Setembro	2
Outubro	3
Total	29



O número de Inspetores que realizam exames de proficiência dos pilotos é insuficiente para atender à demanda da região. Como a maioria deles são oficiais aviadores da FAB que exercem outras atividades militares, ocorre um número considerável de indisponibilidade por parte dos inspetores.

A GER-2 não limita o atendimento diário aos usuários, procurando atendê-los sempre que necessário. Atualmente a SDSO-2 é formada por 6 (seis) funcionários e 1 (um) estagiário.

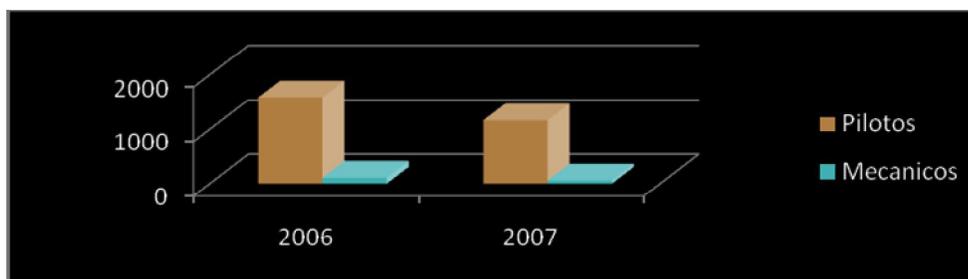
Atividades executadas pelo setor de Licenças e Certificados de Pessoal

Pilotos e Mecânicos de Manutenção Aeronáutica Controlados pela GER 2	
Pastas Individuais de Piloto e Mecânico Cadastrados na Região	1234

Autorização de Verificação de Perícia – XQ/RXQ (Cheque e Re-Cheque)		
	2006	até out 2007
Pilotos	1583	1162
Mecânicos	107	58

*Fonte: Sistema informatizado MAPPER (log GER2)

Representação Gráfica



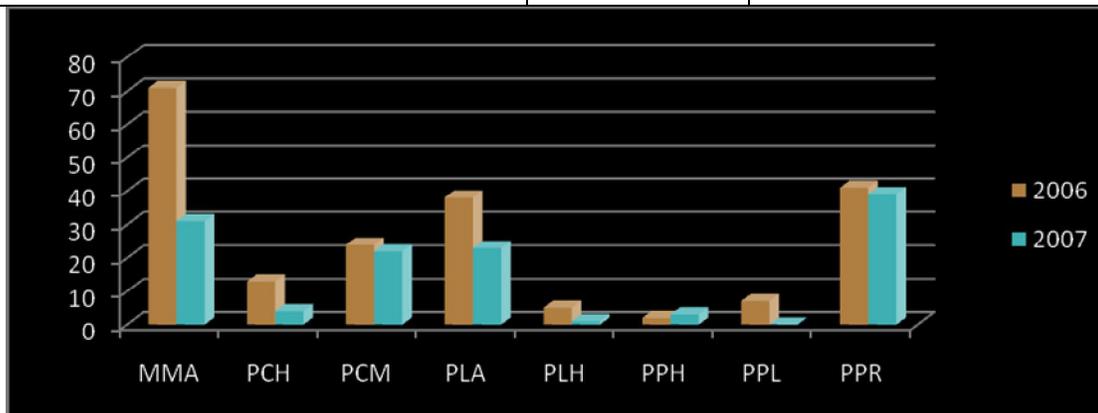
Os pedidos de autorização de XQ/RXQ (Cheque e Re-Cheque) solicitados pelos usuários são distribuídos de acordo com o programa de Escala Única para o quantitativo abaixo discriminado.

INSPAC Pilotos cadastrados na área de jurisdição da GER-2	
Recife- PE	14
Fortaleza	01
Salvador	01
Natal	04
Total	20

Examinadores Credenciados nos Aeroclubes e/ou Empresas	28
--	-----------

Quantidade de Licenças Concedidas

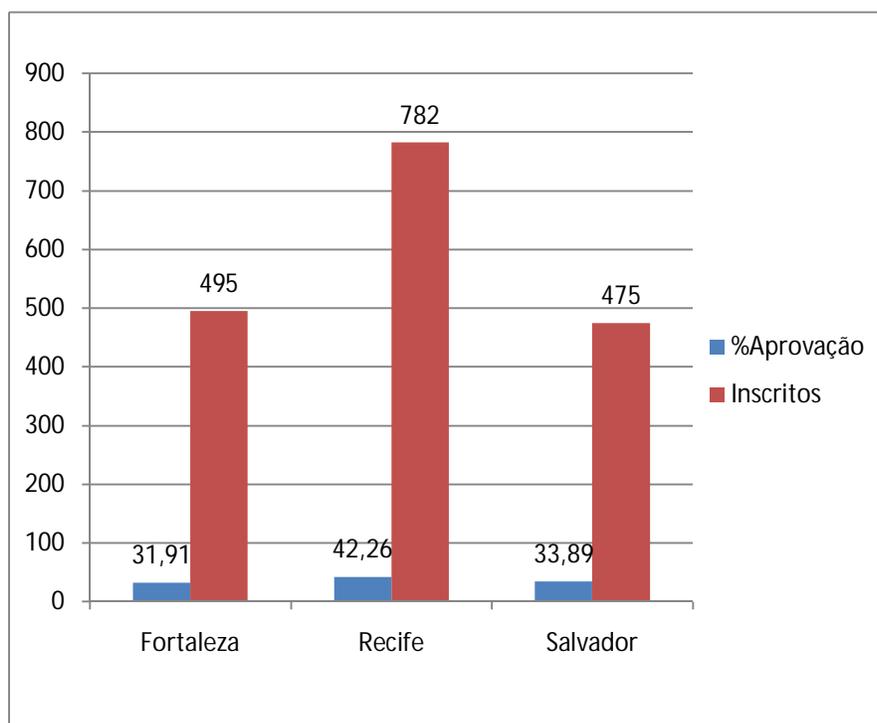
Categoria de Licença	Ano de 2006	até out 2007
MMA – Mecânico de Manutenção Aeronáutica	71	31
PCH – Piloto Comercial de Helicóptero	13	4
PCM – Piloto Comercial de Avião	24	22
PLA – Piloto de Linha Aérea de Avião	38	23
PLH – Piloto de Linha Aérea de Helicóptero	5	1
PPH – Piloto Privado de Helicóptero	2	3
PPL – Piloto Privado de Planador	7	0
PPR – Piloto Privado de Avião	41	39



Inscrições para as bancas de exame de conhecimento teórico, controladas pela 2SDSO-2 da GER-2 e enviadas à GCEC (Gerência de Certificação de Escolas e Centros de Treinamentos) com vistas à geração de provas no período de abril 2006 até agosto 2007.

2006 2007	FZ	Aprovados	%	RF	Aprovados	%	SV	Aprovados	%
CMS	231	92	39,83	461	276	59,87	186	102	54,84
PPR	115	29	25,22	178	40	22,47	182	41	22,53
PPH	20	4	20,00	21	6	28,57	6	1	16,66
PC/IFR	63	17	26,98	66	16	24,24	65	13	20,00
PCH	33	6	18,18	12	3	25,00	10	1	10,00
PLA	27	7	25,92	43	12	27,91	21	2	9,52
PLH	6	3	50,00	1	1	100,00	5	1	20,00
Total	495	158		782	354		475	161	

Índices de Aprovação por localidade



Projetos da Segunda Gerência Regional

- ✓ Disponibilização para o usuário na rede mundial de computadores, serviços como:
 - Solicitação de cheque e re-cheque
 - Acompanhamento de processo de requisição de levantamento de experiência
 - Solicitação de treinamento nas empresas regidas pelo RBHA 135 (*AnacService*)
 - Solicitação de vistoria em aeronave
- ✓ Agilização de Processos de reclamação de passageiros nas SACs
 - Sistema RO (Registro de Ocorrência) – Caneta Digital
- ✓ Implementação de Provas de Piloto Privado de Avião e Helicóptero através do sistema *On-Line*. (Prazo de conclusão outubro 2007)
- ✓ Implementação de Provas para Comissários de Vôo através do sistema *On-Line*. (Prazo de conclusão dezembro de 2007)
- ✓ Gestões junto à Superintendência de Capacitação da ANAC (SEP) com vistas à reciclagem dos Inspectores atuais e instruções aos novos, no que se refere ao conhecimento do processo administrativo que envolve a autuação de infração ao CBA, em especial multa, interdição, apreensão, cassação e suspensão, bem como os aspectos legais advindos das infrações imputadas aos usuários do Sistema de Aviação Civil.
- ✓ Apoio para a implantação da GER 8, com a transferência das atividades realizadas nos estados da Bahia, Sergipe e Alagoas.
- ✓ Complemento de pessoal em diversas SACs e na sede, sobretudo com vistas a suprir o retorno continuado dos militares à FAB, em especial os Inspectores e Fiscais de Aviação Civil, priorizando, assim, a atividade de fiscalização atribuída à ANAC.
- ✓ Proposta junto à Diretoria Colegiada para que todos os militares venham a perceber Gratificações de exercício em cargo de confiança e de representação pelo exercício de função (oficiais e graduados respectivamente), para fazer frente ao êxodo precoce destes para a FAB e/ou reserva e conseqüente prejuízo ao processo de transição DAC-ANAC.

- ✓ Implemento na GER-2 de um corpo de advogados e estagiários do curso de Direito responsáveis por analisar os recursos em primeira instância, impetrados pelos usuários, atividade esta inovada nas Gerências Regionais através da Resolução nº 13, de 23 ago.2007, que dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de penalidades no âmbito da ANAC.
- ✓ Consolidação da seção de Licitações da GER 2, com vistas ao atendimento de pequenas demandas internas, bem como das SACs jurisdicionadas.

C – Terceira Gerência Regional

Objetivo

O objetivo deste trabalho é apresentar uma análise de resultados das atividades realizadas pela GER-3, como também adequação de demanda no quesito de recursos humanos com objetivo de permitir o adequado cumprimento das atribuições delegadas à Terceira Gerência Regional (GER-3).

Introdução

Importante ressaltar, que a instalação da ANAC e o início da fase de transição impuseram algumas dificuldades logísticas. As análises foram baseadas em dados estatísticos obtidos a partir do ano de 2006 até setembro de 2007, indicando e quantificando o desempenho das atividades realizadas no período.

A Terceira Gerência Regional está sediada no Rio de Janeiro e sua área de responsabilidade compreende, além do Estado do Rio de Janeiro, os Estados de Minas Gerais e Espírito Santo. São metas da Gerência:

- a) Planejar, dirigir, coordenar e orientar a execução das atividades da Gerência Regional;
- b) Exercer a gestão do pessoal e serviços e coordenar a execução administrativa;
- c) Zelar pelo cumprimento dos planos e programas a cargo da Gerência Regional;
- d) Dar suporte aos Órgãos de Assistência Imediata à Diretoria da ANAC quanto aos fatos relevantes e assuntos de interesse da Diretoria;
- e) Zelar pelo desenvolvimento e credibilidade interna e externa da ANAC e pela legitimidade de suas ações;
- f) Praticar e expedir os atos de gestão administrativa de acordo com as atribuições que lhes forem conferidas.

A região apresenta uma atividade crescente de aeronaves de pequeno e médio porte, um grande número de oficinas de manutenção, assim como uma intensa atividade *off shore*.

A tabela a seguir apresenta o universo de trabalho da GER-3, evidenciando um crescimento da atividade aérea, especialmente em relação ao número de aeronaves e de aeronavegantes registrados. A quantidade de empresas de táxi aéreo não apresentou variação nos últimos anos, entretanto, observa-se que houve um aumento significativo no número de oficinas de manutenção (de 48 em 2006 para 53 em 2007).

Universo de Trabalho Ger 3 (Demanda Atual)

	2006	2007
AERONAVES COM C.A. VÁLIDO	728	846
AERONAVES DA GER-3 - DISPONÍVEIS		37
AERONAVES DA GER-3 - INDISPONÍVEIS		43
EMPRESAS AÉREAS RBHA 135	28	28
OFICINAS DE MANUTENÇÃO RBHA 145	48	53
AEROCLUBES	25	23
ESCOLAS	31	31
UNIVERSIDADES		5
ESCOLAS DE ULTRALEVES	10	10
SÍTIOS DE VÔO	20	21
AERÓDROMO PÚBLICOS HOMOLOGADOS****		124
AERÓDROMO PRIVADOS		122
HELIPONTOS PRIVADOS		252
EMPRESAS SERVIÇOS AÉREO ESPECIALIZADOS* *Contemplado Agrícola, Aero Levantamento, Aero publicidade	35	41

Tabela 1 - Fonte: GER-3 (Atualizado até Setembro de 2007)

Resultados de trabalho realizados /Ger3

Recursos Humanos e Financeiros

Recursos Humanos

A tabela a seguir, apresenta uma redução gradual do efetivo da GER-3, demonstrando a constante perda de recursos humanos especializados (inclui o efetivo da Sede e das Seções de Aviação Civil):

	2006	2007	HOJE Out.2007	CENÁRIO PREVISTO DE PESSOAL NA GER3 INÍCIO DE 2008
OFICIAIS	12	04	04**	04
GRADUADOS	145	113	113	111
CABOS E SOLDADOS	26	15	15	10
TOTAL DE MILITARES	183	132	134	125
SERVIDORES CIVIS	39	29	59*	
TERCEIRIZADOS	27	36	36	
TOTAL GERAL DE SERVIDORES	249	221	230	
ÍNDICE DE PERDA DE MILITARES EM (%)	0	27,85%		5,30%

TOTAL DE PERDA DE MILITARES	0	51		7
-----------------------------	---	----	--	---

Tabela 04 – Gráfico do efetivo da GER-3

* Total de 59 contempla: Comissionados, Contratados Lei 8112 (incluindo novos), Lei 8745, OACI, INFRAERO

** Oficialmente são 07 oficiais na GER-3, porém existem 3 oficiais que estão em processo de desligamento e não fazem mais parte do efetivo da Gerência Regional.

O concurso público realizado este ano destinou dois analistas administrativos, um técnico administrativo, 15 especialistas em regulação e 15 técnicos em regulação para a GER-3. Até Setembro de 2007 recebemos 01 Analista, 01 Técnico Administrativo e 13 Técnicos em Regulação. Um total de 15 servidores recebidos, se compararmos aos 51 militares que saíram de suas atividades e outros 7 militares que estarão previstos até 2008, retornaremos a uma condição deficitária. (Gerência, Divisões e Seções de Aviação Civil).

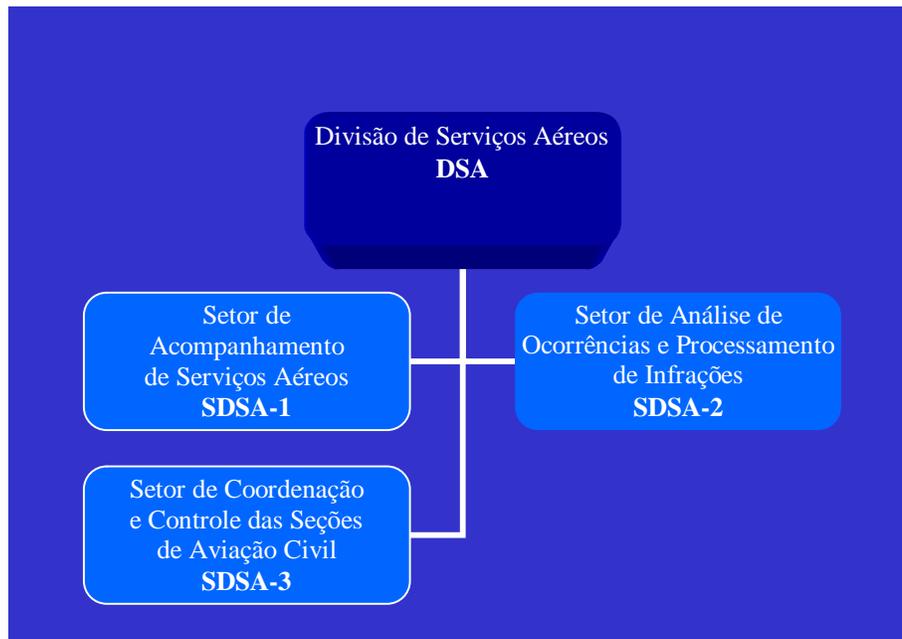
Cargo: Analista Administrativo		Previsto			Recebido		
Qualquer área de Formação		01			01		
Ciências Contábeis		01			00		
Cargo: Técnico Administrativo		Previsto			Recebido		
Nível Intermediário		02			01		
Cargo: Especialista em Regulação		Previsto			Recebido		
Qualquer área de Formação (Piloto)		06			06*PREVISAO		
Ciências Aeronáuticas		02			02*PREVISAO		
Engenharia Mecânica		04			04*PREVISAO		
Engenharia Civil		03			03*PREVISAO		
OBS: Ainda não recebemos essas vagas na GER-3 (pendente)							
Cargo Técnico em Regulação		Previsto			Recebido		
		RJ	MG	ES	RJ	MG	ES
Nível Intermediário		06	06	01	06	04	01
Mecânico de Aeronaves		01			01		
Técnico em Topografia		01			01		
	TOTAL	34			30		

* Especialistas em Regulação ainda em Curso de Formação.

*** A GER-3 não recebeu os funcionários ao Cargo de Especialista em Regulação.**

Apesar da efetiva redução de recursos humanos em diversos setores, nossa maior preocupação está relacionada com a perda de Inspetores e Fiscais. Esta perda pode ser verificada na comparação entre o número atual de Inspetores e o número considerado ideal.

- Divisão de Serviços Aéreos – DSA:



A DSA exerce as atividades delegadas à GER-3 pela Superintendência de Serviços Aéreos (SSA). Entre suas atribuições, cabe à DSA:

- Coordenação das Seções de Aviação Civil – SAC
- Análise de Ocorrências e Processamento de Informações (RO, Autos e Notificações de Infração)
- Vistoria jurídica e econômico-financeira nas empresas de Táxi Aéreo e SAE
- Elaboração de Relatórios de Vistoria e Análise de Dados¹⁷ (8 no processamento de irregularidade, 4 no setor de serviços aéreos, 2 na coordenação das SAC e 2 administrativos, mais a chefia).

(1) no setor econômico e contábil, com relação à consistência das informações fornecidas pela empresa; e

(2) no setor jurídico, com relação à regularidade dos atos constitutivos e suas alterações, bem como dos demais contratos relacionados aos serviços aéreos.

(3) nos aeroportos situados nos estados que estão sob suas responsabilidade e que não possuem SAC permanente, com vistas à fiscalização da aviação geral, bem como daqueles que possuem aviação regular, objetivando observar a qualidade no atendimento, dos usuários, além do contato com a Administração Aeroportuária local.

As Seções de Aviação Civil (Sac)

A Terceira Gerência Regional é representada por 14 Seções de Aviação Civil nos aeroportos sob sua jurisdição e é de responsabilidade da Gerência provê-las dos meios necessários ao desempenho de suas atividades.

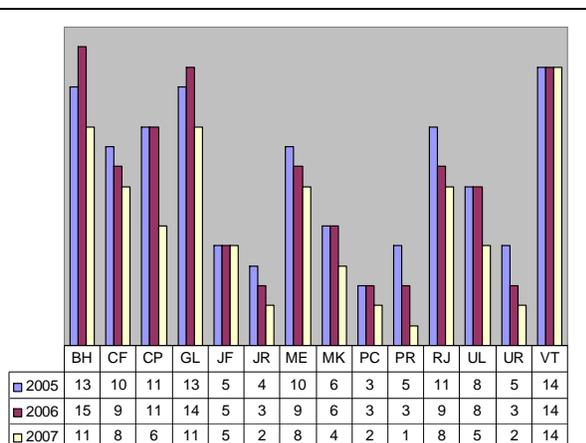
As Seções de Aviação Civil, além das competências definidas no Regimento Interno da ANAC, controlam e fiscalizam as atividades da aviação civil indispensáveis à segurança da operação dos aeroportos, das aeronaves e dos usuários do sistema e atuam, também, como pólos de apoio às fiscalizações, inspeções técnicas, vistorias, auditorias e demais procedimentos realizados pelos técnicos, não somente da Gerência, como também de diversos setores da ANAC, no desempenho de suas atividades (por ex.: bancas de exames).

Os Fiscais de Aviação Civil

No período de 2005 a 2007 houve um incremento de 50% na movimentação de passageiros nos aeroportos de maior porte (GIG, VIX, SDU, CNF). Em contrapartida nesse mesmo período o número total de fiscais trabalhando em regime de escala de serviço nas 14 SAC da GER3 foi consideravelmente reduzido. De um total de 118 funcionários em 2005 para 87 em setembro de 2007 (perda correspondente a 27%).

Em função de motivos diversos (passagem para a reserva, retorno voluntário para o quadro do Comando da Aeronáutica e, no caso dos funcionários civis, aposentadoria e solicitação de transferência para outras unidades da administração federal), poderemos ver no quadro a seguir um número da redução de funcionários em cada SAC:

SAC	2005	2006	2007
BH	13	15	11
CF	10	9	8
CP	11	11	6
GL	13	14	11
JF	5	5	5
JR	4	3	2
ME	10	9	8
MK	6	6	4
PC	3	3	2
PR	5	3	1
RJ	11	9	8
UL	8	8	5
UR	5	3	2
VT	14	14	14
TOTAL	118	112	87



SAC / Atividade:

Os fiscais das Seções de Aviação Civil trabalham no atendimento ao passageiro e fiscalizam, diariamente, as atividades realizadas pelas empresas aéreas e pela administração aeroportuária, bem como verificam documentações de aeronaves e tripulações.

A atividade desempenhada não se resume a atender reclamações dos passageiros. O trabalho pró-ativo realizado, isto é, a atuação preventiva e o sucesso na solução dos problemas (sem gerar reclamação do passageiro), que consome a maior parte do tempo e é, efetivamente, o que mostra a presença da ANAC junto ao usuário. Em contrapartida, quando do preenchimento de um Registro de Ocorrência ou da aplicação de um Auto de Infração, os desdobramentos conseqüentes representam um grande volume de trabalho, pois incluem fases de apuração dos fatos, documentações, relatórios, cartas, organização do processo. A GER-3 já desenvolveu um programa de informática para tratamento dos Processos (RO), em fase de teste na SAC_GL, e recursos de Servidor.

SAC/ Grau de instrução dos fiscais :

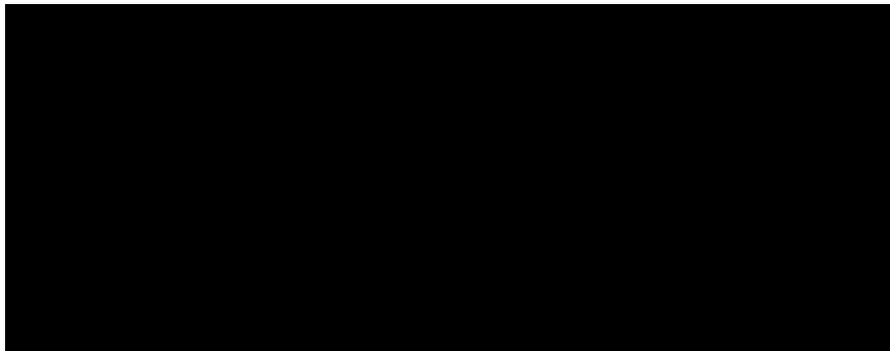
Na sua maioria, os fiscais possuem 3º grau completo, muitos são formados em Direito e, mesmo os que não têm essa formação, possuem conhecimento do assunto em função dos anos de experiência na atividade. A falta de domínio de língua estrangeira talvez seja o

único ponto negativo na avaliação da formação dos fiscais, principalmente para os aeroportos de grande porte (GIG, CNF, VIX).

SAC/ de Serviço:

O tipo de trabalho executado pelas diversas SAC da GER-3 é diferenciado, parte é exclusivamente voltada para o atendimento ao passageiro (Galeão, Santos Dumont, Confins, Vitória, Montes Claros, Campos, Uberlândia, Uberaba e Juiz de Fora), e parte para a aviação geral (Jacarepaguá, Carlos Prates e Poços de Caldas) e Belo Horizonte e Macaé possuem características diferenciadas, o primeiro voltado para aviação regional e executiva e o segundo relacionado a “off-shore”.

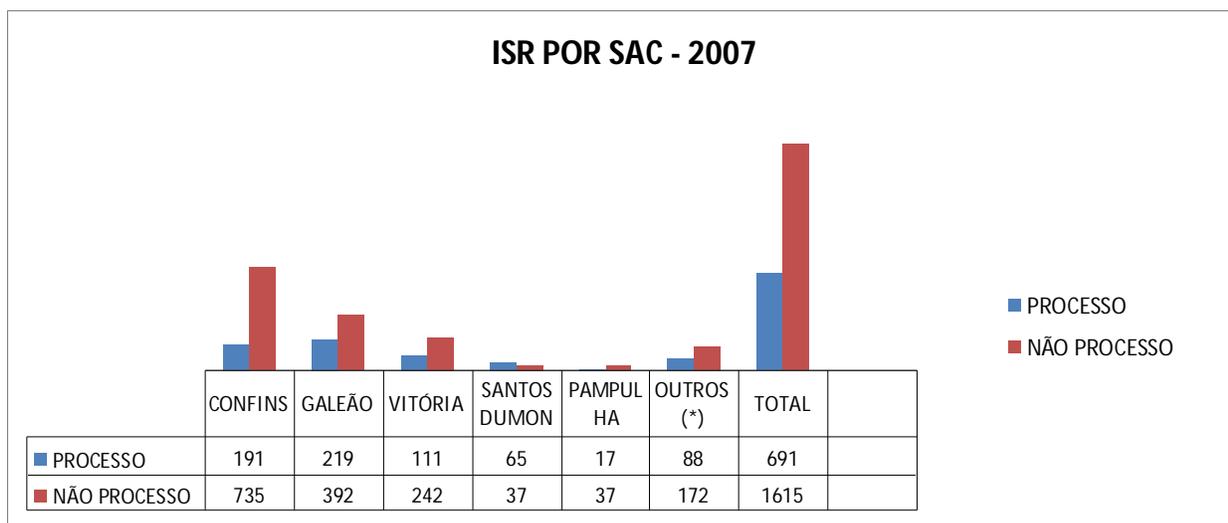
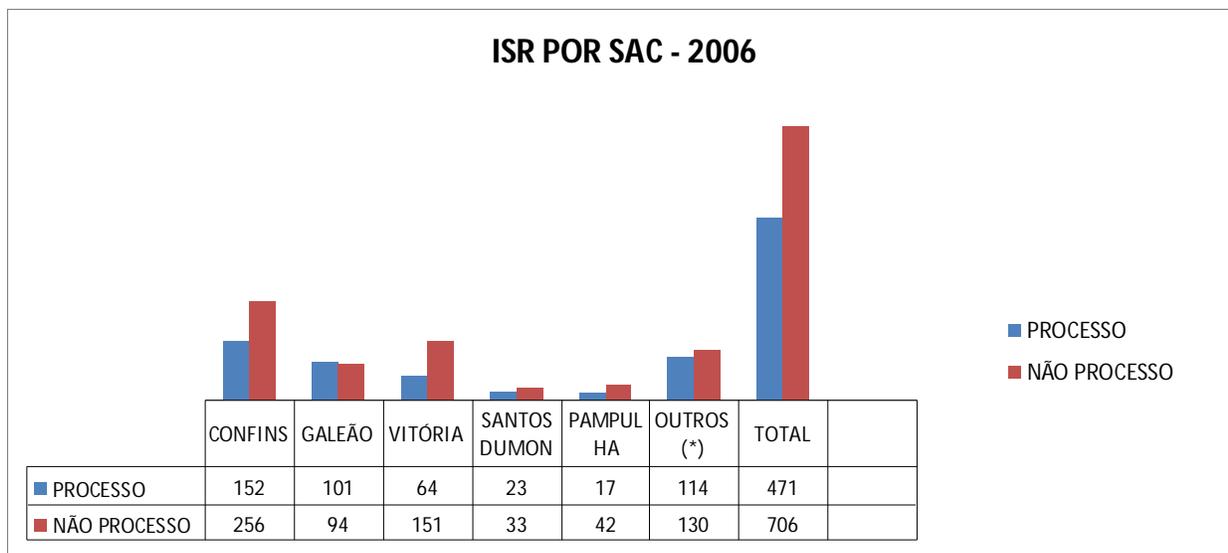
Considerando o horário de atendimento dos aeroportos, o tipo de atividade e o movimento, o número mínimo/ideal estimado de fiscais para cada SAC seria:



O número total de fiscais mínimo estimado para a execução das atividades seria de 104 e o ideal 168 (necessidade de incremento em 51% do cenário atual).

SAC/ Diagnóstico Geral:

No universo de atividades de Janeiro a Setembro/2007 foram processados 2306 Registros de Ocorrência na GER-3; conforme representação abaixo no total geral; porém, além dessa atividade, os fiscais possuem um universo de atendimento junto às empresas aéreas e usuário sem a necessidade de abertura de RO, o que consome em torno de 60% de suas atividades, principalmente nesses meses que o cenário foi diferente dos demais.



O número reduzido de fiscais e sua longa permanência em um mesmo local propiciam um envolvimento prejudicial com os segmentos fiscalizados.

Existe também a necessidade de revisão do tipo de treinamento destinado aos fiscais para o exercício de suas atividades, visto que de acordo com a nova filosofia da ANAC, o fiscal da SAC deve estar focado no atendimento ao usuário que requer um treinamento específico, inclusive capacitação na área comportamental.

É importante ser destacado a localização de algumas SAC, que não é adequada para a execução dos serviços a que se destinam. Algumas **se situam em locais pouco visíveis** do terminal e outras em locais de difícil acesso (com escadas e sem elevador).



SAC-BH - Pampulha

Localização na área interna do Aeroporto.
2º andar. Sem elevador

Pax embarcados em 2005/06 -2.081.000 (dois milhões e oitenta e um mil pax)

Movimentou mais de 100.00 aeronaves nos último 2 anos.

Fonte: Infraero



SAC-VT – Vitória

Localização na área interna do aeroporto. Na mesma sala funcionam SARAM, PIPAR e SAC. Usuários distintos.

Pax embarcados em 2005/06 - 3.100.000 (média de três milhões e 100 mil pax)

Movimentou mais de 62.000 aeronaves nos últimos 2 anos.

Fonte: Infraero



SAC-RJ- Santos Dummont
(Padrão)

Localização na área externa do Aeroporto. Pax embarcados em 2005/06 -7.000.000 (sete milhões de pax) Movimentou mais de 130.000 aeronaves nos últimos 2 anos. A SAC sofreu reforma em 2007. Fonte: Infraero

(*) Por determinação do Superintendente de Serviços Aéreo da ANAC a nova Sala da SAC RJ foi cedida a Justiça Federal, para Instalação do Juizado de Conciliação, porém por orientação do Desembargador responsável pelo referido juizado, a sala foi dividida, pois não era interesse do juiz que a ANAC ficasse distante do Juizado.

O compartilhamento do espaço físico existente, em alguns aeroportos da Gerência Regional 3, entre o atendimento da Subdiretoria de Aplicação dos Recursos para **Assistência Médico-Hospitalar - SARAM**, a **Pagadoria de Inativos e Pensionistas da Aeronáutica - PIPAR** e as Seções de Aviação Civil da ANAC – SAC, funções em alguns casos desempenhadas pelos próprios fiscais, comprometem a qualidade do serviço prestado pelos três setores, visto que desempenham atividades distintas e, pela mesma razão, prejudicam o atendimento aos usuários que os procuram, especialmente na SAC de Vitória.

O apoio na área de informática, principalmente nas SAC distantes da Gerência, é ineficiente. Um funcionário lotado na Gerência é o responsável por apoiar todas as 14 SAC além da própria Gerência.

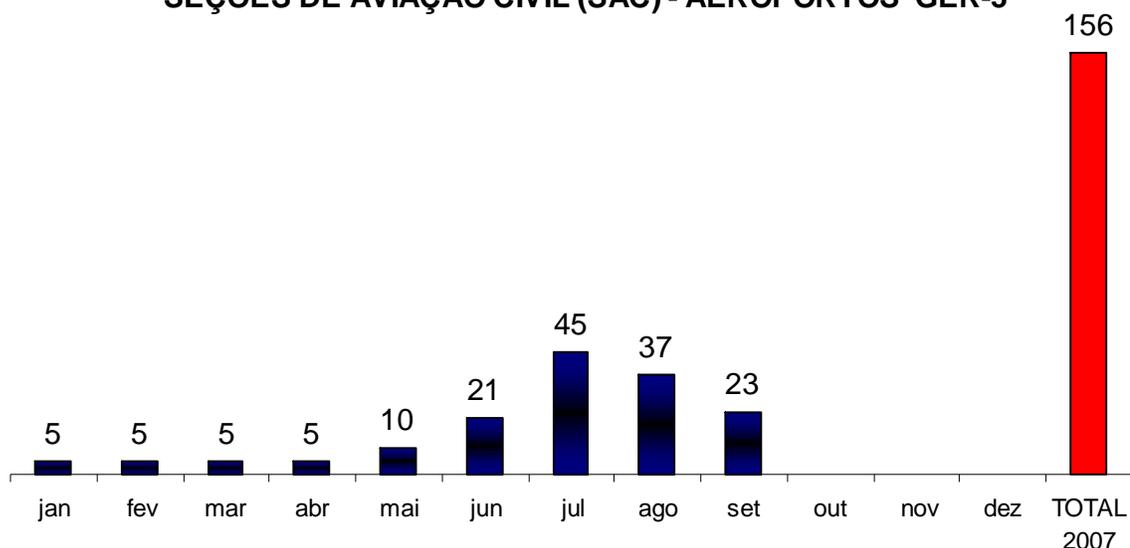
A falta de viaturas adaptadas para trafegar no pátio e na pista impede a realização dessas fiscalizações.

A falta de pessoal (fiscais e motoristas) e de viaturas dificulta a realização de fiscalizações em campo (SAC itinerante), bem como a realização de fiscalizações em eventos e a apuração de denúncias.

SAC/Ações Sugeridas:

- Permitir o retorno ao quadro da ANAC dos fiscais de aviação civil com interesse de trabalhar nas SAC que estão servindo em outras unidades do Comando da Aeronáutica, muitos com capacitação para a atividade.
- Contratação dos fiscais de aviação civil que saíram por terem cumprido seu tempo de serviço até que os funcionários admitidos mediante concurso estejam aptos, isto é, tenham adquirido a experiência necessária para o desempenho da função e possam substituí-los em número e qualificação.
- Reunião dos chefes de DSA e de chefes das SAC da ANAC para elencar os principais pontos de divergência na atividade de fiscalização.
- Incluir as SAC no contrato realizado com a CTIS (empresa de equipamentos de informática) de forma a atender as necessidades de impressoras e copiadoras, visto que a dificuldade de realizar manutenção nos equipamentos e a falta de suprimentos (tintas e tonners) compromete a realização do

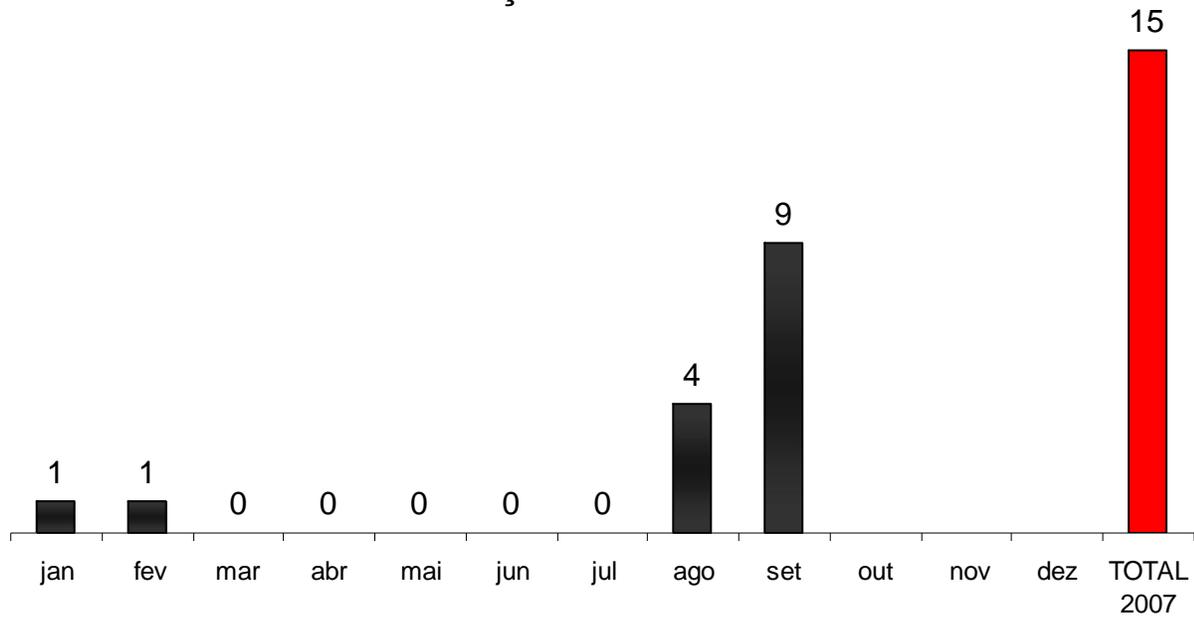
MOVIMENTAÇÕES PARA APOIO NAS FISCALIZAÇÃO NAS SEÇÕES DE AVIAÇÃO CIVIL (SAC) - AEROPORTOS GER-3



trabalho.

Fonte: GER3- DSA – Atividade

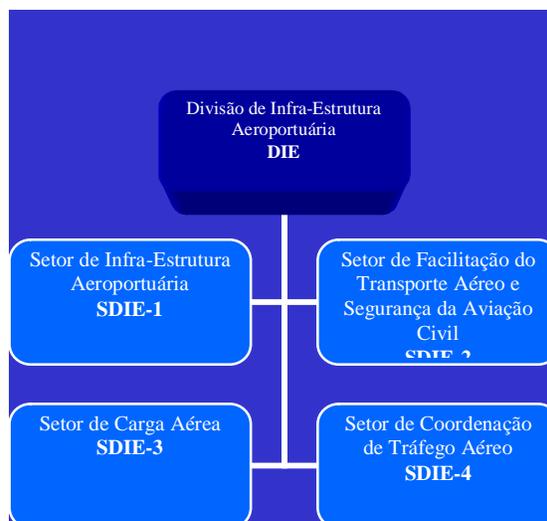
FISCALIZAÇÃO EM SAC ITINERANTE



Fonte: GER3- DSA – Atividade

DIE - Descrição de Atividades

Divisão de Infra-estrutura -DIE

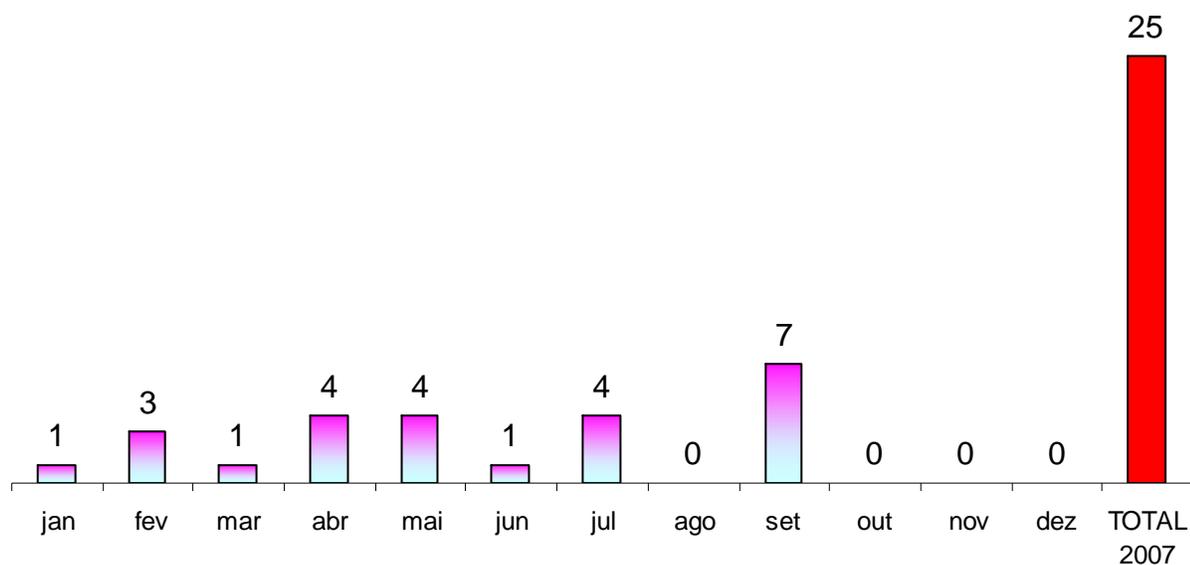


A DIE exerce as atividades delegadas à GER-3 pela Superintendência INFRA-ESTRUTURA. Entre suas atribuições, cabe à DIE:

- Inspeções periódicas nos aeródromos públicos de acordo com o Programa Anual de Inspeções Aeroportuárias e/ou inspeções especiais em situações específicas;
- Análise de pedidos de registro de helipontos e aeródromos;
- Verificação dos Planos de Ação Corretiva (PAC);
- Vistorias aeródromos e helipontos;
- Acompanhamento de processo de transporte de carga perigosa;
- Participação nas Comissões de Segurança Aeroportuária (CSA);
- Recebimento e coordenação da expedição de NOTAM;
- Emissão e Análise de N. I e Auto de Infração.

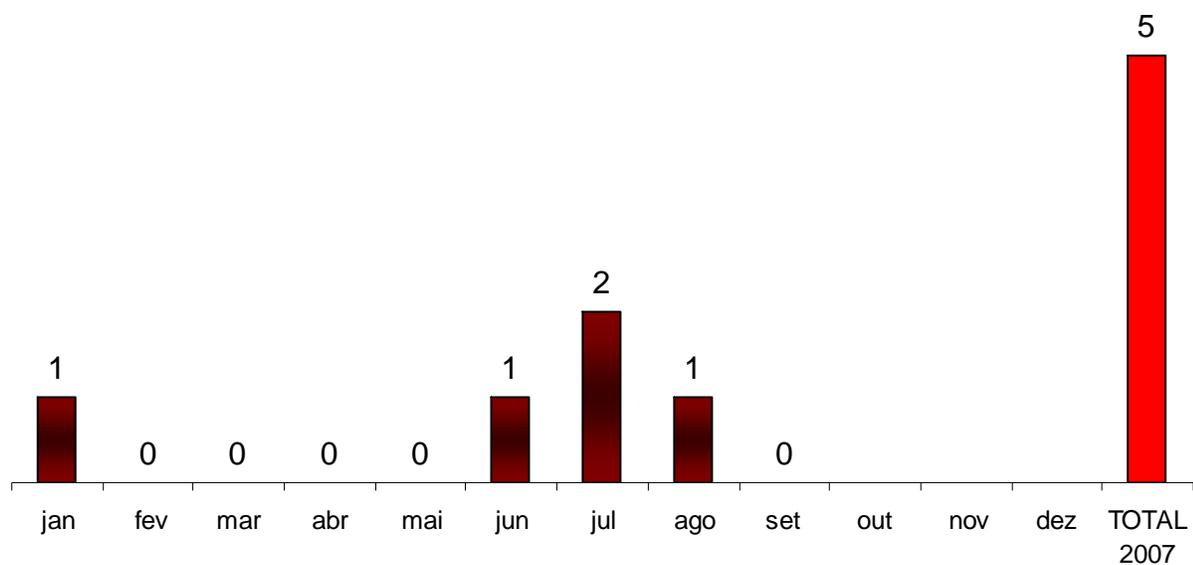
A Divisão de Infra-Estrutura Aeroportuária (DIE) conta atualmente com treze Inspetores. Entretanto, dos atuais treze Inspetores somente quatro trabalham na Divisão, sendo 1 o chefe da divisão e outro contratado como assessor, os demais exercem atividades em outros setores da GER 3 ou nas Seções de Aviação Civil. Vale ressaltar que dois inspetores estão em fase de treinamento, pois completaram o curso de INSPAC – Infra-estrutura em agosto deste ano. O número considerado ideal é de quatorze, em razão da quantidade de aeródromos públicos homologados que estão sujeitos à fiscalização, desde que possamos utilizá-los com a frequência necessária para a realização das inspeções. Para a parte administrativa da Divisão, são necessários, no mínimo, 02 funcionários em cada setor, total de quatro setores (8 funcionários), um funcionário para a secretaria e um para serviços gerais (protocolo, arquivo, entrega de documentos, etc.).

INSPEÇÃO AEROPORTUÁRIA



Fonte: GER3- DIE – Atividade DIE

INSPEÇÃO EM HELIPONTO



Fonte: GER3- DIE – Atividade DIE

DSO - Descrição de Atividades

Divisão de Segurança Operacional – DSO



A DSO exerce as atividades delegadas à GER-3 pela Superintendência de Segurança Operacional, gerenciando e planejando as atividades das seções a ela subordinadas: SDSO-1, 2, 3 e 4. Entre suas atribuições, cabe à DSO:

- Vistoria de Aeronaves (Especial e Inicial) (SDSO-1);
- Auditoria empresas de Manutenção (145) (SDSO-1);
- Alteração de E. O (especificação operativa), Empresas 135 e Alteração de CHETA, Adendo – Empresas 145 (SDSO-1 e 4);
- Auditorias em Empresas de Táxi Aéreo (SDSO-1 e 4);
- Proficiência de Tripulantes Técnico, MMA (SDSO-2);
- Verificação de Experiência IFR/IFRH/PLA/PLH (SDSO-2);
- Aplicação de Provas “On Line” (SDSO-2);
- Auditorias em Aeroclubes (RBHA 140) (SDSO-2);
- Verificar denúncias ligadas a Aeroclubes e Escolas de Aviação Civil (SDSO- 3 e 2);

- Homologação Inicial de empresas RBHA 135 e 145 (SDSO-4);
- Análise de Processos RBHA e Mecânicos (RBHA 91,135 e 65)
- Análise de Manuais Técnicos (MGO, MEL, MGM, PrMnt e Programa de Treinamento);
- Vistoriar as Aeronaves da ANAC (IAC 180-1002A e IAC 180-1003);
- Auditorias em Escola de Aviação Civil (RBHA141)

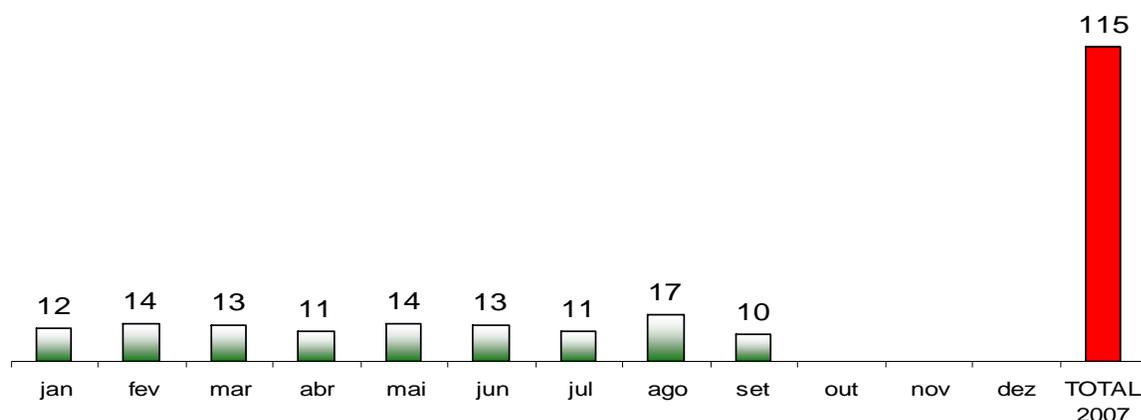
Setor de Aeronavegabilidade e empresas de Manutenção Aeronáutica - SDSO1

A Terceira Gerência Regional possui atualmente 14 Inspetores de Aeronavegabilidade. Em 2006, a quantidade considerada ideal era de 22 inspetores, entretanto, para o final deste ano, a quantidade mínima deverá ser reajustada para 24.

Houve aumento considerável do número de oficinas de manutenção na região, de 48 em 2006 para 53 em 2007. A demanda crescente de auditorias, em conjunto com as vistorias e as análises internas de documentos, está ocasionando uma grande carga de trabalho.

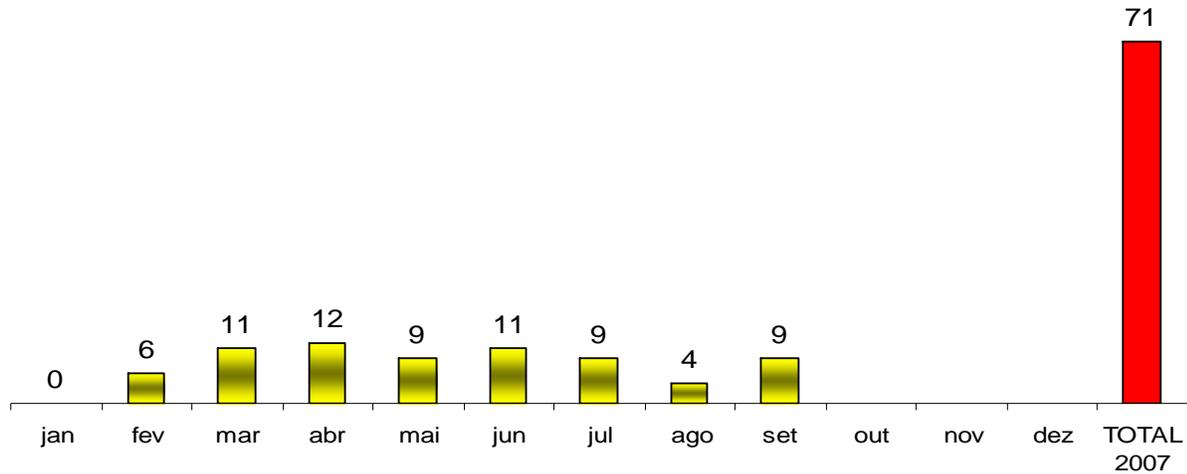
A atividade de verificação de proficiência técnica de mecânicos aeronáuticos teve seu pico em 2002, quando a legislação, a partir de então, exigiu o exame. Como a validade da habilitação de mecânicos é de 6 (seis) anos, haverá um acréscimo na quantidade desse serviço, já a partir do próximo ano, para renovação desses documentos.

VISTORIA EM AERONAVES VTIVTE



Fonte: GER3- DAF – Atividade SDSO1

AUDITORIAS EM EMPRESAS MANUTENÇÃO



Fonte: GER3- SDOS1 – Atividade SDSO1

Setor de Qualificação Profissional – SDSO

O número de Inspetores que realizam exames de proficiência dos pilotos é insuficiente para atender a demanda da região. Como a maioria deles é oficiais aviadores da FAB que exercem outras atividades militares, existe um número elevado de indisponibilidade por parte dos inspetores.

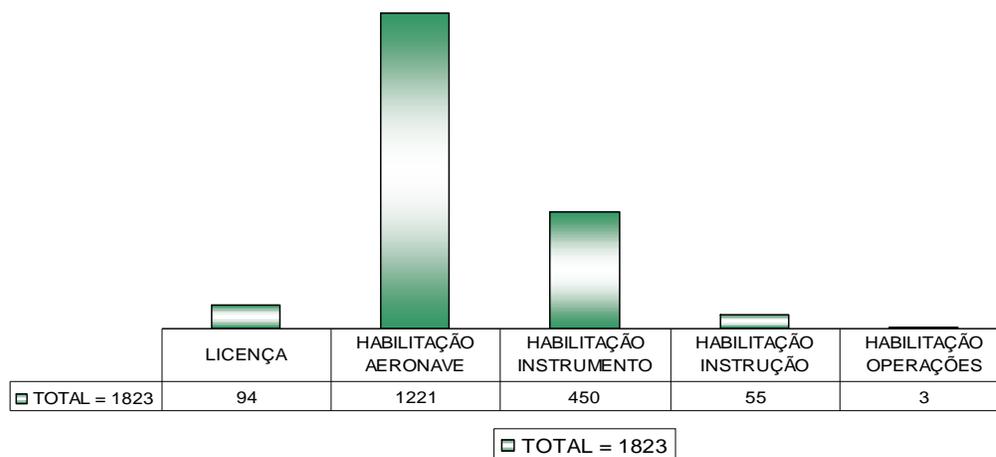
A Ger-3 não limita o atendimento diário aos usuários, procurando atendê-los sempre que necessário. Atualmente a SDSO-2 é formada por 10 (dez) funcionários, sendo que 2 (dois) estão em curso de formação. Na tabela a seguir temos a distribuição dos funcionários nessa Seção, atualmente 2 estão em instrução, ainda com necessidade de mais “on the job” na seção.

Os números abaixo demonstram a quantidade atual de funcionários. Atualmente temos 10 (dez), sendo que o ideal seriam de 12 (doze) funcionários com formação completa para atender o universo de atividades apresentadas nos gráficos a seguir.

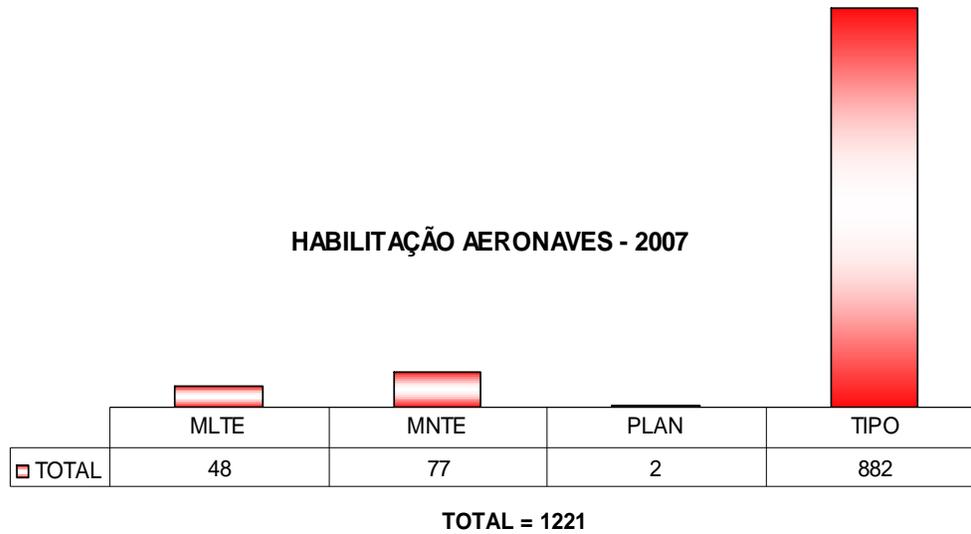
ATIVIDADE / FUNÇÃO	QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS
BANCA / PROVA "ON LINE"	2
ATENDIMENTO	1
PROTOCOLO	1
RBHA 91	1
RBHA 61	
RBHA 135	2
RBHA 65 MECÂNICO	1
RBHA 135 EMPRESAS AÉREAS	1
EMISSÃO DE LICENÇAS	1
TOTAL	10

Fonte: GER3- SDSO2 – Atividade

CHEQUES E RECHQUES - LICENÇAS E CERTIFICADOS 2007
SDSO-2 - GER-3

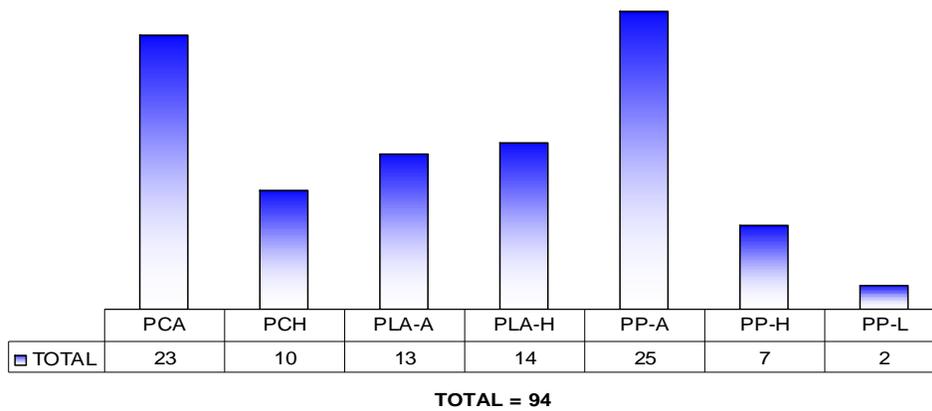


HABILITAÇÃO AERONAVES - 2007

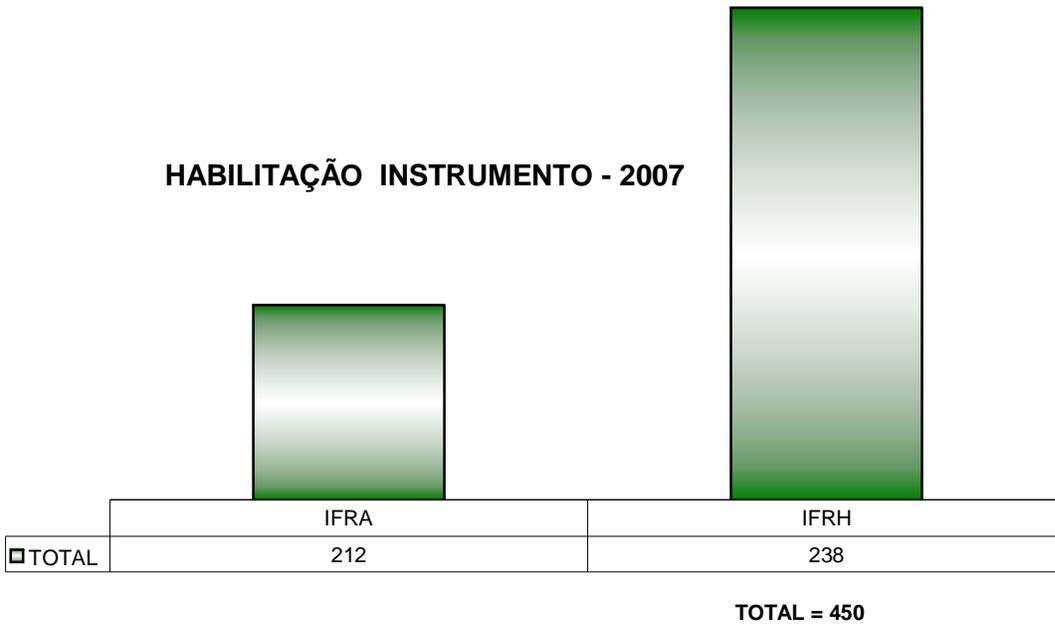


Fonte: GER3- SDSO2 – Sistema Habilitação_ 30/09/2007

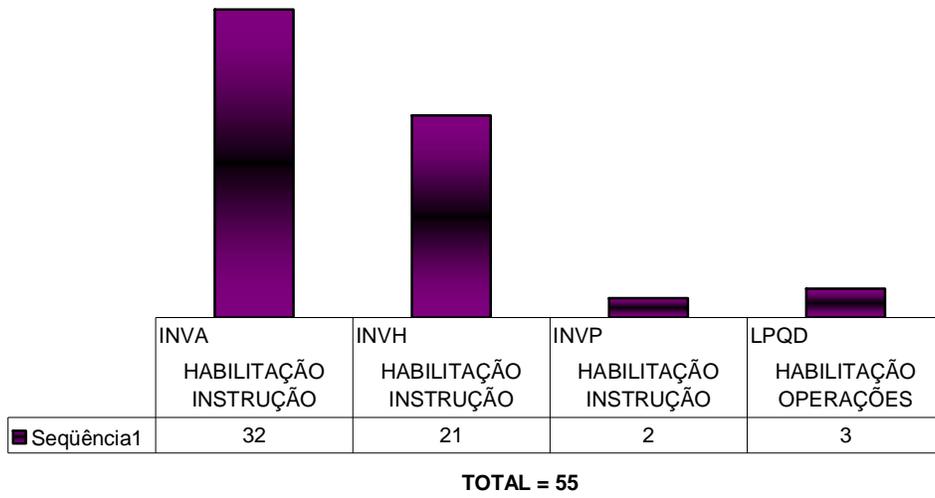
LICENÇAS - 2007



HABILITAÇÃO INSTRUMENTO - 2007



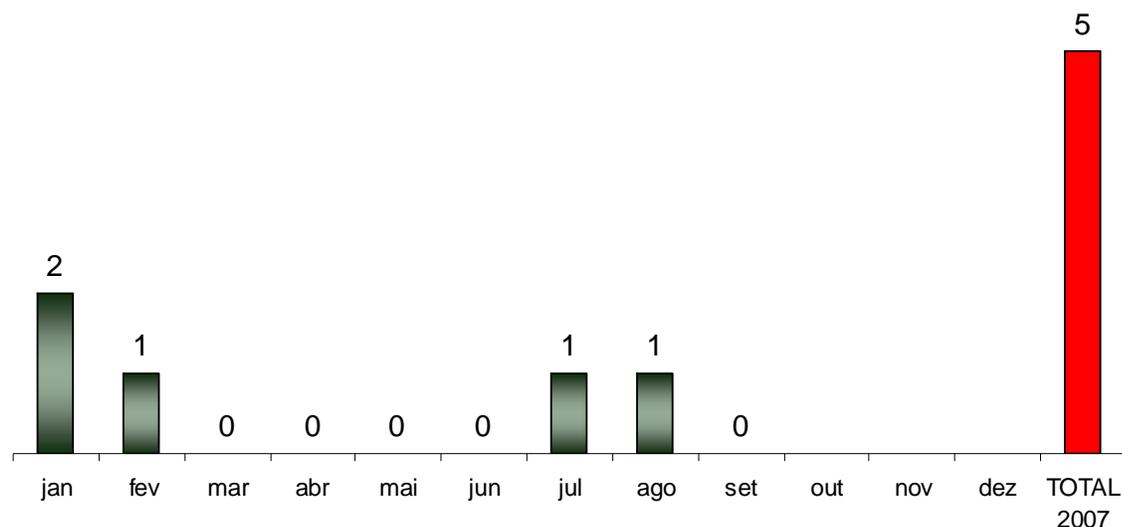
HABILITAÇÃO INSTRUÇÃO E OPERAÇÕES - 2007



Fonte: GER3- SDSO2 – Sistema Habilitação_ 30/09/2007

Capacitação Profissional

VISTORIA EM CURSO HOMOLOGADO



Sector de Instrução Profissional - SDSO2

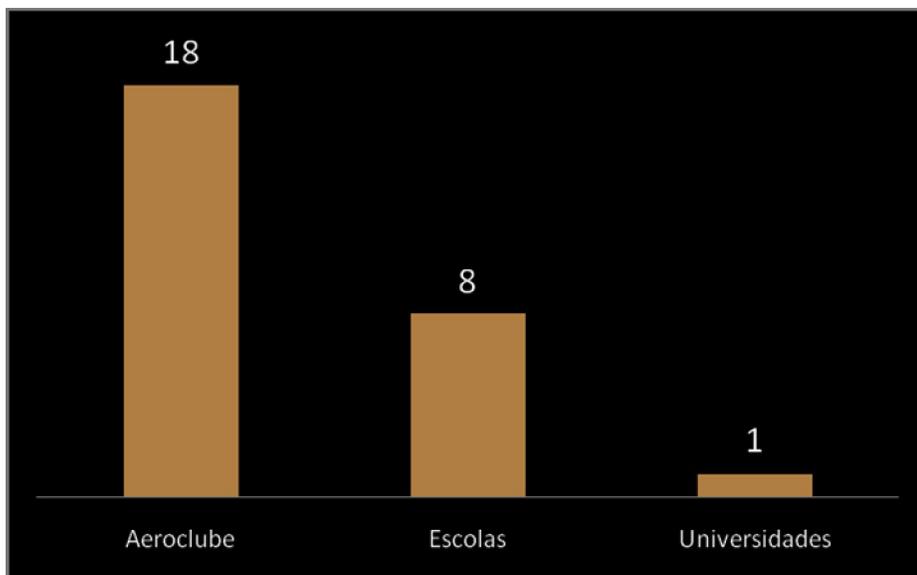
O setor de Instrução Profissional tem por atribuição o controle das Escolas de Aviação Civil que são entidades constituídas na forma da lei voltadas para a capacitação de pessoal da aviação civil e/ou para ministrar cursos com vista à obtenção de licenças e certificados emitidos pela Anac.

Atualmente o setor encontra-se localizado na SDSO2, em virtude da não implementação da Divisão de Capacitação Profissional. É constituído por 05 (cinco) funcionários, sendo 02 (dois) Inspetores qualificados e com experiência, (01) Inspetor em instrução, 01 (um) contratado em fase de preparação para a formação de INSPAC e 01(um) estagiário.

A atividade de auditoria das Escolas está passando por um processo de mudanças, na qual as exigências serão respaldadas pela ICAO que visa a Certificação das Escolas de Aviação Civil no Brasil.

As ações tomadas pela Terceira Gerência Regional para a preparação da Certificação de organizações de instrução em aviação civil e aprovação de cursos foi aumentar o número de inspetores referentes a essa área, desta forma, possui atualmente 18 funcionários com o curso de Qualificação em Licenças e Certificados da Aviação Civil e Inspetor Governamental de Segurança Operacional.

O universo das atividades de auditoria são representadas da seguinte forma:



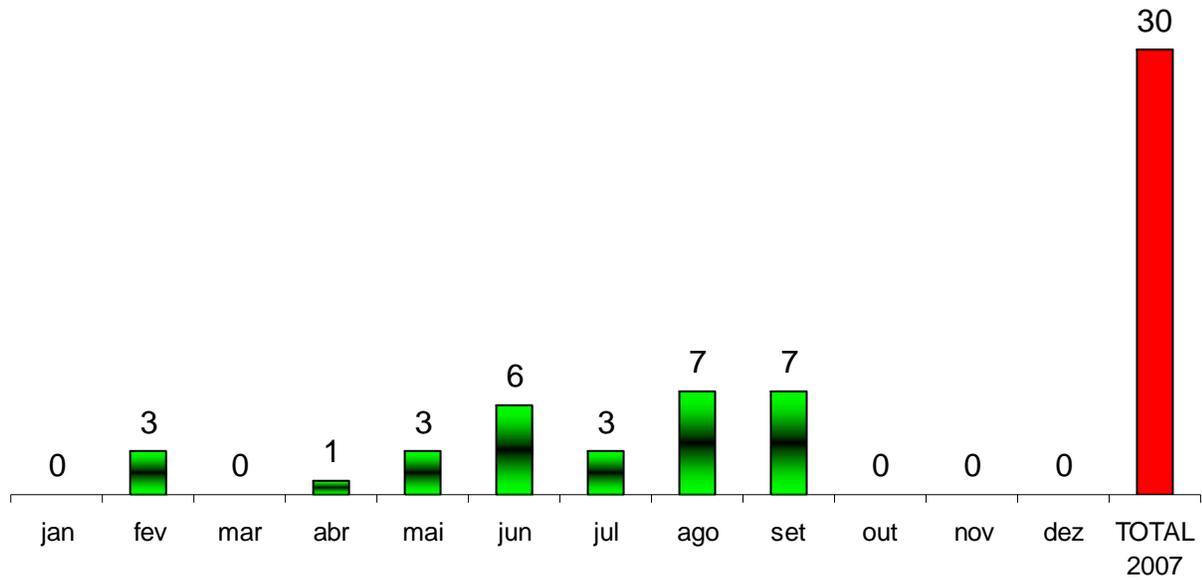
Obs: As Inspeções de Instrução Profissional não contempla no gráfico as vistorias de não conformidades em Aero clube, totalizando 30 até o momento.

Setor de Aerodesporto - SDSO3

O Setor do Aerodesporto trabalha com seu efetivo no limite de suas atribuições, pois o número de Inspectores que realizam fiscalizações nos 23 Aero clubes, 21 Sítio de Vôos, 10 Escolas de Aviação e 80 Aeronaves da ANAC, não são suficientes para atender a demanda da Região.

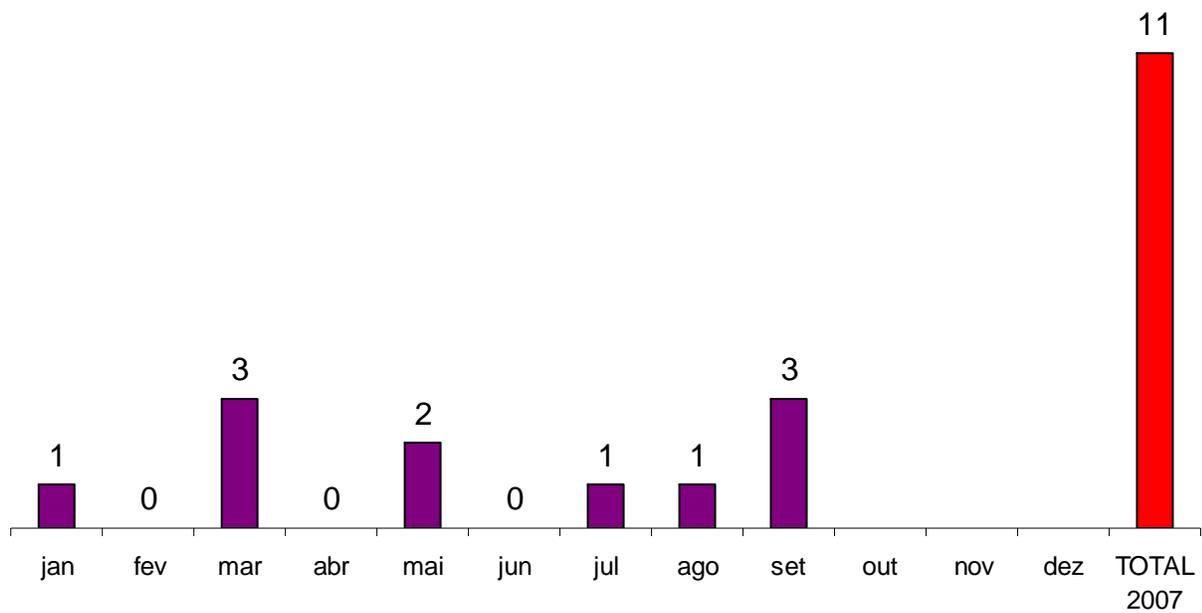
Atualmente a SDSO-3 é formada por 04 (quatro) funcionários sendo 02 Inspectores, 01 Inspetor em Formação e 01 atendente.

VISTORIA EM AEROCLUBES



Fonte: GER3- SDSO3 – Atividade Realizada até Set/2007

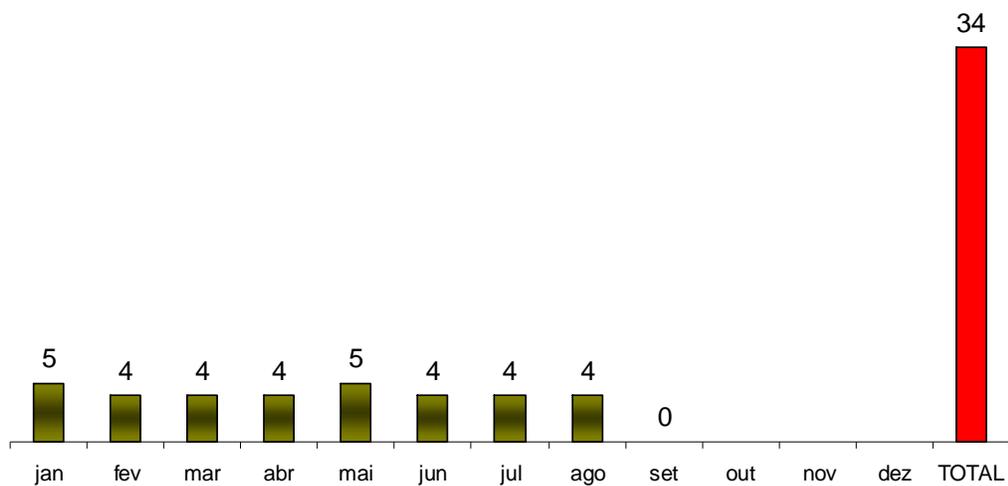
VISTORIA EM REDISTRIBUIÇÃO DE AERONAVES



Fonte: GER3- SDSO3 – Atividade Realizada até Set/2007

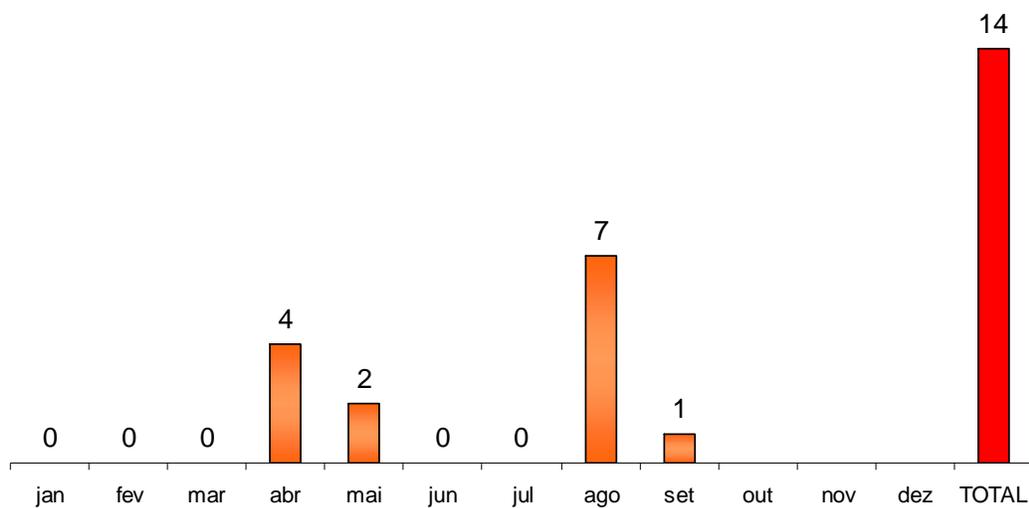
Índices de mobilização para as Bancas da Anac- atividades realizadas pelos funcionários Ger-3 .

BANCA DA ANAC PARA DE PROFICIÊNCIA TÉCNICA



Obs: Numero de provas_ Não contemplado pessoas movimentadas.

BANCA DE PROVAS DA ANAC



Setor de Certificação e Acompanhamento das Empresas Aéreas – SDSO-4

O Setor de Certificação e Acompanhamento das Empresas Aéreas (SDSO-4) trabalha com o seu efetivo no limite de suas atribuições, sendo que o volume das atividades, por vezes tem impactado na qualidade desejada do serviço.

Atualmente existem 5 profissionais (INSPAC) capacitados com curso de INSPAC SEGURANÇA OPERACIONAL, entretanto 60% desses estão em fase de treinamento. Todos estão exercendo suas atividades sem a credencial de INSPAC.

A partir do 2º semestre de 2007 a seção está sendo totalmente reestruturada no quesito distribuição de empresas por fiscal e fluxo de informações, processos referentes à Certificação e Acompanhamento de empresas aéreas, retratando **uma média de 5 empresas de táxi aéreo e 8 empresas SAE por fiscal** que devem, **dentre outras, acompanhar e fiscalizar todo o universo de documentação operacional.**

Atualmente temos presenciado um considerável aumento nas solicitações de treinamento e na inclusão de Aviação Aeromédica, o que aumenta sobre maneira a carga de trabalho diário.

Tem aumentado consideravelmente o número de solicitação de treinamentos iniciais de pilotos, devido à evasão dos profissionais para grandes empresas (RBHA 121) e aviação geral (RBHA 091). Esta Gerência tem encontrado dificuldades em enviar Inspetores para acompanhar as aulas teóricas dos treinamentos das Empresas. A tabela a seguir demonstra a média de treinamentos solicitados pelas diversas empresas de táxi aéreo da região em 2007.

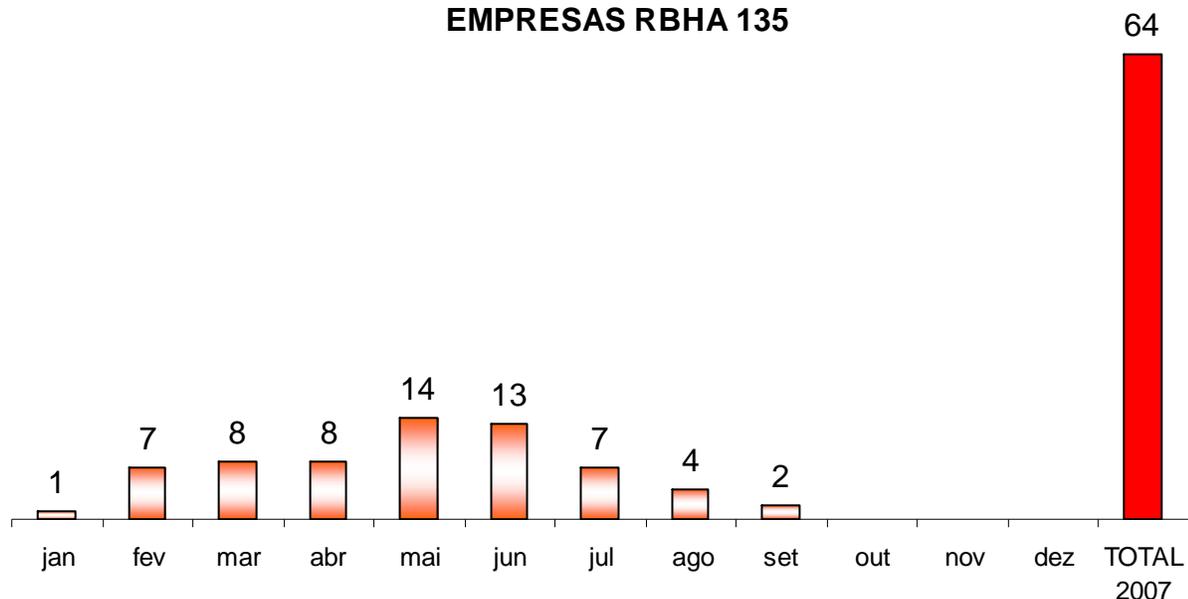
TREINAMENTO (atividades realizadas)

INICIAL	PERIÓDICO	EL. DE NÍVEL	DIVERSOS	TOTAL
74	156	28	63	341

Todos os manuais e Programas devem ser aceitos e aprovados, tendo por prazos os estabelecidos na IAC119-1001B; isto requer um trabalho técnico e atenção redobrada, pois além do fiscal verificar a conformidade em relação às normas e regulamentos também observa a formalística e os procedimentos operacionais e treinamentos da empresa.

Por fim, a maior dificuldade está na ausência de manuais de apoio às nossas legislações vigentes, com segmentos de currículos e módulos definidos ao cumprimento de determinados treinamentos de operações de Empresas, tais como RVSM, TAI etc. tornando subjetiva a avaliação do Inspetor responsável pela aprovação do programa correspondente.

AUDITORIAS E INSPEÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DAS EMPRESAS RBHA 135



Fonte: GER3- SDSO4 – Atividade

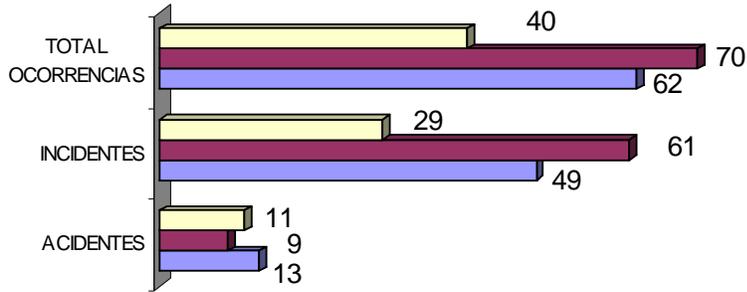
Índice de acidentes, incidentes e ocorrências de solo

Os SERIPA - Serviços Regionais de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos foram recentemente criados, dessa forma a Força Aérea passou a se responsabilizar pelas investigações dos acidentes/ incidentes ocorridos com aeronaves civis (RBHA 135 e RBHA 91).

A tabela a seguir demonstra uma variação considerável nos índices de acidentes/ incidentes na região da GER-3 nos últimos três anos. Observa-se que o número de acidentes diminuiu entre 2005 e 2006, porém, o número de incidentes aumentou significativamente neste mesmo período. Quanto ao presente ano, até o momento, pode-se falar de um aumento no número de acidentes, principalmente, pelo fato de ainda estarmos em setembro de 2007.

ANO	Nº ACDT	VÍTIMAS FATAIS	Nº INCI	TOTAL DE OCORRÊNCIA
2005	13	03	49	62
2006	09	25	61	70
2007	11	08	29	40

Tabela 02 – Ocorrências na área da GER-3 (atualizado até setembro de 2007) – fonte CENIPA



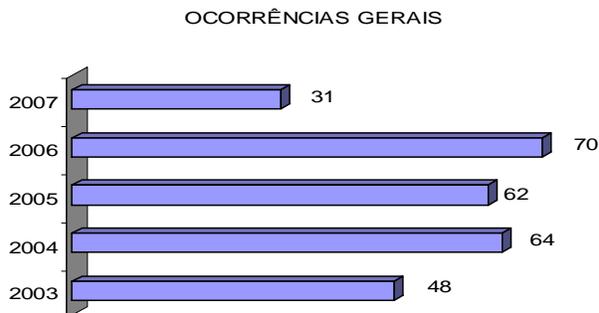
Outro dado da tabela acima, que merece destaque, diz respeito ao número de vítimas fatais no ano de 2006. Neste ano, dois acidentes causaram vítimas fatais, um deles ocorreu no estado do Espírito Santo (6 vítimas) e o outro no Estado do Rio de Janeiro (19 vítimas). Os demais acidentes não provocaram vítimas fatais.

No entendimento desta Gerência, a melhor maneira de analisar os dados constantes da tabela referida acima é observar o número total de ocorrências (coluna da lateral direita), pois ele representa o somatório de todos os eventos, seja acidente ou incidente.

Sendo assim, deduz-se que até o presente, as atividades de prevenção ainda não foram suficientes para proporcionar uma redução satisfatória do número de ocorrências, mantendo-se uma média anual de aproximadamente 61 acidentes/incidentes até o ano de 2006. Quanto ao ano de 2007, até a presente data já existem 31 ocorrências, sugerindo a manutenção de um elevado índice de ocorrências.

Tabela 03

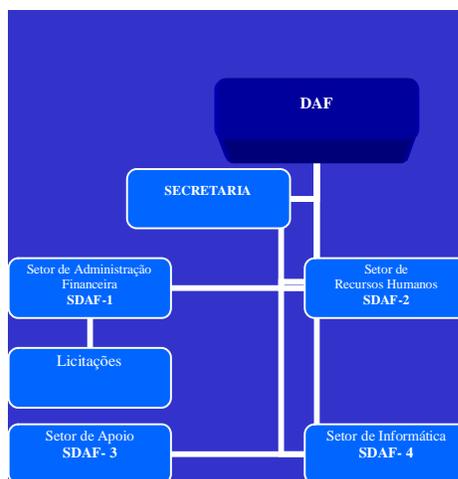
	2003	2004	2005	2006	2007
OCORRÊNCIAS GERAIS	48	64	62	70	31
MÉDIA	61 ocorrências por ano até 2006				



Esta tabela aponta, também, para a necessidade de se aumentar o número recursos humanos (Elementos Credenciados) envolvidos diretamente com a atividade de prevenção, a fim de que sejam realizadas mais atividades de segurança de vôo (palestras, vistorias, dentre outras).

DAF - Descrição de Atividades

Divisão de Administração e Finanças – DAF:



DAF exerce as atividades delegadas à GER-3 pela Superintendência de Administração e Finanças, gerenciando e planejando as atividades das seções a ela subordinadas: SDAF-1, 2, 3 e 4. Entre suas atribuições, cabe à DAF:

- Gestão de Recursos Humanos;
- Gestão de Recursos Materiais;
- Gestão de Recursos Financeiros;
- Gestão de Patrimônio;
- Gestão de Recursos de Informática;
- Acompanhamento dos Processo de Licitação (não como unidade gestora);
- Acompanhamento dos contratos de serviço;
- Manutenção física e predial;
- Emissão de passagens e pagamento de diárias;

(Fonte: DAFAgo/2007_)

Atualmente está se buscando o caminho para uma unidade gestora, para isso é necessário capacitação na área de licitações. Um dos maiores impactos está no quesito Infra-estrutura (manutenção predial). Atualmente o prédio da Ger3 tem a necessidade de equipamentos e obras. Apesar de estarmos em um prédio recente, várias rachaduras, vazamentos, falta de iluminação, ar condicionados quebrado têm sido permanente. Não existe uma equipe para a atividade de manutenção e segurança predial.



DEPÓSITO MATERIAL



RACHADURA NA SALA DO GERENTE REGIONAL
(ATENDIMENTO AO USUÁRIO)– GER3



GOTEIRAS/E FORMAÇÃO DE BOLSA D'ÁGUA – Localizada em cima do Servidor GER-3

Recursos Financeiros (diárias)

Os valores totais gastos com diárias em passagens até Setembro de 2007 foi de R\$ 629.641,80, contemplando Valor executado de diárias para servidor, diárias para colaborador eventual e passagens. Essa despesa foi o suficiente para cobrir 77% do teto orçamentário em diárias previsto para o Ano, porém em Passagens não foi contemplado já atingido 100%, o principal motivo foi devido a Intensificação dos Aeroportos não contemplando no orçamento para passagens e atraso nas carteiras dos Inspacs (mês de

agosto o que complementou para utilização dos recursos fins de exames de proficiência técnica nos estados de Minas e Vitória.

Além das fiscalizações realizadas, um grande incremento da despesa foi devido a Jogos Pan-Americanos realizado no Rio de Janeiro, onde mobilizou-se em torno de 62 fiscais de todos os estados, incluindo de outras Gerências Regionais.

O sistema de pagamento de diárias tornou mais ágil o processo de emissão de ordem de serviço e agilizou o pagamento antecipado dos recursos financeiros para realização da viagem.

Projetos da GER 3

“A caminho de uma unidade gestora...”

1. Recursos: tecnologia

- ✓ Elaboração e Disponibilização sistema único – EM DESENVOLVIMENTO
 - Planilhas de controle/cadastro/ documentação
- ✓ Agilização do Atendimento de Suprimento - CONCLUÍDO
 - Sistema de Almocharifado / Agilidade SAC
- ✓ Agilização de Processos (SAC) - CONCLUÍDO
 - Sistema RO (Registro de Ocorrência) Caneta Digital
- ✓ Provas PP/PPH e Comissários -
 - EM IMPLANTAÇÃO MÓDULO COMISSARIOS
 - Sistema ONLINE (Nossa meta é que todas as provas sejam ONLINE)

2. Recursos: serviços/atividades

- ✓ Implementação da Garantia da Qualidade (EM DESENVOLVIMENTO)
 - Em busca da melhoria contínua
- ✓ Pesquisa de Satisfação do Usuário (APENAS PILOTOS-Cheque)
 - Em busca de melhoria continua.
- ✓ Implementação da Comunicação Social (CONCLUÍDO)
 - Divulgação e Integração SAC/GER3

- ✓ Incremento na Formação de Inspac – SDSO-4 (CONCLUÍDO)
- ✓ Melhoria estrutural na Habilitação e Administração fins de melhoria na gestão dos processos internos. (EM ANDAMENTO)
- ✓ Padronização e Capacitação dos fiscais das SAC em atendimento ao PAN e PARAPAN 2007 no período de 25 a 29/06/07. (CONCLUÍDO)
- ✓ Reforço da fiscalização, com alocação de fiscais de outras SAC na atuação de 01/07 a 31/08/07, nas Seções de Aviação Civil dos Aeroportos: Galeão, Santos Dumont e Jacarepaguá. (CONCLUÍDO)
- ✓ Mudança da sala da SAC – Galeão, concessão INFRAERO com estrutura ampla. (REALIZADO)
- ✓ Realização de Obras da SAC – Jacarepaguá devido precário estado de conservação. (EM ANDAMENTO)
- ✓ Mobilização de um debate junto a ANAC-DF fins de incentivar cenário atual das aeronaves ANAC com necessidade de manutenção quanto à criação de Pólos de Instrução. (JÁ APRESENTADO À DIRETORIA PROJETO DE RESTRUTURAÇÃO AEROCLUBES)
- ✓ Implantação do *File* Individual e levantamento de capacitação (novos funcionários, INSPAC, concursados em conjunto com a SEP) (EM ANDAMENTO)

D - Quarta Gerência Regional

1. Em resposta ao Memorando da referência, exponho a V. Sa. as informações e estatísticas consideradas relevantes sobre as principais dificuldades para execução plena e satisfatória das funções legais previstas para esta Gerência, conforme apresentadas abaixo:
2. A Quarta Gerência Regional conta, atualmente, com um reduzido número de funcionários, entre nomeados, contratados, servidores federais, militares agregados, terceirizados e estagiários, para o cumprimento das funções e atribuições pertinentes à Aviação Civil brasileira.
3. Tendo o quadro de funcionários composto, em sua maioria, por militares provenientes do extinto Departamento de Aviação Civil, subordinado ao Comando da Aeronáutica, encontramos os seguintes óbices que são de grande preocupação para o sistema:
 - 3.1. Contamos, atualmente, com um efetivo de 91 (noventa e um) militares distribuídos entre Divisões da Gerência e Seções de Aviação Civil espalhadas pelo estado de São Paulo, sendo que a minoria (em torno de 20%) desses militares possui credencial de INSPAC (Inspetor de Aviação Civil) ou de Fiscal de Aviação Civil.
 - 3.2. Desses 91 (noventa e um) militares, 20% (vinte por cento) deverão sair obrigatoriamente no ano de 2008 com a finalidade de cumprir o disposto no § 1º do art. 46 da Lei nº 11.182/05, porém: 05 (cinco) oficiais superiores aviadores, chefes de Divisão e “checadores” de pilotos, estão solicitando inclusão na Quota Compulsória para Reserva Remunerada; e mais de 20 (vinte) graduados já estão com o término do tempo de serviço previsto para o 1º semestre de 2008, sendo, em sua maioria, Inspetores e Fiscais de Aviação Civil.
 - 3.3. Cabe observar que os militares representam, atualmente, cerca de 64% (sessenta e quatro por cento) do efetivo total desta Gerência, que é de 143 (cento e quarenta e três) funcionários, e, aproximadamente, 73% (setenta e três por cento) dos 88 (oitenta e oito) funcionários que atuam diretamente a atividades relacionadas à Aviação Civil.
4. Diante do significativo problema de pessoal que estamos enfrentando, aumenta a dificuldade de atender à demanda das atribuições e serviços prestados por esta Gerência, que atua sobre o Estado de São Paulo e concentra mais de 50% (cinquenta por cento) de toda a aviação nacional, bem como está sediada no maior pólo econômico e social da América Latina, que é a Cidade de São Paulo e detém o maior número de vôos comerciais do País, conforme demonstram os números abaixo:
 - 4.1. A Divisão de Segurança Operacional supervisiona **111** empresas de manutenção e **7.864** aeronaves com histórico documental nesta Gerência e realizou, no ano de 2007:

- **237** auditorias em empresas de manutenção;
- **826** vistorias em aeronaves;
- **286** processos de mecânicos de manutenção;
- **3.350** Declarações de Inspeção Anual de Manutenção (DIAM);
- **3.391** análises e inserção de seguros;
- **135** SEVÔO 001 aprovados;
- **656** autorizações especiais de vôo nacional e vôo de experiência;
- **062** autorizações para início de reparos;
- **127** extensão de TBO;
- **126** MPI analisados;
- **224** autorizações de serviços fora da sede;
- **428** pré-análises de processos para o RAB;
- **1.534** Declarações e Licenças de Estação;
- **19.400** processos de habilitação abertos e encerrados;
- **7.565** autorizações de vôo de proficiência técnica;
- **10.201** pilotos com registro de histórico de vôo na GER4;
- **181** entidades credenciadas para vôo de proficiência técnica;
- **3.559** carteiras de habilitação impressas;
- **117** auditorias físicas dos componentes instalados e confecção da documentação de aeronaves da união com vistas à celebração dos novos contratos de cessão de uso, como forma de fomento à formação de pilotos;
- **022** orientações, fiscalizações e coordenação de eventos, shows aéreos e campeonatos aerodesportivos (de acrobacia aérea, balonismo e outros);
- **051** auditorias em aeroclubes;
- **009** palestras de Segurança de Vôo;
- **007** investigações de acidentes com aeronaves aerodesportivas ou experimentais; e
- **050** empresas de Táxi Aéreo sob responsabilidade desta GER na fiscalização, acompanhamento e certificação.

4.2. A Divisão de Infra-Estrutura atua, atualmente, sobre 674 helipontos/aeródromos existentes no estado de São Paulo e realizou, no ano de 2007:

- **053** cadastramentos de área de pouso eventual;
- **023** autorizações para funcionamento de sítio de vôo;
- **1.838** recebimentos e controle de movimentos trimestrais de helipontos privados;
- **034** inspeções em aeródromos públicos;
- **064** inspeções em helipontos e aeródromos privados;
- **029** autorizações de construção de helipontos e aeródromos privados;
- **012** portarias de registro inicial de helipontos;
- **075** renovações de Portarias de registro de helipontos e aeródromos privados;
- **011** cancelamentos de Portarias de registro de helipontos e aeródromos privados;

- **010** autorizações de mudança de características físicas e operacionais de helipontos;
- **014** fiscalizações de segurança de eventos em helipontos e áreas de pouso ocasional;
- **033** participações nas reuniões da CSA dos aeroportos de Guarulhos, Congonhas, Campo de Marte, Campinas, São José do Rio Preto e Ribeirão Preto;
- **143** análises de guia de tráfego de cargas perigosas e materiais controlados;
- **028** análises de documentação para credenciamento de agência de cargas aéreas;
- **026** informações sobre o credenciamento de carga aérea;
- **523** análises e solicitações de NOTAM, referente às atividades de balonismo, acrobacia aérea, pára-quedismo, eventos aéreos e interdições de pista; e
- **041** análises de operações de pouso ocasional de helicópteros.

4.3. A Divisão de Serviços Aéreos realizou, no ano de 2007:

- **040** renovações de Portarias;
- **038** acompanhamentos de empresas;
- **268** processos;
- **253** autos de Infração;
- **015** notificações de Infração;
- **1.754** ISR – SAC GR;
- **1.631** ISR – SAC SP;
- **318** ISR – SAC KP;
- **049** ISR – SAC SR;
- **135** ISR – SAC RP;
- **015** e-mails;
- **021** Fax recebidos;
- **600** Fax emitidos;
- **232** Memorandos recebidos;
- **288** Fax emitidos;
- **088** Ofícios recebidos;
- **288** Ofícios emitidos;
- **200** inscrições da Banca ANAC (ABR / AGO / NOV);
- **060** inscrições da Banca ANAC (MAIO / SET / DEZ); e
- **270** cartas emitidas.

4.4. A Divisão de Administração e Finanças, incluindo o Setor de Transportes de Superfície, realizou, no ano de 2007:

- **122** Fax expedidos;
- **066** Guias de inspeção de saúde emitidas;
- **119** Memorandos expedidos;
- **081** Ofícios expedidos;
- **088** Requerimentos recebidos;

- **167.974** Km percorridos pelo Setor de Transporte de Superfície;
- **2.605** missões realizadas pelo Setor de Transporte de Superfície;
- **64** Km em média percorridos por missão; e
- **14.121** Lt de combustível consumidos.

- 4.5. A Procuradoria, atualmente com somente 01 (um) procurador, atua nas ações ajuizadas contra a ANAC, na jurisdição territorial do Estado de São Paulo, e realizou, em 2007, as atividades constates no relatório em anexo (**anexo “A”**).
5. Além dos óbices relacionados ao número reduzido de pessoal e a quantidade de serviços executados, encontramos óbices no que concerne à Infra-Estrutura predial.
6. Apesar dos números e observações apresentados, esta Gerência trabalha com afinco e dedicação a fim de manter o bom nome da Autarquia por ela representada e conta com o grande esforço de seus funcionários para a execução plena e satisfatória de suas tarefas para garantir o equilíbrio na missão desta Instituição.

E - Sexta Gerência Regional

Em atenção à solicitação contida no Memorando Circular nº 77, de 11 de outubro de 2007, encaminho a V. S^a os dados, informações e estatísticas que consideramos relevantes sobre o assunto em questão.

Para um melhor entendimento dos comentários a seguir apresentados faz-se necessário dividir a atuação desta Gerência Regional em três blocos, a saber: a atividade de fiscalização, onde os fiscais e inspetores vão a campo verificar aeronaves, pilotos, condições dos aeródromo e empresas, o atendimento aos passageiros nos aeroportos e o atendimento ao usuário na Gerência Regional:

a) Fiscalização:

a.1) Esta Gerência intensificou as fiscalizações em todos os Estados sob sua jurisdição, com ótimos resultados em relação ao ano anterior (até o momento, foram emitidas 296 notificações). Os resultados desta nova postura de atuação estão mais detalhados no Relatório de Fiscalização em anexo. É importante ressaltar que os números friamente analisados não correspondem perfeitamente ao montante de trabalho que envolve as missões de fiscalizações. Em média, para que uma fiscalização em campo dê bons resultados, as equipes (uma equipe é composta de 4 a 6 inspetores/fiscais) ficam entre 7 e 13 dias percorrendo cerca de 2000 quilômetros em estradas, visitam de 6 a 10 cidades abordando pilotos, passageiros, autoridades municipais, estaduais e federais. Uma viagem de fiscalização nesses moldes requer um planejamento antecipado e minucioso, que vai desde a escolha dos funcionários até a escolha dos locais onde o abastecimento é viável. Após o regresso da viagem e apresentação dos relatórios, outra parte, não menos trabalhosa, se inicia (a análise dos relatórios) que pode gerar outras atuações, diligências, encaminhamentos para órgãos da própria ANAC (Ouvidoria, Procuradoria, etc) ou órgãos externos (Ministério Público, Prefeituras, autoridades policiais e outras). Além do caráter fiscalizatório, a abordagem da fiscalização tem outro objetivo que é instruir, de maneira didática, os usuários do sistema de aviação civil quanto as obrigações e deveres elencados nos diversos documentos que compõem a legislação aeronáutica. Grande parte deste esforço de fiscalização é prejudicado quando os seguintes óbices se apresentam:

Falta de recursos materiais: vão desde a inadequação de veículos para o deslocamento (em algumas localidades apenas caminhonetes atendem às necessidades) até a falta de lap-top, câmeras, etc (este ano foi possível contornar muitos destes problemas com um adequado planejamento, mas futuramente isso pode vir a inviabilizar tais missões);

Escassez ou inadequação de recursos humanos: como é notório, o preenchimento de vagas através de concurso público não se dá na mesma velocidade do esvaziamento das Gerências Regionais. Além disso, os recém-chegados ainda demandarão certo tempo para receberem treinamento adequado, através de cursos e acompanhamento de missões. Quanto à este aspecto, teme-se que, pela urgência de alguns setores, funcionários recebam credenciais de fiscal/inspetor sem as mínimas qualificações, o que pode colocar em descrédito a competência da Autoridade de Aviação Civil.

a.2) Esta Regional priorizou a fiscalização nas empresas de manutenção aeronáutica e de táxi aéreo. Uma queixa constante é a questão do “táxi aéreo pirata” que, além de difícil solução, coloca em questionamento toda a atuação da ANAC. O aumento da fiscalização de campo tem surtido os efeitos esperados e acreditamos que iremos conseguir, aos poucos, reduzir o número de empresas que realizam este tipo de atividade clandestina. No segundo semestre deste ano, duas empresas de táxi aéreo tiveram suas atividades suspensas em virtude de irregularidades no lançamentos das horas de vôo das suas aeronaves. Apesar do incremento da atividade de fiscalização, infelizmente o número de acidentes aeronáuticos na região aumentou, passando de 9 (nove) no ano passado para 15(quinze) este ano (até a presente data), não sendo possível afirmar, ainda, os motivos que justificariam o aumento deste número de acidentes.

a.3) **A recente publicação da Resolução nº 13, que dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de penalidades no âmbito da ANAC, criou uma situação de impasse, uma vez que revogou a IAC 012-1001, que tratava do tema, e incumbiu as Gerencias Regionais da administração dos processos sem que para isso estas estivessem preparadas para assumir tal responsabilidade. O resultado é que, desde 23 de agosto de 2007, data de efetivação da Resolução, muitos processos estão parados a espera de uma definição.** Várias reuniões com diversos setores responsáveis pelo gerenciamento dos processos administrativos foram realizadas e, talvez, em novembro, a Resolução possa vir a ser aplicada plenamente.

b) Atendimento aos passageiros:

b.1) Esta Gerencia entende que na questão do **contrato de transporte aéreo, por ser uma relação de consumo, o interesse do usuário seria mais bem atendido pelos órgãos de defesa do consumidor.** Aliás, a recente instalação de tribunais especiais nos aeroportos é visto como uma possível solução para minimizar o sofrimento das pessoas que necessitam utilizar esse meio de transporte. **A fiscalização por parte das Seções de Aviação Civil seria mais bem utilizada para a verificação interna das empresas (fiscalização de horários, adequação de equipamentos, cumprimento das obrigações impostas na legislação, etc), sem prejuízo de autuar as empresas por reclamações dos passageiros.**

c) Atendimento ao usuário na GER 6

c.1) Em setembro deste ano, esta Gerência foi auditada por representantes do Instituto de Fomento e Coordenação Industrial (IFI) para ser recertificada pela norma NBR ISO 9001:2000, logrando êxito na referida auditoria. Atualmente, os seguintes processos estão certificados pela referida norma:

- 1) fiscalização e controle das organizações de manutenção;
- 2) fiscalização e controle da aeronavegabilidade das aeronaves;
- 3) fiscalização e controle dos aeroclubes e escolas de aviação civil;

- 4) concessão de licenças e certificados aos aeroviários e aeronautas;
- 5) homologação de empresas de táxi aéreo; e
- 6) processo de reclamações de usuários feitas pela SAC-BR.

c.2) Estamos cumprindo os prazos estabelecidos na certificação, porém alguns indicadores demonstram **dificuldades na manutenção destes prazos de atendimento para o final deste ano, em virtude da falta de recursos humanos**. O acompanhamento diário da satisfação de nossa prestação de serviços, feitas por meio da análise das reclamações dos usuários, nos permite afirmar que, apesar das dificuldades, estamos oferecendo um serviço de excelente qualidade e acima das expectativas.

G -Superintendência de Serviços Aéreos- SSA

Gerência-Geral de Acompanhamento de Serviços Aéreos – GGAS

I. Introdução

A Gerência-Geral de Acompanhamento de Serviços Aéreos (GGAS) é composta por duas Gerências: Gerência de Acompanhamento de Mercado (GACM) e a Gerência de Processamento e Divulgação de Informações (GPDI).

Suas atribuições, previstas no **Regimento Interno** em vigor são as seguintes:

Art. 42. A **Gerência-Geral de Acompanhamento de Serviços Aéreos** tem como atividades principais o acompanhamento da evolução do mercado doméstico e internacional de serviços aéreos e a organização e divulgação dos respectivos dados.

Art. 43. A **Gerência de Acompanhamento de Mercado** tem como atividades principais a realização de estudos e projeções das necessidades de movimentação de pessoas e bens e a prestação de serviços no modal aéreo e suas interconexões com os demais modais.

Art. 44. A **Gerência de Processamento e Divulgação de Informações** tem como atividades principais a organização e a manutenção de bancos de informações técnico-econômica de serviços aéreos, incluindo, entre outros, dados de participação das empresas aéreas no mercado, fretes, frotas, fluxos e indicadores internacionais, e a elaboração do anuário estatístico da Agência, consolidando os anuários das Superintendências respectivas e disponibilizando dados de interesse da ANAC na Internet.

Tendo tais atribuições regimentais, as principais atividades conduzidas pelas duas Gerências subordinadas à Gerência-Geral de Acompanhamento de Serviços aéreos são:

a) **Gerência de Acompanhamento de Mercado – GACM:**

- Registro e acompanhamento das tarifas aéreas domésticas;
- Acompanhamento dos diversos aspectos do mercado de transporte aéreo, incluindo as informações contábeis e econômicas enviadas pelas empresas brasileiras de transporte aéreo regular e não-regular (táxi aéreo e serviços aéreos especializados);
- Acompanhamento dos investimentos realizados no setor como um todo. Destacando-se aqui as peculiaridades envolvendo os limites de participação de capital estrangeiro nas concessionárias e autorizatárias;
- Estabelecimento do capital social inicial mínimo para empresas aéreas brasileiras em constituição;
- Análise e parecer nos processos de importação e exportação de aeronaves;
- Registro e divulgação das informações econômicas e contábeis fornecidas pelas empresas aéreas brasileiras e acompanhamento de alguns indicadores tais como yield, CASK, RASK, Break-even point, load-factor, lucratividade, EBITDAR;
- Gestão do sistema de Suplementação Tarifária
- Produção e divulgação do Anuário do Transporte Aéreo – Dados Econômicos e do Informativo Econômico Trimestral;

- Atendimento à demandas externas envolvendo assuntos relativos à defesa da concorrência, concentração de mercado, fusões, aquisições, acordos comerciais etc.

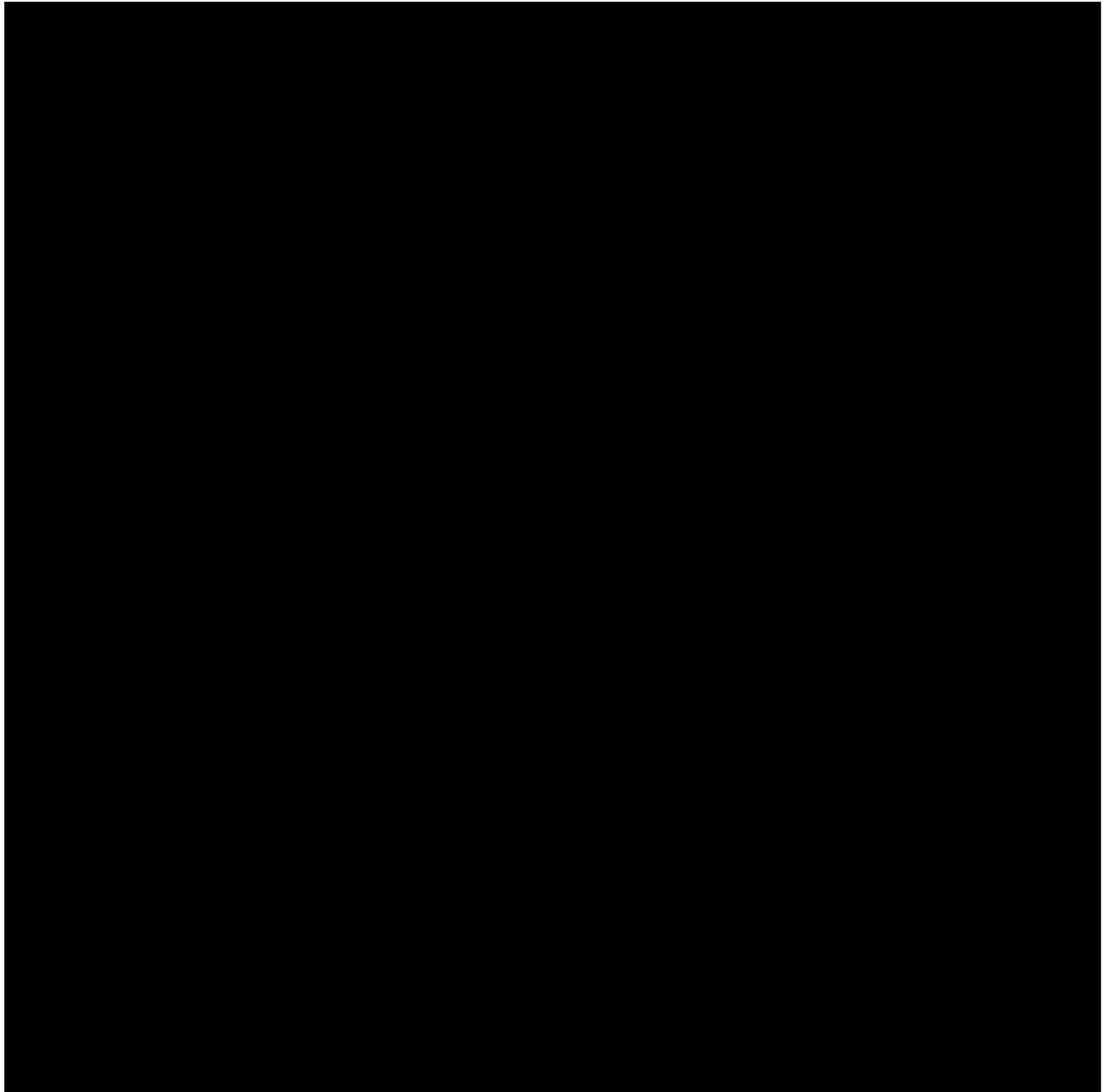
b) Gerência de Processamento e Divulgação de Informações – GPDI:

- manutenção e o registro dos Horários de Transporte – HOTRAN,
- recebimento, controle e processamento dos Boletins de Alteração de Vão – BAV;
- recebimento, controle e processamento dados estatísticos enviados pelas empresas aéreas, brasileiras e estrangeiras, bem como a manipulação desses dados com vista à produção e divulgação de diversos tipos de relatórios:
 - Oferta e demanda do setor;
 - Anuário do Transporte Aéreo – Dados Estatísticos;
 - Dados Comparativos Avançados;
 - Sistema de Suplementação Tarifaria;
 - Frota;
 - Previsões e Estimativas de Curto Prazo;
 - Índices de Regularidade, Pontualidade e Eficiência Operacional;
 - Matriz de Origem/Destino doméstica e internacional;
 - Base de Dados de HOTRAN – Frequências, oferta instalada, percurso em quilômetros, equipamento, horários etc.
 - Arquivo de Vão Regular Ativo – VRA para remessa ao SUCOTAP – Sistema Unificado de Cobrança de Tarifas Aeroportuárias;

II. Balanço parcial de atividades – 1º sem 2007

a) Gerência de Acompanhamento de Mercado – GACM:

Atividades de rotina:





A participação da GGAS no 5º Fórum sobre Transporte Aéreo em Regiões Remotas, ocorrido em Lisboa em Abril de 2007 foi não só como participante do evento, mas também como palestrante, apresentando um panorama geral sobre o sistema de a aviação regional no Brasil.

A GACM, participou, ainda, da revisão/criação de diversas normas em andamento no âmbito da ANAC, **destacando-se, a Resolução sobre Processamento de Irregularidades, a Norma sobre Overbooking, a revisão da Resolução 569/GC-5, de 5 de setembro de 2000 (tanto a aplicável aos serviços domésticos quanto a internacional), Tarifas Internacionais para a América do Sul.** Esta última destaca-se a participação da GACM no Subgrupo sobre Política Tarifária para a América do Sul, coordenado pelo Diretor Josef Barat, cujo objetivo foi revisar a regulamentação em vigor sobre as tarifas internacionais praticadas na América do Sul. O escopo desse trabalho foi basicamente:

- Estudo do ambiente regulatório do mercado internacional;
- Análise do setor de transporte aéreo na América do Sul;
- Revisão da banda tarifária para o mercado da América do Sul; e
- Condições de aplicação das tarifas internacionais praticadas na América do Sul.

O trabalho foi concluído e o relatório final do Subgrupo colocado em Consulta Pública para em seguida ter suas conclusões implementadas através da edição da normas correspondente.

b) Gerência de Processamento e Divulgação de Informações – GPDI:

✓ **Participação na GECOL/COMCLAR:**

Recebimento de pedidos de HOTRAN, através da COMCLAR, fazendo o levantamento de índices de regularidade, pontualidade, de eficiência operacional e aproveitamento do trecho e da indústria, para que sirvam de base para aprovação desses HOTRAN pela GOPD e GOPI, até o mês de maio de 2007, quando esta GPDI deixou de participar nesse processo.

✓ **Coleta e processamento de dados estatísticos:**

(i) Banco de Dados de Estatística de Tráfego:

1 – Recebimento, crítica e processamento mensal de dados estatísticos das empresas nacionais e estrangeiras. Essa atividade totalizou o recebimento de 600 e-mails, gerando a mesma quantidade de críticas e processamentos.

2 – Coleta e processamento de Informações Estatísticas Mensais do Sistema de Dados Comparativos Avançados do Tráfego Aéreo – Linhas Domésticas e Internacionais, das Empresas Brasileiras de Transporte Aéreo Regular, com divulgação através da internet no site da ANAC.

3 – Compilação da Base de Dados Mensal do ano de 2007 – Passageiros embarcados e a bordo, para uso da Gerência Operações Domésticas (GOPD).

Empresa	Ano	Mês	Hotran	Vôo	Tipo de Vôo	Origem	Destino	Assentos oferecidos	Passageiros Pagos	Aprov.%
---------	-----	-----	--------	-----	-------------	--------	---------	---------------------	-------------------	---------

4 – Orientação às Empresas quanto às instruções e formulários utilizados pela Estatística.

(ii) Dados Comparativos Avançados:

Coleta, processamento e divulgação mensal, até o 5º dia útil após o mês de referência, das informações de tráfego (oferta e demanda) estimadas das empresas regulares brasileiras.

(iii) Anuário:

Elaboração e publicação do Anuário do Transporte Aéreo – Volume I - Dados Estatísticos 2006, composto por:

- Dados operacionais das 21 Empresas Brasileiras;
- Dados Operacionais de 42 empresas estrangeiras;
- Evolução do Tráfego Aéreo Brasileiro de 1996 a 2006;
- Evolução Mensal de Assentos e Toneladas-quilômetro oferecidas e utilizadas;
- Frota (dez 06)
- Pessoal por empresa, segundo a categoria (dez 06)
- Linhas Aéreas Especiais; Tráfego de Origem-Destino de Empresas de Transporte Aéreo Regular Estrangeiras (resumo por país de destino, por empresa e continente) e nacional (resumo por região).

(iv) Relatório Semestral 2007:

Elaboração de Relatório Semestral – Dados Estatísticos do 1º semestre de 2007 (Em fase de processamento).

(v) Suporte à Superintendência de Relações Internacionais (SRI):

Levantamento de dados estatísticos para assessorar as reuniões de consulta e do Plenário da SRI:

- Bolívia – Varig, Lloyd, Aerosur, Gol – Tráfego Internacional – anos de 2003 a 2006.
- Suíça – Swiss Airline – Tráfego Internacional – anos de 2003 a 2006.

- Portugal – Varig, Tap e BRA - Tráfego Brasil/Portugal – anos de 2003, 2004, 2005 e 2006 e 1º semestre de 2007.
- Guiana Francesa – Penta, Air France, Air Caraibes, Surinam, TAF – Tráfego internacional – anos 2003 a 2006.
- Inglaterra – Varig e British – Tráfego Brasil/Inglaterra – anos de 2003 a 2006.
- Equador – Atlas e Varig – tráfego Internacional – 2003 a 2006.
- Espanha – Ibéria, Varig, Pluna, Air Europa – Tráfego internacional – anos 2003 a 2006 e 1º semestre de 2007.
- Estados Unidos – Absa, Arrow Air, American, Atlas, Cielos, Continental, Delta, federal, Japan, Lloyd, Lanchile, Polar, Tam, United, Varig, United Parcel, Variglog – Tráfego Internacional - anos de 2003 a 2006.
- Venezuela – Lloyd, Varig, Rico, Meta, Tam, Cielos, Variglog, Absa – Tráfego Brasil/Venezuela – anos 2003 a 2006.
- México – Varig e Aeroméxico - Tráfego Internacional – anos 2003, a 2007.
- Colômbia – Varig, Avianca, Atlas e Absa – Tráfego Brasil/Colômbia – anos 2003 a 2006.
- França – Air France, Varig e Tam – Tráfego Brasil/França (2003, a 2006).
- Peru – Varig, Tacaperu, Cielos, Atlas, Absa, Polar – Tráfego Internacional – anos 2003 a 2007.
- Argentina – Varig, Aerolíneas, British, Lufthansa, Gol, Tam, BRA, Air France, Absa, Federal, Lanchile, Tam Mercosur, Pluna, United Parcel, Swiss – Tráfego Internacional Brasil/Argentina – 2003 a 2006.
- Canada – Air Canada - Tráfego Internacional – anos de 2003 a 2006 e 1º semestre de 2007.
- Chile – Absa, Air France, Lanchile, Lanexpress, Atlas, Pluna, Federal, Polar, Tam, Varig, Lufthansa, Mas Air, Swiss, Tam Mercosur - Tráfego Internacional – anos 2003 a 2006 e 1º semestre de 2007.
- Japão – Japan Airlines e Varig – Tráfego Internacional – 2003 a 2006.
- Panamá – Copa – Tráfego Internacional – anos 2003 a 2006
- Paraguai – American, Tam Mercosur, Varig, Tam, Absa – Tráfego Internacional – 2003 a 2006.
- Uruguai – Aerolíneas, Air Euro America, Federal, Gol, Pluna, Tam, Varig – Tráfego Internacional – anos 2003 a 2006.
- Holanda – KLM e Varig – Tráfego Internacional – anos de 2003 a 2006.
- Alemanha – Lufthansa, Lufthansa Cargo, Varig, Absa - Tráfego Internacional – anos de 2003 a 2006.
- Países Escandinavos (Suécia, Dinamarca) – Varig – Tráfego Internacional – anos de 2003 a 2006.

(vi) Fornecimento de informações a Organismos Internacionais:

Envio dos formulários referentes aos anos de 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 e 2006 da OACI – Organização de Aviação Civil Internacional– (A1, B, C e D1), formulários 2006 da CLAC – Comissão Latino Americana de Aviação Civil

(vii) Consultas não-estruturadas:

- Levantamento de origem destino Doméstico 2005 a junho de 2007.
- Levantamento de origem destino Internacional 2005 a junho 2007.
- Tráfego Internacional - Vôos com origem destino em Montevidéu – 2005 e 2006.
- Tráfego Internacional – empresas estrangeiras, quantidade de carga transportada - 2005 a 2007.
- Movimento de aeroportos 2006 e 1º semestre de 2007.
- Ponte Aérea mensal do ano de 2005 e 2006 – 1º semestre 2007.
- Tráfego Internacional - Vôos cargueiros ano de 2006.
- Informações de pousos e decolagens para DIPAA.
- Resposta a solicitações dos formulários on-line que geraram consultas a base de dados encaminhados pela ASCOM (90 e-mails).
- Pedido de estatísticas de Tráfego Empresas Brasileiras 2005 e 2006.
- South African Airways – série histórica de passageiros quilômetros-transportados.
- Consultoria na Venezuela – tráfego internacional Brasil x Venezuela
- Goldman Sachs – informações sobre aviação brasileira
- Embaixada da Espanha – Dados de tráfego entre Brasil e Espanha
- Coordenadoria de comercio Exterior - Subsecretaria de Assuntos Internacionais – dados de tráfego Brasil/EUA
- ABAG – tráfego aeroporto de São Paulo – 1990 a 2006.
- Absa – origem destino doméstico 2006
- Ministério da Justiça - Secretaria de Direito Econômico – origem destino, taxa de ocupação dos vôos de 2001 a 2006.
- EMBRATUR - série histórica recente com o número de assentos disponíveis em vôos internacionais operados por companhias estrangeiras.
- TAF – origem destino doméstico 2005 e 1º semestre de 2007.
- SNEA - dados de pax embarcados nos vôos internacionais de 2006.
- Faculdade Estácio de Sá de Santa Catarina – dados de aviação 2005 e 2006.
- Total Linhas Aéreas – quantidade de cidades servidas.
- Banco Bradesco – Anuário 2005.
- Estudante de Pós Graduação São Paulo – taxa de ocupação dos vôos.

✓ **Produção, Registro e Controle do sistema BAV/HOTRAN:**

(i) HOTRAN:

- 1 – Recebimento e análise de HOTRAN's Nacionais e Internacionais para inclusão e cancelamento no Sistema MAPPER. No 1º semestre de 2007 foram recebidos 434 GPR (Guia de Processamento) totalizando 1.500 HOTRAN, contendo 6.000 vôos para inclusão e 70 para cancelamento. Foram alterados aproximadamente 60 vôos para acertos, solicitados através de partes dos setores específicos.
- 2 – Monitoramento de consistência da Base de Dados de HOTRAN no Sistema MAPPER.
- 3 – Disponibilização em PDF e Excel, do Banco de Dados de HOTRAN no site da ANAC, para consulta e download pelas empresas aéreas, atualizado diariamente.

(ii) BAV:

Recebimento, crítica e processamento semanal do Boletim de Alteração de Vão (BAV). Essa atividade produziu cerca de 11.000 registros semanais, dos quais 250 em média estavam incorretos, necessitando de acertos que são feitos através do contato direto com as empresas envolvidas. De janeiro a setembro foram aproximadamente 572.000 registros, sendo que 7.400 apresentaram inconsistência. Através do BAV são gerados arquivos para que o SUCOTAP gere a cobrança das Tarifas Aeroportuárias.

(iii) VRA:

Produção semanal do banco de dados denominado VRA (Vão Regular Ativo), através do cruzamento dos bancos de dados do HOTRAN, com o banco de dados do BAV. O VRA traz informações etapa a etapa sobre os movimentos das empresas aéreas, tais como os atrasos e cancelamentos, bem como as justificativas das empresas para tais ocorrências. Produção e remessa do arquivo de VRA ao SUCOTAP.

(iv) Desempenho Técnico-Operacional do Sistema de Aviação Regular:

Produção e divulgação mensal dos Índices de Regularidade, de Pontualidade e de Eficiência Operacional, global e por vôos, das Empresas Brasileiras de Transporte Aéreo Regular, utilizando o banco de dados do VRA. Geração dos índices acumulados dos últimos três meses, cujo principal objetivo é analisar se a regularidade das empresas está de acordo com a legislação específica.

(vi) Consultas não-estruturadas:

- Levantamentos diversos para a GOPD;
- Dados para a Gerência de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos;
- Controle e armazenamento das informações das SAC, SITAR;
- Levantamento de dados para a SEP;
- Levantamento de dados para análise e confecção de respostas para **60** processos jurídicos e causas cíveis.

(vii) Pedidos de crédito:

Recebimento, análise e parecer sobre **09** Solicitações de Crédito oriundas do SUCOTAP.

✓ **Análises e projeções:**

- 1 – Análise mensal dos Dados Comparativos Avançados das Empresas Brasileiras do Transporte Aéreo Regular, referentes às linhas aéreas domésticas e internacionais;
- 2 – Acompanhamento e análise a evolução mensal do tráfego aéreo doméstico e Internacional;
- 3 – Elaboração mensal das projeções de curto prazo acerca do desenvolvimento do tráfego aéreo brasileiro, nos âmbitos doméstico e internacional;
- 4 – Acompanhamento da média móvel de 12 meses do aproveitamento da indústria do transporte aéreo, referente ao mercado doméstico, ao final de cada mês;
- 5 – Elaboração mapas, através de um sistema de informações geográficas, com o objetivo de realizar estudos das malhas das empresas, das linhas, dos aeroportos e etc.

✓ **Divulgação via Site da ANAC**

- Dados comparativos avançados (mensal);
- Anuário do transporte aéreo (anual);
- Relatório Semestral do Transporte Aéreo (semestral);
- Índices de Regularidade, Pontualidade e Eficiência Operacional (mensal);
- Base de Dados de HOTRAN (diário).

✓ **Assuntos Diversos:**

1 – Elaboração da Minuta de Revisão da IAC 1502 - Cálculos dos Índices de Pontualidade, Regularidade, e Eficiência Operacional, respectivamente (em andamento)

2 – Elaboração da Minuta de Revisão da IAC 1504 - Procedimentos para o Registro de Alterações em Vôos de Empresas de Transporte Aéreo Regular (em andamento). 3 – Elaboração da Minuta de Revisão da IAC 1505 - Normas para Informatização dos Dados Estatísticos das Empresas Brasileiras de Transporte Aéreo Regular (em andamento).

4 – Elaboração da Minuta de Revisão da IAC 1506 - Normas para Informatização dos Dados Estatísticos das Empresas Estrangeiras de Transporte Aéreo Regular (em andamento).

5 – Elaboração da Minuta da IAC 1508 – Normas para Coleta e Processamento de Informações Estatísticas do Sistema de Dados Comparativos Avançados de Tráfego Aéreo (em andamento).

6 – Elaboração da Minuta da IAC 1509 – Procedimentos para Coleta e Processamento de Dados de Frota e de Pessoal das Empresas Brasileiras de Transporte Aéreo Regular, Não-Regular Suplementar e as Empresas de Táxi-Aéreo Operando Ligações Sistemáticas (em andamento).

7 – Participação de 14 Inspac da GPDI no Plano de Fiscalização Intensiva de Aeroportos às empresas nos Aeroportos de Guarulhos, Brasília, Congonhas, Galeão e Curitiba.

8 – Elaboração de Relatórios diários de atrasos e cancelamentos para os 12 aeroportos críticos, atividade que vem sendo realizada desde o início da crise em dezembro de 2006, utilizando informações colhidas pela SAC e o banco de dados da INFRAERO.

✓ **Notificações de Infração:**

Emissão de 35 notificações de Infrações referentes a irregularidades no preenchimento e falta de envio do BAV e inadimplência no envio de dados estatísticos. Das 35 Notificações emitidas foram gerados 08 processos de multas.

- Gerência-Geral de Operações de Serviços Aéreos -GGOP

Atividades do setor de Serviços Aéreos Regulares segmento doméstico - (SSAR) - jan a set 2007

1 – Assessoria nos trabalhos da Comissão de Coordenação de linhas aéreas regulares (COMCLAR) – Reuniões Realizadas = 37

2 – Soluções de pedidos apresentados = 469, sendo 408 pedidos de Linhas Aéreas Regulares; 12 de Ligações Aéreas Sistemáticas (LAS) e 49 de Linhas Aéreas Internacionais.

a) Pedidos Analisados:

- Total de Pedidos = 394/420 (Incluindo Linhas Aéreas Regulares Domésticas e Ligações Aéreas Sistemáticas - LAS)

- Linhas aéreas regulares:

ABAETÉ =	02 - correspondendo a 0,5% do movimento;
AIR MINAS =	09 – correspondendo a 2,3% do movimento;
ATLÂNTICO =	00 – correspondendo a 0,00% do movimento;
BRA=	19 – correspondendo a 4,80% do movimento;
CRUISER =	08 – correspondendo a 2,0% do movimento;
GOL =	117 – correspondendo a 29,7% do movimento;
MASTER TOP =	01 – correspondendo a 0,03% do movimento;
MEGA =	00 – correspondendo a 0,00% do movimento;
META =	04 – correspondendo a 1,0% do movimento;
NHT =	21 – correspondendo a 5,3% do movimento;
OCEANAIR =	20 – correspondendo a 5,1% do movimento;
PANTANAL =	04 - correspondendo a 1,0% do movimento;
PASSAREDO =	08 - correspondendo a 2,0% do movimento;
PUMA AIR =	05 - correspondendo a 1,3% do movimento;
RICO =	14 - correspondendo a 3,6% do movimento;
SETE =	02 - correspondendo a 0,5% do movimento;
SKYMASTER =	03 - correspondendo a 0,3% do movimento;
TAF=	09 - correspondendo a 2,3%; do movimento
TAM =	62 – correspondendo a 15,7% do movimento;
TEAM =	14 correspondendo a 3,6% do movimento;
TOTAL =	36 – correspondendo a 9,7% do movimento;
TRIP =	18 - correspondendo a 4,6% do movimento;
VRG =	13 - correspondendo a 3,3% do movimento;
WEBJET=	19 - correspondendo a 4,8% do movimento.

OBSERVAÇÕES:

MAIOR NÚMERO DE PEDIDOS: efetuado pela GOL, que no segundo semestre de 2006, participou com 22,89%, num total de 46 pedidos; e no período de janeiro a setembro de 2007, com 29,7% do movimento, num total de 117.

MENOR NÚMERO DE PEDIDOS: efetuado pelas empresas PANTANAL e MEGA, com 01 pedido cada, no segundo semestre de 2006; e no período de janeiro a setembro de 2007, as Empresas MEGA e ATLÂNTICO não apresentaram um pedido sequer, tendo participação igual a “zero”. (menor número de solicitações).

b) LIGAÇÕES AÉREAS SISTEMÁTICAS (LAS):

TOTAL DE PEDIDOS = 12

AMÉRICA AIR = 02;

LITORÂNEA = 04;

RIO BRANCO = 05.

TAIL = 01

PEDIDOS APROVADOS = 360 (segmento doméstico/LAS) - AQUI

PEDIDOS INDEFERIDOS:

LINHAS AÉREAS REGULARES: 21 pedidos

OBSERVAÇÃO: A Empresa GOL participou com 28,6% desse total, com 06 pedidos indeferidos; e

LIGAÇÕES AÉREAS SISTEMÁTICAS: 01 pedido.

PEDIDOS ARQUIVADOS: LINHAS AÉREAS REGULARES: 24 pedidos

OBSERVAÇÃO: As Empresas BRA e GOL participaram com 12,6% desse total, com 03 pedidos arquivados, cada; e

LIGAÇÕES AÉREAS SISTEMÁTICAS: 04 pedidos.

B) SEGMENTO INTERNACIONAL:

TOTAL DE PEDIDOS = 49

ABSA = 05;

BRA = 02

GOL = 06;

TAF = 01;

TAM = 14;

TOTAL = 01

VRG = 11, e

VARIGLOG = 09.

OBSERVAÇÃO:

No período de janeiro a setembro de 2007, a empresa TAM registrou o índice de maior participação com 14 pedidos, correspondendo a 28,6% do movimento.

A VRG e a TAM, foram as empresas com maior participação no segundo semestre de 2006, com 11 pedidos cada.

ATIVIDADES DA ROTINA ADMINISTRATIVA

Ofícios elaborados = NENHUM;

Partes elaboradas = NENHUM;

Despachos elaborados = NENHUM;

FAX elaborados = 789;

E-MAIL transmitidos = 920

Análises de irregularidades de empresas = 341. As empresas que mais cometeram irregularidades foram a GOL, OCEANAIR e BRA. Os números por empresas são os seguintes:

ABAETÉ = 01;
PUMA AIR = 01;
SKMASTER = 02;
VRG = 06;
ATLÂNTICO = 01;
GOL = 151;
META = 01;
OCEANAIR = 75;
TAM = 32;
WEBJET = 01;
BRA = 67;
HERINGER = 02;
PANTANAL = 01.

Análise de consultas e solicitações de linhas aéreas por pessoas físicas, jurídicas e entidades civis (Públicas e Privadas) = 37 ocorrências;
Análise de reclamações de empresas devido a não aplicação descontos nas tarifas da infraestrutura aeronáutica = NENHUMA;
Análises de Contrato de Arrendamentos = NENHUM;
Análises de processos COTAC = NENHUM.
OBSERVAÇÃO: De acordo com orientação emanada do Exmo. Sr. Chefe do Subdepartamento de Serviços Aéreos, este Setor deixou efetuar tais análises, a partir de 2005.
Análises de Contratos da ECT = NENHUMA;
Visitas Técnicas para constituição de empresas aéreas regulares e ações de pré-concessão = 01;
Visitas Técnicas rotineiras em empresas concessionárias = 02;
Visita Técnica em Aeroporto/SERAC/SAC = NENHUMA
Análises de reclamações de empresas pelo não pagamento de suplementação tarifária = NENHUMA;
Relatório de Visitas Técnicas = 02;
Análises de Processos de Similaridade de Vôo = 02;
Análises de processos de constituição de empresas = 04;
Estudos especiais para assessoria do Chefe da GOPD = 43
Análise de situação operacional de empresas aéreas = 03
Atendimentos de consultas dos elos do Sistema de Aviação Civil = 04;
Análise de pedidos de informações sobre LIGAÇÃO AÉREA SISTEMÁTICA= 02.

TRABALHOS TÉCNICOS

Estudos de atualização da REGULAMENTAÇÃO e elaboração de propostas (NOVA SISTEMÁTICA DE AUTORIZAÇÃO DE ALTERAÇÃO TEMPORÁRIA DE VÔOS / SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE HOTRAN, REGULAMENTAÇÃO DO "GECOL", REGULARIZAÇÃO DAS EMPRESAS REGULARES DE CARGA, ATUALIZAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO DO "SITAR" E DA "COMCLAR");
Coordenação da programação dos vôos da FESTA DE PARINTINS /AM / 2007;
Estudos de acompanhamento dos índices mensais de REGULARIDADE/PONTUALIDADE = Suspensos;
Participações em palestras no Instituto de Aviação Civil = 01;
Participações em Congressos e Seminários = NENHUMA; e
Elaboração de estudos de levantamentos e acompanhamento da evolução de oferta, da demanda e índices de aproveitamentos de rotas de interesse para o transporte aéreo e o público usuário - Suspensos

ASSESSORIA NOS TRABALHOS DO GRUPO ESPECIAL DE COORDENAÇÃO DE LINHAS (GECOL)

REUNIÕES REALIZADAS = 34

Atividades do setor de Serviços Aéreos não-regulares segmento doméstico - (SSNR) - jan a set 2007

ATIVIDADE	QUANTIDADE
Participação nas reuniões do GECOL	30
Inspeções Realizadas	06
Documentos Recebidos e Analisados	117
Fax enviados	88
E-mail enviados	885
E-mail recebidos	1.215
Processos Administrativos Montados e Arquivados	88
Análise e Elaboração de Relatório de Notificação de Infração	13

Atividades do Setor de Notificação de Infrações - (SNIN) - jan a set 2007

PERÍODO: JANEIRO À SETEMBRO/2007
E-MAILS RECEBIDOS DA INFRAERO: 49 (notificações@anac.gov.br)
AUTOS DE INFRAÇÕES RECEBIDOS DAS SAC Recife/Aracajú/J.Pessoa: 82
NOTIFICAÇÕES DA GOPD (SSAR) REGISTRADAS E EXPEDIDAS :95
NOTIFICAÇÕES E AUTO DE INFRAÇÕES CONCLUÍDAS, ENTREGUES AO SETOR DE MULTAS - GGFS: 146
NOTIFICAÇÕES CONCLUÍDAS A SER ENVIADAS PARA O SETOR DE MULTAS - GGFS: 13
NOTIFICAÇÕES EM ANÁLISE PARA EMISSÃO DE PARECER TÉCNICO: 34
NOTIFICAÇÕES AGUARDANDO PARECER TÉCNICO: 39
RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÃO PARA LAVRAR AUTO DE INFRAÇÃO: 39

Atividades da Secretaria da Comclar e Alocação De Horários De Slot – (Scah), desenvolvidas de Janeiro a Setembro De 2007

A SCAH é o Setor encarregado de receber os pedidos das empresas aéreas que tramitam na COMCLAR. O trâmite nesta Comissão é o envio desses pedidos aos órgãos consultivos (SSO, GGIP, GGOF, DECEA, SIE e INFRAERO), mais o recebimento das devidas análises dos consultivos para que sejam enviadas à SSAR (vãos nacionais) ou GOPI (vãos internacionais), para autorização ou arquivo dos processos, como também, preparar as Pautas e as Atas das reuniões do GECOL.

Até setembro de 2007 foram recebidos 703 ofícios, para trâmite na COMCLAR .

Desses 703 ofícios, 447 foram necessárias análises de Slot nos aeroportos controlados por este sistema (Pampulha, Brasília, Congonhas, Santos Dumont e Guarulhos), sendo que cada ofício contempla vários HOTRAN com seus respectivos vôos.

Para cada ajuste de malha, é necessária a confecção de estatísticas, envolvendo distribuição de slot por empresa em cada um desses aeroportos, relação de vôos atuais com outros novos, localidades servidas por esses aeroportos, vôos específicos de cada empresa, capacidades instaladas em cada aeroporto, estudos compactados de horários, entre outras afins.

Toda semana, às quintas-feiras, é realizada uma reunião do GECOL, com todos os representantes das empresas aéreas, onde são tratados assuntos afins aos pedidos que tramitam na COMCLAR e outros pertinentes a aviação em geral, onde, a SCAH assessora a GOPD em relação da situação dos pedidos em tramitação.

No período de janeiro a setembro de 2007 já foram realizadas 33 reuniões do GECOL, sendo confeccionadas 33 pautas e 33 atas.

A seguir está uma planilha com a distribuição dos pedidos que deram entrada nesta COMCLAR, para o desenvolvimento das Atividades até outubro de 2007.

PLANILHA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA SCAH – JAN – SET 2007			
EMPRESA	COMCLAR	SLOT	OBSERVAÇÃO
ABAETÉ	3 OFÍCIOS		
ABSA	2 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
AIR MINAS	12 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
AMERICA AIR	05 OFÍCIOS		
BRA	45 OFÍCIOS		
CRUISER	14 OFÍCIOS		
GOL	162 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
HERINGER	01 OFÍCIO		
LITORANEA	9 OFÍCIOS		
MASTER TOP	03 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
META	06 OFÍCIOS		
NHT	47 OFÍCIOS		
ONE	32 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
PASSAREDO	10 OFÍCIOS		
PANTANAL	05 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
PUMA AIR	04 OFÍCIOS		
RICO	19 OFÍCIOS		
RIO BRANCO	06 OFÍCIOS		
SETE	2 OFÍCIOS		
SKY MASTER	5 OFÍCIOS		
TAM	118 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
TAF	13 OFÍCIOS		
TAIL TAXI AÉREO	01 OFÍCIO		
TEAM	15 OFÍCIOS		
TOTAL	47 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
TRIP	20 OFÍCIOS		
VARIG LOG	16 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
VARIG	50 OFÍCIOS	SLOT	Análise de horários
WEB JET	31 OFÍCIOS		

Atividades do setor de Táxi Aéreo e de Serviços Aéreos Especializados – Desenvolvidas de Janeiro a Setembro de 2007

1. Observações iniciais:

1.1 - Este relatório abrange apenas o período de 01 de janeiro a 30 de setembro de 2007, pois sua antecipação foi solicitada pela Superintendência de Serviços Aéreos. Neste período, a Divisão teve ligação funcional com a Gerência-Geral de Outorgas e com a Gerência-Geral de Operações de Serviços Aéreos.

1.2 - Tendo em vista a criação desta Divisão, em meados de 2007, passando a ter ligação funcional com a Gerência-Geral de Operações de Serviços Aéreos (GGOP), separando-a da Gerência-Geral de Outorgas (GGOS), o relatório faz referência às atribuições administrativas e operacionais afetas a estes dois setores. O relatório se fundamenta, também, ao PTA 2007 da GGOS.

1.3 - O Regimento Interno da Agência Nacional de Aviação Civil não prevê a existência da Divisão de Táxi Aéreo e de Serviços Aéreos Especializados. Entretanto, considerando os aspectos operacionais e a especificidade dos serviços, distintos dos serviços regulares de transporte aéreo, optou-se por criar um setor de controle operacional, assim como existia anteriormente, cuja atuação, à época, foi benéfica para as empresas aéreas. Naquela ocasião, existiam seis Divisões ligadas ao Subdepartamento de Serviços Aéreos, todas situadas no mesmo nível funcional: Divisão de táxi aéreo e de serviços aéreos especializados; Divisão de serviços aéreos regulares; Divisão de assuntos econômicos; Divisão de assuntos internacionais; Divisão de assuntos estatísticos e Divisão de processamento de irregularidades. O setor, agora criado, não trata das atribuições da área específica da outorga, ou seja, do ato administrativo que autoriza as empresas a comercializar serviços aéreos públicos, mas do controle operacional e da qualidade na execução destes serviços, assim como do cadastro das empresas autorizadas, da proposta para elaboração de normas sobre estes serviços, além de outras atividades administrativas.

2 - Finalidade do Relatório Anual de Atividades:.

Mostrar as atividades operacionais e administrativas, desenvolvidas até o final de setembro de 2007, pela Divisão de Táxi Aéreo e de Serviços Aéreos Especializados e orientar a elaboração do Programa de Trabalho para o ano de 2008 (PTA 2008).

3 - Atribuições previstas no Regimento Interno da Agência Nacional de Aviação Civil para a Divisão de Táxi Aéreo e de Serviços Aéreos Especializados:

Considerando a inexistência formal desta Divisão, não há atribuições específicas para o setor, definidas naquele Regimento. Assim, enquanto permanecer a presente situação, a Divisão manterá sua ligação funcional com a GGOP, executando as atividades de controle operacional, através de inspeções. Atualizará, ainda, o cadastro das

empresas, empregando os recursos informatizados existentes e expedirá os pareceres solicitados pela GGOS para subsidiar os atos administrativos sobre autorizações e alterações contratuais, valendo-se das informações contidas no MAPPER. Além destes afazeres, irá administrar as ações ligadas a táxi aéreo e serviços aéreos especializados, tais como: análise da “busca prévia” referente à razão social pedida pelas empresas que pretendem se constituir; análise e informações dos “processos COTAC”; alimentação da INTERNET com informações sobre a relação de empresas autorizadas, inclusive as regulares; controle documental e arquivo, empregando o DOCMAM, além de outras atividades ocasionais.

Tendo em vista que os serviços aéreos são também, em alguns casos, autorizados por outras áreas públicas, cabe a essa Divisão coordenar a realização dos diversos serviços. Desse modo, irá coordenar as ações com o Ministério da Agricultura e Abastecimento (MAPA), em relação às empresas agrícolas, com o Ministério da Defesa, em relação a aerolevantamento e com a Polícia Federal, em relação a apoio aéreo.

4 - Recursos disponíveis para a realização do trabalho:

4.1 - Recursos Humanos: No período considerado, trabalharam nesta Divisão seis pessoas, sendo que uma delas foi transferida para Brasília, logo no início do ano. A qualificação dos funcionários é adequada, resultando em trabalhos eficientes e compatíveis com as atribuições previstas. Considerando que as atribuições foram reduzidas neste período, assim que as atividades forem retomadas em sua plenitude, haverá necessidade de outras pessoas. Entretanto, o número atendeu às necessidades, principalmente pela existência de recursos informatizados e de equipamentos para suporte administrativo, auxiliando no controle das empresas. Caso o programa SINTAC seja concluído, haverá meios à disposição de todos os funcionários para melhor controlar as empresas autorizadas.

Para cumprir o Programa de Trabalho da GGOS para 2007, a Divisão teve a contribuição das seguintes pessoas:

Nome	Função	Origem	Cursos	Experiência Av. Cv.	Férias 2007	Local trabalho
José P. Carneiro	Assessor	Projeto	INSPAC	18 anos	Nov	RJ/sala 713
Nádia Gomes	Secretária	Infraero	INSPAC	23 anos	Julho	RJ/sala 713
Nilton Silva	Advogado	Projeto	INSPAC	21 anos	Jun/Dez	RJ/sala 711
*Francisco Cordeiro	Advogado	Civil	INSPAC	28 anos	Janeiro	BR
Ailson S. Martins - 1S	Analista	Militar	INSPAC	16 anos	Julho	RJ/sala 711
Sônia M ^a S. Gouveia	Analista	Analista	INSPAC	28 anos	Jul/Jan	RJ sala 711

* Encontra-se em Brasília.

5 - Atividades desenvolvidas em 2007:

5.1 - Disponibilidade de informação pela Internet: A Seção de Controle manteve atualizados os dados disponibilizados para os usuários via INTERNET, com informações sobre constituição de empresas aéreas, modelos de contratos sociais, relação de todas as empresas de serviços aéreos regulares, não-regulares, táxi aéreo e serviços aéreos especializados.

5.2 - Participação em cursos e treinamentos: Instrutores da Divisão ministraram cursos e treinamentos na Superintendência de Estudos, Pesquisas e Capacitação para a Aviação Civil (SEP) e em Belém. Estes cursos e treinamentos visam preparar pessoal das Gerências Regionais para inspecionar empresas aéreas.

Total de diárias: 06 (Belém – 2 funcionários em 3 dias)

5.3 - Aproximação com as empresas: Ficou comprovado que muitas empresas apresentam desempenho abaixo do esperado e não cumprem a regulamentação em vigor, principalmente, por desconhecimento das exigências dos diversos setores da ANAC. Neste sentido, buscou-se a interação com as empresas, apresentando a regulamentação normativa e outras informações úteis através dos meios de comunicação disponíveis, inclusive INTERNET. Foi importante assessorar os empresários para que desenvolvessem suas atividades de acordo com as normas aprovadas.

5.4 - Participação em Congressos: Funcionário da Divisão participou como palestrante, nos Congressos do Sindicato das Empresas de Aviação Agrícola, realizados em Cachoeira do Sul e em Uberlândia.

Total de diárias: 06 (Cachoeira do Sul e Uberlândia – 1 funcionário em 6 dias).

5.5 - Participação em visita técnicas nas Gerências Regionais: De acordo com o Programa de Trabalho para 2007, funcionários da Divisão participaram das visitas técnicas realizadas em Manaus, Recife e São Paulo.

As visitas técnicas têm o propósito verificar e corrigir a atuação dos inspetores das Gerências Regionais, quando atuando nas empresas aéreas.

Total de diárias: 27 (Manaus, Recife e São Paulo – 3 funcionários em 9 dias).

5.6 - Participação em reuniões: Participação em reunião no Ministério da Agricultura e Abastecimento (MAPA), em Brasília, para tratar de assuntos de aviação agrícola e na Superintendência de Serviços Aéreos, também em Brasília.

Total de diárias: 04 (Brasília – 1 funcionário em 4 dias).

5.7 - Realização de inspeções em empresas aéreas: No período, foram realizadas 09 inspeções em empresas aéreas, visando à liberação da autorização operacional.

Total de diárias: 42 (várias localidades – 03 funcionários em 09 inspeções).

6 - Documentação analisada e expedida no período:

6.1 - Pareceres: Em 2007, a partir de agosto até 30 de setembro, quando os pareceres começaram a ser numerados, foram expedidos 89 pareceres sobre empresas aéreas, visando alterações contratuais e renovação operacional, uma média aproximada de 43 ao mês.

6.2 - Ofícios: Expedidos 06 ofícios, no período, para vários setores.

6.3 - Memorandos: Expedidos 21 memorandos, no período, sobre diferentes assuntos.

6.4 – Fax: Foram expedidos 142, em sua maioria, respondendo às empresas sobre busca prévia e cumprimento de exigências.

6.5 - Processos COTAC: Os processos tramitam pela Divisão para verificar exigências na importação de aeronaves e equipamentos aeronáuticos. São analisados, verificando irregularidades da empresa nos aspectos operacional e de autorização das empresas. No período, foram analisados 70 (setenta) processos, envolvendo os mais variados modelos de aeronaves e equipamentos.

6.6 – Resumo de documentação administrativa:

Tipo de documento	Total
Pareceres	89 (jul/ago)
Ofícios	06
Memorandos	21
Fax	142
Total Geral	258

6.7 Resumo de despesas com diárias:

Missão	Local	Nº de Funcionários	Diárias
Cursos e treinamentos	Belém	02	06
Congressos	Cachoeira do Sul - Uberlândia	01	06
Visitas técnicas	Manaus – Recife – São Paulo	03	27
Reuniões	Brasília	02	04
Inspeções em empresas	Várias localidades	03	42
	Total de diárias	-	85

Como fator de planejamento e considerando a origem diversa dos funcionários, pode-se calcular o valor médio da diária como sendo R\$ 140,00. Assim, até 30 de setembro, as despesas somaram R\$ 11.900,00.

7. Conclusão:

As atividades da Divisão se mantiveram, em 2007, muito aquém de suas necessidades funcionais para acompanhar, adequadamente, a atuação das empresas de táxi aéreo e de serviços aéreos especializados, tanto nos aspectos documentais, como na comprovação da qualidade dos seus serviços.

Lamentavelmente, atribuições foram suprimidas e esvaziado o quadro de funcionários, com flagrante prejuízo para o controle das empresas e, conseqüentemente, para a aviação civil.

Espera-se que, para o ano de 2008, suas atividades voltem ao nível adequado, com a reestruturação da Divisão, tornando-a compatível com sua importância e, como tal, o Programa de Trabalho para 2008 (PTA 2008) está sendo proposto.

8. Relatório das Atividades Realizadas 2007

8.1 – GOPI-1

- Ministrar palestras nos Cursos de INSPAC em Manaus e Porto Alegre;
- Reuniões com as empresas aéreas para organizar período de obras e adequação de slots no aeroporto de Guarulhos.
- Participação no grupo de trabalho para os preparativos da 36ª Assembléia da OACI.
- Emissão de rádios de autorização de vôos, contendo vôos charter de passageiros e/ou carga, sobrevôo, vôos extras de passageiros e/ou carga e alterações de vôos regulares, totalizando 2509 autorizações:

JANEIRO	319
FEVEREIRO	228
MARÇO	311
ABRIL	328
MAIO	239
JUNHO	259
JULHO	224
AGOSTO	236
SETEMBRO	167
OUTUBRO	198

Empresas estrangeiras que iniciaram operação para o Brasil - 1(LIVINGSTON)
Empresas que aumentaram suas frequências para o Brasil:
IBERIA, AIR CHINA, AIR FRANCE, TACV, BRITISH AIRWAYS, CONDOR,
AIR EUROPA, COPA

- Destinos iniciados por empresas brasileiras:

GOL	Bolívia
TAM	Itália, Venezuela
VARIG	Itália, França

8.2 – GOPI-2

- Emissão de 390 autorizações de vôos prorrogação, traslado-ferry, manutenção, demonstração e entrega de aeronaves EMBRAER.
- Inclusões de dados sobre aeronaves no Sistema MAPPER – 958
- Processos COTAC – 187

8.3 – GOPI-3

- **Participação como membro da equipe que levantou dados que possibilitaram uma avaliação prévia da operação de empresas aéreas nos períodos de alta demanda, tendo como resultado o Relatório de Monitoramento apresentado à Diretoria Colegiada da ANAC.**
- Participação no sub-grupo de trabalho sobre a integração física da América do Sul no tocante às tarifas aéreas internacionais praticadas na região.
- Fiscalizações nos aeroportos no trato afeto às condições de aplicação das tarifas aéreas internacionais.
- Análise de processos relativos às tarifas aéreas Internacionais.

9. CONCLUSÃO

Este Plano de Trabalho Anual pretende apresentar o planejamento das principais metas a serem desenvolvidas por esta Gerência no decorrer de 2008.

Além disso, destacam-se as necessidades de recursos humanos, de capacitação dos funcionários e da aquisição de recursos materiais.

Ademais, em decorrência de não ter sido cumprido o calendário de Visitas Técnicas às empresas aéreas e demais órgãos vinculados às atribuições dessa Gerência, o PTA em tela estabelece um cronograma que permite, no mínimo, duas inspeções e visitas técnicas por mês nas transportadoras aéreas.

Do acima exposto, fica expressa a necessidade de participação desta Gerência nas atividades descritas, a fim de que se dê continuidade aos trabalhos desenvolvidos com transparência, capacitação, qualidade, rapidez e eficiência.

Gerência-Geral de Outorga de Serviços Aéreos
GGOS

PORTARIAS DE FUNCIONAMENTO JURÍDICO

SAE			
EMPRESA	PORTARIA/AUTORIZAÇÃO - Nº/DATA	EMPRESA	PORTARIA/RENOVAÇÃO - Nº/DATA
IGB - SERVIÇOS AÉREOS ESPECIALIZADOS LTDA	391 - 19/04/2007	ORBISAT DA AMAZÔNIA, INDÚSTRIA E AEROLEV. S.A.	578 - 14/06/2007
BALSAS AVIAÇÃO AGRÍCOLA LTDA	494 - 24/05/2007		
EAST COAST PUBLICIDADE AÉREA LTDA	495 - 24/05/2007		
VÔO CERTO AVIAÇÃO AGRÍCOLA LTDA	496 - 24/05/2007		
WW SERVIÇOS AERO AGRÍCOLAS LTDA	555 - 06/06/2007		
LIVE NEWS AEROREPORTAGEM LTDA	579 - 14/06/2007		
SEB-AIR AVIAÇÃO AGRÍCOLA LTDA	782 - 16/07/2007		
PERFORMANCE SERVIÇOS AÉREOS LTDA	783 - 16/07/2007		
GEOPEC AEROLEV. GEOFÍSICOS LTDA	785 - 16/07/2007		
AEROAGRÍCOLA CITON LTDA	786 - 16/07/2007		
VIEIRA AVIAÇÃO AGRÍCOLA LTDA	829 - 08/08/2007		
AMAZON AERO AGRÍCOLA LTDA	875 - 15/08/2007		
ALTERNATIVA AERO AGRÍCOLA LTDA	931 - 04/09/2007		
LAERTE AVIAÇÃO AGRÍCOLA LTDA	008 - 11/01/2007		
		TOTAL	1
TOTAL	14		

PORTARIA JURÍDICA	
TIPO	TOTAL
SAE	14
TÁXI AÉREO	29
REGULAR INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS	0
REGULAR INTERNACIONAL DE CARGA	0
REGULAR NACIONAL DE PASSAGEIROS	0
REGULAR NACIONAL DE CARGA	0
NÃO REGULAR NACIONAL PASSAGEIROS	0
NÃO REGULAR NACIONAL CARGA	1
TOTAL	44

PORTARIA JURÍDICA		
EMPRESA	NOVA AUTORIZAÇÃO	RENOVAÇÃO
SAE	13	1
TÁXI AÉREO	18	11
REGULAR INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS	0	0
REGULAR INTERNACIONAL DE CARGA	0	0
REGULAR NACIONAL DE PASSAGEIROS	0	0
REGULAR NACIONAL DE CARGA	0	0
NÃO REGULAR NACIONAL PASSAGEIROS	0	0
NÃO REGULAR NACIONAL CARGA	1	0
TOTAL = 44	32	12
		44

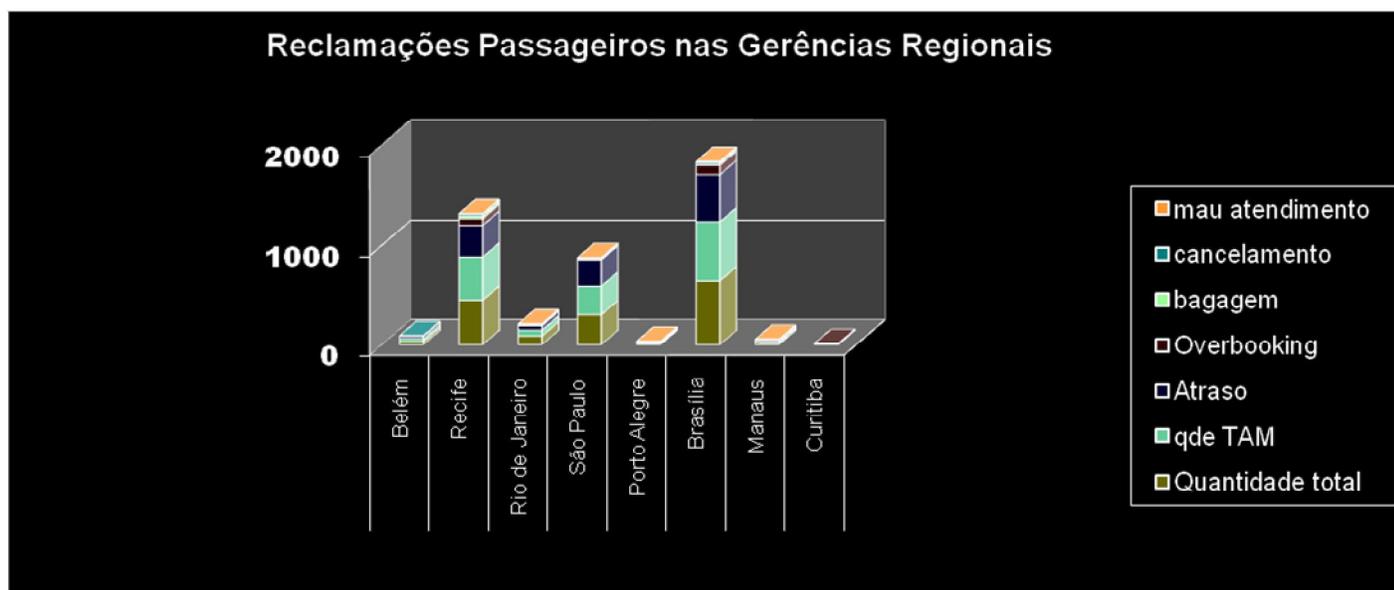
Gerência-Geral de Fiscalização de Serviços Aéreos - GGFS

Tarefas realizadas em 2007

1- Relatório TAM - Crise aérea dezembro 2006

Reclamações de Passageiros no período de 21 à 25/12/2006.

TAM								
Gerências	Estado	Qde total de ISR's	Qde total TAM	Atraso	overbooking	bagagem	cancelamento	Mau atendimento
Ger 1 -	Belém	30	30	24	4	0	2	0
Ger 2-	Recife	447	434	318	68	26	18	4
Ger 3 -	Rio de Janeiro	86	61	44	8	6	2	1
Ger 4 -	São Paulo	301	286	265	9	2	6	4
Ger 5 -	Porto Alegre	12	11	8	2	0	1	0
Ger 6 -	Brasília	639	596	468	92	4	20	12
Ger 7 -	Manaus	18	18	15	3	0	0	0
Eac	Curitiba	4	4	3	1	0	0	0
Total		1684	1440	1145	187	38	49	21



2. Conclusão do Relatório Acidente GOL

Conforme atribuições desta GGFS, em relação ao cumprimento da IAC 200- 1001 por ocasião do Acidente ocorrido com aeronave da Gol no vôo 1907 em 29 de setembro de 2006, informamos que estivemos juntamente com nossa equipe de Inspacs/Fiscais relacionados abaixo, supervisionando nos referidos hotéis, todas as exigências constantes na citada Portaria. A Equipe de Fiscalização da GGFS foi composta por:

01- Jayme Ferreira dos Santos Filho

02- Jorge Luiz Manoel Flausino

03- Eloi de Deus Monteiro

04- Jorge Augusto de Oliveira

05- Geraldo Peccin (GGFS -)

06- Eva Ferreira da Silva

De posse individualmente da referida IAC, inicialmente fiscalizamos todos os itens constantes na mesma.

Constatou-se que a Cia Aérea, além de cumprir fielmente e com muita presteza os artigos previstos, ampliou serviços com total disponibilidade atendendo a toda e qualquer solicitação dos familiares das vítimas.

Isto posto, concluímos com a APROVAÇÃO de parte desta GGFS, do cumprimento da IAC 200- 1001 pela Cia Aérea GOL, neste lamentável fato.

3. Fiscalizações realizadas no ano de 2007

Quanto do ato da fiscalização, buscamos conciliar as datas e equipes para diminuir custos e dias de estadia, assim fiscalizando, reunindo e instruindo.

Houve concentração de esforços para a busca de resultados e por tal seguimos um planejamento com parceria de outras superintendências e gerências, da seguinte ordem:

3.1. Fiscalização dos vôos regulares

- a) Regulares das Cias Maiores
 - Origem de vôos, destinos finais, períodos de alta temporada .
- b) Cia aéreas de categoria média.
- c) Empresas aéreas pequenas.

3.2. Reunião/Treinamento com Cias Aéreas

- Levantamento de dados de irregularidades por ordem de prioridade (qde) das Cias aéreas, análises e apontamentos
- Correção de procedimentos;
- Treinamento da TAM para os funcionários GGFS/ ANAC referente ao Plano Assistência as Vítimas de Acidente Aeronáutico e apoio a seus familiares.

3.3. Visita técnica a todas as gerências regionais/Sac´s

- Reuniões e treinamento
(Reclamação de passageiro/multas e recursos-volta de processos)
- Constatar deficiências/ necessidades das gerências
- Revisão de processos
- Implantação de Sistema Digital (Formulário e Caneta – RO/ ROC/ RF)

As fiscalizações foram executadas em períodos de baixa e alta temporada em 15 principais aeroportos do Brasil.

O Objetivo desta ação foi de ordenar, coordenar, fiscalizar, instruir e acompanhar todos os procedimentos a serem executados na correção e sucesso de um trabalho de excelência na Gerência Geral de Fiscalização de Serviços Aéreos - GGFS.

Para atingir estas metas fez-se necessário um planejamento básico de ação.

Por ser esta a primeira ação focada de forma pró-ativa com metas, prazos e datas, observou-se a necessidade de melhor adequação no formulário utilizado e uma unificação na linguagem, para o preenchimento do mesmo.

Houve uma concentração de esforços tanto das Gerências Regionais, das SAC's, como também dos Fiscais/ INSPC, para buscar resultados positivos para a Aviação Brasileira.

As Fiscalizações ocorram em 15 aeroportos do Brasil, conforme relação abaixo:

- Aeroporto Internacional de Belém/ PA;
- Aeroporto Internacional Pinto Martins - Fortaleza/ CE;
- Aeroporto Internacional Augusto Severo - Natal/ RN;
- Aeroporto Internacional de Recife - Guararapes;
- Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães;
- Aeroporto Internacional Antônio Carlos Jobim - Galeão/ RJ;
- Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont / RJ;
- Aeroporto Internacional Tancredo Neves - Confins/ MG;
- Aeroporto Internacional de Guarulhos - São Paulo/ SP;
- Aeroporto de Congonhas - São Paulo / SP;
- Aeroporto Internacional Salgado Filho - Porto Alegre/ RS;
- Aeroporto Internacional Hercílio Luz - Florianópolis/ SC;
- Aeroporto Internacional Juscelino Kubitschek - Brasília/ DF;
- Aeroporto Internacional Eduardo Gomes - Manaus/ AM;
- Aeroporto Internacional Afonso Pena - Curitiba/ PR.

Foram observados os seguintes itens na fiscalização:

1. Companhia Aérea;
2. Identificação de Passageiro (check-in);

3. Bagagem;
4. Conferência de Monitor;
5. Bilhetes Aéreos;
6. Speech de Embarque;
7. Overbook;
8. Atraso de Vôo;
9. Cancelamento de Vôo;
10. Mau Atendimento.
11. Conexões em congonghas.
12. Plano de Assistência às Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares.

FISCALIZAÇÃO – Janeiro 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
	01	02	03	04	05	06
07	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

RECLAMAÇÃO DE PASSAGEIRO –GGFS

- FISCALIZAÇÃO – Fevereiro 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
				01	02	03
04	05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28			

RECLAMAÇÃO DE PASSAGEIRO – GGFS

FISCALIZAÇÃO INTENSA NOS 15 PRINCIPAIS AEROPORTOS DO BRASIL

FISCALIZAÇÃO – Março 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
				01	02	03
04	05	06	07	08	09	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

FISCALIZAÇÕES REALIZADAS PELAS GERÊNCIAS REGIONAIS

FISCALIZAÇÃO – Abril 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

 RECLAMAÇÃO DE PASSAGEIRO - GGFS

FISCALIZAÇÃO – Maio 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
		01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

FISCALIZAÇÕES REALIZADAS PELAS GERÊNCIAS REGIONAIS

FISCALIZAÇÃO – Junho 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
					01	02
03	04	05	06	07	08	09
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

FISCALIZAÇÕES REALIZADA PELAS GERÊNCIAS REGIONAIS

FISCALIZAÇÃO – Julho 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

 PLANO DE ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTE AERONÁUTICO E APOIO A SEUS FAMILIARES - ACIDENTE TAM - **SÃO PAULO E PORTO ALEGRE**

FISCALIZAÇÃO – Agosto 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
			01	02	03	04
05	06	07	08	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

 PLANO DE ASSISTÊNCIA ÀS VÍTIMAS DE ACIDENTE AERONÁUTICO E APOIO A SEUS FAMILIARES - ACIDENTE TAM - **SÃO PAULO E PORTO ALEGRE**

FISCALIZAÇÃO – Setembro 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
						01
02	03	04	05	06	07	08
09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

 FISCALIZAÇÃO DA AVIAÇÃO CIVIL PERMANENTE EM COMGOMHAS, GUARULHOS, SANTOS DUMONT, GALEÃO E BRASÍLIA

 FISCALIZAÇÃO DE CONEXÃO PROIBIDA - AEROPORTO DE CONGONHAS –

FISCALIZAÇÃO – Outubro 2007						
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

 FISCALIZAÇÃO DA AVIAÇÃO CIVIL PERMANENTE EM COMGOMHAS, GUARULHOS, SANTOS DUMONT, GALEÃO E BRASÍLIA

 FISCALIZAÇÃO DE CONEXÃO PROIBIDA - AEROPORTO DE CONGONHAS –

OBS: SEGUIRÁ FISCALIZAÇÃO NOS MESES DE NOVEMBRO E DEZEMBRO NOS MOLDES ACIMA

- 2- Elaboração da Nova Tabela de Multas- DOSIMETRIA (Em anexo) –[Concluída](#)
- 3- Relatório Acidente TAM (Em anexo) - [Em andamento](#)
- 4- Estudo de Fiscalização - Check List Emergencial - [Em andamento](#)
- 5- Revisão do conteúdo da IAC 200 em estudo - [Em andamento](#)
- 6- Auditoria de todos os planos entregues pelas as empresas – (273 em média) - [Em andamento](#)
- 7- Aplicação de 65 Autos de Infração (AI) as empresas que não entregaram o Plano de Assistência as Vítimas de Acidente Aeronáutico e Apoio a seus Familiares - [Em andamento](#)
- 8- Nova Tabela de Prazos para Processos - Criação e aplicação da nova tabela de prazos para processos - [Em andamento](#)
- 9- Criação e disponibilização no site da ANAC para consulta dos passageiros que efetuaram reclamações - [Em andamento](#)
- 10- Criação de sistema de envio de SMS aos passageiros que registram Registro de Ocorrência (RO) [Em andamento](#)
- 11- Resolução 13 – Participação e discussão sobre o novo formato de processos. GER's1º e 2º instância - [Em andamento](#)
- 12- Admissão de 08 concursados 02 estagiários, com adaptação a nova área. - [Concluído](#)
- 13- Coordenação e implantação do curso de fiscal de aviação civil para 35 novos funcionários. - [Concluído](#)
- 14- Planejamento – Curso em novembro para 30 pessoas, com ampliação de conteúdo do curso de fiscal para março de 2008 - [Em andamento](#)
- 15- Separação de processos por tipo de reclamação (Companhia Aérea; Identificação de Bagagem; Conferência de Monitor; Bilhetes Aéreos; Speech

de Embarque; Overbook; Atraso de Vôo; Cancelamento de Vôo; Mau Atendimento) e padronização de enquadramento legal - [Em andamento](#)
16- Repasse a SAF as atribuições para cobrança de multas - [Em andamento](#)

17- Transferência de cede da GGFS para o sudoeste - [Em andamento](#)

18- Implantação Caneta Digital (total) 60 SAC's (Retroativo Julho) - [Em fase de conclusão](#)

19- Projeto Força Tarefa Jurídica (8 Gerências do Brasil) - [Em andamento](#)

20- Mutirão jurídico RJ – 2007 e 2008 - [Em andamento](#)

21- Revisão de processamentos de irregularidades nas gerências regionais – correções - [Em andamento](#)

22- Número de memorandos, ofícios, carta, fax, e outros documentos expedidos

DOCUMENTOS EXPEDIDOS	QUANTIDADE 2007
MEMORANDOS	90
OFÍCIOS	56
CARTAS	618
FAX	23
AI e NI	76

23- Relatórios CPI - Atendimento a todos as demandas originarias da Comissão Parlamentar de Inquérito, que seja fotocópias IRS, auto de infração, quadros estatísticos e outros. Concluído

24- Definição final dos formulários Digitais (Em PDF anexo) – Concluído

25- Processo de concorrência Publica - Pregão Eletrônico – Sistema Digital - Concluído

26- Coordenação do Novo grupo de trabalho – GT – para cumprimento da Portaria conjunta 493/GC5 e retificação da Portaria 826 que trata da “Implantação do Sistema Integrado de Informações a Passageiros - [Em andamento](#)

27- Palestras Gerências Regionais - [Concluídas](#)

28- Criação do Novo Fluxograma para Atendimento a Resolução 13 [Concluído](#)

29- Situação BRA – Fiscalização intensa e análise permanente da Companhia Aérea BRA, onde foram aplicados em 48 dias, 678 Autos de infração por irregularidades cometidas a passageiros – **Concluídos**

30- Implantação de Coletes de identificação para os fiscais da ANAC - **Em andamento**

31- Revisão geral pela GGFS do Guia de Passageiro - **Concluído**

32- Emissão de Cartas para informação aos Passageiros que possuem processos em andamento - **Em andamento**

33- Processos de Reclamação de Passageiro – **analisados 2007**

Processos de Reclamação de Passageiro - Analisados 2007							
ANO	Qde Processos Até 30/09/07	Período de análise	Analisados	Arquivados	Multados	Advertidos	Faltam analisar
2007	4154	Até Julho/2007	32	3	29	-	4.100
		Agosto e Setembro/2007	22	-	22	-	
	TOTAIS ANUAIS		54	3	51	-	
Falta Analisar - Fase inicial							8.600

1. Relatório de Arrecadação de Multas 2007

ANO	QTDE MULTAS APLICADAS	VALOR RECEBIDO DIVERSOS ANOS	VALOR RECEBIDO DO ANO RESPECTIVO....	VALOR Á RECEBER	VALOR TOTAL
2007	até 26/10/07- 1.065	R\$706.860,24	R\$ 176.333,00	R\$ 2.107.507,00	R\$ 2.283.840,00

OBS:

1. 60% DOS VALORES ACIMA, CORRESPONDEM A MULTAS APLICADAS ÀS CIAS AÉREAS, DEVIDO À RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS.

2. 40% DOS VALORES ACIMA CORRESPONDEM A MULTAS APLICADAS NA AVIAÇÃO GERAL

3. AINDA EM FASE DE IMPRESSÃO, EXISTEM 559 PROCESSOS DE MULTAS TOTALIZANDO R\$ 1.254.421,00. (Este valor já está somado ao total de 2007)

34- CONVÊNIO ANAC - Acordo de cooperação técnica entre a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC e o Ministério da Justiça, através da Secretaria Nacional de Segurança Pública. (SENASP) - [Em andamento](#)

35- Coordenação Central dos Relatórios de missões Superintendência de Serviços Aéreos – SSA, referente a AÇÃO 2912 do PPA 2004-2007 (FISCALIZAÇÃO DA AVIAÇÃO CIVIL) - [Em andamento](#)

36- Atendimentos originários da Ouvidoria, Corregedoria, juízes, Ministério Público, ARUS, Gerências Regionais e outros. - [Permanente](#)

37- Levantamento geral de fiscais / INSPAC's SSA/SSO/ SIE - [Concluído](#)

38- Levantamento geral de processos prescritos do período do DAC - [Concluído](#)

Estudo de sistema de 1ª e 2ª instância de processos via Gerencia Regionais - [Em andamento](#)

39- Gerência-Geral de Acompanhamento de Serviços Aéreos

H – Superintendência de Relações Internacionais (SRI)

1- Dificuldades identificadas

1.1- Instalações no Rio de Janeiro

A SRI encontra-se, no momento, instalada em dependências do Comando da Aeronáutica, no Rio de Janeiro, mais exatamente em meio andar do prédio do Comando naquela cidade. Essa situação causa diversos transtornos, a saber:

- acomodação inadequada dos funcionários lotados na Superintendência, com superocupação das salas disponíveis, trazendo problemas como diminuição da atenção por causa do ruído, agravado pelo fato de não haver isolamento acústico entre as salas que fazem parte de um grupo de salas disponíveis, falta de privacidade para assessores que têm maior necessidade de concentração e possível diminuição da eficiência e aumento do risco de erros decorrente dessa situação;
- Carência de espaço para arquivo de documentação necessária às atividades da Superintendência; e
- Funcionamento em horário diferente do restante do prédio, demandando um apoio exclusivo ao funcionamento da SRI nos horários além do previsto para o Comando da Aeronáutica. Muitas vezes, em datas comemorativas da Aeronáutica ou ponto facultativo acompanhado por uma organização e não pela outra, o funcionamento da SRI é exclusivo no prédio

1.2. - Contratação de serviço de apoio para eventos e reuniões da SRI.

A SRI tem como atribuição realizar reuniões com público externo e eventos internacionais, bem como receber delegações estrangeiras para negociações de acordos com outros governos. Para a operacionalização dessas atribuições é necessário apoio de recepção, tradução simultânea, fornecimento de brindes e lembranças comemorativas para serem ofertadas e alimentação. Esse apoio, devido a dificuldades para contratação e compra de material, informadas pela SAF, vem sendo disponibilizado com certa dificuldade, principalmente no que diz respeito à aquisição de material específico, tal como pastas adequadas, brindes e lembranças comemorativas dos eventos e reuniões para serem ofertados em reciprocidade ao que é ofertado pelos outros governos.

2 - Pontos positivos do papel de regulação da ANAC identificados

2.1. Elaboração de dois novos regulamentos, a saber:

- Regulamento sobre Procedimentos para o Transporte Aéreo Internacional; e
- Regulamento sobre Alocação de Freqüências e Designação de Empresas

2.2. Realização de nove Audiências Públicas que distribuíram 108 freqüências internacionais entre as empresas brasileiras.

3- Outros fatores positivos para o desenvolvimento da atividades da SRI

3.1. Contratação de serviço terceirizado para suprir as necessidades de recursos humanos, principalmente administrativo, melhorando, substancialmente, as condições para a realização do trabalho sob responsabilidade da SRI, inicialmente prejudicada pela lacuna deixada pelos militares que permaneceram na CERNAL.

I – Superintendência de Estudos, Pesquisas e Capacitação (SEP)

Em atenção ao Memorando-Circular nº 77, de 11.10.07, que trata da elaboração de Relatório por parte dessa Ouvidoria, contendo apreciações sobre a atuação da ANAC, relaciono a seguir as principais dificuldades ou obstáculos para a execução plena e satisfatória das nossas funções legais, bem como os pontos positivos identificados no último ano.

1. Principais dificuldades:

- Recursos logísticos e administrativos: mesmo com o esforço contínuo das unidades responsáveis, há falta de recursos materiais, dificuldade na contratação de serviços e bens, inadequação das instalações, meios de comunicação insuficientes (em média uma linha para seis funcionários);
- Recursos Humanos: regimes trabalhistas dos servidores da Agência muito diferentes - funcionários contratados via terceirização, militares, consultores do Projeto OACI, redistribuídos, cargos comissionados, estagiários - o que gera instabilidade pelo término legal de vigências contratuais, preocupações relacionadas à solução de continuidade dos serviços e exclusão de antigos funcionários.

2. Pontos positivos:

- Obediência aos princípios de legalidade, impessoalidade, eficiência, moralidade e publicidade nos processos decisórios da Agência;
- Corpo técnico eficiente na consecução dos temas finalísticos de interesse da Agência.

J – Superintendência de Segurança Operacional (SSO)

Atribuições : O Regimento Interno da ANAC, na seção IV, que trata da **competência** da Superintendência de Segurança Operacional – SSO e de suas gerências, estabelece, em seu artigo 65, que a **Gerência-Geral de Vigilância Operacional - GGVO** tem como atividades principais:

- ✓ Fiscalização da aeronavegabilidade continuada da frota nacional, compreendendo todo o complexo da engenharia de manutenção;
- ✓ Fiscalização das operações de vôo;
- ✓ Fiscalização da habilitação técnica e capacidade física e mental de tripulantes e funcionários;
- ✓ Realização de vistorias, auditorias, vôos de acompanhamento operacional e vôos de verificação de proficiência técnica de tripulantes;
- ✓ Elaboração de diagnósticos sobre empresas concessionárias e autorizadas de serviços aéreos, inclusive serviços aéreos especializados, empresas de manutenção aeronáutica, escolas de aviação civil e centros de treinamento;
- ✓ Fiscalização do cumprimento das normas e padrões de segurança da aviação civil; e
- ✓ Supervisão das atividades do quadro de inspetores de aviação civil atuantes na vigilância operacional.

Universo de Atuação Regimental da SSO

- Maio/2007 -

Pelo disposto na norma regimental da ANAC, a esfera de competência da Superintendência da Segurança Operacional abrange a certificação e a supervisão/fiscalização de todas as atividades de aviação civil do País.

Obs.: O universo de trabalho, abaixo relacionado, está circunscrito apenas às atividades desenvolvidas pelo pessoal integrante da SSO, sede Rio.

- empresas de transporte aéreo	78
- empresas de manutenção aeronáutica	277
- centros de treinamento	10
- escolas de aviação	274
- aeroclubes	169
- aeronaves experimentais	3.078
- aeronautas	26.906
- aeronaves da aviação geral	9.303
- inspetores de aviação civil	96

Inspetores necessários para as atividades de fiscalização em 2007 - atualizada 31/05/07 -	
Observação:	<p>O quadro a seguir resume a carga de trabalho Homem/hora projetada para 2007, a partir do universo de atuação existente e das atividades realizadas de janeiro a maio de 2007, bem como o quantitativo de inspetores (aeronavegabilidade e operações) necessário ao cumprimento das atribuições regimentais da SSO para com a vigilância operacional, considerando um crescimento da aviação civil brasileira em 8%.</p>

Atividades					
2007					
	Janeiro a Maio	Janeiro a Dezembro	Crescimento da Aviação	Inspetores de Aviação	
	realizadas	esperadas	+8%	Necessários / Existentes	Déficit
Fiscalização	23.755 realizadas	125.092 recomendável	135.099	94 / -	
demais atividades	52.874 realizadas	126.897 esperadas	137.048	96 / -	
Totais	76.629	251.989	272.147	190 / 96	94

4 - Manifestações Externas

4.1. Quadros de Manifestações Externas, recebidas pela Ouvidoria da ANAC de julho a dezembro de 2007

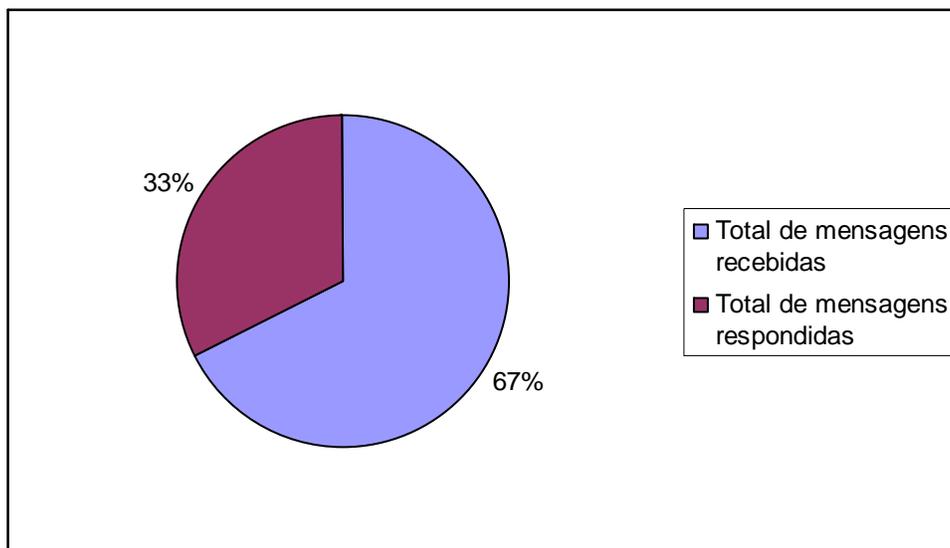
1

Total Mensagens Recebidas	Total de Mensagens Respondidas	% Mensagens Respondidas
3660	1194	32,62%

2

Assuntos	Mensagens Recebidas por Assunto	Mensagens Respondidas por Assunto	Porcentagem de Mensagens Respondidas por Assunto
Empresas auxiliares de serviços aéreos	9	4	44,44%
Infra-estrutura aeroportuária	62	20	32,25%
Tarifas Aeroportuárias	17	5	29,41%
Transporte Aéreo Internacional	11	4	36,36%
Contratos/Licitações	5	2	40%
Outros	204	14	6,86%
Multas	2	2	100%
Concursos	81	53	65,43%
Contratos/Seleção de Pessoal	24	13	54,16%
Fiscalização de Serviços Aéreos	91	43	47,25%
Funcionamento do site da ANAC	90	54	60%
Helipontos/Aérodromos	36	22	61,1%
Processos Judiciais	2	1	50%
Aerodesporto/Acrobacias	24	6	25%

Meio Ambiente/Ruídos	21	3	14,28%
Carga Aérea	15	2	13,33%
Fiscalização de aeronaves/empresas	109	41	37,61%
Manifestação sobre companhias aéreas	1557	49	3,14%
Críticas	544	544	100%
Elogios	72	72	100%
Atendimento SAC	63	24	38,09%
Manifestações serviços da ANAC	38	12	31,57%
Capacitação/Treinamento	12	7	58,33%
Certificação/Habilitação de Pessoal	455	165	36,26%
Escolas/Centros de Treinamento	42	12	28,57%
Sugestões	74	20	27,02%



Obs: As mensagens não respondidas até 31/12/2007 encontram-se em análise por consultores responsáveis por cada assunto nos setores da ANAC.

4.2. Manifestações de Acadêmicos e Estudiosos da Aviação Civil à Ouvidoria ANAC/Respostas da Diretoria da ANAC

4.2.1 Autor : Alysso Guilherme Lopes de Oliveira

Bacharel em Ciências Aeronáuticas, Especialista em Docência Universitária, Coordenador Professor do Curso de Ciências Aeronáuticas e Gestão em Transporte Aéreo da Universidade de Uberaba, Agente de Segurança de Vôo pelo SERIPA aeronautica.ead@uniube.br

Nos últimos dois anos, a aviação civil brasileira passou por períodos de turbulência que colocaram em prova toda a sua estrutura, fiscalização e equipamentos. Muito se fala sobre o ambiente e as organizações que sustentam a aviação civil, porém pouco se discute sobre a formação profissional.

A formação profissional dos aviadores brasileiros, há muito vem sendo discutida. O Brasil ainda se ampara em arcaicas regras que dirigem as escolas profissionalizantes que formam a grande maioria dos pilotos. A maioria dos profissionais que atua no comando das aeronaves civis brasileiras teve a sua formação exclusivamente moldada em aeroclubes.

Essas escolas, em sua maior parte, possuem mais de 40 anos de existência e ainda aplicam as mesmas regras e tecnologias pedagógicas desde a sua fundação. A aviação se modernizou. As aeronaves se tornaram uma ferramenta profissional atualizada e que embarca o que há de mais moderno na engenharia e mais valoroso em vidas humanas, porém, os profissionais em seu comando ainda se sustentam nos pilares obsoletos da formação profissional dos pilotos brasileiros.

Em países, cuja aviação é foco de referência em segurança, confiabilidade e respeito, destacando-se os Estados Unidos da América, Canadá e países europeus, a formação profissional exige, além dos conhecimentos técnicos básicos, como meteorologia, navegação aérea e regulamentos de vôo, formação universitária e conhecimentos nas áreas de humanas, medicina aeroespacial, física, chegando a exigir do piloto, conhecimentos de informática. No Brasil, há pouco mais de uma década, surgiram faculdades de Ciências Aeronáuticas, que, em sua maior parte, enfocam a formação de pilotos para a aviação civil. Infelizmente, os órgãos regulamentadores nacionais da aviação não exigem do profissional um conhecimento abrangente ou que extrapole os saberes básicos aprendidos em arcaicos conhecimentos ofertados pelos aeroclubes.

Fica inquestionável comparar o ensino praticado nas escolas de nível superior com as escolas de ensino técnico. Somente a ignorância seria capaz de controverter essas duas formações profissionais. Recentemente, empresas aéreas nacionais e de renome internacional, reduziram as exigências de horas de vôo, caso o candidato fosse bacharel em Ciências Aeronáuticas. Essa é uma demonstração clara das empresas aéreas, no reconhecimento da qualidade na formação desses profissionais. Com o destaque para as instituições de ensino superior, interroga-se o motivo por que a maior parte dos profissionais ainda busca a formação pelos aeroclubes. A resposta esta no comodismo, uma prática cultural do brasileiro.

Em aeroclubes, a formação de um piloto para o mercado da aviação civil dura alguns meses de precário estudo e horas de vôo com qualidade e treinamento não eficientes, mas suficiente, para que o aluno solicite um exame de cheque por um examinador cadastrado pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil).

Nas instituições de ensino superior, a formação acadêmica não tem duração menor que três anos. São aulas em turnos diversos sem contabilizar as horas de vôo, que geralmente envolvem treinamento específico e desenvolvido pelas faculdades de forma a oferecer ao mercado um profissional que atenda às exigências de segurança e atualização tecnológica. Recentemente, a Universidade de Uberaba (UNIUBE), em parceria com a Universidade Tuiuti (UTP), lançaram no mercado o primeiro curso de Ciências Aeronáuticas em ambiente EAD (Ensino a Distância), com o propósito de capacitar os profissionais em atividade, que têm restrições de tempo para freqüentar aulas presenciais.

A falta de interesse demonstrada pelos pilotos, obrigou as duas instituições a atrasarem o lançamento do curso. Fica claro que a falta de uma exigência pela ANAC para que os profissionais que atuam na aviação civil busquem o aperfeiçoamento profissional, causa um comodismo no setor, onde é mais fácil e rápido a profissionalização carente em conhecimento e recursos, mas que permite os mesmos frutos caso se optasse pelo caminho mais penoso em tempo e mais completo em conhecimento.

Destaca-se no cenário nacional, que a grande maioria das faculdades de Ciências Aeronáuticas tem uma formação sustentada em sólidas bases de segurança de vôo. Em muitas dessas escolas superiores, os acadêmicos se graduam com o título de Elemento Credenciado em Segurança de Vôo (EC-PREV), ou seja, um profissional consciente, preparado e atuante na segurança de vôo, um quesito muito discutido na atualidade e nas atividades hodiernas da aviação. Muitos, tidos como conhecedores em aviação, se revelam ignorantes do reduzido número de acidentes envolvendo pilotos com formação superior e os índices assustadores de acidentes e incidentes que envolvem pilotos com formação exclusivamente técnica.

A comparação que poderia ser feita entre as duas formações seria com a de um médico, principalmente porque esses dois profissionais lidam com vidas humanas, com uma pequena diferença: o erro médico pode deixar seqüelas ou causar a perda de uma vida, ao passo que o erro de um piloto causa a morte de muitos.

Seria cômico questionar a um paciente se gostaria que a sua cirurgia fosse realizada por um profissional com formação acadêmica e muitas horas de estudo ou por outro, cuja formação foi realizada em escola técnica e cujas horas de estudo não alcançam cinquenta por cento do primeiro profissional. Mas é exatamente o que esta acontecendo na aviação brasileira. Porém, nesse ultimo segmento a opção está sendo pelo profissional de menor tempo de estudo.

A falta de exigência da ANAC na formação profissional mais abrangente e completa, faz surgir um precipício intelectual em que equipamentos modernos e o valor das vidas humanas no seu interior são, por um curto período de tempo, confiados a um profissional cuja formação fica questionável. Deve-se destacar que os comandantes, em maior parte, não são culpados pela carência pedagógica,

mas também vítimas de um sistema antigo, antiquado e que ainda insiste em se sustentar em pilares moldados para décadas passadas, onde a aviação ainda vivia o seu romantismo e os roncões nas pistas de táxi e decolagem eram característicos de motores radiais e que motores à reação ainda eram ficção científica.

4.2.2 Resposta da SEP - Superintendência de Estudos Pesquisas e Capacitação ao Sr. Alysson

Caro Prof. Alysson

A respeito do seu artigo relacionado com a formação profissional dos aviadores brasileiros, esclareço-vos que é uma constante preocupação da ANAC, através da Superintendência de Estudos, Pesquisas e Capacitação, o aperfeiçoamento dos processos de formação e qualificação de todos os recursos humanos para a aviação civil.

Tendo em vista a complexidade e a extensão do assunto, um conjunto de ações foi idealizado, e está sendo colocado em prática desde agosto do ano passado, de forma a estabelecer as bases necessárias para a melhoria destes processos. Estas ações estão descritas no documento denominado Portfólio de Projetos da ANAC.

O primeiro destes projetos, e que já está em fase de implantação, é o Pólo de Aviação Civil (PAC). Definido como sendo uma conjunção de entidades ligadas à aviação civil, seja por região ou por características de operação, que sejam passíveis de se organizar e cooperar para atingir objetivos comuns, mormente, a economia de recursos humanos e materiais nos processos de formação, e o estabelecimento de padrões e processos de qualidade das entidades envolvidas.

Como exemplo, algumas das ações que poderão ser estabelecidas através de um PAC incluem a realização de treinamentos de segurança concomitantemente por várias empresas de transporte de pequeno porte, ou o estabelecimento de uma doutrina única, adequada e objetiva, para todos os aeroclubes de uma região.

Para este projeto, espera-se uma grande participação dos cursos de ciências aeronáuticas, na análise dos processos de treinamento das entidades componentes do PAC, aeroclubes, empresas de transporte, administrações aeroportuárias, propondo adequações e melhorias, buscando soluções fundamentadas na pesquisa aplicada, assim como disponibilizando a sua estrutura de ensino e simulação para atividades de treinamento.

Um projeto-piloto do PAC já está sendo implantado na Região Sul, tendo em vista algumas características próprias da mesma e espera-se que, em breve,

sejam formalizadas novas parceiras entre as entidades, assim como sejam iniciados processos de certificação das mesmas.

Dentro desse projeto-piloto, a ANAC está buscando a formalização de convênios com os aeroclubes da região a fim de subsidiar parcialmente a formação prática de piloto privados e comerciais. Esta iniciativa, além de resolver parte da carência futura do mercado de pilotos no Brasil, busca o acompanhamento estrito das condições do treinamento prático e a conseqüente melhoria da qualidade da instrução ministrada naquele âmbito.

Em breve outras regiões também serão contempladas com pólos de aviação civil, difundindo e aperfeiçoando as lições encontradas no projeto-piloto.

Contudo, a proposição de uma doutrina que norteie, da melhor forma, os processos de uma entidade necessitam de uma fonte de conhecimentos científicos, atualizados constantemente e disponíveis ao público usuário. Para isso, estamos adquirindo ferramentas tecnológicas que possibilitarão interligar uma rede de bibliotecas físicas e virtuais, de diversas entidades, através do portal da ANAC, no projeto denominado Centro de Disseminação do Conhecimento (CDC).

Marco inicial de um programa de gestão de conhecimento para a aviação civil, este Centro deverá tornar disponível para pesquisa, de forma rápida e efetiva, artigos, teses, publicações e periódicos relacionados com todos os segmentos da aviação civil. Poderemos, por exemplo, conhecer novas tecnologias disponíveis para redução de ruído pelas aeronaves, técnicas de aspergir defensivos agrícolas, novos materiais na construção de estruturas aeroportuárias ou também sobre aerodinâmica em aeronaves de alto desempenho. Temos certeza que os alunos de sua instituição poderão utilizar-se desta fonte nas suas pesquisas resultando em propostas mais eficazes para as dificuldades encontradas por nossa aviação.

Mas o conhecimento disponível deve ser avaliado, tratado e direcionado para poder atingir mais eficazmente o público-alvo desejado. Por suas características de mobilidade e imprevisibilidade, o treinamento na aviação torna-se dispendioso e, por vezes, impraticável sob certas circunstâncias.

Sendo assim, estamos também nos estruturando fisicamente, e encaminhando um processo licitatório para a aquisição e instalação de uma plataforma tecnológica de ensino a distância (EAD), também através do portal da ANAC.

Planejada para atender inicialmente as necessidades internas da própria Agência o EAD, em um segundo momento, deverá propiciar conteúdos padronizados, necessários ao aperfeiçoamento profissional dos recursos humanos da aviação, com ênfase principal na doutrina e ensinamentos voltados para o Sistema de Segurança de Vôo. Deste modo, por seu potencial de alcance e

flexibilidade de utilização esperamos poder, com a aplicação desta ferramenta, melhorar a qualidade do profissional em todos os pontos do País.

Os cursos de ciências aeronáuticas deverão possuir papel preponderante neste projeto através da produção e disponibilização de conteúdos científicos para a comunidade de aviação civil, de modo regular, integrando-se paulatinamente à mesma plataforma utilizada, oferecendo assim a sua *expertise* em vários campos aos usuários do Sistema de Aviação Civil.

Esta integração com as universidades, com tecnologia de ponta e com o conhecimento atualizado e disponibilizado adequadamente, trará as condições ideais para a viabilização do Projeto de Educação Continuada (PEC) para profissionais de aviação civil.

Este projeto pretende que, em médio prazo, as avaliações periódicas de pilotos e mecânicos da aviação geral, atualmente apenas práticas, sejam precedidas também por treinamentos teóricos reconhecidos pela Autoridade de Aviação Civil, com conteúdos estabelecidos por esta, adequados e atualizados, utilizando primordialmente o EAD como ferramenta de aplicação.

O principal resultado a ser alcançado com este projeto será a atualização constante dos conhecimentos destes profissionais, trazendo reflexos imediatos na execução eficiente das suas atividades e incrementando os níveis de segurança nas operações aéreas.

Por outro lado, a implantação de um sistema de gestão do conhecimento com abrangência nacional e a integração com universidades e institutos de ensino, seriam processos subutilizados se a sua aplicação não envolvesse também, além da formação profissional, a pesquisa científica aplicada à aviação civil.

Para isso, reuniões e ações já foram realizadas com o intuito de estabelecer uma Rede Nacional de Pesquisa (RNP), a qual tem por objetivo a avaliação das principais necessidades, produtos e dificuldades para o desenvolvimento da indústria da aviação nacional, empresas e fabricantes, definindo linhas de pesquisa e repassando-as às universidades e institutos de pesquisa, com os devidos aportes financeiros.

Este projeto deverá contar com parceiros como a Embraer, BNDES, ITA e duas dezenas de universidades com produção científica no setor que irão estabelecer ações para o desenvolvimento tecnológico dos produtos, de empresas e processos ligados à aviação.

Em resumo estas são apenas algumas das ações que estão sendo propostas no Portfólio de Projetos da ANAC. Estão também sendo reavaliados todos os manuais de curso emitidos anteriormente, assim como estão sendo

estudados novos currículos de formação para mecânicos e tecnólogos de manutenção aeronáutica, dentre outras ações.

São conceitos que começam a ser colocados em prática, atendendo a questões e sugestões levantadas pela comunidade em fóruns, seminários e debates, e materializados em relatórios e atas ao longo dos últimos anos, aliados ao conhecimento especializado dos técnicos em treinamento desta Agência.

Antes de propor simplesmente a modificação dos regulamentos e alterar, de forma unilateral, o perfil do profissional que almeja seguir carreira em nossos aeródromos e aeronaves, estamos indicando uma mudança necessária da nossa estrutura e uma mudança da cultura de ensino em aviação civil no Brasil.

Essa quebra de paradigmas, do ensino de baixa qualidade em instituições que não recebem acompanhamento como citado em sua carta, através de todas essas medidas acima relacionadas, deverá certamente elevar a qualidade geral dos nossos recursos humanos disponíveis.

Por conseguinte, aqueles profissionais que porventura desejarem se destacar dentre seus pares, buscarão uma formação ainda mais especializada, diferenciada, como a proposta estabelecida pelos cursos de ciências aeronáuticas atualmente.

Contudo, o papel da universidade, e especificamente dos cursos de formação de bacharéis em ciências aeronáuticas, conforme verificado em cada um dos projetos acima é indispensável na consecução destes objetivos. Destes e de outros que deverão ser acrescentados pela comunidade de aviação civil através do documento denominado Programa de Formação de Recursos Humanos, conforme estabelecido no item 4 da Resolução 011/2007 do CONAC.

Este Programa deverá ser um reflexo a todas as necessidades de treinamento voltadas para a formação e qualificação de recursos humanos da aviação civil brasileira. Será formalizado através de câmaras setoriais, com representantes de todos os setores envolvidos, integrando assim o Conselho Consultivo da ANAC, e será executado com a parceria indispensável destas entidades.

Finalmente, gostaríamos de salientar que partilhamos realmente das preocupações externadas em sua missiva. Temos a certeza que sua contribuição para o encontro de soluções para as condições atuais de treinamento, somando-se às propostas aqui muito superficialmente explanadas, será de valor inestimável e esperamos continuar contando com a mesma. Sendo assim, nos colocamos à disposição para recebê-las diretamente na ANAC ou através do Conselho Consultivo de Ciências Aeronáuticas, conforme melhor lhe aprouver.

4.2.3. Manifestação do Doutor Ozires Silva Reitor / UNISA

Sra. Ouvidora

Com toda a sinceridade e completando 60 anos de aviação - embora esteja agora um pouco mais distante - estou realmente espantado com a notícia no jornal O ESTADO DE S.PAULO, edição de 01 Dez 2007, sob a manchete:

PLANO DE JOBIM ENCARECE VÔOS EM SÃO PAULO

No texto da notícia, o jornal informa que o "governo pretende aumentar as tarifas cobradas nos Aeroportos de Guarulhos e Congonhas, com o objetivo de forçar empresas e passageiros a buscar alternativas...". Isso é informado com base em colocação inserida em documento, que teria sido elaborado pela Sra. Secretária de Aviação Civil, Solange Vieira.

Não sei se a atual Diretoria da ANAC acompanha a evolução mundial da aviação civil, em particular, o seu segmento de maior visibilidade pública, o Transporte Aéreo, que vem crescendo a uma taxa de 5 a 6% ao ano, desde o final da II Guerra Mundial (dados da IATA www.iata.org).

Este sucesso do modal aéreo tem contribuído enormemente para o desenvolvimento econômico das nações. Basta dizer que os Estados Unidos, certamente um país de sucesso, ocupa 40% do tráfego aéreo mundial, com enorme preponderância do tráfego doméstico. A China, cujo progresso mundial até preocupa o mundo, tem taxas de crescimento do tráfego aéreo que ultrapassam de longe os dois dígitos. Mesmo no Brasil, temos tido taxas elevadas, mostrando a vitalidade do setor e sua influência no crescimento econômico, na geração de empregos e de negócios.

Volto ao meu espanto!!! Será que o maior problema do transporte aéreo brasileiro é o passageiro? Para resolver os problemas de infra-estrutura aeroportuária - tudo sob a responsabilidade do Governo Federal, com alguma participação menor dos Estados - a decisão seria acabar com os passageiros? Já não é suficiente o que foi feito com Congonhas? Agora extrapola-se para Guarulhos? Será que querem parar S. Paulo, a cidade economicamente mais influente do país, grande participante da riqueza nacional?

Vi no site da ANAC as atribuições da Ouvidoria. Peço que exerça suas obrigações, fixadas em Lei, e participe na solução deste problema que é importante para o Brasil. Não permita que, para escapar dos investimentos necessários, as autoridades se distanciem das necessidades do país e caminhem nessa direção de prejudicar os passageiros aéreos que, infelizmente como ocorre nas áreas de maior sucesso, aqui não são em grande número, mas são importantes. Eles são os que geram empregos de forma significativa e não podem ser prejudicados.

Por favor, já fui Ministro e sei como se apaga problemas fugindo das soluções. Peço que não deixe isto acontecer. O Brasil é um país absolutamente dependente do avião. Não se pode imaginar alguém conduzindo um negócio em Manaus, saindo do centro sul, que não precise do avião como meio de transporte. A aviação civil brasileira que já foi maior, também está sendo massacrada por custos abusivos das taxas aeroportuárias e por uma burocracia absolutamente hostil. Realmente, se não houver transporte coletivo pelo ar, os aviões individuais e corporativos não serão solução pois a quantidade de restrições a eles aplicada já passaram do razoável.

Enfim, Sra. Ouvidora, estamos enfrentando problemas sérios e há uma obrigação de os solucionar com alternativas possíveis e não com imposições de limitações.

Com sinceridade, espero que a notícia não tenha fundamento, pois não posso acreditar que servidores públicos, conscientes de suas obrigações possam, impunemente, pensar em coisas dessa natureza.

Cordialmente

Ozires Silva

5- Proposições políticas e de medidas em defesa do aperfeiçoamento dos serviços prestados pela ANAC em cumprimento de sua destinação legal.

5.1 Acolhidas de órgãos administrativos da ANAC

A maioria das manifestações dos órgãos administrativos apontam para a necessidade de atualização do quadro funcional em seu quantitativo e, com maior ênfase, reclamam da **urgência de uma capacitação adequada em razão da crescente perda de recursos humanos especializados.**

1. Sugere-se que a Diretoria da ANAC promova a realização de um **amplo diagnóstico do quadro funcional da ANAC**, a partir de um mapeamento analítico que indique a conjuntura atual de servidores e funções, a sua adequação com as atribuições legais das unidades administrativas e um planejamento para a correção de distorções e lacunas porventura existentes. Sugere-se, ainda, **uma priorização na alocação de servidores para função de Inspectores e fiscais**, onde localizamos o maior número de reclamações em decorrência de perda de recursos humanos, especialmente em relação à comparação entre o número atual desses servidores e o número considerado ideal.

2. Os gestores regionais a ANAC revelam que **o preenchimento de vagas através de concurso público não se dá na mesma velocidade do esvaziamento das Gerências Regionais.** Ressaltam, ainda, que os funcionários recém-chegados por meio de concurso público, ainda demandarão certo tempo para receberem treinamento adequado, através de cursos e acompanhamento de missões. Em relação a esta problemática, há um temor generalizado de que, **pela urgência de alguns setores**, funcionários recebam credenciais de fiscal/inspetor sem as mínimas qualificações, o que pode colocar em descrédito a competência da Autoridade de Aviação Civil.

3. Sugere-se que haja uma focalização maior dos cursos da Superintendência de Estudos e Capacitação (SEP) com vistas à **reciclagem dos**

Inspetores atuais e instruções aos novos, no que se refere ao conhecimento do processo administrativo que envolve a autuação de infração ao CBA, em especial multa, interdição, apreensão, cassação e suspensão, bem como os aspectos legais advindos das infrações imputadas aos usuários do Sistema de Aviação Civil.

4. Propõe-se providências urgentes em relação a atual situação funcional e material das **Secções de Aviação Civil** (SACs). É notório e vem sendo alvo de constantes manifestações dos cidadãos /usuários da aviação civil a situação de precariedade das condições de atendimento nas chamadas SACs dos aeroportos brasileiros. Pelos mais diversos motivos (passagem para a reserva, retorno voluntário para o quadro do Comando da Aeronáutica e, no caso dos funcionários civis, aposentadoria e solicitação de transferência para outras unidades da administração federal), registra-se uma importante redução de funcionários em cada SAC. Ressaltamos, ainda, a necessidade de revisão do tipo de treinamento destinado aos fiscais para o exercício de suas atividades de atendimento ao público, focado no atendimento ao usuário, o que requer um treinamento específico, inclusive capacitação na área comportamental.

5. Sugerimos uma atualização dos estudos já realizados pela Assessoria de Comunicação desta ANAC para que seja revistos os espaços destinados atualmente as SACs, geralmente inadequados para a execução dos serviços a que se destinam. Algumas **se situam em locais pouco visíveis** do terminal e outras em locais de difícil acesso (com escadas e sem elevador).

6. Sugerimos que sejam oferecidos, para os servidores alocados nas SACs, **cursos de língua estrangeira** voltados para o atendimento público em aviação civil .

7. Propomos que se realize um priorização de esforços voltados a dotar essas unidades administrativas de recursos e ferramentas necessárias ao

fiel cumprimento de suas atribuições legais. Há uma complexa rede de problemas nessas unidades que **representam a autoridade aeronáutica nos Aeroportos** que vai das condições mínimas de trabalho (equipamentos, materiais básicos, pessoal e capacitação) à falta de viaturas adaptadas para trafegar no pátio e na pista, impedindo a realização de suas atribuições fiscalizatórias. Lamentavelmente, a falta de pessoal (fiscais e motoristas) e de viaturas dificulta a realização de fiscalizações em campo (SAC itinerante), bem como a realização de fiscalizações em eventos e a apuração de denúncias.

8. Propomos que se realizem estudos sobre a necessidade de **criação de Sub-Procuradorias Jurídicas nas Gerências Regionais**, subordinadas hierarquicamente à Procuradoria Jurídica desta ANAC, com a finalidade de responder pelos recursos, em primeira instância, impetrados pelos usuários, em razão do disposto na Resolução nº13, de 23 de agosto de 2007, que dispõe sobre o processo administrativo de apuração de infrações e aplicação de penalidades no âmbito da ANAC.

5.2 De iniciativa da Ouvidoria

1. Formulação de **Política de Promoção e Defesa dos Direitos dos Cidadãos/Usuários da Aviação Civil** sob a coordenação do Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços da Aviação Civil. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007

2. Criação do **Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços da Aviação Civil**. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007

3. Criação do **Comitê de Defesa da Ordem Econômica**. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007

4. Sugestões à Diretoria da ANAC para que atue no sentido de obrigar as empresas de aviação civil a **criarem serviços de Ouvidorias**, nos principais aeroportos do país, funcionando em tempo integral - Memorando circular nº 51, de 25 de junho de 2007

5. Proposta de **Normatização do Overbooking** - Nota técnica nº 4 e memorando circular nº 54, de 10 de julho de 2007

6. Criação de uma **Central de Atendimento ao Usuário da Aviação Civil** pela ANAC, operando 24 horas por dia. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007

7. Sugestões para o **aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas SAC (Seções de Aviação Civil)**: realocação espacial, reestruturação operacional, capacitação de pessoal voltada para o atendimento do público da aviação civil, e seleção de perfis adequados para a tarefa de fiscalização. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007

8. **Postura Pró-Ativa na realização de convênios ou termos de cooperação com o Ministério Público**, atendendo às necessidades de informação e esclarecimento. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro, de 2007

9. **Maior interação com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (MJ)** visando a capacitação dos quadros da agência em relação a temas relacionados com a satisfação do consumidor e a ampliação da divulgação das consultas públicas. - Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007

10. **Maior proximidade com os Procons e órgãos de defesa do consumidor**, visando reduzir as demandas individuais, dando tratamento

adequado a questões recorrentes. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007

11. **Ativação de mecanismos de educação para o consumo**, mediante a elaboração e distribuição de cartilhas explicativas e campanhas institucionais. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007

12. **Ampla e constante divulgação dos dados estatísticos sobre as reclamações dos usuários junto à Agência**. Nota Técnica nº 2, memorando nº15 de 6 de fevereiro de 2007.

13. **Maior interação com as entidades de defesa dos direitos de portadores de deficiência, visando esclarecer pontos do Plano de Metas de Universalização**, capacitando-os para a defesa dos direitos dos usuários da aviação civil. Nota Técnica nº 2, memorando nº15, de 6 de fevereiro de 2007.

14. **Formulação de políticas de inclusão social no âmbito do órgão regulador** com a finalidade de executar ações afirmativas consistentes. Nota Técnica nº 2, memorando nº15, de 6 de fevereiro de 2007.

15. Realização, mediante **convênio com universidades, de cursos de capacitação sobre Direito Aeronáutico e sobre Regulação**, disponibilizando vagas para membros do Ministério Público e Judiciário. Nota Técnica nº 2, memorando nº15, de 6 de fevereiro de 2007.

16. Realização de **Seminários Internos** para a discussão de temas específicos, tendo como público alvo os atores regulados. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007

17. Realização de **Diagnóstico com acompanhamento jurídico interno, das causas que impedem uma maior agilidade dos procedimentos**, que levam à lentidão do exercício punitivo do órgão regulador e adoção de providências simplificadoras dos feitos de apuração de descumprimento de obrigações. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007.

18. Realização de **Consultas Públicas e Audiências Públicas** para a determinação de normas e legislação no âmbito da função regulatória da Agência Nacional de Aviação Civil. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007.

19. **Constituição de grupo de trabalho para a reformulação da portaria 676/CG/2000, em particular das cláusulas relacionadas aos direitos dos passageiros**. Nota Técnica nº 2, memorando nº 15, de 6 de fevereiro de 2007.

20. **Constituição de Grupo de Trabalho (GT)**, sob o coordenação da Superintendência de Administração e Finanças-SAF, com a participação da Procuradoria Jurídica , Corregedoria Jurídica, Assessoria Técnica , Assessoria de Relações com o Usuário e Ouvidoria, com a finalidade de **elaborar proposta para exame da Diretoria da ANAC, com os devidos esclarecimento acerca das atribuições legais da ARUS e da Ouvidoria e elaboração de proposta de alteração regimental no que concerne as funções da ARUS**. Mem. nº 99/ Ouv de 27/11/2007 à Gerência-Geral de Planejamento, Orçamento e Finanças- SAF e **possibilidade de incorporação às funções da ARUS das competências relativas a um serviço de Relações Públicas em organismo estatal público**. Mem. nº 99/ Ouv. à Gerência-Geral de Planejamento, Orçamento e Finanças- SAF

21. **Alterações no texto do Sistema Fale Conosco da ARUS** - de acordo com a proposta abaixo:

Atendimento Eletrônico : Utilize o serviço de auto-atendimento para registrar e acompanhar solicitações, queixas ou comentários relativos aos serviços regulados pela agência. O acesso ao sistema é feito mediante cadastramento do usuário. Destacamos que o "Fale conosco" não é subordinado à Ouvidoria e sim à Assessoria de Relações com os Usuários - ARUS, sendo a Ouvidoria da ANAC e a ARUS, setores distintos.

O formulário "Fale Conosco" solicita informações imprescindíveis ao adequado tratamento das solicitações pela Assessoria de Relações com os Usuários - ARUS.

SE SUA SOLICITAÇÃO É:

- Solicitações, queixas ou comentários de usuários do sistema de aviação civil sobre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas aéreas, organismos e entidades reguladas e fiscalizadas pela ANAC acesse o **"Sistema Fale Conosco"**
- Sugestões, elogios, reclamações e denúncias de cidadãos, usuários e prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica, sobre a qualidade dos serviços de regulação e fiscalização previstos legalmente como função da agência reguladora acesse o **"Atendimento da Ouvidoria"** .
- Email:ouvidoria@anac.gov.br
Telefone: 61 3344-6368/6632

Nas páginas interiores do **Sistema Fale Conosco** sugerimos as seguintes alterações:

A) Dentro do **Link Tipo de Atendimento** sugerimos que deve constar apenas:
"Pedidos de Informações e Reclamações"

B) Dentro do link **Serviços** deve constar, apenas, ***"Empresas Aéreas"***

C) Dentro do link **Modalidade de Serviços** devem ser retiradas todas as opções hoje constantes por se tratar de assunto de competência de setores diversos desta ANAC, inclusive da Ouvidoria/ANAC. Como podemos depreender da leitura da listagem abaixo:

- Acompanhamento de processos administrativos; Atendimento;
- Certificação/Autorização;
- Consulta Pública;
- Cursos/Capacitação; Documentos;
- Emolumentos; Fiscalização;
- Importação e Registros de Aeronaves;
- Outros;
- Pedidos de Vista;
- Portal ANAC;
- Regulamentação;
- Tarifas

22. Análise da função da ARUS x Ouvidoria em relação ao atendimento dos cidadãos, usuários e prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica / Memorando nº 96/OUV de 22/11/2007, Corregedoria solicitando a apreciação do arcabouço normativo que envolve as atribuições legais da Ouvidoria e da ARUS, e um posicionamento oficial sobre o conflito de competência entre os dois setores; **Sobre este assunto já se manifestou a Procuradoria da ANAC por meio do parecer 0287/2007-PROC/ANAC de 9/11/2007, constante dos anexos deste Relatório.**

23. Alteração da posição da Ouvidoria no Organograma da ANAC e sua desvinculação da Diretoria como está hoje previsto pelo Regimento Interno/Diretoria ANAC/SAF -. Mem. nº 99/ Ouv de 27/11/2007 à Presidência e à Gerência-Geral de Planejamento, Orçamento e Finanças- SAF;

24. Apreciação de proposta de criação de cargos comissionados na estrutura da Ouvidoria - memorando nº89/Ouv, de 30 /10/2007 encaminhadas para exame da Presidência e da Superintendência de Administração e Finanças-SAF

25. **Criação do Regimento Interno da Ouvidoria** - Memorando 89/Ouv. de 30/10/2007 à Presidência e à SAF, para apreciação da proposta de criação de Regimento Interno da Ouvidoria, com a solicitação de adoção de medidas cabíveis para a estruturação de cargos

26. Corrigir no organograma o nome da Assessoria Técnica para Secretaria Geral criada em 15/01/2007 pela Resolução nº 6

27. Incluir contatos de e-mail e telefone da GGPI (Gerência Geral de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos) no item Segurança de Vôo do site da ANAC

28. Incluir no site da ANAC a versão em inglês, língua aceita pela OACI, sugestão encaminhada à Ouvidoria pela Gerência Geral de Vigilância Operacional da SSO.

29. **Análise dos processos de Credenciamento de Oficinas e Escolas de Aviação Civil** - Memorando 92/OUV de 7/11/2007 encaminhado à Superintendência de Segurança Operacional (SSO) e à Corregedoria, solicitação de informação sobre o processo de credenciamento de oficinas e escolas de aviação civil adotados pela SSO; os procedimentos adotados de supervisão destas empresas e ainda, a metodologia de aplicação de exames de pilotos e mecânicos e procedimentos de renovação de habilitação.

6- Publicidade das Ações da Ouvidoria

6.1- Página da Ouvidoria no site oficial da ANAC www.anac.gov.br e na intranet, acessível a cidadania brasileira e aos funcionários e servidores da agência.

6.2 - Divulgação de notas técnicas periódicas (publicizadas através do site da ANAC)

6.3. Visitas técnicas e de esclarecimento sobre o papel da Ouvidoria a superintendências, gerências, SAC(s) e setores da ANAC para coletar dados e informar sobre a função e a atuação da Ouvidoria, e a participação de funcionários da Ouvidoria em seminários e cursos

6.3.1. Documento :Relatório de Visitas

Nome de empregados/servidores: Erica Cristina Faria e Walquiria Maranhão

Localidade visitada: ANAC da Rua Santa Luzia/RJ

Estrutura: Nesta localidade funciona o corpo técnico da ANAC- antiga estrutura do DAC.

Período: 24 a 26 de outubro de 2007.

Objetivos da visita:

- Esclarecer dúvidas acerca das competências dos consultores da Ouvidoria nesta localidade;
- Divulgar o trabalho da Ouvidoria;
- Dirimir conflito de funções entre a Ouvidoria/ANAC e ARUS juntamente aos consultores;
- Ouvir reclamações/sugestões dos setores no âmbito da ANAC.

Breve relato das reuniões por setor:

- ❖ O primeiro setor a ser visitado foi a [Comissão de Coordenação do Transporte Aéreo Civil \(COTAC\)](#), comissão essa responsável por importação e exportação de produtos aeronáuticos. É um setor ligado a Superintendência de Segurança Operacional, mas que não está ligado à atividade fim dessa Superintendência. O coronel Santos Alves, responsável pelo setor, não sabia muito da distinção entre a ouvidoria e a ARUS, mas acreditava que maior parte das nossas funções era exercida por essa. Fizemos os devidos esclarecimentos acerca das competências da Ouvidoria e solicitamos contribuições ao nosso 2º relatório semestral via memorando.

- O coronel queixou-se da falta de espaço para trabalhar, para arquivar os processos e das condições precárias do prédio em que a ANAC no Rio está sediada.
- ❖ O segundo setor a ser visitado foi o [Registro Aeronáutico Brasileiro \(RAB\)](#), setor esse responsável por registrar as aeronaves, motores e outros produtos aeronáuticos que façam parte das aeronaves. É um setor ligado a Superintendência de Segurança Operacional, mas que não está ligado à atividade fim dessa Superintendência. O coronel Renato Lima, responsável pelo setor, é novo no RAB, mas mostrou-se interagido com os assuntos com os quais lida. Não sabia bem a função da Ouvidoria na ANAC, mas fizemos a explanação da qual necessitava. Solicitamos contribuições ao nosso 2º relatório semestral via memorando.
- O coronel responsável queixou-se das instalações da ANAC no Rio, da falta de pessoal para trabalhar, principalmente de advogados, que analisam os processos mais complexos e do pessoal técnico para microfilmar os documentos do setor.
- ❖ O terceiro setor a ser visitado foi a [Gerência Geral de Vigilância Operacional, setor da Superintendência de Segurança operacional](#), responsável por fiscalizar as aeronaves e empresas do RBH 121, ou seja, as de grande porte e as grandes empresas de táxi aéreo, além de ruídos que essas grandes aeronaves provocam. O Coronel Jonas Sant'Anna nos esclareceu que essas aeronaves e empresas são vistoriadas periodicamente, a cada seis meses, por amostragem e disse também que quando determinada empresa apresenta mais problemas é vistoriada mais vezes. Essa gerência é muito importante, pois cuida da parte de SAFETY (Segurança Operacional) na SSO. Esse coronel já havia recebido a visita da senhora Ouvidora, mas devido ao recebimento de demandas da ARUS e da Ouvidoria, mostrou-se confuso quanto às competências de uma e outra e pediu que fossem tomadas as devidas providências quanto à confusão que há quanto as competências delas.
- O coronel responsável queixou-se quanto ao fato de o site só estar disponível em língua portuguesa, sendo que esta não é aceita pela OACI e sugeriu que o site possa também ser utilizado em língua inglesa pelo menos.
- ❖ O quarto setor a ser visitado foi o [da equipe do Coronel Genes da SSO \(subgerência de exames\)](#). Fomos recebidas por todos os subgerentes desse setor, que nos apresentaram passo a passo a função de cada um e suas dificuldades. Solicitamos contribuições ao 2º relatório semestral da Ouvidoria.
- Os sub-gerentes reclamaram da quantidade de demanda de solicitações que é feita pela ARUS e pela ouvidoria, criticaram inclusive, que algumas são enviadas duplicadas e nos disseram que para não haver problema retransmitem as respostas para os dois setores;
- Sugeriram que nós da Ouvidoria analisássemos melhor os questionamentos dos usuários e que antes de enviarmos as mensagens para eles, indiquemos o

local no site em que poderão, em maior parte dos casos, obter as informações das quais precisam;

- Reclamaram da falta de pessoal para trabalhar. Disseram que maior parte dos funcionários são terceirizados e afirmaram que muitos já saíram ou estão desestimulados para o trabalho pelo fato de estarem perto de sair. Alegam que essa situação vem atrasando o trabalho e comprometendo a qualidade dos serviços prestados;
- Pelo exposto o setor mais comprometido é o de informática, que além da falta de pessoal nos últimos meses, não vem sendo atendido com os suprimentos de informática para realizar os trabalhos da sub-gerência de exames que lida constantemente com tecnologia para (provas on line, impressão de provas, disponibilização de provas e gabaritos etc).
- Criticaram também o prédio da ANAC em que estão sediados bem como a questão de insalubridade com a qual devem lidar;
- Sugeriram que para acabar com a confusão de competência entre a Ouvidoria e a ARUS, realizemos um forte trabalho de conscientização e marketing nos seguintes locais: (sindicatos, companhias aéreas, associações de pilotos, balcões de atendimento e salas de embarque no aeroporto bem como nas SACs);
- Reclamaram que, no último concurso, o Rio de Janeiro foi pouco contemplado e que maior parte dos novos servidores foram colocados em áreas administrativas, deslocando-os da atividade principal da ANAC que é regular e fiscalizar;
- Reclamaram que no último concurso nenhuma vaga foi destinada à informática, sendo que todos os servidores são terceirizados e que estão aos poucos saindo por desestímulo.

❖ O quinto setor a ser visitado foi [a Gerência-Geral de Certificações e Operações da Superintendência de infra-estrutura aeroportuária](#), sendo responsável o Coronel Emerson Patrício.

A GGCO da SIE é responsável por lidar com empresas auxiliares de serviços aéreos, carga aérea, a parte de Safety da infra-estrutura aeroportuária (como buracos na pista dos aeródromos que podem comprometer a segurança do vôo etc);

❖ O sexto setor a ser visitado foi a [Gerência Geral de Facilitação e Segurança](#) de responsabilidade do senhor Mauro Assis.

A GGFS cuida de tarifas aeroportuárias e da parte de Security da infra-estrutura aeroportuária (segurança contra atos ilícitos desde a chegada do passageiro no aeroporto até a subida no avião). Essa gerência normatiza e fiscaliza e a Infraero ou o outro administrador de aeroportos coloca em prática.

- Esses setores não sabiam a real função da ouvidoria e reclamaram também da confusão de competências entre a ARUS e a Ouvidoria;
- Sugeriram que na ouvidoria deveria existir um técnico de cada setor, respondendo diretamente às solicitações dos usuários e que estes deveriam se reciclar para atender às atualizações dos setores que fazem parte;

- ❖ O último lugar a ser visitado foi a SAC no aeroporto do Galeão. Fomos recebidas pelo senhor Ricardo BUCCI que nos falou de todas as dificuldades.
 - Disse-nos que não possuem ferramentas suficientes para trabalharem (telefone, computadores com tecnologia compatível etc);
 - Falou também que os poucos servidores ficam restritos aos serviços burocráticos de fazer memorandos, dar parecer, prestar esclarecimentos aos passageiros. Sendo assim, a atividade de fiscalização fica comprometida, primeiramente pela pouca quantidade de pessoal e em segundo lugar, pela falta de capacitação dos servidores que não participam de cursos. O gerente reclamou que os servidores não têm conhecimento jurídico e não estão preparados para fiscalizar e não sabem a estrutura do aeroporto e nem têm conhecimento sobre o que multam;
 - Sugeriu ampliar o quadro de pessoal e realizar cursos periódicos de capacitação principalmente para os fiscais.

6.3.2 Documento : Relatório de Curso

Nome do empregado/servidor: Walquíria Silva Maranhão.

Nome do curso: 2º Curso de aperfeiçoamento em ouvidorias públicas.

Localidade de realização: Vitória/ES.

Período: 6 a 8 de novembro de 2007.

Objetivos do curso:

- Aprimorar a atividade de Ouvidoria com ênfase na atividade dessa como mediadora de conflitos;
- Garantir a segurança das informações manipuladas pela Ouvidoria;
- Aproveitar as demandas recebidas para sugerir aos setores responsáveis a devida aplicação, principalmente, das sugestões como ferramenta para divulgar as atividades da Ouvidoria na mídia.

Principais observações acerca dos temas abordados:

1) Organizando a unidade de ouvidoria:

Palestrantes: Ouvidor-geral da Universidade do Espírito Santo- Dr. Carlos Vinícius Costa de Mendonça e seu assistente professor Hildomar Bucher.

- a) A importância da realização de pesquisa de conhecimento sobre a função da Ouvidoria para os empregados e servidores do órgão. Depois de feita a pesquisa, o Ouvidor deve levantar estatística do percentual de conhecimento e usar tais dados para fazer palestras, focando as principais deficiências encontradas no levantamento;
- b) A importância de a Ouvidoria conhecer profundamente a estrutura da entidade e seus segmentos para identificar a origem dos problemas e saber lidar com esses;
- c) O papel da Ouvidoria como disseminadora dos direitos e deveres dentro da instituição. Nesse tipo de papel, a Ouvidoria pode fazer campanhas de

Conhecimento sobre a Ouvidoria e sobre Legislações da entidade e acerca dos direitos do cidadão;

- d) Firmar compromisso de acompanhar o trâmite do recebimento das demandas até sua conclusão;
- e) Analisar a probabilidade de ser implantado um Código de ética próprio da entidade por iniciativa da Ouvidoria;
- f) A importância de a ouvidoria publicar como age diante de cada tipo de demanda, esclarecendo para que tipo de autoridade é enviada. Esse tipo de iniciativa dá transparência e segurança às ações da Ouvidoria;
- g) A importância de a Ouvidoria sempre publicar um Cronograma de atividades de suas ações, principalmente, no que tange a direitos;
- h) A importância de criar mecanismos para desenvolver a credibilidade e procura da Ouvidoria;
- i) Foi dita uma frase muito marcante: “Democracia não é só mudar, é ter coragem de conservar”.

2) A prática da mediação de conflitos:

Palestrante: Psicanalista e professora Eliana Riberti Nazareth.

- a) A importância de a Ouvidoria resolver as demandas de forma harmônica, sem recorrer de imediato a um Processo Administrativo ou sindicâncias;
- b) Ao tentar mediar os conflitos, ganhar a confiança dos usuários;
- c) A importância de o Ouvidor se fazer participar do Planejamento estratégico da organização;
- d) O Ouvidor deve estabelecer políticas de auto-estima na entidade para que possa trabalhar assuntos como assédio moral, sexual;
- e) O Ouvidor deve adotar medidas alternativas de soluções de controvérsias;

3) Segurança da Informação:

Palestrante: Diretor de informações estratégicas da Secretaria de prevenção da corrupção e informações estratégicas da CGU- Dr. Gilson Libório de Oliveira Mendes.

- a) Desenvolver o espírito constante acerca do Tema Segurança Corporativa quanto aos seguintes aspectos:
 - Quanto às pessoas envolvidas no processo de manipulação das informações recebidas;
 - Quanto à documentação e ao material;
 - Quanto à restrição das áreas que possam conter informações privilegiadas;
- b) Refletir sobre o modo de envio das mensagens recebidas aos setores responsáveis quanto a preservação da confidencialidade da mensagem.

4) Lidando com a mídia:

Palestrante: Ouvidor da Radiobrás- Dr. Paulo Machado.

- a) Utilizar sugestões e reclamações recebidas pela Ouvidoria que serviram para alterar ou aprimorar algum serviço da entidade e transformar esses dados em sugestão de pauta para a mídia. Pode ser para o setor de publicação da

entidade. Esse tipo de atividade serve para divulgar o serviço da ouvidoria e dar tangibilidade à sua ação;

b) Divulgar constantemente as atividades realizadas pela Ouvidoria ao público interno e externo e atualizar constantemente as informações no sítio da instituição;

c) Promover encontros com autoridades que tratam de direitos dos usuários e posteriormente publicar as medidas acordadas no fórum.

6.3.3 Documento : Relatório de Curso

Nome do empregado/servidor: Tatiana Ana F. de Souza

Nome do curso: 3º Seminário-A Cidadania Participativa Na Administração Pública e as Ouvidorias.

Localidade de realização: Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Auditório, Brasília-DF.

Período: 30 e 31 de outubro de 2007.

Objetivos do curso:

- Proporcionar um diálogo sobre os conceitos e as formas de participação do cidadão na Administração, com os diversos responsáveis pela elaboração, implementação e execução das políticas públicas desenvolvidas pelo governo.
- Mostrar que a cidadania participativa, por meio da Ouvidoria, contribui para a melhoria da qualidade da gestão pública e promover a integração dos gestores na utilização desse instrumento.

Principais observações acerca dos temas abordados:

1) Ouvidoria, Gestão do Conhecimento e Suporte à Decisão:

Palestrantes: Professor da Universidade Federal de Pernambuco Drº. Paulo Xavier e seu assessor Eduardo Ramos.

- a) Criação de uma base de conhecimentos
- b) Melhores práticas de administração;
- c) Novos canais de comunicação com o usuário;
- d) Grande objetivo: Ouvir, avaliar, criticar, integrar, planejar e prover soluções;
- e) Gerenciar as informações (Reclamações, Elogios...) possibilitando avaliar e ajustar novas estratégias de ação;
- f) Monitorar continuamente as manifestações;
- g) Permitir a tomada de decisão respaldada em informações estatísticas;
- h) Maior qualidade e rapidez no atendimento;

2) O Atendimento ao Cidadão

Palestrante: Ouvidora-geral do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - Drª. Rejane Maria de Oliveira.

- a) A importância do atendimento ao usuário;
- b) Proteção Social Especial à família;
- c) O fortalecimento do direito a assistência Social;
- d) Os padrões que devemos manter e a qualidade dos serviços e integração de benefícios;
- e) Público Alvo;

3) A Gestão da Reclamação

Palestrante: Assessor de Comunicação Social da Universidade Católica de Brasília Drº. Roberto Resende Moreira

- a) Informações para tomada de decisão;
- b) As reclamações mais freqüentes;
- c) Conhecimento = vantagem competitiva;
- d) Socialização: Interação entre conhecimentos;

6.3.4. Documento : Relatório de Curso

Nome do empregado/servidor: Tatiana Ana F. de Souza

Nome do curso: I Encontro Nacional das Ouvidorias Parlamentares

Localidade de realização: Câmara dos Deputados – Plenário 11

Período: 28 a 29 de novembro de 2007.

Objetivos do curso:

- Proporcionar debates com o intuito de trocar experiências de modo a aprimorar o trabalho realizado, tanto pela Ouvidoria da Câmara dos Deputados quanto pelos demais órgãos participantes.

Principais observações acerca dos temas abordados:

1) O trabalho da Ouvidoria Parlamentar e o resgate da imagem institucional do Parlamento.

Palestrantes: William França - Diretor de Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados.

- a) A importância da comunicação entre as Ouvidoria e a Secretaria de Comunicação Social;
- b) Métodos de Sugestões;
- c) Como lidar com as críticas, denúncias e solicitações;
- d) Redirecionamento dos dados desses registros;
- e) Informações unificadas;
- f) Sintonia de linguagem;
- g) Convergência de informações;

2) Ética e Cidadania no Exercício da Função Pública

Palestrante: Advogado militante nas áreas de direitos humanos Doutor Belisário dos Santos Júnior.

- a) Constituição Feral;
- b) Os princípios constitucionais;
- c) Defesa do usuário;

- d) As reclamações relativas às prestações dos serviços públicos;
- e) Prazos para o servidor x usuário;
- f) Estimular a criação de canais de acesso direto e regular da população;

3) A Gestão da Reclamação

Palestrante: Editor público do jornal correio Brasiliense Drº. Gustavo Krieger

- a) O procedimento para pesquisa de opiniões públicas e informações;
- b) Público alvo, pessoas que lêem a notícia, a forma de divulgação - canais diretos para a comunicação;
- c) Opiniões sobre o legislativo;
- d) Porcentagens dos votos para o fechamento de estabelecimentos ou casas;

4) Procedimentos para a Implementação de uma Ouvidoria

Palestrante: Gerente Jurídico do Instituto da defesa do Consumidor – IDEC Drº. Diegues Rodrigues.

- a) Legislação – Fluxo de Informação;
- b) A expansão das ouvidorias;
- c) Independência da ouvidoria;
- d) Foco - operacional legislativo ou político;
- e) Indicadores – relatórios destas atividades;
- f) Defesa do consumidor;

5) Procedimento para Implementação e Funcionamento das Ouvidorias.

Palestrante: Ouvidora da Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA Drª. Vera Borralho Barcelar.

- a) Saúde como qualidade de vida;
- b) Problemas sanitários decorrentes do ambiente e da produção e consumo de bens e serviços;
- c) Planejamento estratégico
 - Criação da agência;
 - Pontos críticos;
 - Interesses;
 - Valores, respeito, democracia, ética, equidade, justiça, transparência etc;
- d) Canal de comunicação no intuito de informar o cidadão, aperfeiçoar o processo de trabalho. Acompanhamento e monitoria das demandas;
- e) Fluxo – Dados concretos;
- f) Distribuição de competências;

6) Comunicação e informação

Palestrante: Ouvidora do município de São Paulo D^a. Maria Inês Fornazaro.

- a) Instrumento para a melhoria do serviço prestado;
- b) Processo social;
- c) Interesse público;
- d) Função social;
- e) A importância do atendimento ao usuário;

7 - Equipe de Servidores

Alayde Avelar Freire Sant`Anna - Ouvidora da ANAC

Evelyn Pena - Ouvidora Adjunta

Erica Cristina Faria - Assistente II

Eurásia Wilson da Silva - Secretaria II

Tatiana Ana Souza - Analista Técnica

Walquíria Maranhão – Analista Administrativo

Clenilson Pereira Costa – Técnico Administrativo

8- Anexos

8.1. Quem é a Ouvidora

A OUIDORA ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA Nascida em Salvador em junho de 1958, ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA, filha de um casal de médicos, Eurides Avelar Freire Sant`Anna e Carlos Sant`Anna.

Formou-se em Direito pela UnB em 1981, curso iniciado na Universidade Federal da Bahia em 1977, quando o movimento estudantil era reprimido pela ditadura militar e a invasão de campi universitários por tropas do Exército acontecia em vários pontos do país.

Participou ativamente do movimento estudantil como presidente do Diretório Acadêmico da Faculdade de Direito na Bahia e em Brasília, onde freqüentou também por dois anos o curso de Sociologia. Pós graduou-se em Ciência Política pelo Departamento de Ciência Política da UnB, que lhe concedeu ainda o título de Mestre em Direito e Estado. Fala inglês e francês, herança de um período da juventude vivido em Lausanne, Suíça.

Procuradora federal desde 1987, ocupou vários cargos públicos, dentre eles o de Diretora da Divisão de Naturalização do Departamento Federal de Justiça/MJ;

Secretária dos Direitos da Cidadania, do Ministério da Justiça; Suplente do Ministro da Justiça no Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente; e o de Coordenadora de Políticas Estratégicas do Ensino Superior da Secretaria de Educação Superior do MEC de 2003 a 2006, assumindo em dezembro daquele ano a Ouvidoria da ANAC.

Sua atuação no campo dos Direitos Humanos e da defesa da cidadania é marcante. Nesta área participou da organização do Colóquio Sobre os Direitos Humanos na América-Latina realizado pela UnB e a Fondation Danielle Mitterrand;

do curso de ensino à distância “O Direito Achado na Rua ”, do Núcleo de Estudos para Paz e Direitos Humanos /NEP, onde atuou como pesquisadora e subcoordenadora.

A convite do PNUD realizou viagens para contatos com instituições europeias de defesa dos Direitos Humanos e foi membro da Comissão de Reestruturação do Conselho de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana. Participou da execução de normas para a Comissão Criança e Constituinte propostas à Constituinte de 1988; e foi Executora do Convênio FUB “Universidade para a Paz” da ONU. Participou pelo ministério da Justiça da elaboração do Programa Nacional de Direitos Humanos, realizado pelo Núcleo de Estudos da Violência da USP e foi Coordenadora do Grupo de Trabalho criado para oferecer sugestões para a melhoria do atendimento protetivo e sócio/educativo aos adolescentes autores de atos infracionais.

O magistério ocupou parte de sua vida profissional exercido concomitantemente com outras atividades. Foi professora de Estudos dos Problemas Brasileiros na Fundação Brasileira de Teatro; de Introdução ao Estudo do Direito I e II na Associação de Ensino Unificado de Brasília (EUDF); de Filosofia do Direito no Departamento de Direito na Universidade de Brasília; do Curso de Direitos Humanos e Cidadania, promovido pelo Núcleo de Estudos para Paz e Direitos Humanos/NEP/UnB; do Curso de Direitos Humanos e Cidadania, promovido pelo NEP/UnB e a Secretaria Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça, com o tema " Direitos Humanos e Políticas Públicas - A Agenda dos Direitos Humanos no Brasil para o Século XXI"; Professora de Introdução ao Estudo do Direito da UPIS- Faculdades Integradas, 2001; Coordenadora do Núcleo de Prática Jurídica da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, 2003; e Professora de Filosofia do Direito do Instituto de Ensino Superior de Brasília (IESB) .

Na área da Educação Superior, além de chefe de gabinete da SESU/MEC, Coordenadora de Políticas Estratégicas, e diretora substituta do Departamento de

Políticas da Educação Superior/SESu/MEC, participou dos grupos de trabalho interministeriais de elaboração das propostas de políticas públicas para o Acesso e a Permanência de Negro no Ensino Superior; para a Educação Superior Indígena; foi membro da Comissão Especial que propôs novos parâmetros para a aprovação de criação de novos cursos de Direito, do MEC/OAB; e do Grupo de Assessoramento Técnico ao Grupo Executivo da Reforma do Ensino Superior.

É autora do livro “A Radicalização do Direito”, e dentre seus artigos publicados em revistas especializadas destacam-se “Por uma Teoria Jurídica da Libertação”, artigo publicado no “Direito Achado na Rua”, Curso de Extensão Universitária à Distância da Universidade de Brasília, vol. I, p.31-33. Editora UnB. 1987; “O Direito à Moradia”, artigo em co-autoria com José Geraldo Sousa Júnior, Revista Humanidades, nº 15, Editora UnB, p.98, 1998; “Atendimento Sócioeducativo ao Adolescente Autor de Ato Infracional no Brasil : Diagnóstico e Prognóstico.”, apresentação do Caderno 1; “Atendimento ao adolescente em conflito com a lei”, da Coleção Garantia de Direitos , da Série Idéias e Resultados, publicação do Departamento da Criança e do Adolescente/SNDH/MJ; “Cidadania Transgressora, Utopia e Subjetividades: a teoria crítica pós-moderna em busca de sentidos e possibilidades para a emancipação social durante a transição paradigmática, a partir de Boaventura de Sousa Santos”, In Estudos de Direito Público. Porto Alegre: Síntese, 2001; “A Revolução dos vínculos solidários”, In: Colaboradores Voluntários do Núcleo de Prática Jurídica. Coleção: “O que se pensa na Colina”.vol.2, Brasília/ Faculdade de Direito/CESPE 2002; “O Direito de ser Diferente: Processos de Singularização como uma Aposta da Vida contra a Exclusão”, In: Educando para os Direitos Humanos- Pautas Pedagógicas para a Cidadania na Universidade”: Síntese 2004.

Na área editorial foi membro do Conselho editorial da Revista E. COM; membro da ALMMED – Assoc. Latino-americana de Mediação e Metodologia do Ensino do Direito; Membro do Conselho de Redação da Revista Latino-Americana de

Estudos Políticos e Jurídicos Contradogmáticas, Brasília; Secretária de Redação da Revista Jurídica “DIREITO E AVESSO”, em Brasília, entre outras.

8.2. Memorandos enviados à Diretoria com Propostas da Ouvidoria

Brasília, 29 de outubro de 2007.

Mem. nº 86/OUV

Ao : Diretor Presidente
c/c Corregedoria

Assunto: Relatório da Ouvidoria no sítio da ANAC.

Senhor Presidente:

1. Na oportunidade em que expresso os meus sinceros cumprimentos, aproveito para reiterar os termos do Memorando nº62/2007/OUV, de 21 de agosto de 2007, em que solicito a Vossa Senhoria a adoção de providências cabíveis para que seja garantida a autonomia funcional dessa Ouvidoria, legalmente estatuída, no que concerne ao direito e ao dever de publicizar, em seu espaço, no sítio da ANAC ,os documentos oficiais nela produzidos, mais especificamente seus Relatórios Semestrais. Neste caso, peço que seja recolocado, para a devida prestação de contas dos trabalhos por nós desenvolvidos, o 'Primeiro Relatório Semestral' desta Ouvidoria, correspondendo ao período de janeiro à julho de 2007, retirado da página há mais de dois meses.

Certa de contar, mais uma vez, com seu espírito público e compromisso com a cidadania brasileira, subscrevo-me respeitosamente,

Alayde Avelar Freire Sant`Anna
Ouvidora

Brasília, 30 de outubro de 2007.

Mem. nº 89/OUV

Ao Diretor- Presidente Milton Zuanazzi
c/c para o Superintendente de Administração e Finanças Luiz Antonio de Souza Cordeiro.

Assunto: Alteração da posição da Ouvidoria na estrutura do organograma ANAC, análise do Regimento interno da Ouvidoria e as devidas providências para alteração na estrutura de cargos para que o regimento passe a vigorar.

Senhor Presidente:

1. Tendo em vista que a Ouvidoria é um sistema de atendimento que não se limita à recepção de reivindicações e denúncias, ela participa de todo o processo de implantação de políticas públicas, estabelecendo parâmetros com diretrizes gerenciais que balizarão a Administração Pública nas suas relações com o público. Cabe ainda à Ouvidoria implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos.

2. A Ouvidoria, no modelo concebido pela Lei 11182/2005, insere-se institucionalmente na função de autocontrole das ações do órgão regulador, visando fornecer à ANAC e a sociedade contribuições e análises para o aperfeiçoamento da atividade regulatória.

3. No contexto atual, a Ouvidoria conta somente com dois cargos comissionados, sendo um cargo CGE II da Ouvidora e um cargo CAS II de assistente. Sendo assim, para instituímos o quadro de pessoal da ouvidoria, será necessária a criação de mais cargos comissionados, conforme proposta no regimento desta ouvidoria que irá como anexo deste documento.

4. Solicitamos alteração da posição da Ouvidoria no organograma da ANAC bem como a desvinculação da Ouvidoria à Diretoria no Regimento interno, pois a ouvidoria é órgão autônomo dentro da estrutura da Agência.

5. Sendo assim, pleiteamos alteração da posição da Ouvidoria na estrutura do Organograma/ANAC e apreciação do Regimento interno da Ouvidoria para adoção das medidas cabíveis para que este possa passar a vigorar.

Atenciosamente,

Alayde Avelar Freire Sant`Anna
Ouvidora

Brasília, 07 de novembro de 2007.

Mem. nº. 92 /OUV

À Superintendência de Segurança Operacional.

Assunto: Solicitação de informação.

Senhor Superintendente,

Considerando a atribuição legal desta Ouvidoria que nos determina responder as manifestações dos cidadãos brasileiros, usuários da aviação civil, no que concerne as competências funcionais desta Agência Nacional de Aviação Civil;

Considerando o número crescente de manifestações recebidas por esta Ouvidoria que nos indagam acerca dos procedimentos adotados pela Superintendencia de Segurança Operacional/SSO relativos ao credenciamento de Oficinas e Escolas de preparação de pilotos e mecânicos para a aviação civil, bem como acerca dos procedimentos adotados de supervisão destas empresas pela ANAC;

Considerando, ainda, a necessidade de respondermos as demandas acerca da qualidade da formação dos profissionais da aviação civil, acima citados:

Solicito a Vossa Senhoria que, por gentileza, nos informe sobre o processo de credenciamento de oficinas e escolas de aviação civil adotados pela SSO; os procedimentos adotados de supervisão destas empresas e, ainda, a metodologia de aplicação de exames de pilotos e mecânicos e procedimentos de renovação de habilitação.

Certa de contar com a usual compreensão e atenção de Vossa Senhoria com as nossas solicitações, esclareço que as informações têm como objetivo

assegurar que o usuário da aviação civil tenha respostas que lhes tranquilizem no que diz respeito ao competente trabalho realizado pela SSO.

No ensejo, renovo meus protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

Alayde Avelar Freire Sant'Anna
Ouvidora

Brasília, 19 de novembro de 2007.

Mem. nº 94 /OUV

À Corregedoria

Assunto: Solicitação adoção de medidas de correção .

Senhor Corregedor,

Considerando a atribuição legal desta Ouvidoria que nos determina responder as manifestações dos cidadãos brasileiros, usuários da aviação civil, no que concerne as competências funcionais desta Agência Nacional de Aviação Civil;

Considerando o número crescente de manifestações recebidas por esta Ouvidoria que nos indagam acerca dos procedimentos adotados pela Superintendencia de Segurança Operacional/SSO relativos ao credenciamento de Oficinas e Escolas de preparação de pilotos e mecânicos para a aviação civil, bem como acerca dos procedimentos adotados de supervisão destas empresas pela ANAC;

Considerando, ainda, a necessidade de respondermos as demandas acerca da qualidade da formação dos profissionais da aviação civil, acima citados:

Solicito a Vossa Senhoria que, por gentileza, adote medidas capazes de nos informar sobre o processo de credenciamento de oficinas e escolas de aviação civil adotados pela SSO; os procedimentos adotados de supervisão destas empresas e, ainda, a metodologia de aplicação de exames de pilotos e mecânicos e procedimentos de renovação de habilitação.

Certa de contar com a usual compreensão e atenção de Vossa Senhoria com as nossas solicitações, esclareço que as informações têm como objetivo assegurar que o usuário da aviação civil tenha respostas que lhes tranquilizem no que diz respeito ao competente trabalho realizado pela Corregedoria..

No ensejo, renovo meus protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,
Alayde Avelar Freire Sant'Anna

Brasília, 27 de novembro de 2007.

Memorando nº. 99 /OUV

Ao Senhor Superintendente de Administração e Finanças Luiz Antonio de Souza Cordeiro
c/c Presidência

Assunto: Sugestão de constituição de Grupo de Trabalho (GT) e conhecimento de propostas encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria e Superintendências da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, com o objetivo de aperfeiçoar e corrigir ações e procedimentos administrativos em vigor, considerando a determinação legal de garantir a correta atuação de seus órgãos na prestação de serviços de qualidade em sua relação com o cidadão / usuário da aviação civil.

Senhor Superintendente,

Considerando o modelo concebido pela **Lei nº. 11.182/2005 que cria a Agência Nacional de Aviação Civil –ANAC** , esta Ouvidoria insere-se, institucionalmente, na função de **autocontrole das ações do órgão regulador**, visando fornecer à ANAC contribuições e análises para o aperfeiçoamento de sua atividade regulatória e fiscalizatória;

Considerando que a Ouvidoria é um sistema de atendimento que não se limita à recepção de reivindicações e denúncias, mas sim participa de todo o processo de implantação de políticas públicas, estabelecendo parâmetros com diretrizes gerenciais que balizarão a Administração Pública nas suas relações com o público;

Considerando que o **Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade – PBQP**, desde 1991, desenvolve várias ações na administração pública voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços e do atendimento aos cidadãos e, nesse sentido, ressalta a obrigatoriedade do cumprimento do Decreto No. 3.507 e considera inaceitável a avaliação do desempenho institucional de um órgão se desprezados

os índices de satisfação do usuário. No contexto da qualidade, o texto constitucional e as disposições contidas no Decreto No. 3.507 sugerem a instalação de um organismo ou serviço de Ouvidoria na Administração Pública. Assim sendo, as Ouvidorias que foram criadas na esfera federal tem como um de seus objetivos o aprimoramento das práticas administrativas e dos serviços prestados ao cidadão. O seu propósito é receber observações, queixas e dúvidas dos cidadãos; buscar soluções e respostas a tais comunicações; e subsidiar os gestores com dados e informações que promovam o aprimoramento das atividades e serviços públicos;

Considerando, ao final, que há evidente conflito de competência entre as funções legais atribuídas à Ouvidoria e as funções regimentais descritas para a Assessoria de Relações com o Usuário e outros órgãos de atendimento aos usuários da aviação civil;

A Ouvidoria da Agência Nacional de Aviação Civil/ ANAC comunica que: encaminhamos as Diretorias da ANAC um elenco de propostas abaixo enumeradas, separadas por assunto e relacionadas a cada um dos setores competentes dentro da ANAC:

1- Constituição de Grupo de Trabalho (GT), sob a coordenação da Superintendência de Administração e Finanças-SAF, com a participação da Procuradoria Jurídica, Corregedoria Jurídica, Assessoria Técnica, Assessoria de Relações com o Usuário e Ouvidoria, com a finalidade de elaborar proposta para exame da Diretoria da ANAC, com o devido esclarecimento acerca das atribuições legais dos setores administrativos acima citados e, caso procedente, proposta de alteração regimental no que concernem as funções da ARUS.

A título de esclarecimento inicial, cabe ressaltar que esta Ouvidoria, em inúmeras ocasiões já manifestou entendimento contrário ao atendimento, por esta

Agência Reguladora e Fiscalizadora, de demandas de usuários da aviação civil, em primeira instância, por entender fugir de nossa esfera de competência, tratando-se de matéria relativa ao direito do consumidor, envolvendo atribuições da justiça comum. Ao nosso entender, a atuação da ANAC deve se dar, essencialmente, ao nível de correção da violação de obrigações contratuais públicas, firmadas em instrumento contratual específico e próprio, não se confundindo com o contrato particular firmado entre o cidadão/passageiro e as empresas aéreas. Em instância superior e pública, cumprindo a função fiscalizatória e regulatória das atividades das concessionárias do serviço público, obriga-se a ANAC a intervir, com as penalidades previstas legalmente, como decorrência da violação de cláusulas contratuais que estabeleceram a relação jurídica pública, nascida do contrato público de concessão de serviço de aviação civil às empresas aéreas, firmado com a ANAC.

Por outro lado, temos apontado com frequência a ausência no corpo de assessoramento do Colegiado de Diretores, de uma estrutura específica, profissional e executiva de Relações Públicas, função de relevante importância para qualquer órgão público, especialmente para esta ANAC que deve manter um relacionamento aprimorado em sua qualidade com os diversos protagonistas do Sistema Nacional de Aviação Civil. A falta de um órgão com funções específicas para cuidar desta interface com os diversos segmentos da aviação civil em suas relações com a Diretoria desta ANAC vem trazendo, entre outros importantes fatores, inúmeros malefícios a uma interlocução saudável com a sociedade brasileira, acarretando prejuízo considerável à imagem desta instituição pública. Por esta razão, sugerimos que seja avaliada, pelo GT acima proposto, **a possibilidade de substituição das atuais funções da ARUS pelas competências relativas a um serviço de Relações Públicas em organismo estatal público.**

2- Alterações no sistema “Fale Conosco” no site da ANAC, que, de imediato sugerimos as seguintes alterações:

2.1-**Na página de abertura inicial** do sistema “Fale Conosco” inserir texto de acordo com a proposto abaixo:

Atendimento eletrônico

Utilize o serviço de auto-atendimento para registrar e acompanhar solicitações, queixas ou comentários relativos aos serviços regulados pela ANAC.

O acesso ao sistema é feito mediante cadastramento do usuário. O formulário "Fale Conosco" solicita informações imprescindíveis ao adequado tratamento das solicitações pela Assessoria de Relações com os Usuários - ARUS.

Destacamos que a ARUS e a Ouvidoria tem sistemas de atendimento eletrônico distintos.

SE SUA SOLICITAÇÃO É:

- Solicitações, queixas ou comentários de usuários do sistema de aviação civil [sobre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas aéreas, organismos e entidades reguladas e fiscalizadas pela ANAC acesse o "Sistema Fale Conosco"](#) de responsabilidade da ARUS
- Sugestões, elogios, reclamações e denúncias de cidadãos, usuários e prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica, sobre a qualidade dos serviços de regulação e fiscalização previstos legalmente como função da agência reguladora acesse o **“Atendimento da Ouvidoria”**
Email: ouvidoria@anac.gov.br
Telefone: 61 3905-2645

Atualmente está assim no sítio da ANAC:

Atendimento Eletrônico

Utilize o serviço de auto-atendimento para registrar e acompanhar reclamações, denúncias, pedidos de informação, sugestões e elogios. O acesso ao sistema é feito mediante cadastramento do usuário.

Destacamos que o "Fale conosco" não é subordinado à Ouvidoria e sim à Assessoria de Relações com os Usuários - ARUS, sendo a Ouvidoria da ANAC e a ARUS, setores distintos.

O formulário "Fale Conosco" solicita informações imprescindíveis ao adequado tratamento das solicitações pela Assessoria de relações com os Usuários - ARUS.

SUA SOLICITAÇÃO É:

- [Sugestões, elogios, reclamações e denúncias sobre a qualidade dos serviços prestados pelas Empresas Aéreas, Organismos e Entidades reguladas e fiscalizadas pela ANAC - "Sistema Fale Conosco"](#)
- Sugestões, elogios, reclamações e denúncias sobre a qualidade dos serviços **prestados pela ANAC** - "Atendimento da Ouvidoria"
Email: ouvidoria@anac.gov.br
Telefone: 61 3905-2645

2.2 - **Nas páginas interiores do Sistema Fale Conosco** sugerimos, data vênua, as seguintes alterações:

A) **Dentro do Link Tipo de Atendimento (do sistema Fale Conosco da ARUS)** sugerimos que deve constar apenas:
“Pedidos de Informações; e Reclamações”

B) **Dentro do link Serviços** (do sistema Fale Conosco da ARUS) deve constar, apenas, ***“Empresas Aéreas”***.

C) **Dentro do link Modalidade de Serviços** retirar as opções hoje constantes por se tratar de assuntos de competência de setores diversos desta

ANAC, inclusive da Ouvidoria, como podemos depreender da leitura da listagem abaixo constante do referido link do sistema Fale Conosco, da ARUS:

- Acompanhamento de processos administrativos; Atendimento;
- Certificação/Autorização;
- Consulta Pública;
- Cursos/Capacitação; Documentos;
- Emolumentos; Fiscalização;
- Importação e Registros de Aeronaves;
- Outros;
- Pedidos de Vista;
- Portal ANAC;
- Regulamentação;
- Tarifas

3- Análise da função da ARUS x Ouvidoria em relação ao atendimento dos cidadãos, usuários e prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica /Corregedoria

Considerando a necessidade de que haja correção de eventuais desvios de função e de competência entre a Ouvidoria e a ARUS, o que tem sido objeto de questionamentos diversos, internos e externos a esta Ouvidoria e, considerando a importância do ajuste dos procedimentos administrativos para que possamos responder adequadamente as manifestações que nos chegam sem incorrerem no grave equívoco de responsabilidade - que é não esclarecermos devidamente aos cidadãos nossas determinações legais; a Ouvidoria encaminhou à **Corregedoria o Memorando nº. 96 de 22/11/2007**, solicitando a apreciação do arcabouço normativo que envolve as atribuições legais da Ouvidoria e da ARUS, e um posicionamento oficial sobre o conflito de competência entre os dois setores.

4 - Alteração da posição da Ouvidoria no Organograma da ANAC e sua desvinculação da Diretoria como está hoje previsto pelo Regimento Interno/Diretoria ANAC/SAF

5 - Apreciação de proposta de criação de cargos comissionados na estrutura da Ouvidoria e conseqüente proposta de **criação de Regimento Interno da Ouvidoria, ambas** encaminhadas para exame da Presidência e da Superintendência de Administração e Finanças-SAF, por meio do memorando nº89, de 30 de outubro de 2007.

6 - Sugerimos as seguintes alterações no Site da ANAC/Comunicação Social:

- Corrigir no organograma o nome da Assessoria Técnica para Secretaria Geral criada em 15/01/2007 pela Resolução nº. 6;
- Incluir contatos de e-mail e telefone da GGPI (Gerência Geral de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos) no item Segurança de Vôo do site da ANAC;
- Incluir no site da ANAC a versão em inglês, língua aceita pela OACI, sugestão encaminhada à Ouvidoria pela Gerência Geral de Vigilância Operacional da SSO.

7 - Credenciamento de Oficinas e Escolas de Aviação Civil –

Por meio do **Memorando 92/OUV de 7/11/2007**, a Ouvidoria encaminhou à Superintendência de Segurança Operacional (SSO) e à Corregedoria, solicitação de informação sobre o processo de credenciamento de oficinas e escolas de aviação civil adotados pela SSO; os procedimentos adotados de supervisão destas empresas e ainda, a metodologia de aplicação de exames de pilotos e mecânicos e procedimentos de renovação de habilitação.

Atenciosamente,

Alayde Avelar Freire Sant`Anna
Ouvidora

Brasília, 27 de dezembro de 2007

Mem. nº110/Ouv

À Diretoria
À Superintendência de Administração e Finanças
À Superintendência de Estudos e Pesquisas para Capacitação da Aviação Civil
À Superintendência de Serviços Aéreos
Às Gerências-regionais

Assunto: Propostas da Ouvidoria relativas à escassez ou inadequação de recursos humanos, em razão das manifestações acolhidas dos diversos órgãos administrativos da ANAC e examinadas por esta Ouvidoria:

Prezados Senhores,

Considerando a atribuição da Ouvidoria de contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das tarefas e atividades compreendidas no rol de atribuições legais da ANAC, suas gerências, superintendências, membros e servidores, além do cumprimento de sua missão maior que é a defesa da qualidade dos serviços prestados pela ANAC, na defesa dos direitos dos cidadãos/usuários da aviação civil brasileira proponho:

A maioria das manifestações dos órgãos administrativos apontam para a necessidade de atualização do quadro funcional em seu quantitativo e, com maior ênfase, reclamam da **urgência de uma capacitação adequada em razão da crescente perda de recursos humanos especializados.**

1.1. Sugere-se a realização de um **amplo diagnóstico do quadro funcional da ANAC**, a partir de um amplo mapeamento analítico que indique a conjuntura atual de servidores e funções, a sua adequação com as atribuições legais das unidades administrativas e um planejamento para a correção de distorções porventura existentes. Sugere-se, desde já, uma maior alocação de servidores na função de Inspetores e Fiscais, onde localizamos o maior número de reclamações em decorrência de perda de recursos humanos, especialmente em relação à comparação entre o número atual desses servidores e o número considerado ideal.

1.1.1. Os gestores regionais a ANAC revelam que o **preenchimento de vagas através de concurso público não se dá na mesma velocidade do esvaziamento das Gerências Regionais.** Ressaltam, ainda, que os funcionários concursados e recém-chegados ainda demandarão certo tempo para receberem treinamento adequado, através de cursos e acompanhamento de missões. Em relação a esta problemática, há um temor generalizado de que , **pela urgência de alguns setores**, funcionários recebam credenciais de fiscal/inspetor sem as mínimas qualificações, o que pode colocar em descrédito a competência da Autoridade de Aviação Civil.

1.2. Propõe-se que haja uma focalização maior dos cursos da Superintendência de Estudos e Capacitação (SEP) com vistas à **reciclagem dos Inspectores atuais e instruções aos novos**, no que se refere ao conhecimento do processo administrativo que envolve a autuação de infração ao CBA, em especial multa, interdição, apreensão, cassação e suspensão, bem como os aspectos legais advindos das infrações imputadas aos usuários do Sistema de Aviação Civil.

1.3. Propõe-se providências urgentes em relação a atual situação funcional e material das **Seções de Aviação Civil(SACs)**. É notório e vem sendo alvo de constantes manifestações dos cidadãos /usuários da aviação civil a situação de precariedade das condições de atendimento nas chamadas SACs dos Aeroportos brasileiros.Pelos mais diversos motivos(passagem para a reserva, retorno voluntário para o quadro do Comando da Aeronáutica e, no caso dos funcionários civis, aposentadoria e solicitação de transferência para outras unidades da administração federal), registra-se uma importante redução de funcionários em cada SAC. Ressaltamos, ainda, a necessidade de revisão do tipo de treinamento destinado aos fiscais para o exercício de suas atividades de atendimento ao público, focado no atendimento ao usuário, o que requer um treinamento específico, inclusive capacitação na área comportamental.

1.3.1. Sugerimos uma atualização dos estudos já realizados pela Assessoria de Comunicação desta ANAC para que seja revistos os espaços destinados atualmente as SACs, geralmente inadequados para a execução dos serviços a que se destinam. Algumas **se situam em locais pouco visíveis** do terminal e outras em locais de difícil acesso (com escadas e sem elevador).

1.3.2. Sugerimos que sejam oferecidos, para os servidores alocados nas SACs, **cursos de língua estrangeira** voltados para o atendimento público em aviação civil .

1.3.3. Propomos que se realize um priorização de esforços voltados a dotar essas unidades administrativas de recursos e ferramentas necessárias ao fiel cumprimento de suas atribuições legais. Há uma complexa rede de problemas nessas unidades que **representam a autoridade aeronáutica nos Aeroportos** que vai das condições mínimas de trabalho(equipamentos, materiais básicos, pessoal e capacitação) à falta de viaturas adaptadas para trafegar no pátio e na pista, impedindo a realização de suas atribuições fiscalizatórias. Lamentavelmente, a falta de pessoal (fiscais e motoristas) e de viaturas dificulta a realização de fiscalizações em campo (SAC itinerante), bem como a realização de fiscalizações em eventos e a apuração de denúncias.

1.4. Propomos que se realizem estudos sobre a necessidade de **criação de Sub-Procuradorias Jurídicas nas Gerências Regionais**, subordinadas hierarquicamente à Procuradoria Jurídica desta ANAC, com a finalidade de responder pelos recursos, em primeira instância, impetrados pelos usuários, em razão do disposto na Resolução nº13, de 23 de agosto de 2007, que dispõe sobre o processo administrativo de apuração de infrações e aplicação de penalidades no âmbito da ANAC.

Atenciosamente,

Alayde Avelar Freire de Sant'Anna
Ouvidora

8.3. Depoimento da Ouvidora Alayde Avelar Freire Sant'Anna na CPI do Apagão Aéreo, na Câmara dos Deputados

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Declaro aberta a 47ª reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito para investigar as causas, conseqüências e responsáveis pela crise do sistema de tráfego aéreo brasileiro, desencadeada após o acidente aéreo ocorrido no dia 29 de setembro de 2006, envolvendo um Boeing 737-800, da Gol (vôo 1907), e um Jato Legacy, da América ExcelAir, com mais de uma centena de vítimas.

Encontram-se sobre as bancadas cópias das atas...

O SR. DEPUTADO LÉO ALCÂNTARA - Eu solicito a dispensa da leitura da ata, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - ...das 41ª, 42ª, 43ª, 44ª e 45ª reuniões.

Pergunto aos Srs. Parlamentares se há necessidade da leitura das atas.

O SR. DEPUTADO LÉO ALCÂNTARA - Solicito a dispensa da leitura da ata, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Dispensada a leitura da ata, a pedido do nobre Deputado Léo Alcântara. Em discussão as atas. *(Pausa.)*

Não havendo quem queira discuti-las, em votação.

Os Srs. Deputados que as aprovam permaneçam como se encontram.

(Pausa.)

Aprovadas as atas das 41ª, 42ª, 43ª, 44ª e 45ª reuniões.

Ordem do Dia.

Esta reunião ordinária foi convocada para apreciação de um requerimento e para oitiva, tomada de depoimento da Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil — ANAC.

Passaremos então, inicialmente, à deliberação do requerimento constante da pauta.

Requerimento nº 629/07, de autoria do nobre Deputado Miguel Martini, que requer realização de seminário, no âmbito da Subcomissão Especial da CPI Crise do Sistema de Tráfego Aéreo, para propor matéria legislativa que verse sobre a

criação da Lei Geral da Aviação Civil, em substituição à Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que estabelece o Código Brasileiro de Aeronáutica.

Para encaminhar o requerimento, Deputado Miguel Martini, para encaminhar o requerimento de sua autoria.

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - Sr. Presidente, é bom até que seja, como regimentalmente é previsto, que seja votado nesta Comissão, porque a Subcomissão tem um prazo muito exíguo para apresentação de uma proposta de relatório, na parte de legislação que a CPI vai propor, vai fazer, por sugestão do Relator, do Presidente Rocha Loures e do Relator Pepe Vargas, várias oitivas durante a semana e semana que vem. Só que nós consideramos que muitos que estão acompanhando a CPI, diversas entidades, diversos organismos interessados nessa crise aérea, ou na solução da crise aérea, poderão nesse dia 14, na Assembléia Legislativa de São Paulo, comparecer. Vamos fazer um grande debate, convidando muitas autoridades em todos os sentidos, para falar, debater, discutir e apresentar solução, sugestões para esse relatório. Daí por que peço essa aprovação e, ao mesmo tempo, que a Comissão fique conhecendo isso e todas as pessoas que acompanham esta CPI também fiquem conhecendo. Será na Assembléia de São Paulo, dia 14, na sexta-feira que vem, na outra sexta-feira. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Pois não, nobre Deputado Miguel Martini.

Para encaminhar o requerimento... *(Pausa.)*

Não havendo quem queira encaminhá-lo, em votação.

Os Srs. Deputados que o aprovam permaneçam como estão. *(Pausa.)*

Aprovado. *(Pausa.)*

Para atender às formalidades legais, foi firmado pela depoente termo de compromisso que integra o formulário de qualificação de cujo teor faço a leitura:

“Faço, sob a palavra de honra, a promessa de dizer a verdade do que souber e me for perguntado”.

Sras. e Srs. Deputados membros da Comissão, hoje, às 15h, nós teremos a visita ao CENIPA, onde iremos ouvir a parte da fita correspondente àqueles 22

minutos, obedecendo aqui o requerimento do nobre Deputado Eduardo Cunha, que não constou do trecho que nós recebemos aqui na CPI. A parte que veio para nós não estava feita a degravação.

Então, hoje, às 15h, nós estaremos no CENIPA, todos aqueles que quiserem, para ouvir esse trecho da gravação da torre.

Vai ser disponibilizada uma van, saindo aqui da Chapelaria, às 14h30min.

Quem quiser ir de carro próprio também...

A SRA. DEPUTADA LUCIANA GENRO - Chapelaria é ao lado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Exatamente.

Bom, quarta-feira, nós teremos, às 11h, no Plenário 7, apreciação de requerimentos. Então, amanhã, é muito importante essa apreciação de requerimento, porque talvez possa ser até a última reunião que nós vamos aprovar requerimentos; e, às 13h, nós iremos, então, ter audiência com o Sr. Sergio Maurício Brito Gaudenzi, Presidente da INFRAERO, quarta-feira, e quinta-feira, está marcado para às 9h, no Plenário 11, a oitiva do Sr. Gilberto Schittini, Gerente de Avaliação de Aeronaves da ANAC.

Então, a nossa programação desta semana está praticamente concluída.

Convidamos a Dra. Alayde para sentar-se à mesa...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Sr. Presidente, pela ordem.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Pois não, nobre Deputado Vanderlei Macris.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Apenas, Sr. Presidente, se pudéssemos amanhã, creio de parte de V.Exa. ou do Relator, uma programação para a semana que vem, até porque nós temos aí um debate em andamento na CPI sobre a questão da vinda do Dr. Milton Zuanazzi, novamente, para depor nesta CPI.

E ficou pendente aí uma decisão de V.Exa. sobre se estava ou não convocado de maneira permanente.

Então, só queria lembrar isso para que a gente pudesse, amanhã, tomar pé da situação e preparar uma agenda para a semana que vem também.

Muito obrigado, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Perfeitamente, Deputado Vanderlei Macris. V.Exa. será atendido.

Dra. Alayde, nós queremos informar que iremos passar a palavra a V.Sa., e o prazo regimental, na Câmara, é de 20 minutos. Só que nós temos usado aqui, e já virou jurisprudência nesta Comissão, que o depoente pode usar livremente o seu tempo, dentro da razoabilidade, e ceder, naturalmente, esses 20 minutos, se julgar necessário, para o completo esclarecimento daquilo que o depoente desejar.

Sendo assim, feita essa observação, vou passar a palavra à Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil — ANAC, para fazer a sua apresentação inicial, se assim for do seu interesse.

Com a palavra a Sra. Alayde.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Bom-dia a todos. Sras. Deputadas, Srs. Deputados, senhoras e senhores, eu gostaria de, inicialmente, saudar todos os integrantes desta CPI, o que faço nas pessoas do Sr. Presidente, Exmo. Sr. Deputado Marcelo Castro, e seu Relator, Exmo. Sr. Deputado Marco Maia. Agradeço a oportunidade de comparecer a esta Casa e espero, efetivamente, poder contribuir com o relevante trabalho que esta Comissão presta ao futuro da aviação civil no Brasil. Direi apenas poucas palavras. Não quero tomar o tempo dos senhores. O que, realmente, me interessa aqui é poder responder aos questionamentos que, certamente, se depender da minha vontade e da minha determinação, usarei todo o meu tirocínio e a minha determinação para estar à altura da missão desta Comissão. Este é o meu compromisso com esta Casa, que muito me emociona, inclusive por ter passado boa parte da minha vida, ainda menina, nos corredores deste Congresso, procurando encontrar um tempinho para saudar, abraçar e ouvir os conselhos do meu querido pai, que foi companheiro de vocês durante alguns anos e que, infelizmente, já não está presente para poder me dar os aconselhamentos, que sempre me deu, e me orientar nos princípios que sempre conduziram a sua vida e que espero que hoje estejam presentes na minha vida e neste depoimento. Direi apenas algumas palavras, colocando-me logo à disposição dos nobres Deputados.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Quem era o seu pai? Poderia dizer o nome dele, o Deputado?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Carlos Sant'Anna, da Bahia. Apesar de termos vivido vidas políticas divergentes, do ponto de vista ideológico, mas a admiração, o respeito e o amor filial sempre foram muito grande.

Acredito até que ele tinha muito orgulho dessa diferença que fazíamos em casa, nas posições políticas e nas posições ideológicas. Sei que conhece, e acompanho com muita dedicação, atenção e respeito. Direi algumas palavras, colocando-me logo à disposição dos nobres Deputados, para os questionamentos que se fizerem necessários, com o compromisso de prestar os esclarecimentos que estiverem ao meu alcance, no cumprimento do meu dever, como cidadã e como servidora pública, que é o que eu sou. Não gosto muito de expor currículos, sinto-me um pouco constrangida. Peço se alguém, alguns de vocês, alguns de V.Exas. tiverem curiosidade, eu tenho um relatório que está à disposição desta Casa, que foi mandado oficialmente, mas também tenho amigos, familiares, que trouxeram, onde consta todo o meu currículo detalhado. Apenas dizer que sou bacharel em Direito, sou mestre em Direito de Estado pela Universidade de Brasília, professora de Introdução ao Estudo do Direito, Filosofia do Direito, Sociologia Jurídica, Criminologia Jurídica. Sempre a minha vida foi voltada para as políticas públicas e reflexão acadêmica sobre os direitos da cidadania e os desafios do enfrentamento à exclusão social; e a missão de incluir nas pautas nacionais, nas políticas públicas, a

grande maioria dos segmentos historicamente excluídos da proteção do Estado brasileiro. Estou no cargo de Ouvidora da ANAC desde 2 de janeiro de 2007, convidada. E aqui devo fazer um parêntese, para dizer que este convite muito me honrou, inclusive me emocionou, pelo Exmo. Sr. Ministro Waldir Pires, uma figura histórica da política baiana, um homem que todos nós, e eu, na mocidade, tive o prazer de militar pela sua eleição na Bahia, um marco na nossa história, na Bahia, de luta contra a oligarquia dos segmentos historicamente instalados no poder baiano. Sou muito grata por esse convite, sou muito grata pela missão espinhosa, mas honrosa e desafiadora, pelo qual ele me indicou ao Presidente da República.

E em função dessa indicação, fui nomeada pelo Exmo. Presidente Luiz Inácio Lula da Silva para implantar, já que não havia ouvidoria até janeiro de 2007 — isso é importante que se diga —, na Agência Nacional de Aviação Civil. Havia, e há, uma assessoria de relações com os usuários. E vou fazer aqui a distinção desses 2 órgãos, para que não haja dúvida das distintas competências. Havia essa assessoria, que é subordinada à Presidência da Agência e à Diretoria da Agência. A ouvidoria é um cargo, como vocês sabem, é autônoma, administrativamente e funcionalmente. Não havia ouvidoria, assim também como não há auditoria até hoje.

São 2 cargos que ainda não foram preenchidos na estrutura organizacional da ANAC.

(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não tinham sido — desculpe, Deputado —, não tinham sido estruturados. Estruturados, eu lhe digo que ainda estamos em projeto implantado já. Mas cheguei de surpresa na ANAC, nomeada pelo Ministro Waldir Pires, mas não esperada pela Agência Nacional de Aviação Civil, que, ao chegar, teve que rapidamente me ajudar a implantar uma estrutura que não existia. Na verdade — só para deixar bem claro isso —, quando cheguei, havia um espaço aberto, sem sala, sem computadores, sem telefone, sem nenhum equipamento e com uma única funcionária, terceirizada, colocada para me ajudar a montar essa equipe. Digo isso porque temos 8 meses de ouvidoria, e é importante que os senhores saibam que, nesses 8 meses, fizemos o máximo que pudemos fazer. Mas não fizemos quase nada do que temos que fazer, diante da missão enorme que a ouvidoria tem e os desafios que temos para defesa dos direitos dos usuários da aviação civil. O processo, portanto, de implantação da Ouvidoria da ANAC em andamento, desenvolve-se num cenário bastante aflitivo e conturbado para a aviação civil brasileira, que popularmente ficou conhecido como apagão aéreo. Não vou tecer maiores detalhes sobre isso. Os senhores estão, são especialistas já em crise aérea, não é? E eu já estou me transformando das aulas que estou tendo, assistindo V.Exas. todos os dias. Não perdi uma sessão, até porque sabia que, em algum momento, estaria aqui e já conheço quase cada um

de vocês pessoalmente, pelo que acompanhei das sessões. Aprendi muito. Acho que esta CPI tem essa grande dimensão. Ela está esclarecendo ao povo brasileiro o que é o Sistema Nacional de Aviação Civil. Estamos aprendendo, uma área que sempre esteve muito longe da compreensão da cidadania em geral. Hoje a aviação civil se transforma em algo que cada cidadão brasileiro tem, ao mínimo, noções gerais do que se trata e da complexidade do sistema que é necessário estar integrado, para que a qualidade e excelência desse serviço não se percam e acabem abalando as seguranças de vôo. Em condições bastante precárias, abrimos as portas da Ouvidoria, como disse antes, para o recebimento de manifestações da cidadania brasileira. E por que abrimos? Podíamos não ter aberto, podíamos apenas implantar, colocar central de atendimento, informatizar e tal e depois abrir. Mas entendi que não devia ser assim. Entendi que, mesmo estando sozinha — estávamos eu e 1 funcionária terceirizada. Um mês ou 2 meses depois é que consegui mais 1 companheira, que está me assistindo aqui, com cargos da própria ANAC, e mais 2 terceirizadas. Portanto, o que temos lá são 5 pessoas: a ouvidora, uma assistente comissionada e 3 servidores terceirizados. Isso só para ter a dimensão da importância que o órgão tem na agência. Esse foi um trabalho que eu poderia dizer de voluntariado, quase um trabalho de militância. Ninguém, se não fosse militante da causa da cidadania, se não tivesse absolutamente contagiado, sensibilizado pela importância do que estávamos vivendo e abalados com a crise que batia nas nossas portas, poderia trabalhar nas condições que trabalhamos. Não quero me justificar. Muito pelo contrário. Quero apenas dizer que fizemos o mais que podíamos fazer. Demos até o limite de nossas forças. Quero agradecer aqui, neste momento, minhas companheiras, não todas — o Deputado Vic Pires não está aqui —, pouquíssimas, 1 só. O resto são meus familiares. Não tenho essa assistência toda.

(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Meu querido, eu ia agradecer, mas fiquei constrangida. Não sabia se você gostaria, meu companheiro baiano querido Sérgio, que me conhece desde pequenininha. E já vai lá um certo tempo. Como princípio, eu gostaria de dizer só algumas coisas para esclarecer. Não

quero tomar muito tempo. Como princípio balizador de nossa atuação, está a convicção, esse é meu princípio fundamental, de que a dimensão humanística do processo regulatório, consubstanciada nos direitos dos cidadãos usuários da aviação civil, deve merecer atenção privilegiada da atividade regulatória e fiscalizatória da ANAC. Não entendo processo regulatório que a dimensão humanística não seja seu eixo fundamental, sua mola propulsora, a sua coluna vertebral. Lamentavelmente, neste contexto, no momento em que a ANAC precisava estar fortalecida em suas bases administrativas e estruturais para garantir a sua função regulatória e fiscalizatória, esta se encontrava ainda desprovida de uma organização gerencial — todos já ouviram, todos já sabem, só vou repetir —, funcional e material à altura das exigências que se impunham para um enfrentamento das circunstâncias geradas em virtude dos trágicos e complexos acontecimentos que necessitavam de agilidade nos seus procedimentos funcionais e legais. Diante desse quadro, sem nenhum poder decisório — é importante que se diga — ou punitivo, atuando apenas de forma propositiva, a Ouvidoria enfrentou dificuldade para se fazer ouvir efetivamente. Não é só a minha Ouvidoria. Este é um problema das ouvidorias em geral. Eu acho que os que conhecem os desafios da ouvidoria sabem como esse órgão, especialmente órgãos com autonomia administrativa e funcional prevista em lei, como têm dificuldade de sensibilizar os seus gestores para a importância dessa função. Em diversas ocasiões nos posicionamos por uma priorização da problemática dos direitos dos usuários da aviação civil, com sugestões de medidas em sua defesa que podem ser encontradas no interior do seu relatório, melhor dizendo, do relatório semestral da Ouvidoria, já encaminhado oficialmente a esta CPI. Mas, há aqui ao meu lado, e se alguém quiser ter acesso, tem outros. Eu tenho um aqui também e tem outros para a gente poder discuti-lo por pormenores. Apenas com o intuito, e eu acho, peço um pouquinho de paciência a V.Exas., porque há uma confusão muito grande, porque a palavra ouvidoria é usada de diversas maneiras, a depender da organização e da instituição. Por exemplo, nas instituições privadas, as ouvidorias se transformaram em balcões de atendimento. Não é assim que eu compreendo, não é assim que a

melhor doutrina sobre o assunto compreende o papel da ouvidoria, e não é assim que a Ouvidoria da ANAC foi construída e foi constituída legalmente. E eu gostaria de perder um pouquinho, de pedir um pouquinho da compreensão a vocês para uma leitura mais técnica sobre o papel da Ouvidoria, para que não haja confusão entre o que é a ouvidoria e o que é assessoria de relações com o usuário, que é outro órgão que pertence à esfera administrativa da Agência Nacional de Aviação Civil. Portanto, apenas com o intuito de esclarecer a nossa competência legal, visto tratar-se de construção inovadora no campo das ouvidorias públicas — os senhores sabem que estamos chamando hoje ouvidorias públicas de advocacias públicas —, somos advogados públicos do cidadão dentro das organizações. Assim que me sinto e

respondo por isso. É importante salientar que a Ouvidoria da ANAC, no modelo concebido pela Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, insere-se institucionalmente na função de autocontrole. Assim entendo eu. É polêmico, podemos discutir e discutir e discutir. Sei que o meu querido Deputado Sérgio Carneiro está trabalhando acuradamente um projeto sobre ouvidorias. Gostaria de em uma oportunidade poder trabalhar com o senhor e contribuir no que for possível.

Entendo que temos a função de autocontrole das ações do órgão regulador, visando fornecer à ANAC contribuições para o cumprimento de sua atividade regulatória e fiscalizadora. É claro que não é um autocontrole para fora, é um autocontrole para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Agência, é um instrumento de gestão, um instrumento fundamental de gestão, que um gestor que tenha sensibilidade democrática, que entenda o que é o Estado Democrático de Direito não prescindiria de colocar num lugar de destaque na sua administração, porque através da escuta do ouvidor e das apreciações do ouvidor ela aperfeiçoa a qualidade dos serviços do seu órgão no sentido do atendimento, que é a sua missão principal, ao interesse público. Na verdade, funcionamos quase como um controle de qualidade. Inclusive, o Programa Nacional de Controle de Qualidade tem como um dos requisitos para avaliar a qualidade dos serviços públicos a existência ou não de ouvidorias. Acho que a minha missão é fazer também esse

esclarecimento porque as ouvidorias não têm sido também poupadas de muitas críticas e há quem queira fazer com que elas percam a autonomia administrativa e funcional, que para mim ao perder deixa de ser ouvidoria e passa a ser um balcão de atendimento do órgão. Ressalto, mais uma vez, que a Ouvidoria não é dotada de poder decisório, cabendo identificar e sugerir medidas voltadas ao aperfeiçoamento do serviço da Agência, atuando como instância autônoma e de controle de qualidade de serviço. A Ouvidoria da ANAC é o canal para ouvir e dar encaminhamento a reclamações, críticas, sugestões ou denúncias relacionadas ao âmbito de atuação da ANAC. Prestem atenção a esse detalhe! Sei que tenho aqui ilustres juristas e espero que me ajudem na exegese que fizemos e que fiz deste texto. Entendi que ao dizer âmbito de atuação da ANAC — a Ouvidoria é uma ouvidoria da Agência, ela escuta as denúncias e reclamações que se referem aos serviços prestados pela Agência no seu âmbito de atuação. No que diz respeito, portanto, a sua missão regulatória e fiscalizatória. A Ouvidoria, vou esclarecer mais adiante, mas já vou dizendo desde agora, não é balcão de nada que diminua a importância deste atendimento. Não é o balcão de reclamação dos cidadãos usuários contra os serviços prestados pelas empresas de aviação aérea. Para isso temos a ARUS, explicarei, legalmente constituída. E para isso deveríamos ter Ouvidorias das companhias aéreas e deveríamos ter PROCONS ou juizados, ou o que se valha nos aeroportos para responder ao direito do consumidor, que é outra tarefa, que não é tarefa em primeira instância, mas no pós atendimento, sim, da Ouvidoria da ANAC. Mas vamos lá. Isso foi difícil, porque quando cheguei lá nada disso estava claro. Existia uma Assessoria de Relações com os Usuários funcionando e chegou uma Ouvidoria. E aí tive que fazer uma interpretação exegética dos artigos que se referiam, portanto, às competências e escutar as outras agências. Escutar as outras agências significa identificar, por exemplo, no modelo da ANATEL o mesmo modelo que foi adotado pela ANAC na regulamentação dos dois serviços: ARUS e Ouvidoria. E ao conversar com o Aristóteles, o ilustríssimo Ouvidor da ANATEL, tive a convicção de que esta era a melhor compreensão e a compreensão que avança mais no sentido de a Ouvidoria ter o papel importante que tem, e não é à-toa que tem

assento com direito à voz quando lhe é permitido nas diretorias, mas que participa do processo nas instâncias superiores. E é nomeada pelo Presidente da República por um mandato de 2 anos. Portanto, a Ouvidoria não tem como função própria na estrutura organizacional da ANAC realizar atendimento individual das manifestações dos usuários ou consumidores dos serviços das empresas concessionárias. Mas qualquer crítica sobre o funcionamento da agência, de suas superintendências, da ANAC e das SACs cabe à Ouvidoria, que é um órgão de controle e de recebimento de denúncias contra os serviços da agência. Acho isso importante. Nem toda agência gostaria de ter. Preferia ter só um recebimento de denúncias em relação a outras empresas, ir lá resolver e tal. Nós constituímos na ANAC um órgão que recebe denúncias contra a própria ANAC, denúncias, reclamações, críticas e elogios. Para essas informações ou reclamações a ANAC constituiu uma assessoria específica que é a Assessoria de Relações com os Usuários, esta que está ligada à Diretoria de Serviços Aéreos e Relações com os Usuários da ex-Diretora Denise Abreu, que respondia, a ex-Diretora Denise Abreu — não é? —, essa assessoria, que é uma fonte importante de subsídio para a ANAC, para mim, pessoalmente, porque a partir deste trabalho... E que eu inclusive eu tenho uma função de fiscalizar, porque quando este serviço não funciona as reclamações vão para a Ouvidoria. Olha, mandamos uma reclamação para a ANAC e a ANAC tem não sei quanto tempo, desculpe a ARUS, e a ARUS, a Assessoria até hoje não respondeu. E aí intervém a Ouvidoria, como instância, como uma segunda instância, digamos assim. Não sei. Talvez eu esteja sendo redundante e os senhores já conheçam isso tudo. Mas achei importante para que as perguntas não se voltem para áreas que vou dizer: Excelência, não é da minha competência, Excelência não é da minha competência. Então, já estou esclarecendo para que isso fique claro, não é? Agora, além da ARUS, há uma outra porta de entrada de reclamações e esta porta é fundamental. Esta, talvez, seja a porta mais importante porque ela é que, no final das contas, dá como resultado a punição das empresas aéreas, que se chama SACs, que são as Seções de Aviação Civil, subordinadas às gerências regionais de aviação civil, que são as ANACs estaduais, regionais digamos assim. Sabe o que é SAC, né?

As vezes a gente não encontra os SACs, mas todo mundo sabe que existem nos aeroportos brasileiros, na grande maioria dos aeroportos brasileiros, Seções de Aviação Civil. Essa é uma outra grande confusão, essa é uma grande confusão. São Seções de Aviação Civil com diversas atribuições, inúmeras atribuições. Tenho aqui inclusive a IAC que cria, trago, vou passar para as mãos dos senhores. E entre uma dessas atribuições, além de fiscalizar pátio, aeronaves, tem também a função de receber as reclamações dos passageiros e pedidos de informações. Dentro das SACs existem todas as superintendências, pelo menos as superintendências deveriam ter dentro das SACs seus fiscais. A SSO, que senhor já conhece, Secretaria de Segurança Operacional, tem ali a obrigação de ter seu fiscal. A SIE, que é a Secretaria de Infra-Estrutura Aeroportuária, tem ali a obrigação de ter o seu fiscal. A SSA, que aí sim se refere aos passageiros e às demandas, tem a obrigação de ter o seu fiscal. Não é só um lugar de atendimento, é uma seção de aviação civil que representa a autoridade aeronáutica no aeroporto. A SAC, pela instrução normativa — direi para vocês o número inclusive, mas posso dizer mais adiante, está aqui, não sei de cor, representa a ANAC —, portanto, representa a autoridade aeronáutica dentro dos aeroportos. Todos nós sabemos que é preciso um trabalho urgente de reformatação das funções, da estrutura material, da estrutura de recursos humanos, da capacitação desses recursos humanos e da melhor alocação desses serviços nos aeroportos brasileiros. A crise fala mais alto do que eu possa falar aqui. Todos sabemos as dificuldades que o povo brasileiro teve de encontrar o apoio que precisava, não por falta do empenho, da dedicação dos funcionários que ali estão, quase todos provenientes do antigo DAC, mas especialmente pelo desamparo e pela falta de número de profissionais suficientes para o tamanho da demanda, com o próprio crescimento da aviação civil e, particularmente, com os momentos de crise.

A gente sabe que a aviação civil não pode se justificar pela crise. A crise tem que ser o momento em que o sistema integrado de aviação civil deve funcionar com a sua excelência no máximo. Não podemos dizer, não podemos justificar a nossa incapacidade de trabalharmos harmonicamente pelo fato de que vivíamos crise e das dificuldades que tínhamos na ANAC. Afinal de contas estávamos no primeiro

ano de uma transição muito complexa, muito complicada, da Divisão de Aviação Civil para a ANAC, mas não gostaria de trazer isso como justificativa para o fato de que nós não conseguimos dar conta, num momento de crise, do que precisávamos dar, que é mostrar que é neste momento que a sociedade brasileira exige a excelência dos nossos serviços, a excelência do Sistema Nacional de Aviação Civil.

Sr. Presidente, já tenho quanto tempo já da minha... Eu, como boa baiana, professora, o pior é que eu vou me empolgando e vou ficando prolixa. Por favor, me desculpem; me controle, por favor, Deputado, no meu entusiasmo, porque ele vai aumentando e a minha indignação também que não é pequena, e que está aqui. Não quero fazer nenhuma chantagem emocional, mas vivo desde que cheguei na ANAC um momento muito difícil na minha vida profissional, talvez o momento mais difícil da minha vida profissional. E hoje é um momento de um desabafo. Espero que os senhores entendam, apesar de não ter nenhuma obrigação de entender, mas peço a compreensão de vocês.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Indignação com o quê?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Indignação com os fatos todos que nós estamos presenciando, que vivemos com a tragédia, com a dor, com o sangue derramado por tantas vítimas, com a incapacidade de articular políticas de defesa dos cidadãos usuários da aviação civil, e indignação, às vezes, comigo mesma por me sentir impotente diante do que eu gostaria de poder ter realizado e não consegui realizar. Devo ainda, portanto só para simplificar, dizer que se qualquer cidadão solicita à ANAC uma manifestação referente à qualidade dos serviços prestados pela própria ANAC, conforme determinação legal, a competência é da Ouvidoria. Mas se for uma solicitação de extravio de bagagem, de cancelamento de vôo, o primeiro atendimento não é dado pela Ouvidoria. É dado pela ARUS, que se não responder entra a Ouvidoria para cobrar da ARUS, que é um serviço da agência, que preste a devida explicação ao demandante cidadão usuário da aviação civil. Então, nós temos um órgão. Eu seria quase que um órgão também de controle de qualidade dos órgãos que prestam serviço direto nos balcões de atendimento ao cidadão. Será que ficou claro isso, que é essa a

diferença? Acho que os senhores conhecem a Lei 11.182, que confere através de mandato de 2 anos

autonomia funcional. Eu tenho mandato — acho que sou depois dos diretores; não pedi, a lei me conferiu —, mas não teria dificuldade nenhuma, se assim entender o Presidente da República, o Ministro Nelson Jobim e as conclusões desta Casa, de renunciar ao meu mandato para que um ouvidor à altura das competências que exige essa Ouvidoria ocupe este cargo. Com certeza, sem nenhuma dificuldade e com a convicção de que o que interessa é que a Ouvidoria seja capaz de responder ao cumprimento de suas atribuições. O art. 18 diz: o Ouvidor será nomeado pelo Presidente da República por mandato de dois anos. §1º Cabe ao ouvidor receber pedidos de informações, esclarecimentos e sugestões — querido Deputado Gustavo Fruet —, respondendo diretamente aos interessados e encaminhando, quando julgar

necessário... Pela lei, quando julgar necessário; pelo regulamento, já muda e pelo regimento interno muda mais ainda, que também tem essas escalas. Há mudanças inclusive no regimento interno que poderiam ser discutíveis, de sua pertinência legal, de seu respeito ao ordenamento jurídico no sentido da hierarquia das normas. Não vou levantar essa questão agora, mas poderíamos discutir isso mais tarde e poderia citar algumas situações onde isso pode ser um assunto, suscita polêmica. Não tenho um juízo formado. O Ouvidor, pelo § 2º, deverá produzir — o que fiz — semestralmente, ou quando a diretoria julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades, que aqui está todo cheio de amarelinho para que eu não fique fazendo os senhores perder muito tempo procurando aqui onde eu falei, onde é que está. Por outro lado, o Regimento da ANAC — aí estou entrando no Regimento Interno, em seu capítulo que foi... que é uma atribuição da própria diretoria colegiada, no seu capítulo 4, inciso I do art. 29 — reforça, gostaria de dizer isso, a autonomia. Para ficar claro que a Ouvidora não desobedeceu a nenhuma determinação de subordinação hierárquica, não é, ao fazer críticas ou comentário sobre a agência. Fiz, por determinação legal. Esta é a minha obrigação, esta é a minha missão. Não poderia estar tranqüila com a

minha consciência, nem aqui com os senhores, com a convicção de que cumpri o meu trabalho. O que diz esse artigo?

De forma expressa, determina que compete ao ouvidor receber, apurar, encaminhar à diretoria reclamações, críticas, comentários dos usuários e prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica — só queria frisar essa frase —, atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC. Jamais na minha vida seria desleal. Não aprendi isso na minha escola de vida, que foi a minha família e os meus primeiros anos de escola na Bahia. Aprendi a atuar de acordo com os ditames da minha consciência ética, da minha consciência moral e dos meus compromissos com este País. Portanto, esta independência é uma determinação legal, do próprio Regimento Interno da ANAC.

Este é o marco distintivo que separa o que é a Ouvidoria do que é a ARUS, que é uma assessoria da presidência e da diretoria da Agência Nacional de Aviação Civil, que presta importante serviço, relevante serviço, e que eu tenho aqui também, na hora que for necessário, se os senhores, V.Exas. acharem necessário, as competências e as atribuições que marcam essa distinção. Apenas — já concluindo — vale ressaltar que, conforme prevê a IAC 23... Entendo que está em vigor, porque tudo que não foi regulamentado pela ANAC vigora, não é? IAC, do antigo DAC, 2306, de 07 de 90, que constitui as Sessões de Aviação Civil. Essas são as SACs, Sessões de Aviação Civil, existentes em grande parte dos aeroportos brasileiros, principalmente os maiores, como representantes da ANAC — é a ANAC que está no aeroporto, junto à administração aeroportuária. Têm como atribuição — entre outras, mas vou falar do que me interessa, que é meu âmbito de atuação, conforme a citada IAC — o atendimento e a orientação aos usuários do Sistema de Aviação Civil. As SACs representam a autor... — isso não sou eu que digo, é a IAC — a autoridade aeronáutica civil e estão subordinadas às gerências regionais de aviação civil. De lá que nascem as ISRs, que são as notificações, não é: o passageiro vai com seu contrato, com seu bilhete, que é seu contrato de prestação de serviço, chama o fiscal, o fiscal vê se aquilo tem procedência, não tem procedência, e a partir daí começa todo o processo, que

acaba na diretoria do colegiado para multa. Não passa pela Ouvidoria, não passa pela Assessoria de Relações com os Usuários. Infelizmente, esses órgãos apresentam inúmeros problemas, que vocês conhecem, de recursos humanos, materiais, conforme consta do relatório da Ouvidoria, que também descrevi vários e vários problemas, que não descrevi porque saíram da minha cabeça em 6 meses, mas porque fui pesquisar na... no DA... na ANAC do Rio de Janeiro, onde estão presentes os quadros antigos do Departamento de Aviação Civil, e tive a preocupação, até para minha surpresa, de que lá havia também uma Ouvidoria. Que esta Ouvidoria não tinha, claro, a autonomia que nós, hoje, temos, mas que essa Ouvidoria apresentou também um relatório, em junho de 2006, quando já havia sido... a ANAC já estava em funcionamento, mas que tive muita dificuldade de encontrar. Encontrei. Ela tem protocolo, está protocolada e, a partir dela, consubstanciei grande parte da minha convicção, que consta no relatório desta Ouvidoria e que gostaria, inclusive, de — eu tenho outros — de passar depois para o Sr. Relator, assim, com todos os documentos que tenho aqui para que possa estudar e, quem sabe, aproveitar no seu relatório. Concluindo, nobres Deputados, como se percebe, a ANAC constituiu órgãos distintos para seu relacionamento com a cidadania em geral e com os cidadãos usuários e empresas concessionárias dos serviços de aviação civil. Dizer ainda da minha convicção de que a aviação civil nacional, por tantos anos, orgulho de todos nós, inclusive de mim, que, confesso, era fóbica, e que consegui curar, de avião... Tem outras fobias que eu não curei, mas essa eu curei. Tenho a convicção de que, com a implantação de uma proposta de uma coordenação harmônica indispensável ao funcionamento do Sistema Nacional de Aviação Civil, que não vou entrar em detalhes, não é minha área de competência, mas tenho absoluta convicção que, se esse sistema não funcionar, como várias redes, a gente sabe, rede de proteção à infância, rede de proteção aos direitos do cidadão, se esses sistemas, no caso, sistema, que é uma rede, não se integrar, como espero que se integre, e tenho convicção, nós todos retomaremos a confiança que temos e a admiração que temos pela aviação civil brasileira e a segurança que temos que viajaremos em um País onde a segurança de vôo é considerada prioridade absoluta. E estaremos

ainda no Grupo 1 de avaliação dos serviços da nossa aviação brasileira. São essas as minhas considerações iniciais.

Apenas no sentido de esclarecer nossa competência. Agradeço a gentileza da atenção de V.Exas. e coloco-me à disposição dessa CPI. Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Agradecendo a Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna a exposição, vamos passar à fase de inquirição, concedendo a palavra ao nobre Relator, Deputado Marco Maia, pelo tempo que julgar necessário. Com a palavra o Deputado Marco Maia.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Bom-dia, Sr. Presidente, Sras. e Srs.

Deputados; bom-dia a todas e a todos os presentes; bom-dia, Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil, ANAC. Agradeço a presença de V.Sa. nesta CPI, que foi constituída com o propósito de investigar as causas, as conseqüências e os responsáveis pela crise do Sistema de Tráfego Aéreo Brasileiro, desencadeado após o trágico acidente aéreo entre os aviões da Gol e da ExcelAir, que vitimou 154 pessoas, no dia 29 de setembro do ano passado. A partir daquele dia, prezada Ouvidora, os usuários dos serviços aéreos passaram a conviver com uma série de fatos e situações que colocaram em xeque a qualidade e a credibilidade do sistema. Assistimos ao aumento no número de vôos atrasados e cancelados por problemas de manutenção das empresas aéreas. Presenciamos a interrupção do tráfego aéreo devido à mobilização dos controladores de vôo. Acompanhamos os aeroportos lotados em todo o País, quando saltou aos nossos olhos o total despreparo das empresas, da INFRAERO e da própria ANAC para um atendimento minimamente adequado aos usuários do sistema em situações anormais. Testemunhamos a perda total da credibilidade por parte dos usuários quanto às informações disponibilizadas nos painéis dos aeroportos. Observamos pane em equipamentos de controle do espaço aéreo que interromperam o tráfego. Enfim, passamos a conviver com a chamada crise do setor aéreo.

Não bastasse tudo isso, fomos surpreendidos no dia 17 de julho passado com a ocorrência de um segundo acidente aéreo, desta feita com um Airbus da TAM no Aeroporto de Congonhas, que, infelizmente, vitimou outras 199 pessoas.

Desde então, Sra. Ouvidora, os trabalhos desta Comissão passaram também a se focar na busca das causas e das responsabilidades por esse segundo acidente, bem como a sua relação com o objeto desta CPI.

Portanto, a sua convocação para depor nesta Comissão justifica-se pelo fato de que V.Sa., enquanto Ouvidora da ANAC, ou seja, coordenadora de um órgão que tem a responsabilidade de identificar as necessidades, as distorções, os erros e as ilegalidades na administração daquela agência, é detentora de informações importantes para o esclarecimento de alguns fatos que estamos investigando.

Certo de poder contar com a sua qualificada colaboração para que possamos superar este difícil momento pelo qual passa o setor aéreo nacional, é que inicio os meus questionamentos, tratando com V.Sa. sobre alguns temas relativos ao trabalho e funcionamento da ANAC.

Começando primeiro com algumas perguntas sobre as atribuições e sobre o trabalho realizado pela ANAC, que V.Sa. já colocou aqui com muita propriedade. Eu vou fazer os questionamentos, e a senhora pode ir respondendo de pronto, para que a gente possa fazer isso da forma mais rápida e mais esclarecedora possível.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É mais fácil para mim.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Como eu já vi que a senhora tem uma boa fala, se nós pudermos ser o mais objetivo possível aqui, isso ajudará e contribuirá com o trabalho.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Vou tentar ser bastante objetiva.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Primeiro, a Ouvidoria está recebendo o apoio devido da direção da ANAC para a sua estruturação?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sim, do ponto de vista...

Com dificuldade, né, demora. Os procedimentos demoram, até porque tem licitação e tal, a gente está montando a Ouvidoria, mas a ANAC também está toda sendo montada, grande parte da ANAC está no Rio de Janeiro. Eu não posso reclamar do apoio que tenho da Superintendência de Administração e Finança. Não posso reclamar.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - A Ouvidoria vem atuando com independência ou sofre algum tipo de pressão por parte da agência?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Nenhuma. Pressão direta, não. Discussões, debates, conflitos de opinião, mas nenhuma pressão. Tenho que ser justa e fiz o compromisso de dizer a verdade.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Ok. O Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, que define a estrutura organizacional da ANAC e trata sobre as competências da Ouvidoria, em seu art. 38, item III, determina que ao Ouvidor incumbe produzir, quando oportuno, apreciações sobre a atuação da ANAC e, semestralmente, relatório circunstanciado de suas atividades — como já foi citado por V.Sa. —, encaminhando-o à Diretoria, à Auditoria, ao Conselho Consultivo e ao Ministério da Defesa.

O relatório ao qual a senhora se referiu anteriormente é de conhecimento desta CPI e, com base nesse material e com o objetivo de debater algumas das informações ali constantes, vou lhe fazer alguns questionamentos. Logo na apresentação do relatório, são citadas algumas das dificuldades constatadas pela Ouvidoria em relação à Diretoria da ANAC. Diz o documento: “As reuniões do colegiado de diretores acontece, não raro, em clima tenso, agravado por conflitos entre opiniões dos participantes, sem uma dinâmica organizada por uma metodologia capaz de garantir o seu desenvolvimento eficaz, o que começou — e aí está entre parênteses — a ser realizado efetivamente somente nas últimas reuniões.”

Três questionamentos: V.Sa. poderia nos fazer um relato mais detalhado sobre o funcionamento das reuniões da Diretoria colegiada da ANAC?

Na avaliação de V.Sa., o funcionamento da ANAC no formato de colegiado contribui para uma gestão eficiente e ágil ou merece ser revisto?

Terceiro...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O senhor me permite responder uma por uma?

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Pode ser.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Porque senão eu fico escrevendo...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Pois não. Uma por uma.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Vamos lá? Primeira: se as reuniões aconteciam em clima tenso.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - V.Sa. pode nos fazer um relato mais detalhado sobre o funcionamento das reuniões da Diretoria colegiada da ANAC?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Olha, estive em reuniões de janeiro a agosto, porque setembro começou agora. Uma ou outra reunião eu perdi. Não vejo, devo dizer, nenhum... e quando disse, não imaginava que ia causar essa repercussão. E aí a minha falta de sensibilidade política, não é? Na verdade, o que quis dizer... Isso acontece em qualquer reunião. Eu sou militante de movimento estudantil e gosto do conflito. Acho que o conflito é propulsor da mudança, que o conflito gera a novidade. Sou partidária da dialética do conflito, no sentido de que a gente, na síntese, encontra sempre a melhor posição. Nada contra o conflito de opiniões entre os participantes. E não disse diretores, disse os participantes, querendo, inclusive, garantir que havia possibilidade de muitos falarem, talvez muitos até demais.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - *“As reuniões da diretoria colegiada acontecem...”*

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não raro.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - *...não raro...*

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não raro, quer dizer, também não eram todas as vezes.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - *...em clima tenso, agravado por conflitos entre opiniões de participantes...*

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Aí que eu quero chegar.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - *...sem uma dinâmica organizada por uma metodologia...*

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Isto aí que é o fundamental na minha fala, assim entendo eu. Desculpem-me se não me fiz entender. O conflito

nós temos aqui, nós temos no Congresso, nós temos nos centros acadêmicos, nós temos na vida pública, nós temos na família; o debate, a participação democrática. Nada contra. Aliás, sou uma defensora da participação no conflito.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Mas se não for um conflito muito acirrado, ninguém vai falar sobre isso...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, não, não.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ...porque é o normal mesmo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O conflito... Eu não falei...

Eu falei que era em clima tenso, especialmente — se lerem anteriormente o que eu disse —, especialmente pelo momento de crise em que estávamos vivendo. Eu tenho o compromisso da verdade e direi a verdade até o fim. Esse é o meu princípio absoluto. No que for... Como dizem alguns, doa a quem doer, para o bem ou para mal. A verdade é que cheguei à ANAC com a ANAC vivendo um momento gravíssimo de sua vida institucional, com crises sucessivas, com um tal de — o que a gente ouvia mais nos corredores — *“Estamos todos correndo para apagar incêndio; estamos todos correndo para apagar incêndio.”* E a estrutura de transição do DAC para a ANAC, que, na verdade, continuava no Rio de Janeiro, a SAC, a parte operacional, porque aqui só tinha a parte política, dirigente, criou um lapso, uma dificuldade no meio da crise de se agilizarem os procedimentos de transição. Tenho essa compreensão. Não justifico isto como sendo a desculpa para a não...

para que não se encontrem procedimentos outros para... ou uma comissão de transição ou alguma coisa que fosse feita para resolver. O fato é que encontrei a ANAC assim: correndo, aflita, com muitos problemas, com muitas respostas, com imprensa, com familiares, e as reuniões eram tensas, sim. Eram tensas porque muitas medidas tinham que ser tomadas, muitas reuniões tinham que ser feitas, havia posições contraditórias. O que se demandava dos superintendentes nem sempre chegava à altura do que os dirigentes desejavam. E alguns dirigentes cobravam de forma extremamente árdua, extremamente, digamos assim...

(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não usaria esta palavra.

Extremamente rigorosa. O clima se tencionada também pelo nível de como as cobranças eram feitas. Eu poderia dizer que, em algumas ocasiões, sinto que alguns de nós fomos, inclusive, humilhados, isso sim, na medida em que as respostas não vinham na agilidade... Mas tudo isso podemos compreender pelo momento de crise.

O que eu não posso compreender, Srs. Deputados, é que até aquele momento não havia uma dinâmica de rotinas para as reuniões de diretoria; não havia uma dinâmica e uma metodologia capaz de organizar os — como V.Exas. aqui conhecem bem — conflitos e as tensões existentes. Não havendo essa organização burocrática, não havendo distribuição por área de atribuição, nós, como eu, que cheguei à ANAC, não sabíamos a quem nos dirigir para pedir que as demandas chegassem à reunião de diretoria. E, ao falar nas reuniões de diretoria, eu era atropelada muitas vezes pelos senhores diretores. E já tive que viver isso com meu compromisso de verdade em cima do que disse e vou dizer. Já tive que ouvir, inclusive: *“Doutora, não concluí meu raciocínio”*, no momento em que pedia a explicitação de algumas informações sobre a divulgação no site de informações sobre reclamações e tal. A palavra me foi tomada como era tomada em função de uma falta de organização burocrática. Não havia um procedimento de rotina que dissesse: não, aqui, artigo tal; tenho direito. Não tinha escrito que eu tinha direito a voz e ouvi: *“Isto aqui é uma reunião de diretoria. A senhora tem direito a voz se os diretores lhe permitirem”*. E eu não sabia também como chegar com minhas demandas às reuniões de diretoria. O que fiz, então? Sentindo que não seria nas reuniões de diretoria que eu conseguiria fazer valer a priorização que desejava para os cidadãos usuários da aviação civil, através da via formal, encaminhei a todos os diretores todos os memorandos de falas que gostaria de falar, solicitando assim que seria — e assim que me informaram, porque não estava escrito —... que seriam os diretores que encaminhariam para deliberação na reunião do colegiado. Infelizmente isso não aconteceu.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - E, na avaliação de V.Sa., o funcionamento da ANAC no formato de colegiado contribui para o uma gestão eficiente e ágil ou...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Não.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ...merece ser revisto?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, deve ser urgentemente revisto. Bem, se o senhor... Vou ser obrigada a, inclusive, dizer uma coisa que... que não gostaria que tivesse acontecido. Entendo — e aí vou pedir a colaboração dos meus companheiros advogados que estão aqui presentes — que a Lei nº 11.182, em seu art. 10 — alguém tem? Não, não é? — § 2º — por favor, se eu estiver enganada, me corrijam... Entendo que esta disciplina adotada pela Agência — e me desculpem os senhores diretores — é ilegal. Por favor, prestem atenção se eu estou correta ou não. Além de não ser eficiente... Aliás, a Dra. Denise disse isso aqui, ao dizer — não sei se a pergunta era do Deputado Efraim; V.Exa. Ihe fez uma pergunta e ela disse —: *“Não, mas concordo que em momentos de crise não funciona”*. A aviação civil não pode prescindir de pensar que a crise é uma constante e que a gente tem que... Não é que seja constante no nosso cotidiano, mas ela é a coisa que a gente tem de estar mais preparado para responder. Então, todos os nossos mecanismos burocráticos e administrativos têm que estar absolutamente preparados para responder à crise. A rotina pode acontecer, mas a crise não. Então, a direção do colegiado... ela mesma respondeu, acredito, ao dizer: *“Realmente, concordo”*.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Mas a senhora está dizendo...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Vou lhe dizer.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ...que é ilegal?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Que é ilegal. Entendo, salvo melhor juízo... Eu há muito tempo estou afastada da advocacia, inclusive das minhas funções de procuradora, porque há anos trabalho com políticas públicas de cidadania e defesa dos direitos humanos, em diversos cargos que ocupei. Então, não sou hoje uma especialista em exegese legal. Mas vou lhe dizer por quê. O art. 10 diz o seguinte: *“A Diretoria atuará em regime de colegiado e será composta por 1 Diretor-Presidente e 4 Diretores, que decidirão”* — estou falando rápido, não é, ao contrário dos outros companheiros — *“por maioria absoluta, cabendo ao Diretor- Presidente, além do voto ordinário, o voto de qualidade”*. Parágrafo 1º, não é esse ainda: *“A Diretoria reunir-se-á com a maioria*

de seus membros”. Parágrafo 2º, prestem atenção se eu estou enganada: “A matéria sujeita à deliberação da Diretoria será distribuída ao Diretor responsável pela área para apresentação de relatório”. O

que o senhor entende, por interpretação extensiva?

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Que o diretor é o responsável.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Que a lei prevê diretorias por áreas, senão não estaria dizendo, no seu art. 10 — a lei, não é o regulamento nem o regimento —, que o diretor deve distribuir as matérias para os diretores responsáveis por áreas. Acho que esse era o espírito do legislador. Então, não é que a ANAC — entendo assim — tenha uma constituição diferente das outras agências. Não sei por que razão, talvez por uma desatenção a esse artigo, uma falta de esclarecimento desse artigo, fez uma opção por uma outra organização. Mas, pelo que puder... percebo aqui, a lei determina que haja diretores por áreas; a lei de 2005.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Sr. Relator, só para que ela explique...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Existe...

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Só... Ela usa no relatório a expressão “*colegiado generalista*”. É a isso que a senhora se refere?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Acho que ele não está de acordo com o que prevê a Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Nós vamos analisar esta sua afirmação, Dra. Alayde e...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - São meus familiares.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ...e vamos tratar sobre esse tema.

Mas, continuando aqui os questionamentos, existe ou existiu algum conflito entre os membros do colegiado de diretores da ANAC que tenha prejudicado a adoção de alguma decisão técnica ou política?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Não. Que eu tenha conhecimento, não. Só... eu só convivía com os diretores uma vez por semana, nas reuniões de colegiado. E, a partir de um certo momento, só nos informes gerais.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Certo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Quando passava para as reuniões de deliberações nós éramos dispensados.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Ainda na apresentação do relatório, mais adiante, diz: *“Pelo que pudemos observar, as funções regulatória e fiscalizadora foram prejudicadas em razão de procedimentos administrativos não estruturados no âmbito do colégio de diretores”*.

Esta situação ainda perdura? E o que deve ser feito de concreto para que a função regulatória e fiscalizadora da Agência, ou seja, o objeto central de sua existência, seja exercida de maneira firme e plena?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não. A dinâmica das reuniões foi alterada radicalmente. Inicialmente, alteraram-se as rotinas, que não havia. A gente começou... Olha só, nós nos reuníamos na diretoria, e a diretoria respondia a partir de notas técnicas. As notas técnicas que os superintendentes — acho que foi esclarecido isso aqui antes —, que os superintendentes levavam. Mas levavam de sua superintendência direto para a reunião do colegiado. Depois é que ia para abrir processo, para o procurador, para o orçamento, para ver se existia. Realmente, achava que o procedimento... Inclusive com... algumas vezes, com temáticas que realmente não tinham a importância que me parece importância para estarem em pauta de colegiados. Isso mudou. Isso mudou e....

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Com a criação da diretoria?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, não. Antes da criação da diretoria se aprovou a rotina da votação das matérias, que passou a ter uma abertura de procedimento administrativo — abrir o processo —; passava pela procuradoria, como deveria ser; passava pelo serviço de orçamento; e vinha para o diretor. Claro! Isso é segurança para o diretor. O diretor tem que responder depois que as áreas técnicas todas da Agência se pronunciarem, e não ao contrário. Isso aconteceu a partir — passo para a mão do senhor — da Resolução nº 10, de 13 de junho, publicada no *Diário Oficial* de 14 de junho de 2007. E aqui explicita todas as rotinas. Até esse momento, não havia diretoria por áreas; junho de 2007. O diretor sorteava. O diretor... E antigamente também não havia diretor

relator. Havia uma nota técnica. O superintendente lia e aí cada um falava. E muito desse conflito vinha dessa falta de dinâmica, porque aí eu dou a minha opinião, eu não li antes, o outro também não leu. Aí tem que ter esclarecimento. E o senhor imagina que não era fácil uma organização desse tipo ter reuniões que fossem produtivas, rápidas.

Terminavam bem, mas eram muito desgastantes. A partir desse momento, as reuniões passaram a ser organizadas a partir de uma dinâmica. Mas só a partir do dia 31 de junho de 2007 houve — e publicado no *Diário Oficial* de 1º de agosto de 2007 — a Resolução nº 12, que acrescenta o art. 9º ao Regimento Interno da ANAC e dispõe sobre a distribuição das áreas de atuação de cada um dos membros da diretoria, que eu passo também a V.Exa. A partir daí, acho que começamos a andar...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Há 2 meses?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ...de forma adequada, no sentido da organização, e possibilitando que nós, técnicos e colaboradores, possamos ter uma compreensão de como atuar propositivamente no contexto das reuniões de decisão do órgão da agência regulatória.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Qual a avaliação que V.Sa. tem da atual gestão da ANAC e quanto à competência dos seus diretores para o exercício dos cargos?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não... Olha, verdade, absoluta verdade, acho que tivemos problemas. Continuo dizendo o que senti. Eu só posso falar do que eu vivi, não é? Minha opinião pessoal a gente pode até conversar numa outra ocasião, como Alayde Sant'Anna, professora, cidadã. Como Ouvidora, devo dizer o seguinte: nesses 6 meses, o que pude observar foi um problema grave de administração burocrática e gerencial. As razões múltiplas talvez eu não possa arrolar todas elas aqui, porque não as conheço todas. Do ponto de vista da competência, tenho muita dificuldade de dizer que a Dra. Denise Abreu — o senhor está falando competência técnica — não seja competente. Pelo contrário...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - A pergunta é extensiva a todos.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE - Vou falar de cada um. Do ponto de vista do Dr. Milton Zuanazzi — claro que não estou falando quando foi nomeado, estou falando hoje, pelo que vi hoje, pelo que aprendi inclusive com eles hoje — não acredito que o maior problema seja competência. Não acredito que o maior problema do Dr. Barat seja competência, nem acredito que o maior problema do Dr. Velozo seja competência.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - E qual é o maior problema, por favor, doutora?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não conheço. Mas algum problema há.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Mas a senhora não está lá?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Falei: administrativo.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Administrativo. Ela disse que *(ininteligível)*.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Gerencial e administrativo. O que eu sei. O que me chegou pelas...

CÂMARA DOS DEPUTADOS - DETAQ COM REDAÇÃO FINAL

Nome: CPI - Crise do Sistema de Tráfego Aéreo

Número: 1404/07 TRANSCRIÇÃO IPSIS VERBIS Data: 4/9/2007

26

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Então, passa pela competência.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Se a pessoa não tem...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não. Competência...

Desculpe, Deputado Vic Pires, o senhor tem razão. Competência no setor das áreas que lhes foram distribuídas. Quero dizer isso. Dizer assim: *“Ah, ele não entende nada de aviação civil”*. Podem não ter entendido quando entraram. Hoje entendem bastante. Talvez não o suficiente. Também não posso julgar, não tenho condições, porque também não sou da área de aviação civil. Eu quero me referir a esse aspecto. Não estou defendendo nenhum deles, não tenho vinculação com eles, nunca nem... se tive muito, tive 1 ou 2 reuniões com eles, mas tenho que ser

justa e dizer a verdade. Pelo que vi, com os meus também poucos conhecimentos — não estou numa área... sou Ouvidora, porque defendo políticas de cidadania e também tenho pouco conhecimento de aviação civil; estou estudando e espero que daqui a 1 ano esteja mais consubstanciada na sistemática da aviação civil — ... Mas, desse ponto de vista, da distribuição por áreas, quando foram... quando houve a distribuição por áreas, acho que o maior problema não seria o desconhecimento da aviação civil, porque para isso a ANAC contém dentro dos seus quadros, provenientes do DAC, técnicos da maior excelência e competência. E nós sabemos quantos Ministros de Estado, quantos profissionais, em diversas áreas, assumem o cargo e desempenham sua função com excelência, apesar de não serem da área, mas sabendo capitalizar e escutar os seus técnicos, ter a humildade de ouvir os seus companheiros e os que detêm a história do órgão. Então, não acho que esse seja o problema principal. É um problema, mas não é o mais importante.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Faltava humildade aos diretores?

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Nos últimos 15 dias, 2 dos 5 diretores da Agência apresentaram sua renúncia. Para V.Sa., uma saída coletiva dos diretores que permanecem pode prejudicar as atividades da Agência que ainda está... se encontra em fase de estruturação ou talvez seja salutar, uma vez que há muitas críticas quanto ao trabalho da atual diretoria?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Olha, eu não tenho opinião formada, porque eu não conheço outras experiências de órgão. Eu não sei se aparece uma crise amanhã como é que a ANAC vai se portar. Que decisões importantes a ANAC tenha que tomar e não tenha uma... a cabeça de... alguém que se responsabilize — mais do que a cabeça de decisões — pelos atos que são necessários serem tomados. Eu preferiria — se o senhor me permite a minha opinião, não como Ouvidora — que a Agência tivesse sempre, pelo menos, 3 diretores no efetivo cargo de suas atribuições, até que as mudanças, se forem necessárias, fossem feitas. Não gostaria de ver a Agência Nacional de Aviação Civil sem ninguém responsável por suas atividades.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - V.Sa. já identificou alguma distorção ou

ilegalidade na administração da ANAC?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, não. Não me competia, assim, do ponto de vista de eu ir procurar. Não me cabe procurar; cabe-me escutar, ouvir. Só que eu escuto muito, não é? Escuto jornal, escuto televisão, escuto CPI. Então, acho que a escuta é ampla. Entendo assim, também, o cargo de Ouvidor, não é? Não preciso só me ater ao que me chega. E é por isso que fiz esses comentários. Tive a preocupação — e aí se tiver algum companheiro, não sei, tem alguns aqui que sabem que fiz isso — de visitar pelo menos 3 vezes — eu chamo a ANAC do Rio, mas para mim ainda é o DAC — o DAC. Fui lá. Fui ouvir cada setor.

Conversei com todas as pessoas. Vi as condições precárias de trabalho. Ouvi o que tinham para me dizer, ouvi as críticas que tinham para me dizer. Muitas não podiam ser, não queriam... Muitos deles não quiseram... e eu tenho o dever de sigilo, não é?

Inclusive, com receio de expor suas opiniões. Aliás, achei que isso ficou muito claro nesse momento também. Há muito receio. E Deus me prive dessa... desse sentimento que é pavoroso, que é o medo. A gente não pode ter medo quando tem convicção de que o trabalho que estamos fazendo é o trabalho correto. Eu tenho convicção disso. Fui lá, conversei com eles, ouvi muitas críticas. Recebi relatório de todas as gerências. Muitas das coisas que me foram atribuídas, que, é claro, se botei no relatório assumo, eu recebi dos gerentes regionais. Foram críticas que vieram da própria ANAC. E eu posso citar todas elas. Conversei com a SO, conversei com a antiga Ouvidoria. Consegui, com muito trabalho, esse relatório da Ouvidoria. Então, voltando, Deputado, à pergunta que o senhor me fez...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Se V.Sa. identificou já alguma distorção ou ilegalidade na administração da ANAC.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Todas as denúncias que me chegaram que apontavam para alguma ilegalidade, no que diz respeito a um concurso, porque eu recebo todos esses serviços da ANAC...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Certo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ...todas elas, se apurei algum indício de veracidade, encaminhei. Poderia ter encaminhado ao auditor, mas não há auditor. Encaminhei ao Sr. Corregedor. Muitos foram abertos os processos administrativos, e estão em andamento vários deles.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - V.Sa. poderia citar um exemplo?

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Poderia citar o mais grave?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O mais grave? O Senhor acredita, nobre Deputado, que pelo *e-mail* não chegam denúncias tão graves? As denúncias chegam muito dizendo respeito aos direitos individuais, pessoas que se sentem lesadas, mas nunca denúncias de corrupção, denúncias de... Não me chegaram denúncias desse tipo. É assim: o funcionário tal está lavando carro na garagem da ANAC. Coisas assim, desse tipo.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Não pelo *e-mail*, mas as críticas das gerências.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ah, sim. Dessas eu tenho várias aqui e posso ler todas para os senhores, inclusive as que o senhor leu. O senhor gostaria que eu lesse? Não, porque não está na hora, não é? Não está na hora.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Não, não precisa ler. Não, não, não.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Vamos perguntar se o Relator gostaria.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Deputado...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É porque está na hora ainda do Sr. Relator, não é isso?

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Qual a... Eu acho que a senhora já... Como está no relatório, depois nós poderemos...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ...acessar essas informações.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Pois é.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Qual a opinião de V.Sa. em relação ao fato que envolveu uma instrução suplementar à RBHA nº 121-189, que foi incluída em um processo judicial, mesmo sem ter validade? É óbvio que V.Sa. acompanhou

esse debate, essa discussão, que é fruto de investigação desta CPI. Qual a sua opinião sobre esta norma?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu vou voltar a bater na mesma tecla: no mínimo confirma o que eu venho dizendo desde o início. Há uma profunda e urgente necessidade... uma profunda desorganização administrativa e burocrática e há uma urgente necessidade de que se retomem as regras da organização estatutária, de gestão, de administração, inclusive, com a composição dos membros que ainda faltam ser nomeados para a ANAC. Do ponto de vista técnico-burocrático, isso ficou evidente. Do ponto de vista pessoal, eu não sei ainda com quem está a verdade. Não posso pronunciar-me. Acho lamentável... **O**

SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Se V.Sa. pegasse aquela IS na mão, a sua avaliação seria de que ela teria validade ou não?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ah, sim, lendo pelo *site* da ANAC ela teria validade. Foi ali que eu li. Eu não tive conhecimento por outro fato. Eu li no *site*. No *site* ela tem validade. Passa... Inclusive, na nota que a imprensa... há uma nota da sala de imprensa oficial. Embaixo é que se anexa a norma. Na nota da sala de imprensa oficial se diz, entre outras coisas, que foi junto com o DECEA, junto com a Aeronáutica, reuniu-se e decidiu-se por aquela instrução que está em anexo e que passa a vigorar em 25 de janeiro de 2006.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Permite-me, Relator? Só para a dizer: a senhora quando viu na tela do *site* entendeu que era um regulamento...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Em vigor.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - ...em vigor.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Mas está escrito.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Está bem.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu não podia desconfiar do que está escrito no próprio *site* da ANAC. É a única coisa que eu posso dizer, porque não tive nenhum outro conhecimento sobre esse... a não ser acompanhando a CPI.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Aquilo não entraria por acaso no *site*, não é?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Aí é que eu não sei se foi por falta de organização, se foi por falta... Agora, não...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Mas a senhora entendeu que era verdadeira?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Entendi que era verdadeira.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Está bem.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Vossa... Está clara a sua opinião e a sua posição sobre a norma, e eu acho que em alguma medida corrobora com a posição e a opinião de todos nós aqui: que existe uma completa atrapalhação do ponto de vista...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Administrativo.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ...administrativo e tal, e da organização desse tipo de situação na ANAC. V.Sa. acha conveniente que os fiscais da ANAC se valham dos serviços das próprias empresas que serão fiscalizadas, ou seja, é adequado que a ANAC se utilize de passes livres das empresas aéreas para o deslocamento dos seus fiscais?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Olha, quando eu cheguei à ANAC eu vim da administração pública federal. Tenho... Trabalho desde 1979. Nunca vi um procedimento desses. Sou Procuradora Federal e entendo que o órgão fiscalizado não pode oferecer benesses ao órgão fiscalizador. Essa é a norma que aprendi de Direito Público e aprendi na Faculdade de Direito. Ao chegar na ANAC, soube que, no DAC, por razões de conveniência de trabalho, a disciplina era outra, uma vez que havia uma necessidade de viagens — inclusive, de viagens de emergência, viagens que tinham que ser feitas sem a burocracia, foi isso que me informaram. Porque eu logo reclamei sobre isso. Eu disse: *“E como é que vou viajar?”* — *“Ah, não, é que estão...”* — *“Então, eu não vou viajar, porque com passe livre eu não vou viajar”*— *“Não, mas isso todo o mundo faz. Isso faz parte. A senhora pode também, porque não existe orçamento ainda”*. Essas foram as explicações que me foram dadas: não existe orçamento, esse é um procedimento antigo. O DAC sempre se valeu desse procedimento. E esse procedimento é fundamental para a agilidade das investigações e das

fiscalizações. Essas foram as explicações, mas eu, confesso ao senhor, nunca usei passe livre.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - E nem concorda com a utilização? É isso que a senhora está dizendo?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não sei se há razões, do ponto de vista técnico. Aí, seria importante ouvir a Aeronáutica. Porque eu não tenho os detalhes. Porque me dizem que há lições que você não pode ficar esperando que saia no *Diário Oficial*, que não sei o quê... Então, talvez outro instrumento, não sei qual. Mas essa regulamentação que rege os funcionários públicos, em geral, para a aviação civil, dizem os conhecedores da área, é complicadora do seu trabalho de fiscalização. Esses são os argumentos que me trouxeram, e que eu estou trazendo ao senhor...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - O.k.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ... mas não tenho nenhuma convicção sobre a justeza ou não deles. **O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Muito bem. O Ministro da Defesa, Nelson Jobim, aqui nesta CPI, disse que a crise do setor aéreo deveu-se a uma crise de comando, ou mais precisamente da falta de comando. A senhora concorda com essa afirmação?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Desculpe, eu não escutei o Exmo. Sr. Ministro Nelson Jobim, mas, pelo que entendi, se comando significa falta de coordenação articulada do Sistema Nacional de Aviação Civil, estou de acordo.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Está certo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - De uma secretaria, de um órgão ou do próprio Ministro ou de uma nova estruturação para esse sistema. Mas o que é fundamentalmente importante que rapidamente... porque a aviação civil não pode funcionar... Não adianta funcionarem 3, 4 órgãos, se 1 não funciona. Basta 1 não funcionar para a gente ver o que está acontecendo. Ou funcionam todos integrados, ou é tragédia na certa. Então, sem um comando que promova essa integração, eu acho que nós não sairemos da crise.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - V.Sa. julga que a ANAC vem cumprindo

a contento com o seu papel de fiscalizar os serviços prestados pelas empresas aéreas?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Olha, eu não posso falar da segurança de vôo, que tem fiscais, porque, infelizmente, neste pouco tempo, recebi poucas denúncias dessa área, até porque não chegam, é mais técnico, da área operacional...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Certo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - E não conheço profundamente a área de segurança de vôo. No que diz respeito à Superintendência de Infra-Estrutura Portuária, recebi também quase... não muitas reclamações. No que diz respeito à fiscalização nos aeroportos, das reclamações dos senhores, cidadãos brasileiros, acho que a fiscalização é bastante precária. E se o senhor quiser, eu trouxe aqui, inclusive, relatórios, depoimentos dos próprios gerentes, especialmente do gerente-geral de fiscalização dessa área de serviços aéreos, que falou à imprensa, inclusive, sobre os grandes problemas de falta de pessoal, de falta de fiscais, de falta de capacitação dos fiscais para fiscalização e a dimensão dos problemas, o tamanho, o número e a quantidade das demandas.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Continuando nesta linha, em junho deste ano, através do Memorando nº 43, a Ouvidoria solicitou às diversas unidades organizacionais da ANAC que apresentassem suas atividades, demandas e sugestões. Apesar de poucas terem atendido o pedido, alguns relatos nos parecem preocupantes. Por exemplo: o da Gerência Regional I, que aponta a falta de exigibilidade das multas aplicadas às infrações cometidas pelas empresas aéreas, pilotos, proprietários de aeronaves, o que tem suscitado em impunidade e descaso com todas as formas de fiscalização. Então, perguntando,...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O senhor...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ... primeiro: onde funciona a Gerência Regional I ? Faltam condições estruturais para que a ANAC exija o cumprimento das multas aplicadas às empresas aéreas?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É a mesma área de Serviços de Aviação Civil — SAA. Neste setor, nesta superintendência, há uma

crescente demanda de serviços. Claro, a aviação cresce, e cresce também o número de serviços. Os senhores sabem a competência da superintendência de serviços aéreos, dos HOTRANS, da homologação, das certificações e da fiscalização das aplicações das multas, que saem das SACs, passam pelas gerências regionais, chegam à gerência-geral e vão para decisão colegiada, com direito a recurso e tal.

Isso leva mais ou menos 8 meses. A multa varia de mil a 20 mil reais, que é, honestamente, irrisória, para uma companhia aérea. Não vou dizer que eles preferem a multa, porque eu não posso atribuir essa responsabilidade e nem esse descaso, mas a multa...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - A senhora não vai dizer, dizendo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ...a multa precisa urgentemente ser revista. Não sei se os senhores concordam comigo, mas acho que esse... O Ministro vem falando nisso, aliás. Não sou eu a primeira pessoa que trago esse assunto.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Porque na...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - A Gerência nº... **O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Eu estou lhe perguntando aqui e fiz esse comentário, porque, na seqüência da minha pergunta, eu ia lhe falar exatamente: o valor das multas é tão baixo que compensa as empresas não pagá-las?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muitos dizem que não.

Como Ouvidora... Muitos dizem: *“Olha, todo mundo reclama. Com essas multas — eu recebo diversas reclamações nesse sentido —, como é que a ANAC, com essas multas, quer que as empresas aéreas se preocupem em cumprir suas obrigações?”*

Eu tenho diversas manifestações que reclamam do valor das multas. Estou falando em função dessas reclamações. A Gerência nº 1 corresponde ao Pará, Maranhão e Amapá.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Está certo. A Gerência Regional 6... Fica onde a 6?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Brasília... Não, desculpe, Distrito Federal. É Centro-Oeste: Goiás, Tocantins, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Considera a perda de recursos humanos como o principal obstáculo para o desenvolvimento adequado de suas obrigações, e afirma: *“Estamos operando no limite.”*

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - No limite.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - *“A chegada de novos funcionários irá trazer um pouco de tranqüilidade na parte administrativa, mas, infelizmente, continuaremos a ter problemas na área técnica, por falta de pessoal.”* V.Sa. poderia nos dizer se a ANAC vem realizando, de maneira adequada, a contratação de pessoal para estruturação da Agência, ou se há um privilégio nas contratações para as áreas administrativas, em detrimento das áreas técnicas?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não. Acabamos de receber um contingente bastante expressivo de concursados, que chegaram. Nesta sexta-feira estão sendo capacitados, tendo algumas orientações sobre a Agência, e já começaram a ser distribuídos pelos órgãos. Mas é claro que precisam do conhecimento acumulado, pela história da aviação, e que se encontram em técnicos que estão lá, não é?, porque eles estudaram. Uma coisa é o que eles estudaram e outra coisa é a efetiva prática da fiscalização, a efetiva prática do atendimento. Isso tudo ainda vai demandar muito tempo para que seja absorvido de forma adequada por esses novos funcionários, mas já vai nos ajudar muito, já vai nos ajudar muito.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - O.k. Tem algumas perguntas aqui sobre os direitos dos usuários da aviação civil brasileira. O relatório da Ouvidoria ressalta o fato de que importantes medidas, adotadas pela diretoria da ANAC, são sinais que indicam o firme propósito dos setores dirigentes de firmarem a marca da defesa dos direitos dos usuários da aviação civil. O que leva V.Sa. a crer nessa afirmação?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - *(Ininteligível.) ...o compromisso verbal...*

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Desligou.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O compromisso verbal que tive de alguns dos seus diretores, de que... Por várias vezes tentei levar — aqui está a listagem das propostas que fiz —, às discussões, pedindo para que fossem criadas comissões, criados comitês, para que a gente pudesse avançar na revisão da regulamentação nessa área. E todos me disseram que era só uma questão de tempo, que, com o efetivo funcionamento, alguns, com o efetivo funcionamento do conselho consultivo da ANAC — que também está, mas que, infelizmente, também se reuniu, se não me engano, uma vez —, com o efetivo funcionamento do conselho, todas essas medidas que eu apresentei seriam colocadas para discussão nesse conselho; e esses comitês seriam criados no âmbito do conselho. Eu discutia, achava que devia ser no âmbito da diretoria. Essas eram discussões. Então, que eu tivesse um pouco mais de compreensão, mas que essas discussões chegassem a acontecer no momento adequado. Mas algumas delas foram logo absorvidas. Não só vinda das minhas proposições; vinda das proposições das gerências, da ARUS, dos companheiros todos, técnicos importantes da ANAC, pessoas compromissadas com a aviação civil, com quem discuti. E discutíamos muitas vezes juntos. E levamos nossas preocupações. Então, eu citei aqui esta... Inclusive, no sentido de estimulá-los a... Sabem aquela advocacia sensibilizadora? No sentido de sensibilizá-los para a importância disso, de que isso deve ser um marco. Achando que esses indícios poderiam significar isso, não é? Os indícios foram... Eu listei — não sei se o senhor tem aí — quais foram as medidas que adotaram e que eu achei bastante importantes. Posso citar as medidas?

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Pode, pode.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Entre elas, destacam-se: resolução e abertura... Esta foi uma das demandas, não só da Ouvidoria, como da população em geral, como da cidadania brasileira como um todo. Resolução e abertura de consulta pública sobre *overbooking*. Que é, nós sabemos, um absurdo e uma ilegalidade, a meu ver. Porque a ANAC precisa, rapidamente, resolver e multar as companhias. O problema dos usuários é um problema de direito do

consumidor, e nós precisamos ajudá-los. No sentido, portanto, essa abertura, no sentido de estabelecer regras de composição dos passageiros. E o envio de contribuições foi até 10/07. Eles estão trabalhando agora para o resultado disso. Então houve essa consulta pública. Houve também... E aí eu posso dizer que participei dessa discussão, porque mandei um memorando ao senhor presidente e aos senhores diretores, pedindo que fosse urgentemente determinado às companhias aéreas que criassem os seus próprios sistemas de atendimento ao cidadão usuário dos serviços dessa companhia. Na verdade, pretendia que criassem ouvidorias, que tivessem do lado do seu *check-in* — por que não é no lugar de *check-in* que o passageiro tem que fazer sua reclamação?! — pessoas capacitadas, gabaritadas, dentro das próprias empresas. E não é um setor também via Internet, mas que estivessem lá, para prestar... Aliás, a IAC, uma outra IAC determina inclusive várias dessas medidas. Depois trarei para vocês também e deixarei com vocês. E houve uma reunião no dia 3/07 com a TAM, com a Gol, com a OceanAir, para discutir o melhor atendimento e informações mais precisas ao usuário do transporte aéreo e definir uma parceria entre a ANAC e as companhias aéreas. Houve essa reunião. Não sei dos resultados dessa reunião. Não era exatamente o que nós sugerimos, mas foi um primeiro passo no sentido de, pelo menos, na questão dos direitos do usuário, ter-se colocado como pauta de discussão...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Está certo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ...com as empresas aéreas. Houve o lançamento, também — vocês já devem ter ouvido — da caneta digital, que é um instrumento importante para que, rapidamente, nós, que estamos na Agência — a Ouvidoria, a ARUS e a Gerência-Geral de Fiscalização, recebam, vindas dos SACs, as demandas com uma agilidade que pode fazer com que o prazo de resposta caia de 1 ano e 8 meses para 2, 3 meses; e tendo, ainda por cima, o demandante, o cidadão o acompanhamento do andamento de suas demandas e reclamações, inclusive recebendo *e-mails* da própria ANAC. Espero que essa caneta... Ah! o mais importante da caneta é que ela gera dados estatísticos. Eu não consigo conceber formulação de políticas públicas sem dados

estatísticos. Sou filha de médico e me lembro que médico gosta daquela coisa: sem diagnóstico, não há terapêutica. Sem dados, sem geração de estatísticas, não há possibilidade de políticas eficazes para o atendimento ao direito dos usuários da aviação civil. Acho que esse instrumento pode possibilitar... Aliás, também estou atrás de uma central de atendimento para minha Ouvidoria, porque não temos até hoje esse instrumento informatizado capaz de gerar dados estatísticos, como gostaria. E, finalmente, houve uma resolução muito importante sobre normas de acesso aos portadores de necessidades especiais.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Ok. Uma última pergunta. A Gol e a TAM vêm cumprindo de maneira adequada o atendimento aos familiares das vítimas dos acidentes que envolveram suas aeronaves?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não é minha área de... É chato dizer isso. Eu tenho horror a dizer isso, porque eu odeio quando me dizem: não é da minha área de competência. Não é da minha área de competência, mas é da área de competência da ANAC. Portanto, vou responder. Pelo que sei da assessoria de relações com o usuário, sim.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Ok. Eu encerro por aqui, Sr. Presidente, os meus questionamentos, antes dizendo à Dra. Alayde Avelar que nós olhamos com muita atenção o capítulo 7º do relatório do primeiro semestre de 2007, da Ouvidoria da ANAC, que traz 19 proposições políticas e medidas em defesa do aperfeiçoamento dos serviços prestados pela ANAC. Dentre elas, algumas muito interessantes, como, por exemplo: criação de um comitê de defesa dos usuários dos serviços de aviação civil e outro de defesa da ordem econômica; obrigar as empresas de aviação civil a criarem ouvidorias; maior interação com os órgãos de defesa do consumidor; a reformulação da Portaria 676-CG/2000, em particular das cláusulas que tratam dos direitos dos passageiros. Enfim, são sugestões que, se atendidas, qualificarão os serviços aéreos oferecidos pelas empresas. Então nós vamos, com a sua devida permissão, incorporar essas sugestões ao relatório final...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O que muito me honra.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ...para que nós possamos continuar nessa cruzada para que os usuários do sistema de transporte aéreo tenham o devido respeito pelas companhias aéreas, pelos órgãos governamentais que têm essa responsabilidade de prestar atendimento aos nossos usuários.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muito obrigada.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Sr. Presidente, portanto, este Relator encerra por ora os seus questionamentos, agradecendo, mais uma vez, a presença da Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil — ANAC. Muito obrigado.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu que agradeço.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Agradecendo a participação do nosso nobre Relator, Deputado Marco Maia, vamos ao autor do primeiro requerimento aprovado, que é o nobre Deputado Vic Pires Franco, pelo prazo de 15 minutos.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Sr. Presidente, eu fiz uma solicitação à Mesa para trocar com o Deputado Efraim, se V.Exa. permite.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Pois não, Deputado. Está concedido. Deputado Efraim troca de posição com o nobre Deputado Vic Pires.

Então o Deputado Efraim Filho tem 15 minutos, começando às 12h15 e terminando às 12h30.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Sra. Alayde, primeiramente, minhas congratulações pelo relatório, pela autonomia e independência com que foi produzido. O seu currículo, eu diria, lhe autorizaria a estar, talvez, na direção da ANAC, não na Ouvidoria. Tem muito mais competência técnica e preparação do que muitos que estiveram, que passaram por lá e que ainda estão, e também a história política de sua família e o sentimento público que sempre carregaram são do conhecimento da Nação e se verificam também na sua pessoa.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muito obrigada.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Algumas das citações que a senhora falou aqui me chamaram a atenção. E eu vou citar algumas delas. Primeiro, a

questão do órgão de controle, que é um autocontrole, um órgão de controle interno, mas que ele possui fundamentos do controle externo, porque não há nem submissão nem hierarquia, nem foi escolhido pela direção da ANAC para estar lá. Isso inclusive suscitou por parte da Sra. Denise Abreu, que eu acredito que a senhora deve ter visto...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Vi.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - ... o pronunciamento dela. Depois gostaria até de saber como é que se sentiu naquele momento, que deve ter caído a ficha que diz “eu vou ter que ir para lá”. Quando ela inclusive, após ser questionada sobre o relatório da ouvidoria, ela discorda de V.Sa. e, no final, ela diz que, quando ela pergunta... Todas essas críticas que a senhora falou ela diz que, primeiramente, gostaria de informar que ouvidor é um cargo político, pois é indicado, nomeado e não é sabatinado pelo Congresso Nacional, e que não iria opinar sobre a sua visão.

E aí eu pergunto: *“Quer dizer que a ouvidora, no seu conceito, está agindo de forma política e não técnica?”* E ela diz: *“Não sei.”* Ou seja, coloca em questionamento a condução do seu trabalho. Logo a Denise Abreu dizendo que não estão tendo uma conduta técnica, mas estão tendo uma conduta política. Veja o paradoxo. Essa é a primeira informação relevante no seu depoimento até agora. A segunda, que eu perguntei. Deu para notar quando a senhora falou da indignação que sente nesse momento e do próprio relatório que escreveu. Posso até estar errado, mas me parece que nesse relatório não consta tudo que a senhora gostaria de dizer. Ainda restam, talvez, arestas ou sombras, que, às vezes por não ser da sua competência técnica, você preferiu se restringir a uma análise técnica, e não está aí nesse relatório, talvez, tudo o que senhora pense ou tudo o que possa nos informar e esclarecer sobre a ANAC. E Ihe... **A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Como ouvidora, está tudo que eu pude dizer.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Mas as apreciações, já que a apreciação é uma das atribuições da Ouvidoria da ANAC, a apreciação não está tão profunda quanto poderia ser, já que vai além da parte técnica. A senhora foi bastante

insistente em dizer que, quanto à questão técnica, nada a falar dos diretores, mas sempre deixando uma brecha para a análise da questão e da capacidade gerencial de conduzir processo de crise e, possivelmente, de falta de humildade na conduta.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O senhor me permite?

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Permito.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu entendo que só posso fazer apreciações com independência em razão do que recebo pelas escutas que tenho. E não poderia trazer aqui nenhuma consideração que não tivesse consubstanciada em documentos. Minhas opiniões pessoais eu reservo para a esfera da minha ordem privada. Trouxe o máximo que pude trazer com os documentos oficiais que tenho para comprovar as afirmações que fiz. Tudo o que não pude comprovar, que não tinha como comprovar, não pude trazer para o meu relatório.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Então eu gostaria de fazer um questionamento: se a senhora poderia reafirmar dizendo que não houve qualquer tipo de pressão ao trabalho da ouvidoria, pressão direta.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Pressão não, mas espaço para desenvolvimento das minhas propostas não houve.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - A senhora confirma que o relatório da ouvidoria, depois de ter ido à Internet e a diretoria ter tido conhecimento de críticas à própria ANAC, foi retirado da Internet? O conteúdo do relatório da ouvidoria foi retirado da Internet para não chegar ao conhecimento do público em geral?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Tenho.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Isso não é uma forma de pressão?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, isso é uma forma de censura.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Entre censura e pressão há uma linha muito tênue.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não me senti pressionada, até porque, se me sentisse pressionada, denunciaria e sairia do cargo.

Pressionada eu não me senti. Não sou mu... Não gosto disso, porque já venho eu com os arroubos de...

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Mas se sentiu censura no seu trabalho.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Me senti censurada, me senti censura. E uma das razões de minha indignação foi essa, muito recentemente. Vou contar como foi esse episódio.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Gostaria.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu, compromissada com a verdade, sempre, não quis falar com a imprensa, em nenhum momento. Por quê? Porque acho que o cargo de ouvidora não pode perder a credibilidade. A ouvidora tem que ser discreta, tem que participar da vida administrativa com a maior discrição possível e com a respeitabilidade dos seus companheiros e funcionários, porque, se perdemos isso e passamos a aparecer como alguém que sai pela impr... — nada contra o trabalho da imprensa, mas apenas respeitando o trabalho de ouvidora —, nós perdemos o canal de acesso das informações. A imprensa me procurou inúmeras vezes. Olha, eu não tenho nada contra falar com a imprensa, eu gosto muito de falar com a imprensa. No cargo de ouvidora eu não posso. O que disse?

Tenho obrigação pública, porque entendo que a transparência dos atos públicos é uma obrigação do servidor público e é um compromisso deste Governo, é um compromisso da política do Governo Luiz Inácio Lula da Silva, é um compromisso da política da Controladoria-Geral da República, à qual me sinto também vinculada. Todas as agências publicam os relatórios dos seus ouvidores, *ipsis litteris*, e pedi — demorou, lutei, não foi fácil, eu e minha companheira, querida amiga Evelyn —, para conseguirmos um espaço no *site*. Não foi fácil, não foi fácil no primeiro momento. Mas o nosso trabalho é esse (*inaudível*), temos essa obrigação. Me desculpem um pouquinho... me prolongar um pouquinho nisso, porque é importante.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Eu tenho certeza que o Presidente vai ser condescendente e tolerante com o tempo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Então, o que fiz? Uma vez que não conseguia dar publici... não queria ir à imprensa e tinha que dar conta do meu trabalho, ter uma historiazinha, humilde, mas ter uma historiazinha na defesa dos direitos do cidadão. Eu não podia passar por aquela ANAC, passar pela ANAC num momento daquele sem dizer nada, em momento algum. Fiz vários relatórios, vários. Não foi o relatório único a que eu estava obrigada. Fiz notas técnicas explicando o que era a ouvidoria, no sentido de sensibilizar... Disponi... Consegui o *site*. Expliquei quem era a ouvidora, expliquei o que era a ouvidora, o que era competência das ouvidorias, e fui colocando as notas técnicas. Nunca houve problema... Houve problema de abrir o *site*. Eu disse: *“É minha a responsabilidade, eu sou órgão autônomo, administrativo, isso aqui quem responde sou eu.”* Está certo, Deputado? V.Exa. concorda comigo?

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Concordo. Sua responsabilidade e sua autonomia.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu respondo pelo que está escrito ali. Muito bem. Escrevi o relatório no meio daquela crise. Infelizmente já estava no final, tanto é que esses pedidos todos que fiz para o gerente, isso foi antes do acidente. Quer dizer, não fiz o relatório depois do acidente, para constar que fiz um relatório. Tenho todos os memorandos mostrando o processo de formação desse relatório. E aí pedi, via *e-mail*, e minha assessora, ouvidora adjunta, via *e-mail*, encaminhou ao chefe da Comunicação Social, Dr. Cacá Minervino, e a 2 assessores dele o pedido para que, uma vez que o relatório já havia sido entregue às autoridades devidas, que fosse tornado público no *site* da ANAC. Surpresa minha, 1 dia, 2 dias depois, ele estava lá, publicado. E a imprensa me ligava, e eu dizia: *“Companheiros, queridos amigos, tudo o que eu tinha para dizer está dito no relatório”* — e muita gente usou o relatório, tirou cópia. Qual a minha surpresa, no dia dois... Dois? Que dia foi? Vinte e um de agosto, estou lá na minha sala da ouvidoria, começa a ligar a imprensa: *Doutora, seu relatório saiu do site*”. Digo: *“Não. Você não está achando. Você não está achando porque está dentro de Nota Técnica, porque não botaram ‘relatório semestral’, botaram lá dentro de Nota Técnica. Está dentro de nota técnica! Pode procurar lá”*.

Aí, vinha outro: *“Não está. Não está”*. Eu digo: *“O senhor me dá um minutinho, que eu vou saber. Acho que tem algum problema de...”* Não! Só faltava... *(Risos.)* *“Algum problema técnico na Assessoria de Comunicação, alguma coisa e tal. Vou lá saber”*. Levantei-me imediatamente, subi, pedi uma audiência com o Dr. Cacá Minervino e disse: *“Dr. Cacá, estou sendo comunicada pela imprensa de que o relatório da Ouvidoria sumiu do site! O que é que houve? Porque a imprensa está ligando insistentemente, e eu não tenho o que dizer. Não...”* Ele me disse: *“Doutora, esse relatório foi para o site sem a minha autorização. Portanto, estou analisando e, logo depois da minha análise, ele voltará ao... estou dizendo a verdade, a absoluta verdade do que foi o meu procedimento. Ele, depois, voltará ao site”*. Eu disse a ele: *“Não acho essa decisão inteligente. Acho que a transparência, inclusive, que consta do site da ANAC como um dos seus compromissos, não está sendo respeitada em relação à Ouvidoria”*. Despedi-me, sentei na minha sala e fiz o Memorando nº 62, de 2007, ao Sr. Presidente, com cópia para a Corregedoria, na mesma hora. É um memorando extenso, porque falo da função, da transparência e da obrigação de transparência, mas, no final, digo: *“Diante do exposto, ciente do compromisso da ANAC com as diretrizes acima mencionadas”* — está, lá, no site “transparência” —, *“é que esta Ouvidoria vem tornando público e prestando contas de sua atuação por meio do site desta instituição, que, inclusive, ostenta em sua página principal um link expressamente voltado à transparência. Lamentavelmente, no dia de hoje, fomos surpreendidos com a retirada do site do citado relatório desta Ouvidoria que consta em espaço próprio e sob nossa responsabilidade, sem que nenhuma comunicação nos fosse feita das razões que motivaram tal procedimento”*. Podia, até, ter chamado, conversado, vamos ver, não é?

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Essas razões seriam a vontade deliberada da ANAC de camuflar...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não sei.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - ... ou dissimular críticas? A ANAC pretendeu camuflar críticas que a Ouvidoria, de forma independente, produziu?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Meu caro...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - E eu lhe fiz um questionamento, para complementar isso, anteriormente, sobre se a senhora recebeu alguma pressão da Direção da ANAC, e a senhora disse que não.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não... pressão?

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Isso pode ser encarado como uma pressão, não?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, eu considero como censura.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - A censura não é uma forma de pressão?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, não, porque, aqui, eu já respondi.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Não é dizendo para a senhora: *“Da próxima vez, não nos critique que não será publicado de novo”*?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, porque eu entro... Eu vou ao Ministério Público, eu vou ao Corregedor-Geral da República.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - E já foi agora?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Deputado Efraim, V.Exa. dispõe de 2 minutos.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, não, não fui ainda. Calma! Porque eu estava esperando a resposta desse memorando! Deixe eu concluir o memorando.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Eu só tenho 2 minutos, e a senhora...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É rapidinho. Em razão...

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - E eu tenho certeza de que o Presidente vai ser tolerante também, porque o Dr. Gustavo Fruet, quando não estava, ela pediu um tempo extra para poder explicar a situação, Sr. Presidente.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É. Simplesmente, no final, peço assim: *“Em razão das inúmeras demandas que nos têm chegado solicitando a disponibilização deste documento, solicito a V.Sa., Presidente Milton Zuanazzi, as providências cabíveis, para que seja garantida a publicidade dos documentos desta Ouvidoria. Certa de contar com o seu espírito público e compromisso com a*

cidadania brasileira, subscrevo-me respeitosamente. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora". Posso passar também ao senhor, meu querido excelentíssimo...

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Então, mas o Sr. Milton Zuanazzi garantiu essas...?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Até agora não tive resposta desse memorando, e o relatório ainda não voltou.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Se me permite, quando a senhora mandou esse memorando para ele?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Está escrito: 25... 21 de agosto, não é?

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - É, nós temos...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Foi no dia que saiu do *site*.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Dez dias é tempo bastante. Em 7 dias, o Criador fez o céu e a terra; em 10 dias, dava para ele ter já dado uma ordem para voltar. E volto a insistir em que a ANAC quis camuflar e tentar dissimular críticas à sua gestão e vejo, inclusive, uma equiparação entre o procedimento da Sra. Denise Abreu, quando quis inventar uma norma para tentar justificar um procedimento da ANAC, e, agora, de igual forma, chega mais uma vez. Então, esse...

Vou concluir, agora, com a última pergunta, Sr. Presidente, dentro do meu tempo, porque esses eram exatamente os 2 temas mais importantes que eu queria tratar, já que o Relator esgotou boa parte com seu interrogatório. Primeiro, essa pressão, que eu considero, porque a censura é, sim, uma forma de pressão, de tentar amedrontar, de tentar lhe...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Dificultar o diálogo.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - ... dificultar o diálogo. Agora, pela postura independente de V.Sa., não entende isso como pressão, mas, por parte da Diretoria da ANAC, sim, é uma forma de tentar pressionar, mas, diante da sua postura, V.Sa...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não me sinto pressionada. Não, não, não.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Não se sente pressionada pela sua postura, mas é uma censura, e a censura é uma forma de pressão. E finalizo com o que eu acho mais grave do seu relatório — e, aqui, vou realmente precisar que V.Sa. confirme.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sim?

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Porque, na Nota Técnica nº 2, *Diagnóstico, Aprescições e Sugestões*, mais precisamente, no 6.1... *(Pausa.)* Eu vou... Quando a senhora fala das empresas aéreas...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Deputado, eu vou lhe pedir só um minutinho, mais uma vez, rapidinho.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Peça, peça. Se o Presidente conceder, eu aceito.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Por favor, porque é um esclarecimento importante.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Está concedido.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu notei que, de uma forma geral, não houve uma atenção ao que está escrito no Tópico 6. Não é o eu caso, mas, apenas para esclarecer. Tudo o que vem aqui eu trouxe do relatório da Ouvidoria do DAC, que está aqui e que também eu tenho o prazer de passar ao Sr. Relator, e posso, inclusive, entregar um ao senhor. Todas essas considerações, eu não podia, em 6 meses, ter esse apanhado tão rico e tão minucioso que eu encontrei no relatório do DAC. Eu simplesmente, por saber que a ANAC não tinha conhecimento deste relatório, incorporei este relatório ao meu relatório.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Portanto, a partir do momento que incorporou...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Claro que...

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - ... avalizou e referendou o que está dito aqui.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Estou fazendo um relatório do que ouvi que acontecia, durante anos e anos, que me foi passado pela Ouvidoria anterior.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Portanto, no que trata aqui de prática de *overbooking*, cancelamento de vôos, humilhação e descaso ao consumidor e ao cidadão — e corroboro esse pensamento porque tenho pós-graduação em Direito do Consumidor e tenho essa visão também humanística e holística da coisa —, mas aqui, nas suas palavras, nós, quando estamos vendo a crise aérea e o tratamento das empresas, sempre vemos que se leva para o lado da incapacidade gerencial, da incapacidade técnica, falta de estrutura, problemas de malha viária. Mas, aqui, no seu relatório, V.Sa. aponta para um outro ponto, que diz que, além da incapacidade técnica, há má-fé por parte das empresas no tratamento com o consumidor, má-fé, quando diz que esse procedimento, além de “desonesto” — é a palavra que a senhora usa, não é simplesmente incompetente, mas “desonesto” —, tem por objetivo ocultar cancelamento de vôo anterior e *overbooking* que certamente poderia ter acontecido. E vem dizendo: “*Tratamento desumano com os cidadãos, com os consumidores*”, “*são enganados, são não-informados*”. Ou seja, é muito grave a análise de que as empresas aéreas estão sendo desonestas com o consumidor, agindo com má-fé, e não simplesmente com incompetência técnica.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Nobre Deputado, eu escutei da Ouvidoria do DAC todas essas acusações. Está escrito, inclusive, no relatório protocolado pelo próprio DAC, que, infelizmente, não chegou à Direção da ANAC, não sei por que razão — foi protocolado, mas ninguém tem conhecimento desse relatório, trouxe... E devo lhe dizer, pelo que eu ouvi das demandas que me chegam diariamente na Ouvidoria, eu não posso dizer que o que eu ouvi do DAC não seja verdade.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - As empresas aéreas estão sendo desonestas com os consumidores?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Agradecendo a participação do nobre Deputado Efraim Filho,...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu não diria desonestas. Eu transcrevi, aqui, o que o DAC disse. Mas eu diria que não estão cumprindo a lei.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - ... vamos passar ao próximo inscrito, o nobre Deputado Vic Pires...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Sr. Presidente...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - ... antes, concedendo a palavra ao nobre Relator Marco Maia.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Eu queria só aproveitar a oportunidade para fazer uma consideração aqui. Eu acho uma medida grave o fato de o relatório ter saído da Internet, porque — V.Exa. me permita, Deputado Vic Pires? — esses relatórios das ouvidorias, relatórios de auditoria, eles são relatórios utilizados para contribuir e ajudar na superação de problemas, de impasses ou de situações que acontecem nas empresas públicas. Todas as empresas públicas possuem ou deveriam possuir ouvidorias e auditorias, que fazem esse tipo de trabalho identificando os problemas que são normais e naturais do exercício da...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Função pública.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ... da atividade e da função pública.

Então, o grave não está na produção do relatório, no teor do relatório ou na divulgação do relatório. O grave, para mim, agora, está na retirada do relatório e na não-divulgação do relatório, que é um relatório público — não é? —, na nossa compreensão. Então, queria fazer essa referência...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Isso é parte da minha indignação.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ... pela gravidade.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - E faltava unidade...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - E, só para entender aqui: quando é que foi retirado o relatório da...?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu tomei conhecimento nesse dia, porque, na mesma hora em que eu tomei conhecimento, subi à Assessoria, e ele... **O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Porque a impressão que dá é que foi

depois que nós utilizamos o relatório aqui para fazer alguns questionamentos ao Ministro...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ah, certamente!

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - À Denise.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, acho que foi até antes.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - É. Então, depois que nós utilizamos o relatório aqui...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ah, mas isso foi, foi.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - ... é que foi utilizado esse procedimento de retirá-lo do *site*.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - E não recebi nenhuma resposta, nenhuma consideração ou mesmo um telefonema. Absolutamente nada.

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Então, na minha avaliação é lamentável esse tipo de procedimento ou de comportamento. Só para fazer esse registro, Sr. Presidente...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muito obrigada. Eu agradeço muito à compreensão.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Com a palavra o Deputado Vic Pires, começando às 12h38m e terminando às 12h48m.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Sr. Presidente, eu concedo um aparte para o Deputado Efraim, que me pediu, depois, eu começo.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - É um minuto. Eu pedi ao Deputado Vic Pires para poder concluir, porque me faltou uma pergunta.

Realmente, esse descaso da ANAC, a falta de consideração e a falta de resposta deixam transparecer uma tentativa clara da ANAC de encobrir irregularidades e até ilícitos praticados por ela na ausência de fiscalização às empresas.

Só uma dúvida: o Sr. Cacá Minervino, que é o Diretor de Comunicação — é só uma tese que nós estamos construindo aqui —, a senhora tem conhecimento se ele tem filiação política?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, não tenho conhecimento.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Não é do seu conhecimento particular?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, não.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - E, por último: a senhora falou da capacidade técnica dos diretores, tudo bem, reconhecida por V.Exa. Falta humildade aos diretores da ANAC na gestão das pessoas, na liderança do processo?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Da maior parte dos Diretores, não. Eu sempre fui muito bem tratada. O que também não quer dizer que — o fato de ser tratado com cortesia — faça com que as nossas propostas andem.

(*Risos.*) Mas, fui muito bem tratada pelos diretores.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Pela maior parte?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Pela maior parte dos diretores.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - O que não quer dizer todos, então?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, por todos, não que tenha sido maltratada, mas encontrei dificuldade de interlocução.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Poderia citar um diretor ou...?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, eu acho que é evidente. Eu não gostaria de citar.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Bem, se é evidente, fica bem claro de quem se trata. (*Risos.*) Obrigado, Deputado Vic Pires, pelo aparte concedido.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - De nada, Deputado. (*Pausa.*)

O que nós vemos nesse processo todo, Doutora, é que existem esses nomes, esses cargos. O seu cargo de Ouvidoria na ANAC é um cargo pomposo, mas que nada resolve. Nós não vemos que chega lá na ponta, no consumidor, que está sofrendo com toda essa crise por conta dessa falta de administração, dessa incompetência.

A senhora falou da retirada, aí, do *site*. Para mim, Deputado Efraim, não é surpresa nenhuma uma Diretoria como essa, que coloca um documento frio, vamos assim dizer, num processo da Justiça, tirar do *site* o seu relatório e nada para mim é a mesma coisa. Mas acho que a senhora deveria reagir, não ficar só nesse documento....

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O primeiro passo...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - A senhora tem um Ministro que chegou todo poderoso, que é o Ministro Jobim, que chegou para fazer e acontecer, a senhora pode perfeitamente mandar para S.Exa. esse documento e pedir providências.

Mas eu gostaria de ouvir a senhora sobre essa relação da Ouvidoria da ANAC com as companhias aéreas.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Nunca tive nenhum tipo de contato com as companhias aéreas. Essa interlocução era feita pela Dra. Denise junto com a Assessoria de Relações com o Usuário.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - E essa ponte, ela tentou fazer com a senhora alguma vez? A senhora conversou com ela sobre isso?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, nunca fui convidada para...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Alguma vez?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ... ir a nenhuma reunião por nenhum dos diretores onde estivesse na Agência.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Quando foi que se tirou do *site* esse seu....

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Em 21 de agosto, se não me engano.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Vinte?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Vinte e um de agosto.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - A Dra. Denise esteve aqui no dia 23 de agosto. Dia 23 de agosto. Então, não foi no dia que ela esteve aqui, Deputado Efraim. Diga-me uma coisa: dentro das reclamações...

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Ela só tentou retirar, Deputado Vic, para tentar evitar o confronto, mas esse relatório já tinha ...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Já tinha vindo para cá.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Chegado, já tinha sido enviado...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Ela tirou antes...

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Não digo ela, a diretoria da ANAC.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Justiça seja feita, eu acho que a Dra. Denise pode ter alguns comportamentos, ela mesma se chamou de terrível, mas...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Não, ela não, o Relator

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Mas ela assumiu: "*Sou terrível, delego e cobro*".

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Não...não...

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Questionou. Ela...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, não.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - ... assumiu que é terrível, que delega e...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Mas, por favor...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Foi o Brigadeiro.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu gostaria de dizer que...

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Até porque este Relator aqui é muito educado, não faria esse tipo de coisa.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ... apesar do temperamento da Dra. Denise, que todos sabem, não é novidade, que é um temperamento exigente...

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - Mas na CPI foi completamente diferente... Todo mundo que viu na CPI aqui era uma mansidão total.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Deputado Vic Pires, eu estou entendendo que V.Exa. está concedendo todos os apartes, viu?

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Entenda como o senhor quiser, Sr. Presidente.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu só gostaria de concluir dizendo o seguinte: não acredito que tenha sido, não me parece ser do perfil dela, que tenha sido dela — não acredito e vou ser surpreendida — a determinação de tirar do *site* o meu relatório.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - A senhora presenciou alguma discussão da Dra. Denise como Brigadeiro Negri? Nunca?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Discussão, não. Assisti a cobrança de medidas que haviam sido determinadas à Superintendência.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Por exemplo?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ah, já vi...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - A senhora não viu uma discussão acalorada sobre isso?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não. O Brigadeiro Negri não discute.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - O que ele faz?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ele diz: *“Sim, senhora, cumpri, cumpri assim, está aqui, não...”*

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - A senhor ouviu falar sobre uma empresa Cargolux lá?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não. Felizmente, não.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Hein?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Não?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Dentro dessas companhias aéreas que nós temos aí nesse quadro aí, qual a que tem mais problemas junto à ANAC que a senhora acompanhou na Ouvidoria?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Olha, os dados que nós temos são artesanais, porque nós não temos...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Sim, mas a senhora...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, não. Vou lhe falar...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - ... daqui a pouco a senhora não vai contribuir com absolutamente nada...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA -... mas se o senhor deixar eu falar, meu querido Deputado.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Eu deixo a senhora falar, mas eu preciso que a senhora diga alguma coisa...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu quero... Eu vou dizer — e espero que esteja dizendo alguma coisa importante para contribuir com os trabalhos desta Comissão.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Então, eu vou esperar.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu não tenho esses dados. Quem tem esses dados é a Gerência-Geral de Fiscalização...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Mas o que bateu na Ouvidoria que a senhora ouviu e vem aqui para falar para nós?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Reclamações?

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - É.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Reclamações de empresas são levadas para a ARUS. Eu recebo reclamações contra a ANAC. Agora, a ARUS, que é a Assessoria de Relações com o Usuário, tem todos esses dados. O que eu recebi da ARUS — por favor... — quando pedi, que é ligada à Superintendência da Dra. Denise, pedi para colocar no meu relatório quais foram os dados que chegaram lá...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Pois então, é isso que eu queria

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu vou lhe dizer agora.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Pois não. A senhora por favor queira ligar o ...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Pois não. O que ela diz é:

“Atendimento ao dispositivo tal, segue tabela abaixo que faz referência, recebemos 630, concluímos 426, aguardamos 198. Cabe salientar que a ANAC...tal. Faz isso assim...” E depois começa a dizer: *“Falta isso, falta aquilo, falta aquilo outro, falta aquilo outro”*. Mas posso lhe dizer, em cumprimento com o meu dever da verdade: num determinado momento — não me lembro quando —, houve uma apresentação informal da caneta digital, quando estava ainda em fase de teste, porque na verdade a grande entrada não é a ARUS em ouvidoria, é a SAC, porque é lá que o passageiro vai. De um primeiro teste, que foi apresentado não

só a mim, mas a todos que estavam presentes na... E foi aí uma das discussões que eu tive, porque eu achava que aquilo já devia ir para a Internet, e a compreensão foi de que não deveria. Numa primeira abordagem, havia várias... Eles mostravam quantas reclamações já tinham chegado e tal e tal. A empresa que mais se destacava...

Reclamação, não quer dizer que reclamação seja justa ou injusta. Não foi julgada. Entrada. Entrou reclamação. Pode ser reclamação, por exemplo, de um cara que quer levar 40 quilos e só pode levar 20. Ele vai lá e reclama: “*Quero levar 40*”. Então, você não pode dizer que essas reclamações são efetivamente justas, não é?

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Certo. Doutora....

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - A empresa que mais recebeu naquele momento — foram 1 mês, 2 meses de teste — foi a TAM.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - A TAM. Certo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Isso... estava presente, assinei a lista de presença...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - A senhora, a senhora...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - O senhor, depois, não vai chegar lá e dizer: a senhora estava presente e não viu.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - De jeito nenhum.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Vi isto.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - A senhora concorda com o Ministro Jobim de que se deve mudar toda a diretoria da ANAC?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Eu não ouvi o Ministro Jobim dizer isso ainda.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - A senhora não leu na imprensa?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Não dessa forma.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Da forma que a senhora leu, com que a senhora concorda?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Com que eu concordo?

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - É. Se a senhora não leu da forma

como eu li, da forma como a senhora lê.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - (*Riso.*) Deputado, com todo respeito que o senhor me merece, eu, como Ouvidora...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Obrigado. A recíproca é verdadeira, saiba disso.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ...como Ouvidora, não tenho opinião formada sobre essa decisão que compete ao Ministro de Estado da Defesa. Espero que o senhor me entenda.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - E como cidadã?

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Se como Ouvidora ela não...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Como cidadã, a gente pode conversar em um outro lugar, num outro momento. E aí nós conversaremos, e eu terei toda a liberdade do mundo para lhe dar minha opinião como cidadã. Mas não estou aqui na condição de cidadã.

O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO - Estou curioso.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Estou na condição de Ouvidora. Estou à disposição de vocês para o que desejarem, no momento em que desejarem, mas nesta CPI, na condição de Ouvidora, gostaria de não me pronunciar sobre um assunto que não é da minha competência.

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Eu agradeço, Sr. Presidente.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Passo a palavra ao próximo inscrito, nobre Deputado Gustavo Fruet, terminando às 12h59min.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Sr. Presidente, inicialmente um registro: eu tive oportunidade de estudar em Brasília, na UnB, durante um ano e meio, Curso de Direito, junto com meu irmão Cláudio. Na época, fui aluno do Prof. Roberto Vieira Filho. O hoje Deputado Paes Landim era o Diretor da faculdade. E uma jovem professora se revelava por opiniões contundentes, uma visão muito crítica, que era a Alayde, a quem tinha oportunidade de encontrar na época, filha de um parlamentar também. Meu pai, na época, também no PMDB, mas na Oposição.

Parece que é um carma na família. Nós sempre estamos na Oposição, lá em casa.

Mas a Alayde sempre com posições muito firmes. E hoje tive a oportunidade de reencontrá-la.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muito obrigada.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - O tempo passou, mas tenho a honra de ouvi-la e de indagá-la. Então, receba, com respeito, esse primeiro registro, bem como os seus irmãos.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muito obrigada .

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Mas vamos lá. Eu vou perguntar para a Alayde de opinião, não para a Alayde só Ouvidora, algumas questões muito objetivas, por pouco tempo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Pois não.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - A Dra. Denise afirmou aqui... Até para entender um pouco do passado e ver com que nós podemos contribuir em termos de melhora de gestão. E lembrando oportunamente... Ou melhor, oportunamente a senhora lembrou de um dispositivo da lei da ANAC, com relação às competências. É um jogo de empurra: quando interessa, é Colegiado; quando não interessa, a decisão é da Diretoria. A Dra. Denise afirmou que foi para São Paulo falar com a Desembargadora, quando da questão referente à reabertura ou não da pista de Congonhas, em nome do Colegiado. A senhora participou disso?

Tem conhecimento?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Essa reunião não foi no Colégio... não foi uma reunião formal do Colégio... da Diretoria Colegiada.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Portanto, ela não poderia ter falado em nome...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Se eu me recordo, ela disse que essa reunião foi feita entre os Diretores, mas em outro momento. Uma reunião entre eles, mas não uma reunião oficial, não é?

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Então, não tinha caráter oficial?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não tinha.. Não.. A não ser que a reunião... Não, não tinha caráter oficial deliberatório, não, porque eu imagino que só as reuniões marcadas para esse efeito têm esse caráter.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - O Dr. Jorge afirmou que não tinha conhecimento do estudo referente à instrução, que gerou toda a polêmica. É correto um diretor da área de segurança não ser consultado sobre normas ou sobre estudos que vão se tornar normas, em termos de segurança?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Naquele momento ele não era o diretor.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Mas era o responsável. Não havia diretoria, não é? Eram todos do Colegiado.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ele era um especialista da área, mas a Diretoria era generalista.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Mas ele foi o único especialista não consultado. É correto isso?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu acredito que não. Na minha opinião, como Ouvidora, não.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Antes da definição das atribuições específicas para cada diretor, como era o dia-a-dia do trabalho de cada um? Cada um fazia o que achava que devia, e decidiam de forma colegiada? Quem preparava as pautas? Ou essas decisões se davam antes das reuniões?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Começando do final: se eram antes das reuniões. Nunca tive acesso, não sei, não tenho essa informação. Quem preparava a ata era a Assessoria Técnica, chamada aqui de Secretaria-Geral.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - A pauta, desculpe.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - A pauta da... Desculpe. A pauta da reunião e a ata também. É uma diretoria técnica, que foi chamada de Secretaria-Geral. Todo mundo conhece lá como Secretaria-Geral. Quem levava...

O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO - Dr. Henrique Gabriel, é isso?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Dr. Henrique Gabriel.

Quem levava a solicitação era o Superintendente. Levavam para a Diretoria Técnica e diziam: “Quero que conste de ata da reunião para discussão. E aí ia entrando de acordo com o que avaliava a Diretoria Técnica, da prioridade ou não. Não sei se despachavam com os Diretores. Acho que não houve nem esse despacho para...”

Claro que o que a Diretoria mandava para a pauta tinha prioridade, mas, fora disso, eram notas técnicas que vinham dos Superintendentes e que eram discutidas. E muitas vezes nós tomávamos conhecimento dessas notas, inclusive os Diretores, no momento da reunião.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Era comum divergência nas reuniões? As votações eram unânimes ou, regra geral, havia divergência?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Não. Divergência de opinião, mas geralmente as...

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Decisões.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - ...as decisões eram unânimes.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - O Conselho Consultivo se reuniu quantas vezes, no período em que a senhora acompanhou?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Que eu me lembre, 1 vez, de instalação, recentemente. Tem 1 mês, um mês e meio.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - E qual seria o papel do Conselho?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Consultivo? Era exatamente fazer com que a participação da sociedade estivesse presente na gestão da ANAC, o que eu chamo de gestão democrática.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Uma vez. E antes do seu período, tem notícia?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Não tenho notícia, porque não foi instalado. Não tem nem os nomes da composição dos membros do Conselho. Tem os segmentos que devem participar.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Com relação, ainda, às indicações, a senhora falou da questão da competência, que tomam cuidado com relação à

avaliação de cada um dos diretores. Mas, na sua avaliação, o critério como se deu a escolha desses diretores, a falta de experiência contribuiu para a desorganização que consta no seu relatório?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - A falta de experiência na aviação civil, não.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Então, qual a razão dessa desorganização? Por que a ANAC chegou a esse ponto?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - A falta de experiência administrativa, também não. Foram Secretários, foram Procuradores e tal. Eu atribuo... Pelo que sei, Deputado, sem fazer juízo de valor pessoal, a única coisa que eu posso dizer é que o momento de crise conjuminado com a transição do DAC para a ANAC foi o fator... talvez um dos fatores mais importantes para que se instalasse essa desorganização administrativa.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Mas, com relação ao DAC, mais especificamente para tentar lhe entender, houve reação? Houve boicote...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Reação...

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - ...ao trabalho dos (*ininteligível*)?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, boicote, não. Mas houve descontentamento, um certo desânimo — está escrito aqui no relatório —, vindo das próprias gerências, porque houve uma separação do corpo com a mente decisória. É uma separação que, infelizmente, causa um vácuo entre os técnicos e os operadores, os executivos e os cargos decisórios, que ficavam em Brasília. A maior parte dos cargos executivos ainda está no Rio de Janeiro.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - No seu relatório, a senhora afirma que a função regulatória e fiscalizadora foram prejudicadas, em razão de procedimentos não-estruturados.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sim, acho que já expliquei.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Isso. Mas adiante o relatório aponta que a ANAC não organizou sua unidade de auditoria interna e informou que *“Em que pese o gestor, nos esclarecimentos adicionais prestados, informar que está*

providenciando a correção da falha apontada pela auditoria, a medida ainda não foi implementada”.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Desculpe, eu não entendi a primeira frase, Deputado.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - “... *Em que pese o gestor...*”

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Não. Auditoria... eu falei...

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - “... *informar que está providenciando a correção da falha apontada pela auditoria, a medida ainda não foi implementada.*”

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Que auditoria? Não existe auditoria.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Isso está no período de 20/03 a 31/12 de 2006. Auditoria nº 29, de 2007.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Está em algum lugar? Desculpe, que eu não estou me localizando.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Eu estou com a página aqui. Eu estou com o relatório da Auditoria nº 29.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Do relatório?

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Isso.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Ah, do relatório! Página 29? E tem página?

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Não. É relatório da Auditoria nº 29. Mas, enfim, a pergunta que eu faço...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Não...

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - A senhora falou da...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Eu falei...

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - ... no início da auditoria...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - ... que não há um auditor interno.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Pois é. Então, na sua avaliação, a

Agência é que deve fazer auditorias e fiscalizações em empresas e outros órgãos?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sim...

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Não é estranho que não tenha cuidado ainda de sua própria auditoria interna?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - V.Exa. ainda dispõe de 2 minutos, Excelência.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu não usaria a palavra “estranho”, mas acho que é “inexplicável” por que até agora o auditor não foi nomeado.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Uma última pergunta.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Pelo menos não tenho... Pelo menos... Não é que seja inexplicável. Não me deram nenhuma explicação para esse fato.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - A ouvidoria recebe as decisões da diretoria? É informada dos procedimentos adotados?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - As atas são todas publicadas no *site*.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Também com relação ao relatório, só para constar, mostrou que parte dos gastos da ANAC não atenderam à imprevisibilidade da despesa para abertura de crédito extraordinário. E ainda assim, a ANAC não executou os recursos. Isto é, a ANAC pediu recursos extraordinários e não os gastou. Isso é um caso de má gestão ou é mero erro de procedimento?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Também não me compete, mas vou... eu acho que está faltando auditor para responder a essa sua pergunta.

O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET - Obrigado, Sr. Presidente. Obrigado, Dra. Alayde. Parabéns.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Obrigada, querido Deputado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Próximo inscrito, o nobre Deputado Miguel Martini, começando às 12h58min e terminando às 13h08min.

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - Dra. Alayde, prazer recebê-la aqui.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muito obrigada.

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - Eu vou pedir desculpa porque estava na outra Subcomissão. Então, eu não peguei a sua fala, não deu, foi simultânea à reunião. A senhora poderia deixar claro qual é o seu papel na ANAC e junto com isso, a senhora alguma vez, ou sempre, fez parte das reuniões da ANAC, da diretoria da ANAC?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sim. Essa abertura nós todos tivemos. Não só eu, como vários outros funcionários da ANAC tiveram participação, como ouvintes, nas reuniões da ANAC. Até um certo período, quando, então, nós ficávamos só, apenas nas informações gerais. Na parte decisória, nós saíamos. Entendi e entendemos que, com a constituição na ANAC de uma ARUS e pelo que pudemos depreender da interpretação dos textos legais — lei, regulamento e regimento da ANAC, assim como acontece com a ANATEL —, a responsabilidade pelo recebimento das reclamações, denúncias, críticas e elogios que dizem respeito às companhias aéreas e à má qualidade dos serviços das companhias aéreas — que na verdade é uma questão de direito do consumidor; para isso sugeri, inclusive, que fossem instalados PROCONs, não juizados; falei, no primeiro momento, PROCONs nos aeroportos e também ouvidorias das próprias empresas —, essa competência foi estabelecida pelo Regimento Interno para uma assessoria da diretoria, chamada ARUS, subordinada à diretoria, sem autonomia e sem mandato.

A ouvidoria, pelo que pudemos entender, salvo melhor juízo, e seguindo também já a experiência da ANATEL, ela existe como órgão de controle interno do órgão. Ela recebe reclamações, denúncias, críticas, elogios da cidadania em geral e dos usuários da aviação civil, das empresas e das concessionárias, tanto da infraestrutura aérea como aeroportuária, sobre os serviços da ANAC. Então, eu recebo críticas sobre a ANAC e tenho que providenciar a correção das

irregularidades apontadas por essas críticas, denúncias, para a qual me socorro à diretoria, ao corregedor. E gostaria muito de me socorrer ao auditor, já que não tenho competência para abrir procedimento administrativo nem fiscalizatório. Apenas apontar medidas, cobrar medidas e advogar publicamente pela cidadania brasileira.

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - O que nós percebemos, que ficou evidenciado nessa crise aérea e é até a razão por que esta CPI foi criada, é que a ANAC, que foi criada depois de ter sido desordenado o Sistema de Aviação Civil — é preciso fazer este registro —, lá atrás, foi até no Governo anterior, quando se tirou da mão daqueles que tinham *expertise* em fazer o serviço, e não disseram, de fato, quem faria, porque criaram no papel, muito bonito, o CONAC, a COTAER, depois a Agência Reguladora, a ANAC. Mas deram tanta importância que o CONAC nem se reunia. A impressão que nós temos é que a ANAC não sabia o que fazer. E aí vem uma declaração sua agora que é fundamental — e nós já tínhamos dito isto aqui, e eu queria te ouvir sobre isto —: corpo e mente. Enquanto funcionava o DAC — Departamento de Aviação Civil —, havia *expertise*, havia comando. Foi tirado o

comando do DAC e passado para a direção da ANAC. Só que a direção da ANAC, nesse tempo inteiro, não conseguiu se encontrar. Poucos dias atrás, podemos dizer, é que foi definido quem era diretor disto, daquilo e daquilo outro. Quer dizer, isso já deveria ter sido criado dessa forma, toda a estrutura da Agência. Até porque nós não estamos falando de uma agência em que se pode sentar, parar, pensar. Nós estamos falando... Eu fico pensando aqui: um controlador de vôo tem que pensar à frente do que vai acontecer com a aeronave, até porque aeronave não pára no ar...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Hum, hum...

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - ... a não ser helicóptero. E a ANAC é uma agência que regula um setor extremamente dinâmico, em que qualquer falha significa morte.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Tragédia.

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - Tragédia e morte. Então, como ouvidora, hoje, depois de ter presenciado isso, que conclusões ou que sugestões a senhora poderia dar no sentido de que... A minha leitura é esta: que foi criada uma agência de Estado com atribuições também de agência de Governo. Não fazia enquanto agência de Governo e exigia como agência de Estado a autonomia, a independência, etc. Aqueles que tinham o papel de cumprir a agência de Estado, de Governo estavam comandados por aqueles que não tinham *expertise*. E aí o problema se avolumou. Ele não foi criado, ele se avolumou. Eu queria... como ouvidora que estava vivendo o dia-a-dia, em que está errado esse raciocínio? Ou qual outro raciocínio poderia ser feito?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu concordo com seu raciocínio.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - V.Exa. dispõe de 2 minutos, nobre Deputado.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu concordo com seu raciocínio, porque tive o privilégio... E olhe que no início eu tinha uma opinião equivocada. Inclusive, tem algumas questões que coloquei no meu relatório inicial que hoje retiraria, não no relatório semestral, na minha nota técnica, quando acusei as SACs de mau atendimento, de grosseria, de falta de cortesia. Eu não estava entendendo o que estava acontecendo. Quando fui ao Rio de Janeiro e quando me encontrei com a experiência acumulada por esses *experts*, eu fiquei muito sensibilizada, para não dizer entristecida, com a situação de — que eles me contavam — falta de comunicação e diálogo com o corpo decisório e pensante da ANAC. Isso eu ouvi deles. E presenciei também a história e o conhecimento e o trabalho dedicado — eu devo dizer isto, não posso... — em condições extremamente precárias. —, os senhores vão ver o que eu estou dizendo: como eles estão instalados e o trabalho magistral, o trabalho de excelência que esses funcionários fazem nas condições adversas. Até porque a aviação para eles...

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - Funcionários esses do antigo DAC.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Do antigo DAC. Até porque isso para...

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - E a dificuldade que eles... Desculpa.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ...tinham de comunicação.

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - A dificuldade é que o Comando não conseguia...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eles não conseguiam se comunicar diretamente. Claro, tem uma hierarquia e tal.

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - Eu sei.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Mas eles sentiam falta de estar mais perto do corpo dirigente.

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - Só uma pergunta para encerrar. O Presidente já vai tomar... Desculpe, porque o nosso tempo aqui é limitado.

Nós vivemos — a partir desta crise e durante esta crise — uma insegurança por parte do usuário. Eu sei que não é o seu papel, mas discutimos ainda há pouco na Subcomissão, porque estamos encarregados da questão da legislação, que uma boa parte da legislação já existe. O usuário não tem muitas vezes de quem se socorrer. Antigamente havia o órgão do DAC, então o usuário, deu *overbook*, ele ia direto ao DAC. O DAC conhece todos os direitos e obrigava a empresa, já punia a empresa, se fosse o caso.

Isso aí talvez seja papel da ouvidora da ANAC. O que foi feito nesse sentido, além de sugerir que os PROCONs passassem a compor? Em relação aos fiscais da ANAC, o que de fato ocorreu? O que a senhora sugeriu nesse sentido, ou não sugeriu, ou não foi acolhido?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu não só sugeri. E aqui está no relatório: capacitação de pessoal, maior número de pessoal, melhor locação nos aeroportos de estrutura física, equipamentos físicos para o trabalho, dinâmicas de horários, porque eles trabalham 24 horas, são poucos, e as atribuições, em salas apertadas, de fiscais para diferentes atribuições: então, atendimento do usuário junto com o fiscal que tem que fiscalizar a segurança de vôo, junto com o fiscal que tem que fiscalizar a superintendência. Então, não só sugeri. Eu vou lhe passar um relatório, o senhor vai ver as sugestões lá, para não

perdermos muito tempo. Mas gostaria também de dizer que existe uma — que eu vou passar também para o Sr.

Relator, que é muito importante —, existe uma IAC do DAC, que, nas minhas pesquisas para vir aqui — confesso que descobri recentemente, senão já estaria no relatório... Existe uma IAC de nº 5301-0699, que faz todo um estudo do que é necessário para fazer com que as instalações para as Seções de Aviação Civil, SAC, nos aeroportos tenham a estruturação, tanto pessoal, quanto material, quanto física, adequada ao tamanho e à dimensão das missões que precisa cumprir. Pelo que entendo, essa IAC está em vigor.

O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI - E que não foi cumprida.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Desde 99. Até o próprio DAC ainda não...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Agradecendo a participação do nobre Deputado Miguel Martini, vamos passar ao próximo inscrito, Deputado Vanderlei Macris, começando às 13h11min e terminando às 13h21min.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Bem, vou tentar ser bem objetivo, Sr. Presidente.

Queria agradecer a presença da Dr. Alayde, que contribui conosco nesta CPI.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Obrigada, Deputado.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Eu procurei fazer pergunta e, como disse meu colega Gustavo Fruet, não entenda isso como nenhuma ofensa, mas é uma pergunta que fiz a vários dos dirigentes que estiveram aqui. A senhora é filiada a algum partido político?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Nunca foi?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não. Eu sou uma, como dizia o Prof. Roberto Lira Filho, uma livre pensadora.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Muito bem. O Sr. Milton Zuanazzi esteve aqui e disse que é filiado a partido político. Disse também que o Sr. Lomanto também é filiado a partido político e que existem indicações de setores políticos para dirigentes da ANAC. A senhora não considera que o fato de haver

uma indicação política, os dirigentes políticos que não tinham muita experiência, conforme eles mesmos nos declararam aqui, vários deles, com o setor, possam ter levado a senhora a achar que há uma falha forte de administração burocrática, gerencial e uma desorganização no sistema patrocinado pela ANAC?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não. A minha opinião já não é como ouvidora, de novo, mas essa resposta eu darei como cidadã. Eu não acredito que a questão seja essa. Não acredito que a indicação por ser política ou não ser política, a decorrência da indicação seja o desastre da administração. Porque a gente tem vários exemplos, e os senhores conhecem mais do que eu de indicações políticas e que realizaram trabalhos magníficos.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora não entende, portanto, que deveria ser uma indicação mais profissionalizada?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, eu entendo que deve haver conhecimento da área de aviação civil, mas isso não quer dizer que esse conhecimento seja destituído de... Até porque eu acho que toda indicação é política.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Pode ser mais profissionalizada ou menos profissionalizada.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ou menos profissionalizada.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Qual das teses a senhora acha melhor?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Mais profissionalizada.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Muito bem. A senhora está acompanhado o que o Ministro Jobim está fazendo no setor da aviação civil?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Pelos jornais e pela televisão.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora concorda com todas as mudanças que ele está fazendo? Ele está mexendo na malha aérea, está fazendo mudanças na INFRAERO, na ANAC, definindo autoridade, comando. Enfim, várias ações que ele está tomando, buscando mais recursos para investimento. A senhora acha que está correta a atitude?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Em gênero, número e grau.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Muito bem. Então, isso bate muito com a sua crítica da falta de gestão burocrática e da desorganização que existe hoje na ANAC, porque, se o Ministro está trocando todas as figuras que compõem esse sistema...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Até agora... O senhor me desculpe, mas eu só tive conhecimento de duas renúncias.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Sim, na INFRAERO também, todas as mudanças estão sendo feitas.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ah! Sim. A INFRAERO eu não posso falar, porque não...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Ele está mexendo em todo o sistema.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sim. Isso eu concordo.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Muito bem. Então, eu queria fazer mais uma pergunta: A Lei nº 11.182 estabelece que cabe à ANAC regularizar e fiscalizar operações de serviços aéreos prestados. A senhora entende que a agência vem cumprindo adequadamente a sua atribuição de garantir a integridade de passageiros, tripulantes, pessoal de terra, público em geral, aeronaves e instalações nos aeroportos brasileiros?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu não posso falar da área de segurança de vôo, porque não tenho competência para falar e nem é a área específica do meu trabalho como ouvidora. Eu posso falar da área de serviços aéreos, que é área de fiscalização, nos aeroportos, das reclamações, denúncias e demandas dos passageiros. Infelizmente, das outras áreas, pelo que sei, a fiscalização é rigorosa e séria, pelo que sei. Não recebi muitas reclamações desta área. Recebi reclamações que dizem respeito aos passageiros. E nesta área que passa pelas SACs dos aeroportos posso lhe garantir que a fiscalização é extremamente deficiente.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora acabou de dizer — isso vem confirmar um pouco o que a CPI já tratou anteriormente quando nós estivemos na ANAC e pudemos ver o conflito de gestão que existia, o conflito de opiniões entre INFRAERO, ANAC, Aeronáutica. Pudemos ver na Aeronáutica falta de autoridade naquele momento que nós fizemos uma visita ao CINDACTA I, quando vimos lá total falta de sintonia entre comandantes e subordinados. A senhora acaba de dizer que a ANAC também não ouvia os técnicos do antigo DAC, um corpo técnico extremamente cioso das suas responsabilidades. Levando em conta tudo isso, não faltou gestão efetiva para que essa crise fosse debelada desde o início? Faltou autoridade, faltou investimento? A senhora sente isso?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu não disse... Só corrigindo, Deputado, por favor: eu não disse que a Ouvidoria não escutou os técnicos. Eu disse que...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Não, a Ouvidoria não. Não havia sintonia...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Desculpe, que a Diretoria...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Não havia sintonia entre técnicos e os dirigentes da ANAC.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Entre técnicos.. E isso já foi comprovado aqui, inclusive...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Isso. A senhora acabou de dizer. Eu só estou dizendo...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sim.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - ... que esse é mais um dado para nós da CPI na questão da gestão. E a senhora mesmo, no seu relatório, disse que na administração burocrática e gerencial...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Isso.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - ...a desorganização acontecia.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Isso.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Eu só queria confirmar isso.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Em função disso, houve dificuldade, e em função também da crise instalada e que a sede principal era a Agência Nacional de Aviação Civil, houve muita dificuldade de interlocução produtiva

entre... Eu não disse que a Direção não ouviu os técnicos. Jamais diria isso, porque o superintendente...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Não, eu entendi bem, não havia sintonia.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ...porque os superintendentes são técnicos.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Eles reclamavam que não eram ouvidos pela...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, a vontade que eles tinham era de uma aproximação maior dos diretores com o corpo técnico que estava no Rio de Janeiro, com reuniões e tal.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Sim, eu compreendi bem isso.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Mas eles estavam representados pelos superintendentes. Mas isso — o senhor sabe disso — numa agência, numa administração todos os funcionários gostam de ter...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora usou o seguinte termo: *“Falta de diálogo com o corpo decisório”*. Esse foi o termo que a senhora usou. Eu anotei aqui, olhe!

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Isso.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Não é isso?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Falta de diálogo com o corpo dos funcionários, não dos graduados...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Corpo decisório.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Mas dos funcionários que estavam na ANAC e que gostariam de receber uma visita, de receber um incentivo, de receber uma palavra de estímulo. Infelizmente, pelo que me foi dito — eu conversei inclusive sobre essa minha apreciação com o Presidente da

ANAC — isso seria logo feito, mas infelizmente as questões de agenda não permitiam essa dedicação, que, num outro momento, seria rotina da diretoria da ANAC. Isso foi o que me foi dito.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora disse aqui também que não tinha a quem se dirigir e fez aí uma série de memorandos que foram mandados e “*não aconteceu nada*”, fecha aspas. Foram as suas declarações aqui. A senhora tem cópia desses memorandos?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Todos. Está no relatório, inclusive.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - É possível deixar aqui?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Está tudo no relatório, mas eu posso deixar um.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - V.Exa. ainda dispõe de 2 minutos, Deputado.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora... Quem é que mandava na ANAC?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - O Colégio de Diretores.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora não tinha interlocução lá dentro?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Não, eu tinha que... para decidir uma coisa, eu tinha que falar com todos. E aí pedi que alguém encaminhasse para diretoria, para votação. Só que não ia para a votação de diretoria.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - O Presidente não era uma interlocução natural da senhora?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Agora passou a ser.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Não, antes não era?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Não. Não tinha.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Não tinha.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Era generalista.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Nem o Presidente representava...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, mas falei diversas vezes com o Presidente e devo dizer que ele sempre me tratou com muita cortesia.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Mas não resolveu nada? Como a senhora disse aqui, não adiantou nada.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, porque sozinho não podia ... tinha que passar pela Diretoria toda, todos os assuntos.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora sabe que existem fusão de vôos? A senhora ouviu falar disso já?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O que é fusão? Desculpe a minha ignorância.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Fusão, um vôo marcado num determinado horário, com metade dos passageiros ...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sei.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A companhia joga para o vôo seguinte...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O DAC...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - ... juntando os 2 vôos.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sei. O DAC...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Isso tem acontecido freqüentemente?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu tenho recebido bastante enúncias — não usando essa palavra — dizendo que aconteceu, que depois foi jogado em um outro vôo e tal.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Mas isso tem acontecido regularmente, freqüentemente?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Regularmente.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora acha correto isso?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - De jeito nenhum.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Claro que não. Muito obrigado pela sua resposta.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Mas isso está escrito

inclusive no relatório do DAC, porque foi de lá que eu extrai.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Só uma última pergunta, Sr.

Presidente. O serviço de transporte aéreo é uma concessão dada pelo Estado e é um serviço essencial, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor — a senhora deve tratar muito disso —, e isso remete também à responsabilidade civil, objetiva do Estado, expressada na Constituição Federal. A senhora não acha que a crise de gestão nesse setor pode levar à responsabilização da União e deixar dívidas futuras, a senhora como advogada e conhecedora do Direito que é?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Se for, claro, comprovada a ...

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A responsabilidade objetiva...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - ...a responsabilidade objetiva, sem dúvida nenhuma.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - E isso pode deixar dívidas pesadas para o contribuinte brasileiro em função da questão da gestão, das ocorrências e das crises que nós vivemos em todo o sistema.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Lamentavelmente.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - A senhora entende assim?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Entendo.

O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS - Muito obrigado, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Vamos ao próximo inscrito e último aqui da lista, Deputado Ivan Valente, terminando às 13h32.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Sr. Presidente, Sr. Relator, D. Alayde Sant'Anna, eu pude ficar o tempo todo aqui, então queria fazer uma primeira pergunta à senhora — não consegui ainda entender: a quem a senhora é subordinada na sua função de ouvidora?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ao Presidente da República.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Ao Presidente da República?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Entendo assim, porque fui

nomeada pelo Presidente da República.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Mas...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - E, é claro, vinculado ao Ministro da Defesa.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Se me permite um auxílio, se V.Sa. tem um mandato, acho que V.Sa. não é subordinada a ninguém.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não... sim, é verdade. Muito obrigada pela...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Ah....

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Fui nomeada pelo Presidente para um mandato de 2 anos.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Assim como os diretores da ANAC.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sim.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Mas a senhora não passou pela sabatina do Senado.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, porque não tenho poder decisório.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Então, eu pergunto o seguinte: se a senhora é uma ouvidora, esse cargo de ouvidor é uma grande novidade aí, não é?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É uma constituição nova.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - É um conceito novo. Tem ouvidor até em jornais.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - O ouvidor da *Folha de S.Paulo*, ouvidor não sei do quê.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Com conceitos muito variados.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Ele é tido sempre como independente.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Nem sempre.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Exatamente. Eu pergunto à senhora

(Risos.) exatamente isso. Eu pergunto à senhora: se a senhora é uma ouvidora, a senhora viu coisas erradas, a senhora não está subordinada a ninguém — em parte, a senhora está subordinada à sociedade, às necessidades da sociedade.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - E à minha consciência. À lei e à minha consciência.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - A senhora viu muita coisa errada na ANAC?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Tudo que vi e que posso comprovar está no meu relatório.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - E o seu relatório é publicado onde?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É encaminhado, por lei, ao Ministro de Estado da Defesa, a todos os membros da diretoria, ao auditor, ao corregedor e ao conselho consultivo da ANAC e publicado no *site* da ANAC.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - A senhora tem liberdade para dar notícia à sociedade também sobre isso?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Faço através do *site*.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Mas pode fazer através de uma coletiva de imprensa também?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não gostaria.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Mas pode?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Posso.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Perfeito. Então, é por isso que eu queria ...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Direi por que não gostaria.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Pois não.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Porque todas as vezes que o ouvidor se expõe muito ele é visto como um ouvidor político, que está usando do cargo de ouvidor para se projetar politicamente. Sou procuradora federal, tenho uma vida voltada para atividades públicas, de interesse público, mas voltadas para atividades técnicas, políticas, claro, políticas públicas e cidadania, mas reservadas ao âmbito técnico. Eu ouvi, inclusive — devo confessar ao senhor — de algumas pessoas que me diziam assim: *“A partir do momento em que esse ... Não vou citar*

o nome, até porque devo sigilo. Chegaram para mim e disseram: *“Muitas das pessoas estão dizendo que a partir de agora a senhora não vai mais receber nenhuma denúncia, nem reclamação dos setores, porque o seu relatório está sendo divulgado publicamente”*.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Está divulgado o quê?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Publicamente.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Publicamente.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - O que faz com que a ouvidoria possa perder o canal de credibilidade com os órgãos, ou com os cidadãos

denunciantes, e de ordem interna. Não estou falando de cidadão...

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Comum.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Comum. Estou falando dos próprios funcionários.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Mas é disso que eu quero falar. A senhora se colocou dizendo o seguinte...

(Intervenção fora do microfone inaudível.)

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu já ouvi isso.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - A senhora não pode ser destituída, não é?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Posso renunciar ao cargo.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Pode renunciar, mas não pode ser destituída.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Em 2 anos, não.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Exatamente. Veja, eu não estou falando aqui de pessoas que, tendo uma responsabilidade pública, queiram aproveitar de um cargo e tal para fazer notícia etc. Mas eu estou falando de responsabilidade pública. Se acontece alguma coisa que é grave e se é um ouvidor de um órgão que é público...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - E que tenha um conhecimento.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - E que tenha um conhecimento. E pelo que eu sei de depoimentos, pela minha assessoria e pelo que ouvi dos Deputados, V.Sa. encaminhou várias denúncias aí, ou fez relatórios etc., mas não viu retorno.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não, senhor.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Exatamente. Então é isso que eu estou falando. Se V.Sa. não vê retorno, então o seu trabalho se torna inócuo.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sim, senhor.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Perfeito? Então, se ele se torna inócuo, é um direito de V.Sa. expor à sociedade o seu trabalho. Não precisa ser numa coletiva, mas eu acho que seria necessário que isso chegasse. Essa é a primeira questão. A segunda questão é a seguinte: eu entendo que, no processo, há uma dificuldade da própria sociedade ou do usuário de chegar direto na senhora...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muita dificuldade.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - ...porque passa por setores intermediários, que são os serviços de aviação civil e os ARUS, conforme a senhora chamou.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Mas quando chega, como é que a senhora responde ao usuário?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ah, sim! Não, o usuário que reclama da ANAC chega diretamente a mim. Se reclama da SAC diz: "*Olha, fui na SAC, a SAC estava fechada*".

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Agora, eu pergunto o seguinte: os usuários sabem que existe a ouvidoria?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não. Tem uns 7 meses. Estamos fazendo um trabalho... que é outra coisa. Pedi uma campanha de divulgação da ouvidoria, coloquei no *site* todas as explicações, inclusive perguntas freqüentes para esclarecer o que é a ouvidoria, qual é a diferença, quase que pedagogicamente, não é?

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Mas a senhora há de convir comigo que 99% dos usuários...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Não sabem.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - ...não sabem que existe uma ouvidoria.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Sabem que tem lá uma ouvidoria, mas não sabem o que é ouvidoria, o que é ARUS.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Mas se a senhora fizesse um escândalo aí e tal, muita gente ia saber que existe a ouvidoria, concorda? E a senhora não está sendo atendida. Porque é o que a senhora disse aqui, que a senhora não está sendo ouvida. A senhora ouve a Ouvidora, mas não está sendo ouvida.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Eu estou sendo ouvida por esta CPI.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Agora.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - E eu apostava muito nesse momento. Acho que esse é o grande momento de divulgação do meu trabalho. E eu espero que, a partir dos senhores e a partir do relatório do Exmo. Sr. Relator, que esse trabalho tenha o andamento que a sociedade brasileira tanto espera e deseja. Eu não, não... Não é do meu perfil fazer escândalo.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Eu não estou falando de escândalo. A senhora chegou aqui e falou o seguinte: que a senhora está fazendo um desabafo...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - V.Exa. ainda dispõe de 2 minutos.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - ...e que V.Sa. está indignada e se sente impotente.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - É verdade, é verdade.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Como V.Sa... Por isso que eu perguntei no começo. V.Sa. tem autonomia total e V.Sa. fez um balanço e não era atendida, não havia retorno. Eu não estou falando de escândalo. Eu estou falando de dar publicidade, para que isso chegue... Até é direito da cidadania saber que ela tem a quem recorrer. Porque ontem, por exemplo, toda a imprensa noticiou que os fiscais da ANAC estariam em todos os aeroportos. Aí depois faz um balanço. Eu fico pensando assim: só se fiscal da ANAC andar com uma roupa laranja, assim,

andando pelo aeroporto escrito “ANAC” para ver quem é o cara da ANAC que está ali para ele reclamar. Porque não tem isso aí, não existe essa questão. Então, o que me chama um pouco a atenção é o seguinte...Eu vou fazer uma última pergunta ou penúltima: a senhora acha que é necessário ter ouvidoria? Serve para alguma coisa?

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Eu acho fundamental, fundamental. Eu advogo, porque eu acho que a ouvidoria é um dos canais mais importantes construídos dentro da concepção do Estado Democrático de Direito para possibilitar a participação do cidadão na discussão da gestão pública. Acho que é consequência da Constituição de 1988 e acho que precisa ser aperfeiçoada, precisa ser respeitada e precisa...

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Ter autonomia, soberania e decisão.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - E decisão. E precisa ser respeitado, principalmente, pelos dirigentes dos órgãos...

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Aos quais a pessoa se dirige. E aí faço a última pergunta: os dirigentes da ANAC respeitavam o seu trabalho? *(Pausa.)*

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - O silêncio diz tudo, nobre Deputado.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Eu não posso dizer que desrespeitaram, porque sempre me elogiaram inclusive pelo trabalho. Mas posso dizer que, lamentavelmente, não fizeram com que esse trabalho tivesse o resultado produtivo que eu esperava.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Sr. Presidente, me dê um minuto.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Com imenso prazer, Deputado.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Eu tive uma experiência, como Deputado Estadual, com o ouvidor de um grande jornal. Não vou citar aqui. Mas foi assim: era uma grande denúncia contra uma grande empresa, de tortura de operários numa fábrica enorme, numa das mais importantes de São Paulo. E os operários foram lá... Porque eles requisitaram o DEIC e levaram 17 operários, e torturaram 24 horas para dizer que tinha um roubo de uma substância química. Eles foram para a Assembléia Legislativa. Foi um auê, vieram todas as TVs, rádios, jornais

etc. Algumas emissoras chegaram a anunciar a denúncia durante o período da noite, retiraram do ar, em seguida, e no dia seguinte sumiu de todos os jornais.

Eu conversei com o ouvidor no dia seguinte e falei: *“Eu quero entender o que aconteceu que vocês mandaram dois repórteres especiais, só estava o plantonista”*.

E a notícia sumiu, desapareceu do ar. Nunca foi ventilada. A CPI que pedimos... No mesmo dia conseguimos botar as trinta e tantas assinaturas necessárias e no dia seguinte também foram todas retiradas.

A partir daí, vou dizer a vocês: para ser independente é difícil, o ouvidor.

Agora, quando a senhora me diz que tem autonomia, soberania e decisão, talvez a gente pudesse ter tido mais informações públicas sobre o que ocorria na ANAC, a sua problemática.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Eu estou limitada, Deputado, ao relatório semestral, a apreciações, mas todas que digam respeito às denúncias, reclamações, críticas que eu recebo. Eu não sou uma livre pensadora na ANAC, sou uma livre pensadora como cidadã. Na ANAC, eu só posso formular as minhas questões em cima dos dados...

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Das denúncias que lhe aparecem.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - ...estatísticos e das denúncias que aparecem.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Então, mas V.Sa. falou que aparecem e são muitas.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Aparecem, e eu...

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - E são graves também.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - ...tornei públicas no meu relatório e coloquei no *site* da ANAC e encaminhei oficialmente, a esta CPI.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - Eu agradeço. Só queria dizer o seguinte: nessa história de *site* criou-se uma lógica que todo mundo abre *site*. Não é assim, não. O Brasil só tem 8% ou 10%...

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA - Eu sei.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - ...de pessoas que entram, que acessam isso e quando acessam. Então, temos que ter outros meios de chegar.

Agradeço a atenção.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Muito obrigada, Deputado. Eu gostaria de fazer muito mais. Espero que possa fazer muito mais, porque, com 6 meses de trabalho, foi muito difícil construir o que a gente já conseguiu construir. Não quero também elogiar o meu trabalho, mas apenas dizer que fizemos o máximo que podíamos fazer. Quem sabe daqui a 6 meses, no meu segundo relatório, que terei o prazer de enviar ao senhor, o senhor fique mais contente com o que eu possa vir a dizer. Muito obrigada, Deputado.

O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE - *Who knows?*

O SR. DEPUTADO MARCO MAIA - Quero saber se ele fica contente quando elogia ou quando faz crítica.

A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Pois é.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Marcelo Castro) - Esta CPI agradece a presença da Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil — ANAC, e aproveita para parabenizá-la por sua postura aqui durante todo esse período na CPI em que ela fez uma defesa veemente da verdade. Acho que isso é o primeiro compromisso que um servidor público deve ter e que V.Sa. expressou tão bem aqui, hoje, nesta manhã e tarde.

Nada mais havendo a tratar, vou encerrar os trabalhos antes convocando os Srs. Deputados para a próxima reunião ordinária a realizar-se amanhã, dia 5, no Plenário 7 do Anexo II, às 11h, para apreciação de requerimentos, e às 13h, para tomada de depoimento do Sr. Sergio Maurício Brito Gaudenzi, Presidente da Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária — INFRAERO. E hoje à tarde, às 14h30, estaremos na chapelaria para de lá sairmos na van da Câmara para o CENIPA.

Está encerrada a presente reunião.

8.4 Parecer nº 287/2007 da Procuradoria da ANAC sobre a competência regimental da Ouvidoria e da ARUS

PARECER Nº. 0287/2007-PROC/ANAC.

Expediente Administrativo nº. 60800.048141/2007-02.

Interessado: ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil – Gabinete da Presidência.

Assuntos: Competências de Unidades Administrativa da ANAC (Ouvidoria e ARUS).

EMENTA: Competência regimental das Unidades Administrativas, Ouvidoria e Assessoria de Relações com os Usuários – ARUS, ambas da ANAC. Estipulação e cobrança de prazo de resposta. Procedimentos internos de comunicação laboral. Parecer jurídico dirimindo dúvidas à luz das normas de regência. Cumprimento das obrigações e deveres de natureza regimental. Respeito à independência das unidades administrativas e conseqüente exercício na prestação de serviço para harmonia das relações de consumo.

Senhor Procurador-Geral,

Submeto à consideração de Vossa Senhoria a presente análise consubstanciada, e que trata do cumprimento peculiar à determinação constante às fls. 07 e 01, por sua ordem hierárquica.

Resulta tal análise, da designação da presidência desta ANAC, solicitando a mediação para que esta Procuradoria Jurídica emita entendimento, esclarecendo, as dúvidas suportadas pela Ouvidoria e pela ARUS, Unidades Administrativas desta ANAC, consoante se nos explicitam os termos do Memorando Circular nº. 75(Ouvidoria), de 09 de outubro deste ano, em contraponto ao Memorando nº. 138(ARUS), do dia 11 de igual mês e ano.

Assim, recebidos os autos e estando inclusos os documentos que nos dá a conhecer as dúvidas das áreas mencionadas, passo as considerações e manifestações, de forma articulada, conforme a seguir.

DAS QUESTÕES SUBMETIDAS À PROCURADORIA.

a) Pela Ouvidoria:

Em virtude da Lei nº. 11.182/2005, em seu artigo 18, § 1º, pede a observância quanto à competência da Ouvidoria em responder diretamente aos usuários da Aviação Civil.

b) Pela ARUS:

Admite residir conflito de competência entre normas editadas, por força de lei e do regimento interno, e qual prevalência a se admitir em face da consulta da Ouvidoria, via de seu Memorando Circular nº. 75/2007.

DA INSTRUÇÃO DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

O feito administrativo veio concluso a esta Assessoria, munidos, parcamente, das considerações de cada parte envolvida, corroborados com suas respectivas iniciativas.

É o sucinto relatório.

Senhor Procurador-Geral,

Prefacialmente, pela natureza da consulta, a presente análise não merecia estender nas considerações que a seguir lançarei, quanto à instalação, criação e competência de cada Unidade Administrativa, em face da risível condição de prevalência hierárquica de nossas normas.

No entanto, pugnando pela competência desta Procuradoria em assessorar as demais unidades administrativas desta ANAC, hei por bem, em estudo articulado e detalhado, dirimir, no melhor raciocínio, as dúvidas expostas.

Assim, objetivando a análise pretendida, esclareço que a matéria é pertinente, cabendo, única e exclusivamente a esta Procuradoria Especializada, dirimir conflitos de igual natureza, mormente se ao termo, resultar tal consulta em assessoria jurídica para a regularidade dos atos administrativos a serem baixados por esta ANAC.

AMNÉSIA FACTO

Convém, por dever de ofício, resgatar a forma e maneira da criação de cada Unidade Administrativa posta sob exame, para o fim de vir conhecer das competências de cada área, se conforme ou disforme com as orientações normalizadoras de nosso direito pátrio.

É cediço, por força constitucional, segunda leitura da Carta Política de 1988, que a regra geral para a criação, transformação e extinção de cargos públicos é contemplada em seu art. 48, inciso X. Todavia, pela emenda 32/2001 passou a se admitir ser de competência do Chefe do Executivo, dispor, conforme art. 84 e incisos, e mediante decreto, sobre a organização e funcionamento da administração federal entre outros aspectos.

A ANAC foi criada pela Lei nº. 11.182, de 27 de setembro de 2005, que, em síntese, em seu art. 7º nos orienta de que o Poder Executivo instalará a ANAC, mediante aprovação de seu regulamento e estrutura organizacional, por decreto, o que permitirá a investidura da ANAC no exercício de suas atribuições.

Com o advento do Decreto nº. 5.731, de 20 de março de 2006, a ANAC restou instalada com a estrutura delimitada no corpo do normativo em especial, ao que nos interessa as seguintes Unidades Administrativas:

“Capítulo II

Da Estrutura Organizacional

Art. 16. A ANAC terá a seguinte estrutura organizacional:

I – Diretoria:

.....

II – Procuradoria;

III – Ouvidoria,

IV – Corregedoria;

V – Auditoria Interna;

VI – Conselho Consultivo;

VII – Superintendências; e

VIII – Unidades Regionais.

Por sua vez, em face da instalação da ANAC, coube à Diretoria Colegiada aprovar, na data de 18 de abril de 2006, o seu Regimento Interno, que se denominou de Resolução nº. 1, que sendo norma infraconstitucional, notadamente em seu art. 2º, temos que:

A ANAC teria a seguinte estrutura organizacional:

“I – Diretoria;

II – Órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria da ANAC:

a).....;

b) Assessoria de Relações com Usuários;

c).....;

.....;

f) Ouvidoria;”

Assim se encontra o arcabouço e marco legal das estruturas organizacionais e das competências da ANAC.

DO CONFLITO SUSCITADO

Com este raciocínio, passo a análise dos fatos e documentos acostados, merecendo destaque às questões a serem dirimidas em sede de conflitos de competências, que se cingem aos aspectos preliminares em discussão, a saber:

- ***Independência das Unidades Administrativas em questão;***
- ***Atribuições legais de cada Unidade Administrativa; e***
- ***Hierarquia das normas em vigência.***

Tais situações expostas nos procedimentos apresentados, ***per se***, não se verificam como condição única, **capaz de vir a gerar o conflito questionado**, se buscarmos, tão somente, e minimamente, as orientações do texto legal, a Lei nº. 11.182/2005 e demais normas complementares.

Nas normas de regramento, a saber: Lei nº. 11.182/2007 (Art.18), Decreto nº. 5.731, de 20 de março de 2006 (Art. 29 e 38), e Resolução nº. 01, de 18 de abril de 2006 -Regimento Interno da ANAC- (Art.2º, 12 e 20), **ao fácil se verificam as competências originárias e as delegadas por norma hierarquicamente inferior**, para fins de regular atenção à prestação de serviços públicos inerentes a atividade específica de cada parte.

Desta forma, a imprimir melhor transparência nas conclusões a serem lançadas ao final, permito-me transcrever excertos dos atos normalizadores, para melhor compreensão, conforme veremos:

A Ouvidoria

“Lei nº. 11.182/2007:

Art. 18.:

§ 1º Cabe ao Ouvidor receber pedidos de informações, esclarecimentos, reclamações e sugestões, respondendo diretamente aos interessados e encaminhando, quando julgar necessário, seus pleitos à Diretoria da ANAC.

Decreto nº. 5.731/2006:

Art. 29. À Ouvidoria compete:

I – receber, apurar e encaminhar à Diretoria reclamações, críticas e comentários dos cidadãos, usuários e dos prestadores dos serviços aéreos ou de infra-

estrutura aeroportuária e aeronáutica, atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC;

II – receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos, de atos legais, bem como de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC; e

III – promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e denúncias, solicitando as providências necessárias ao saneamento das irregularidades e ilegalidades constatadas.

§ 1º O Ouvidor terá acesso a todos os assuntos, autos e documentos da ANAC e contará com o apoio administrativo adequado ao desempenho de suas funções, mantendo sigilo das informações.

§ 2º A Ouvidoria manterá sigilo da fonte e a proteção do denunciante, quando for o caso.

§ 3º A Diretoria assegurará os meios adequados ao exercício das atividades da Ouvidoria.

.....
Art. 38: Ao Ouvidor incumbe:

I – receber pedidos de informação, esclarecimento, reclamações, denúncias e sugestões, respondendo diretamente aos interessados;

II - planejar, dirigir, coordenar e orientar a execução das atividades da Ouvidoria, encaminhando providências, relatórios e apreciações objeto de sua atuação; e

III – produzir, quando oportuno, apreciações sobre a atuação da ANAC, e, semestralmente, relatório circunstanciado de suas atividades, encaminhando-o à Diretoria, à Corregedoria, à Auditoria, ao Conselho Consultivo e ao Ministro de Estado de Defesa:

A ARUS

Lei nº. 11.182/2007:

Não menciona e nem dispõe sobre as competências da Unidade ARUS.

Decreto nº. 5.731/2006:

Não menciona e nem dispõe sobre as competências da Unidade ARUS.

Resolução n º 1/2006 (Regimento Interno):

“Título II

Da Estrutura Organizacional

Art. 2º

I – Diretoria;

II -

a).....

b) Assessoria de Relações com Usuários.

.....

Da competência dos órgãos de assessoramento e apóio.

Seção I
Do Gabinete

.....
Art. 11.

Art. 12. À Assessoria de Relações com os Usuários compete:

I – assistir aos órgãos da Agência em relação aos assuntos da defesa e proteção dos direitos dos usuários;

II – receber, responder ou encaminhar, quando for o caso, interna ou externamente, solicitações, queixas ou comentários por parte dos usuários dos serviços regulados pela Agência;

III – desenvolver e implementar métodos e procedimentos destinados ao relacionamento entre a Agência e os usuários;

IV – administrar a central de atendimento aos usuários;

V – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.”

Conclui-se, pela interpretação disposta nas normas invocadas que a vontade do legislador pátrio concedeu por competência aos integrantes/Unidades Administrativas da ANAC, obrigações (deveres e responsabilidades) de forma una, estanque, particularizada e independente, sendo que, a todos foi permitido o **“cumprir e fazer cumprir a legislação e as normas no âmbito de suas atribuições”**.

Revela-se por conclusão lógica que, para a **OUVIDORIA**, suas **competências** restringem, *independentemente de vinculação hierárquica, dentre outros, o de receber pedidos de informações, esclarecimentos, reclamações e sugestões, respondendo diretamente aos interessados* e encaminhando, quando julgar necessário, seus pleitos à Diretoria da ANAC, e por conseqüência, sendo sua área de circunscrição todo o Território Nacional, a exemplo da constituição da ANAC.

Note que **dentre as competências da OUVIDORIA**, a mesma tem por dever de ofício: ouvir, receber e registrar as sugestões, críticas, elogios, esclarecimentos, informações, quer sejam de usuários (Administrados) da prestação de serviço público da aviação civil, quer sejam da sociedade civil de forma geral.

De outra sorte, reserva-se à **ARUS**, instalada a partir do Regimento Interno da ANAC, dentre outras, a função cooperadora e de mera atividade de meio, visando a contribuir com as Unidades Administrativas específicas, como a Ouvidoria, sendo-lhe garantido – à ARUS - por competência

restrita, as elencadas no art. 12 do retro citado Regimento Interno, tendo mesma área circunscricional de atuação, desde que, em comum acordo com a ulterior decisão da Diretoria, a quem presta apoio funcional.

*Cabe ressaltar por igual importância, **que dentre as competências da ARUS, todas se referem as questões relacionadas para com os usuários da aviação civil, o que denota a importância centralizada e pontuada de sua necessidade de atuação.***

Diferenciada as questões preliminares de constituição e competência residual das unidades administrativas, passo a definir o cerne da questão:

Quis o legislador, dar à **OUIDORIA** tratamento diferenciado, não a incorrendo nas espécies pré-determinadas de unidades administrativas de simples apoio, por entender que sua participação, centrada estava na realização imparcial e independente dos resultados advindos da própria prestação de serviços públicos efetivados pela ANAC, preservando a ordem, incolumidade das pessoas, o patrimônio da União e o de terceiros de boa-fé.

De contrapartida, as competências destinadas à **OUIDORIA**, nas questões relativas à matéria do relacionamento entre o administrado e a administração, permitiram-na, também, como auxiliadora da sua original prestação de serviços, promover as ações necessárias à apuração da veracidade das informações recebidas, sob qualquer forma, e ainda, a seu critério, adotar providências para sua regularização.

Outras competências, também foram asseguradas à **OUIDORIA**, como a possibilidade, de dever de ação, o acesso a todos os assuntos inerentes à atividade e natureza da prestação de serviço da ANAC, para os fins que destina a norma em comento.

Por finalidade, estanque se verifica a competência da **OUIDORIA**, na ação independente de fiscalizar os assuntos pertinentes a sua área de atuação e competência, conforme prevê articuladamente o Decreto nº. 5.731/2006, em seu art. 29.

A ARUS, de modo diverso, quis a decisão da Diretoria Colegiada da ANAC, ao criar e instalar aquela Unidade Administrativa de Assessoria de Relações com os Usuários, sabiamente, enquadrá-la como atividade meio e de suporte e apoio à decisão da Diretoria, de forma a que suas ações fossem sempre submetidas ao crivo da instância superior, ainda que, gozando de competências comuns com as demais áreas da ANAC, para que suas ações tivessem a finalidade de agregar, desenvolver e implementar com as demais unidades administrativas, métodos e procedimentos destinados ao relacionamento entre a Agência e os usuários.

De sorte, indubitável, haver comunhão de competências, para que dotasse ambos integrantes da ANAC, na obrigação da prestação de seus serviços em prol da sociedade civil. Todavia, comunhão de competências não permite a ingerência de forma estanque e unilateral de cada ação gestora dentro da estrutura funcional da ANAC.

Nos acréscimos das competências dispostas à ARUS, vez que, sendo uma Unidade singular da estrutura da ANAC, a mesma está adstrita às competências ínsitas na norma de sua instalação, a saber, tão somente, Regimento Interno da ANAC, não garantindo-se-lhe as condições de independência e ações irrestritas da Unidade Administrativa denominada de OUIDORIA, posto que, esta última, compete inclusive representar qualquer unidade administrativa interna da ANAC aos órgãos competente, sejam *interna corporis*, sejam outros órgãos de controle do Estado.

Tal interpretação me é assegurada pelas informações normativas constantes nas normas elencadas, assegurada à importância de cada unidade administrativa em comento, por suas competências distintas.

Não há dúvida da orientação legislativa, por força da edição das normas de criação e instalação da ANAC, que imprimiu, não só as responsabilidades solidárias de seus gestores, bem como, as competências de forma estanque, individual e/ou em interação em face das atuações circunscricionais.

CONCLUSÃO.

Para fins de efetiva motivação e fundamentação da presente análise de mérito, faço parte integrante às normas invocadas, pela natureza da Procuradoria primar suas decisões, assegurados os embasamentos técnico-jurídicos cabíveis as garantias de uma prestação de serviço eficaz.

Assim, tendo esta Procuradoria da ANAC, jurisdição nacional, e papel de órgão máximo de assessoramento normativo da Direção da ANAC, uma vez dado a conhecimento suas conclusões, a todos deverão o seu cumprimento, quer pela interação ou integração das ações de executoriedade de cada qual no efetivo gerenciamento da prestação dos serviços públicos.

Assim, em melhor análise, hei por bem sugerir, como de fato sugiro amparado nas motivações e formulações constantes do procedimento administrativo trazidos a conhecimento, que fazem parte integrante desta análise, **para entender não haver o que se questionar das razões tidas como conflituosas, pugnando pela interpretação escoreita de que, em definitivo acerca das dúvidas inerentes ao cerne das questões dadas em conflitos, por sua própria formulação, afirmar que:**

1. **À OUVIDORIA**, dentro de sua área circunscricional e de suas competências normativas compete para o caso posto em discussão **receber pedidos de**

informações, esclarecimentos, reclamações e sugestões, respondendo diretamente aos interessados e encaminhando, quando julgar necessário, seus pleitos à Diretoria da ANAC.

2. **À ARUS, dentro de sua área de atuação, como atividade meio e de apoio à Diretoria, entre outras competências, assistir aos órgãos da Agência em relação aos assuntos de defesa e proteção dos direitos dos usuários e a receber, responder ou encaminhar, quando for o caso, interna ou externamente, solicitações, queixas ou comentários por parte dos usuários dos serviços regulados pela Agência.**

Importa ressaltar, que nas ações de defesa de interesse de usuários da prestação de serviços da ANAC (função precípua da ARUS), as competências são **comuns**, podendo ser exercida por ambas as unidades sem qualquer conflito, podendo a OUVIDORIA ao seu critério adotar procedimentos que deverão ser seguidos pela ARUS, por ser esta última, unidade de apoio, que dará o seguimento a demanda na forma de sua autonomia funcional.

Na esteira de outros posicionamentos não colidentes e não vinculativos a tal análise, era o que se tinha a manifestar, submetendo a presente análise ao conhecimento prévio, para ser apreciados com definição e aprovação, e conseqüente ciência das partes.

À consideração superior.

Brasília, 09 de novembro de 2007.

FÁBIO ANTINORO

Assessor Técnico da
Procuradoria-Geral da ANAC