

2016

RELATÓRIO DE ATIVIDADES



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

2016

RELATÓRIO DE ATIVIDADES



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL



Agência Nacional de Aviação Civil

DIRETORES EM EXERCÍCIO (2016)

Diretor-Presidente: José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

Diretor: Ricardo Fenelon Junior

Diretor: Ricardo Sérgio Maia Bezerra

Diretor: Juliano Alcântara Noman

Diretor: Hélio Paes de Barros Júnior

Elaboração

Superintendência de Planejamento Institucional (SPI)

Edição, projeto gráfico-visual e diagramação

Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

Relatórios de Atividades da ANAC Online

Acesse:

www.anac.gov.br/arquivos-de-referencia/publicacoes/relatorios-de-atividades

A256r

Agência Nacional de Aviação Civil (Brasil)
Relatório de atividades 2016 / Agência Nacional de
Aviação Civil. - Brasília, DF: ANAC, 2016.

121 p.

Bibliografia.

1. Relatório de atividades. 2. Agência Nacional de
Aviação Civil. I. Título.

CDD 22 - 352.805

MISSÃO

Garantir a **todos** os brasileiros a **segurança** e a **excelência** da aviação civil.

VISÃO

Ser uma autoridade de referência internacional na promoção da **segurança** e do **desenvolvimento** da aviação civil.

VALORES

“Buscamos retornar o investimento do nosso principal acionista: a **sociedade**”

“Rejeitamos a intervenção de qualquer interesse que não o **fim público**”

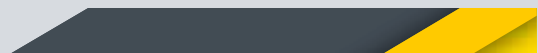
“Atuamos com **ética** e **transparência**”

“Valorizamos as **pessoas** e a **meritocracia**”

“Incentivamos a **inovação**”

“Temos **orgulho** de trabalhar na ANAC”

“Somos **apaixonados** pela aviação”



Sumário

Mensagem da Diretoria	11
Introdução	13
1. A ANAC	17
1.1. Breve Histórico	17
1.2. Onde está a ANAC	18
1.3. Estrutura Organizacional	20
2. Retrospectiva 2016	25
3. O Setor em Números	33
4. Regulamentação	43
4.1. Agenda Regulatória 2015-2016	46
4.2. Audiências Públicas	47
5. Certificação e Outorga	53
5.1. Certificação	53
5.2. Concessões de Aeroportos	59
5.3. Alocação de Frequências Internacionais	60

6. Fiscalização	63
6.1. Fiscalização em Segurança Operacional	63
6.2. Fiscalização de AVSEC	64
6.3. Prestação de Serviço aos Passageiros	64
6.4. Ação Fiscal	66
6.6. Fiscalização dos Contratos de Concessão Aeroportuária	69
6.7. Instância Recursal Administrativa da ANAC	71
7. Relações Institucionais	75
7.1. Atuação Junto ao Congresso Nacional	75
7.2. Atuação Internacional	79
7.2.1. Fóruns e Organizações Internacionais	79
7.2.2. Cooperação Técnica Internacional	83
7.2.3. Negociação de Acordos sobre Serviços Aéreos	83
7.3. Transparência, Participação e Atendimento ao Cidadão	87
7.3.1. Fale com a ANAC	87
7.3.2. Consumidor.gov.br	89
7.3.3. Fale com a Ouvidoria	90
7.3.4. “e-SIC” - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão	90
7.3.5. Carta de Serviços ao Cidadão	92
7.3.6. Conselho Consultivo	94
7.3.7. Comunicação	94

7.4. Grupos Brasileiros de Segurança Operacional (BAST)	97
7.5. Acompanhamento e Produção de Informações sobre o Setor	98
8. Gestão Interna	105
8.1. Gestão Estratégica	105
8.1.1. Planejamento Estratégico	105
8.1.2. Plano Plurianual 2016-2019	107
8.1.3. Gestão de Projetos	107
8.1.4. Gestão de Processos	109
8.2. Gestão de Pessoas	111
8.3. Gestão Orçamentária e Financeira	115
8.4. Gestão de Tecnologia da Informação	119
8.5. Controle Interno	121



Mensagem da Diretoria

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) comemorou seus 10 anos de existência entregando bons resultados à sociedade e ao setor de aviação civil em 2016. Nesse ano, algumas iniciativas da Agência merecem destaque, como sua atuação durante as Olimpíadas e Paralimpíadas, quando a Agência intensificou as atividades de fiscalização e contribuiu para que os índices de atrasos fossem da ordem de 5,2%, resultado menor que o das Olimpíadas de Londres, que foi de 9,0%.

No campo da regulamentação, avançamos na desburocratização e na convergência com as normas internacionais, vide emenda ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil (RBAC) nº 153, que estabelece as regras para operação, manutenção e resposta à emergência em aeródromos, e a Resolução nº 400, que trata das Condições Gerais de Transporte Aéreo.

Além disso, vale destacar que um dos principais desafios para a ANAC no momento são os processos de concessões de aeroportos ao setor privado. Dando continuidade a esse trabalho, foram realizadas diversas audiências públicas e foi lançado o edital de concessão de mais quatro aeroportos: de Porto Alegre (RS) – Salgado Filho (SBPA); de Salvador (BA) – Deputado Luís Eduardo Magalhães (SBSV); de Florianópolis (SC) – Hercílio Luz (SBFL); e de Fortaleza (CE) – Pinto Martins (SBFZ).

No entanto, 2016 também foi um ano atípico. Após treze anos seguidos de crescimento, o transporte aéreo apresentou redução de 4,7% em termos de passageiros-quilômetros pagos transportados (RPK), seguindo a tendência de retração da economia pelo segundo ano consecutivo.

Ainda assim, os resultados do setor foram positivos: a Tarifa Aérea Média Doméstica sofreu redução real de 1,8% em relação a 2015; sobre segurança, maior preocupação da ANAC,

entramos no quinto ano consecutivo sem acidentes com fatalidades na aviação regular; e, os índices de acidentes na aviação geral permaneceram baixos.

Os resultados também foram satisfatórios no que tange à qualidade do atendimento nos aeroportos. Em pesquisa realizada pela Secretaria Nacional de Aviação Civil do Ministério do Transportes, Portos e Aviação Civil, nove em cada dez passageiros que viajam de avião avaliaram como “bons” ou “muito bons” os aeroportos brasileiros. O índice de satisfação atingiu, durante o quarto trimestre, o valor de 4,28 em uma escala de 1 a 5, a mais alta pontuação registrada desde 2013, quando foi iniciado o monitoramento.

Observa-se que o setor aéreo continuou avançando com passos firmes para a modernização e retomada do crescimento do mesmo. Nesse contexto, destaca-se o comprometimento, a seriedade e o profissionalismo de todos os elos do setor: empresas aéreas, aeroportos, indústria aeronáutica, profissionais e instituições públicas. Neste último, inclui-se a ANAC, que completou 10 anos de existência carregando a transparência como forte valor institucional. É com base nesse valor que a Diretoria da ANAC tem a satisfação de apresentar à sociedade o Relatório de Atividades de 2016, que contempla o trabalho desta Agência na busca da excelência do sistema de aviação civil.



Introdução

O Relatório Anual de Atividades é o documento que tem por objetivo dar visibilidade às ações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e servir como instrumento de transparência para a sociedade, além de prestação de contas da Agência perante o Congresso Nacional. Nesse sentido, o art. 8º, inciso XL da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, estabelece que compete à ANAC elaborar e enviar o relatório anual de suas atividades ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil e, por intermédio da Presidência da República, ao Congresso Nacional.

Por meio do Relatório de Atividades são apresentadas as principais iniciativas e os resultados da ANAC no ano em questão, de modo a prover ao leitor uma visão geral do contexto de atuação da Agência. Muitos dos dados aqui apontados passam por processo de auditoria pelas áreas técnicas da Agência, podendo haver retificações após a publicação desse relatório. Por essa razão, a Agência indica como fonte primária para obtenção de informações técnicas do setor de aviação civil os diversos relatórios divulgados pela ANAC (Dados Econômicos Avançados, Anuário Estatístico, entre outros) disponíveis no Portal da ANAC na internet.

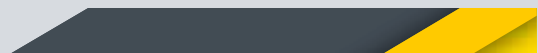
O presente Relatório está estruturado da seguinte forma:

Parte I – Apresenta as informações iniciais sobre a Agência, como histórico, competências, plano estratégico, estrutura organizacional.

Partes II e III – Retrospectiva ANAC 2016 e Setor Aéreo em Números: exhibe as principais realizações da ANAC no ano de 2016 e mostra a evolução de alguns indicadores do setor aéreo.

Partes IV, V e VI – Regulamentação, Certificação e Outorga, Fiscalização: apresenta o resultado das principais atividades da Agência no que tange aos macroprocessos finalísticos da Agência.

Partes VII e VIII – Relações Institucionais e Gestão Interna: mostra a atuação da ANAC junto ao Congresso e a fóruns internacionais, além das ações ligadas à transparência e participação social. Apresenta também os pilares da gestão interna da Agência: estratégia, pessoas, orçamento e finanças, tecnologia da informação e controle.



1. A ANAC



1. A ANAC

1.1. Breve Histórico

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, dotada de independência administrativa, autonomia financeira e com dirigentes nomeados para mandato fixo, que atuam em regime de colegiado. Criada em 2005, por meio da Lei nº 11.182, a ANAC iniciou suas atividades em 2006, com a promulgação do Decreto nº 5.731, e substituiu o extinto Departamento de Aviação Civil (DAC) e outros órgãos subordinados ao Comando da Aeronáutica.

Atualmente, além da Agência compõem o setor de aviação civil as seguintes instituições públicas federais:

- Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, por intermédio da Secretaria Nacional de Aviação Civil, responsável por formular as políticas do setor;
- Infraero, responsável por administrar parte dos aeroportos (60 no total, em 2016);
- Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), que efetua o controle de espaço aéreo; e
- Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA), que está à frente da investigação de acidentes.
- Negociar acordos e tratados sobre transporte aéreo internacional;
- Emitir regras sobre segurança em área aeroportuária e a bordo de aeronaves civis;
- Conceder, permitir ou autorizar a exploração de serviços aéreos e de infraestrutura aeroportuária;
- Estabelecer o regime tarifário da exploração da infraestrutura aeroportuária;
- Administrar o Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB);
- Homologar, registrar e cadastrar os aeródromos;
- Emitir certificados de aeronavegabilidade atestando aeronaves, produtos e processos aeronáuticos e oficinas de manutenção;
- Fiscalizar serviços aéreos e aeronaves civis;
- Certificar licenças e habilitações dos profissionais de aviação civil;
- Autorizar, regular e fiscalizar atividades de aeroclubes e escolas e cursos de aviação civil;
- Reprimir infrações às normas do setor, inclusive quanto aos direitos dos usuários, aplicando as sanções cabíveis.

Os dois últimos (DECEA e CENIPA) fazem parte do Comando da Aeronáutica.

A ANAC tem como atribuições a regulação e a fiscalização das atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil, com exceção das atividades relacionadas ao controle do espaço aéreo e à investigação de acidentes aeronáuticos. Dentre as principais competências da Agência, destacam-se:



Em 20 de março de 2016, a ANAC completou 10 anos de instalação. Nessa década de atuação da Agência, o número de passageiros transportados pelas empresas domésticas e internacionais, de forma paga ou gratuita, mais do que dobrou; o transporte aéreo superou o modal rodoviário; a demanda cresceu e a tarifa aérea média doméstica caiu. Os números do setor revelam que, nesses 10 anos, a ANAC contribuiu para tornar a aviação civil mais segura, eficiente e acessível para os brasileiros. A evolução desses indicadores poderá ser verificada na seção ‘Setor Aéreo em números’ e os resultados do setor em 2016 serão discutidos ao longo do presente relatório.

Saiba Mais

Criação da ANAC: Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005

Decreto de instalação: Decreto nº 5.731, de 20 de março 2006

Regimento Interno da ANAC

1.2. Onde está a ANAC

Além da sede e do Centro de Treinamento, localizados em Brasília (DF), a ANAC possui Representações Regionais no Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e São José dos Campos (SP), além de 22 Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC) em diversos aeroportos brasileiros.

Figura 1 – Localização dos escritórios da ANAC no Brasil



Principais Endereços

SEDE: Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A
(1º ao 7º andar) Brasília (DF) - CEP: 70.308-200

Representação Regional do Rio de Janeiro: Avenida Presidente Vargas, 850 -
Centro Rio de Janeiro (RJ) - CEP 20.071/001 Telefone Geral: (21)3501-5000/5985 (Recepção)

Representação Regional de São Paulo e São José dos Campos:

São Paulo: Rua Renascença 112, Vila Congonhas - São Paulo (SP) - CEP 04612-010

São José dos Campos: Rua Laurent Martins 209 - Jardim Esplanada, São José dos Campos (SP) - CEP: 12242-431

Tel.: (12) 3203-6600 / Fax.: (12) 3203-6801

Núcleos Regionais de Aviação Civil

A ANAC atua nos principais aeroportos brasileiros por meio dos Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC). Esses núcleos realizam atividades diferenciadas, como prestação de serviços a aeronautas e proprietários de aeronaves, agendamento e realização de provas, atualização de seguros e licença de estação. Os servidores que atuam nos NURAC também

são responsáveis por fiscalizações de rampa (inspeção realizada em uma aeronave, enquanto os membros da tripulação e a aeronave estão em solo, com o objetivo de comprovar o cumprimento dos requisitos e procedimentos estabelecidos pela autoridade de aviação civil) e da prestação dos serviços oferecidos pelas empresas aéreas e pelos aeroportos.

Dos 22 NURAC existentes, 15 contam com atendimento presencial para passageiros que desejem obter informações a respeito da legislação de aviação civil ou reclamar a respeito dos serviços prestados pelas empresas aéreas. Esse atendimento é disponibilizado nos

aeroportos de Brasília (DF), Congonhas (SP), Guarulhos (SP), Viracopos (SP), Galeão (RJ), Santos Dumont (RJ), Confins (BH), Salvador (BA), Recife (PE), Fortaleza (CE), Porto Alegre (RS), Curitiba (PR), Cuiabá (MT), Manaus (AM) e Natal (RN).

Saiba Mais

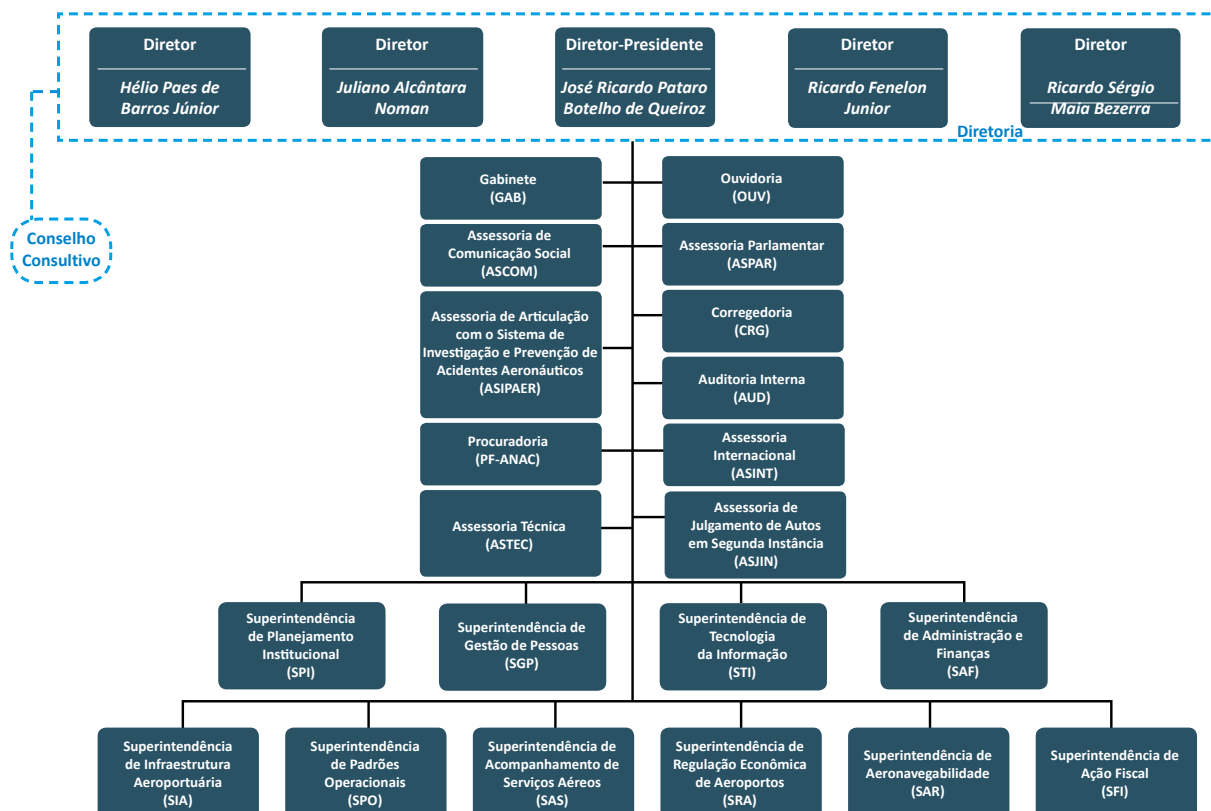
Os endereços, e-mails e telefones de todos os NURAC estão disponíveis em: www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/unidades-da-anac

1.3. Estrutura Organizacional

Além da Diretoria Colegiada, a ANAC conta com 21 unidades organizacionais, todas elas vinculadas diretamente ao Colegiado. São dez Superintendências (seis finalísticas e quatro áreas-meio) e onze órgãos de assessoramento à Diretoria. A reestruturação institucional realizada em 2016, por meio de alteração do Regimento Interno da ANAC, criou a Superintendência de Ação Fiscal (SFI), a Assessoria Internacional (ASINT), a Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN), além de instituir outras gerências e gerências-técnicas.

A Estrutura Organizacional completa pode ser consultada no art. 2º do Regimento Interno da Agência ou pelo Portal da ANAC. A disposição desses órgãos encontra-se ilustrada no organograma da figura a seguir:

Figura 2 – Estrutura Organizacional ANAC



Saiba Mais

Regimento Interno da ANAC

Quem é quem ANAC: www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/quem-e-quem (atualizado em maio/2017)

Diretoria Colegiada

A Diretoria Colegiada é o órgão de deliberação máxima da ANAC, composta por cinco diretores nomeados para mandato de cinco anos. Todos são nomeados por ato do Presidente da República, após aprovação do Senado Federal, na forma do disposto no art. 12 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005. Um dos diretores exerce a função de Diretor-Presidente, por designação do Presidente da República. Em março de 2016, encerraram-se os mandatos dos Diretores Marcelo Pacheco dos Guaranys e Cláudio Passos Simão e foram nomeados os diretores Juliano Alcântara Noman, Hélio Paes de Barros Junior e Ricardo Sérgio Maia Bezerra. Em abril, o Diretor José Ricardo Botelho foi designado Diretor-Presidente até 2020.

O artigo 9º do Regimento Interno da ANAC define todas as competências da Diretoria. De forma geral, compete ao colegiado analisar, discutir e decidir, em instância administrativa final, as matérias de competência da Agência. Todas as decisões emanadas da Diretoria da ANAC devem ser deliberadas com o quórum mínimo de três diretores e aprovadas por maioria absoluta, cabendo ao Diretor-Presidente o voto de qualidade. Nos casos de urgência e relevância, em que não for possível reunir a tempo o referido quórum – sob o risco de intempestividade da matéria deliberada –, o Diretor-Presidente pode deliberar *ad referendum* da Diretoria, situação em que as matérias deverão ser referendadas posteriormente pelo Colegiado.

Saiba Mais

Conheça o perfil dos Diretores no Portal da ANAC (www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/quem-e-quem)

Diretor-Presidente: José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

Diretor: Hélio Paes de Barros Júnior

Diretor: Ricardo Sérgio Maia Bezerra

Diretor: Juliano Alcântara Noman

Diretor: Ricardo Fenelon Junior

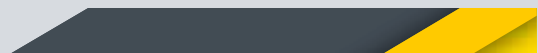
Acesse também a Galeria dos Diretores que já atuaram na Agência:
www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/galeria-dos-diretores

Unidades Organizacionais

Compete às Superintendências deliberar sobre assuntos essencialmente técnicos, baseando-se nos direcionamentos estratégicos estabelecidos pela Diretoria. As Superintendências atuam tanto nas atividades finalísticas, como nas atividades de suporte da Agência. Completam a estrutura da ANAC os órgãos de assessoramento direto e imediato à Diretoria, que são aqueles que se encontram na linha vertical do organograma da figura anterior.

Saiba Mais

As informações sobre as Unidades Organizacionais da Agência (como competências, organização interna, chefias e contatos) podem ser conhecidas também na página [Quem é quem](#) do Portal da ANAC.



2. Retrospectiva 2016



2. Retrospectiva 2016

Essa seção apresenta de forma sucinta uma retrospectiva dos principais avanços da gestão no exercício de 2016. Podem ser citadas as seguintes realizações:

Janeiro

- Diretoria aprova a revisão da Agenda Regulatória 2015-2016.
- A ANAC realiza auditoria de certificação para autorizar a utilização de helicópteros na pulverização das lavouras brasileiras, modalidade que estava desativada há mais de 30 anos no país.

Fevereiro

- Realização da Operação Carnaval nos oito aeroportos mais movimentados no período.
- ANAC e outros órgãos públicos fazem parceria para uso de *drones* (veículos aéreos não tripulados) no combate ao mosquito *Aedes*, reduzindo de 60 para 9 dias o prazo para atendimento das solicitações de uso deste equipamento.

Março

- ANAC comemora 10 anos de criação.
- Lançamento do novo Portal da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que adota a identidade padrão de Comunicação Digital do Governo Federal e os requisitos de acessibilidade.
- Publicação da nova Carta de Serviços ao Cidadão, em formato eletrônico no *site* da Agência.
- ANAC publica versões digitais, em Inglês e Espanhol, do Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro, voltadas para o atendimento de passageiros do transporte aéreo que necessitam de assistência especial.

Abril

- Novos diretores tomam posse na ANAC. Juliano Alcântara Noman, Hélio Paes de Barros Júnior e Ricardo Sérgio Maia Bezerra foram empossados pelo ministro Mauro Lopes, completando o colegiado da Agência.
- Diretor José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz é nomeado Diretor-Presidente da ANAC.
- Publicadas as novas regras para o processo de certificação operacional dos aeródromos brasileiros.
- A ANAC emite o Certificado de Tipo de aeronave importada para o helicóptero AW189, fabricado pela empresa FINMECCANICA. Essa certificação permite que a aeronave seja comercializada e operada em todo território brasileiro.

Maio

- A OACI ratifica o resultado final da avaliação realizada em 2015 no *Universal Safety Oversight Audit Programme – Continuous Monitoring Approach* (USOAP-CMA) relativo à segurança operacional (*safety*). O Brasil alcançou o índice de 95,07% de conformidade aos protocolos estabelecidos pela Organização, sendo atualmente o 5º país com o melhor indicador no mundo.
- A demanda RPK por transporte aéreo internacional de passageiros das empresas brasileiras registra a primeira baixa após 24 meses consecutivos de crescimento, na ordem de 1,2% na comparação de março/2016 com o mesmo mês do ano anterior. Os dados foram publicados pela ANAC no relatório Demanda e Oferta do Transporte Aéreo – Empresas Brasileiras.
- ANAC participa de audiência pública no Senado Federal sobre a Medida Provisória nº 714/2016, tendo defendido a eliminação do limite de capital estrangeiro para empresas aéreas constituídas no país e regidas sob as leis brasileiras, atualmente estabelecido em 20% para ações com direito a voto pela Lei nº 7.565/1986. Também participaram do debate os representantes do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação, da ANAC, do Comando da Aeronáutica e da Infraero.
- Agência lança o Prêmio ANAC 10 Anos: Acadêmico e Jornalístico
- ANAC entrega à Embraer o Certificado de Organização de Produção (COP) para a linha de produção do novo jato executivo de porte médio EMB-545, denominado comercialmente de *Legacy 450*.
- Lançamento do projeto “SGSO para todos”, que visa a contribuir para o processo de implementação do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) em organizações de manutenção aeronáutica.

Junho

- Foram firmadas parcerias com a Secretaria de Direitos Humanos (SDH) e com o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONAD), de forma a buscar as melhores práticas de aplicação e fiscalização dos parâmetros de acessibilidade e preservação de direitos dos Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial (PNAE) em aeroportos.

Julho

- ANAC encaminhou comunicado aos prestadores de serviços aéreos brasileiros, reforçando a obrigatoriedade de reembolso da tarifa de embarque em caso de desistência do voo. O objetivo é o cumprimento do prazo de até 30 dias para o reembolso, conforme prevê a [Portaria nº 676/2000](#). Porém, se for do interesse do passageiro e da empresa, o valor do reembolso pode ser convertido em créditos em programas de milhagem, ou outras vantagens em próximas compras.
- Nomeados os novos membros do Conselho Consultivo da ANAC para mandato até 2019.

Agosto

- O Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é implantado na ANAC, permitindo a produção e tramitação de documentos por meio de processo eletrônico.
- Foi implementado o novo Sistema de Multas e Infrações (denominado SMI 3.0), que padronizou o julgamento dos processos administrativos nas diferentes instâncias da Agência.
- No âmbito da estrutura organizacional da ANAC, foram criadas a Superintendência de Ação Fiscal (SFI) e a Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN), sediadas em Brasília, esta última área responsável pelo julgamento de processos sancionatórios em segunda instância. Essa reformulação organizacional teve por objetivo, dentre outros, garantir maior centralização da instrução processual da instância recursal da ANAC, para fins de otimização dos processos de trabalho, celeridade e melhoria do serviço.

Setembro

- Aprovada a Resolução nº 392/2016, que dispõe que os valores das tarifas aeroportuárias de embarque, conexão, pouso, permanência, armazenagem e capatazia da carga importada e a ser exportada nos aeródromos públicos delegados aos Estados, Municípios e Distrito Federal deverão ser estabelecidos pelo poder local, que conhece melhor a realidade dos aeroportos sob sua responsabilidade e o perfil do público usuário, estando mais apto a equacionar as necessidades de recomposição dos custos dos aeroportos e o interesse dos usuários.
- Realização da 30ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da ANAC, órgão de assessoramento direto da Diretoria da Agência que possibilita a participação da comunidade da aviação civil em atividades da Agência.
- O índice de pontualidade dos voos atingiu média de 94,8% no período dos Jogos Olímpicos e de 95,3% nos Jogos Paralímpicos, sendo superiores aos registrados nos Jogos Olímpicos em Londres (90,77% e de 89,98%, respectivamente).
- Comissão Europeia e ANAC celebraram a assinatura do Termo de Referência do Comitê Conjunto que prevê Regras de Procedimentos no âmbito do *Bilateral Aviation Safety Agreement* (BASA), acordo sobre Segurança da Aviação Civil firmado entre o Brasil e a União Europeia. A assinatura desse entendimento reforça o mútuo reconhecimento entre autoridades, com vista ao incremento da eficiência em matérias relacionadas com a segurança da aviação civil e da qualidade ambiental.

Outubro

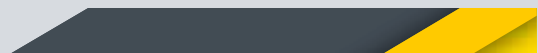
- Na 39ª Assembleia da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), o Brasil foi o país mais votado para o Grupo I do Conselho, que é o órgão executivo daquela organização, responsável pela execução dos planos de trabalho e pela aprovação de normas técnicas. A participação nesse grupo coloca o país entre os 11 mais importantes da aviação civil internacional.
- Publicado o Anuário do Transporte Aéreo 2015. O número de passageiros transportados foi recorde na aviação brasileira, tendo alcançado 117,8 milhões em 2015. O valor de cada quilômetro pago pelo passageiro em voos domésticos caiu 11,7% em termos reais. A maioria (57,5%) das passagens foram vendidas com tarifas aéreas inferiores a R\$ 300. Uma em cada 10 passagens foram vendidas com valores inferiores a R\$ 100. 63 milhões de passageiros foram incluídos nos últimos dez anos.

Novembro

- A ANAC promoveu a IV Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo na representação regional de São Paulo (SP). O evento é destinado a administradores, representantes legais e profissionais responsáveis pela apresentação periódica de informações à ANAC sobre estatísticas de voos, demonstrações contábeis, tarifas aéreas comercializadas, alterações e cancelamentos de voos, informações requeridas por organismos internacionais, entre outras.
- ANAC implementa sistema *web* para o registro das tarifas aéreas domésticas comercializadas na ANAC. A ferramenta promove mais segurança, celeridade e qualidade no processo de recebimento, validação, fiscalização, consolidação, análise e divulgação dos dados do setor.

Dezembro

- Implementação do Peticionamento Eletrônico, que permite que os usuários, por meio de cadastro prévio, enviem documentos, assinem contratos, convênios e outros acordos com a Agência, além de visualizar processos de seu interesse, pela internet. A medida gera economia, agilidade e mais segurança para os processos da Agência.
- São aprovadas novas Condições Gerais de Transporte Aéreo (CGTA), por meio da Resolução nº 400/2016, visando ampliar a concorrência no transporte aéreo, a qualidade e variedade dos serviços ofertados e prestados, garantir os direitos dos passageiros e criar um ambiente favorável à maior oferta de transporte aéreo aos passageiros a preços mais acessíveis.
- Lançado o edital de concessão dos aeroportos de Porto Alegre (RS) – Salgado Filho (SBPA); de Salvador (BA) – Deputado Luís Eduardo Magalhães (SBSV); de Florianópolis (SC) – Hercílio Luz (SBFL); e de Fortaleza (CE) – Pinto Martins (SBFZ).
- A Diretoria aprova a Agenda Regulatória para o biênio 2017-2018 com participação da sociedade, visando estabelecer os temas que demandarão atuação prioritária no processo de regulamentação do setor de aviação civil no país.
- A Operação Fim de Ano 2016 envolveu 13 aeroportos e teve como objetivo fiscalizar a prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros e prestar informações sobre direitos e deveres dos passageiros no período de maior movimentação nos aeroportos do país.
- A ANAC adere à plataforma tecnológica www.consumidor.gov.br, da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) para a resolução das reclamações formuladas pelos passageiros em relação aos serviços de transporte aéreo, além de permitir o acompanhamento de diversos tipos de informação.



3.0 Setor em Números



3. O Setor em Números

No período de 2004 a 2015, o transporte aéreo público de passageiros no país (desconsiderando-se o táxi-aéreo) apresentou crescimento médio de 10% ao ano, o que representou mais do que triplo do crescimento médio da economia brasileira no mesmo período. Em 2016, no entanto, ocorreu a primeira retração do transporte aéreo após treze anos consecutivos de crescimento, da ordem de 4,7% em termos de passageiros-quilômetros pagos transportados (RPK). Esta seção se dedica a apresentar, de maneira geral, o tamanho e a diversidade da aviação civil brasileira, o que se reflete em desafios para as atividades de regulação e fiscalização da ANAC.

Número de Licenças e Habilitações do Pessoal da Aviação Civil

Licença é o documento emitido pela ANAC que formaliza a certificação de uma pessoa para atuar em operações aéreas civis, a partir do cumprimento de requisitos de idade, grau de instrução, aptidão psicofísica, conhecimentos teóricos, instrução de voo, experiência e proficiência, verificados de acordo com as funções, limitações e prerrogativas pertinentes à referida licença. A habilitação representa uma autorização associada a uma licença, na qual são especificadas as qualificações e as respectivas validades, condições especiais de operação e as atribuições e restrições relativas ao exercício das prerrogativas da licença ou certificado respectivos.

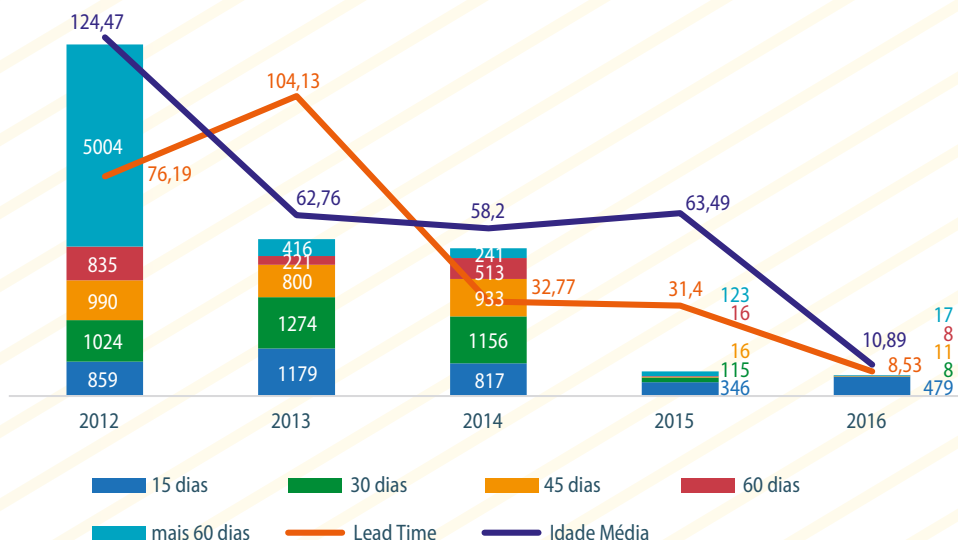
Só pode atuar como piloto em comando ou segundo em comando a bordo de aeronaves civis registradas no Brasil quem seja titular e esteja portando uma licença de piloto com suas habilitações válidas e apropriadas à aeronave operada, à operação realizada e à função que desempenha a bordo. A tabela abaixo demonstra o histórico de licenças do pessoal da aviação civil emitida em cada ano:

Licenças	2013	2014	2015	2016
PPR – Piloto Privado - Avião	2804	2403	2270	1724
PCM – Piloto Comercial - Avião	1714	1539	1281	1001
PLA – Piloto de Linha Aérea - Avião	197	258	448	405
PPH – Piloto Privado - Helicóptero	755	639	523	286
PCH – Piloto Comercial - Helicóptero	753	614	319	181
PLH – Piloto de Linha Aérea - Helicóptero	167	153	80	41
COM – Comissário	384	435	686	211
MMA – Mecânico de Manutenção Aeronáutica	768	900	886	684

Fonte: ANAC. Atualização: Maio de 2017

Nos últimos anos, a ANAC fez melhorias nos processos internos e conseguiu reduzir significativamente o estoque de processos de certificação de pessoal e de instituições, conforme o gráfico abaixo:

Figura 3 – Certificação de pessoal e de Instituições. Estoque de processos



Desempenho do Mercado de Transporte Aéreo

Os gráficos a seguir ilustram a evolução dos principais indicadores de desempenho do transporte aéreo público regular e não regular, exceto táxi-aéreo.

Figura 4 – Evolução da quantidade de passageiros transportados

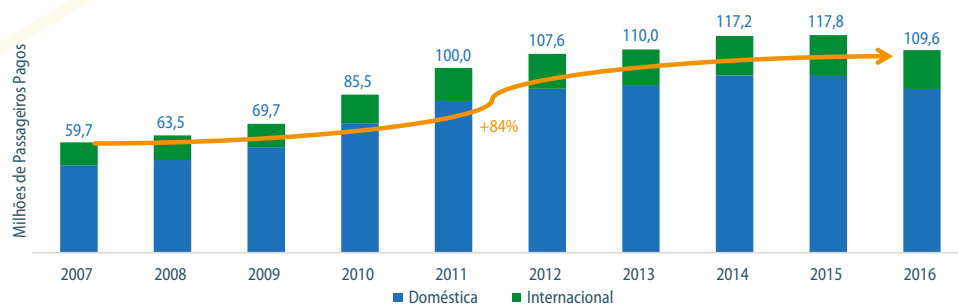


Figura 5 – Taxa de crescimento da demanda RPK por transporte aéreo

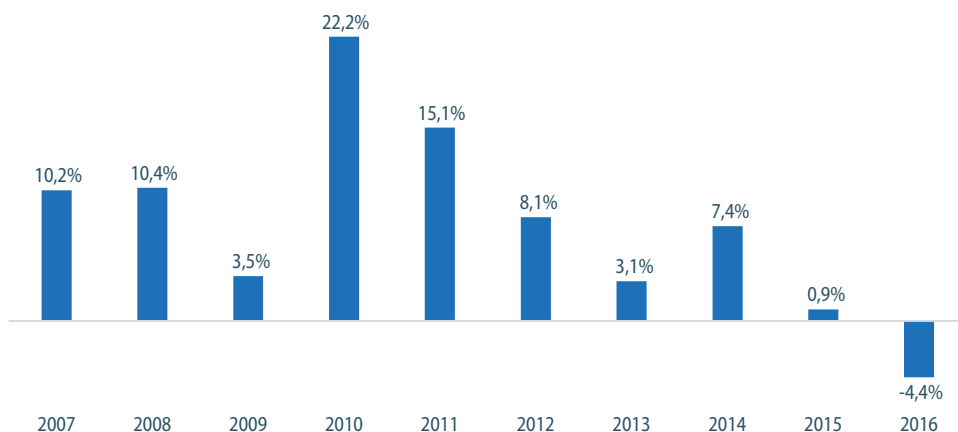


Figura 6 – Evolução da quantidade de voos realizados

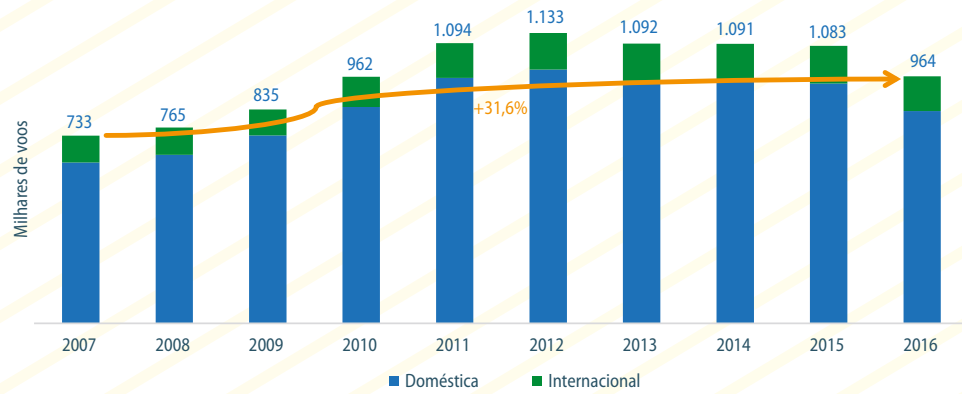


Figura 7 – Taxa de passageiros transporte aéreo para cada 100 habitantes

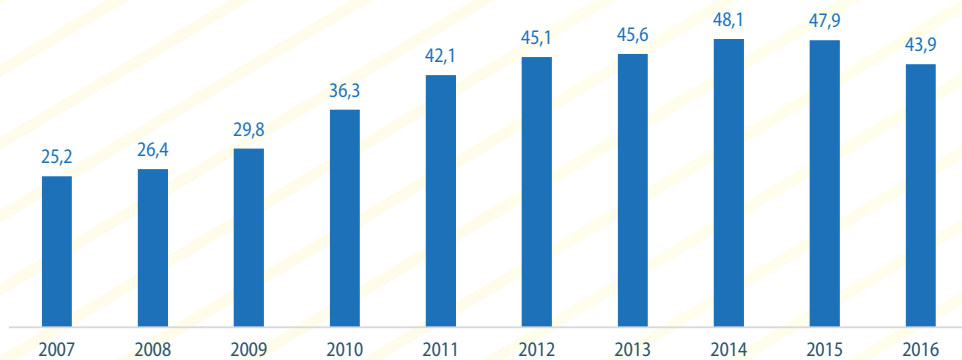


Figura 8 – Participação de mercado doméstico

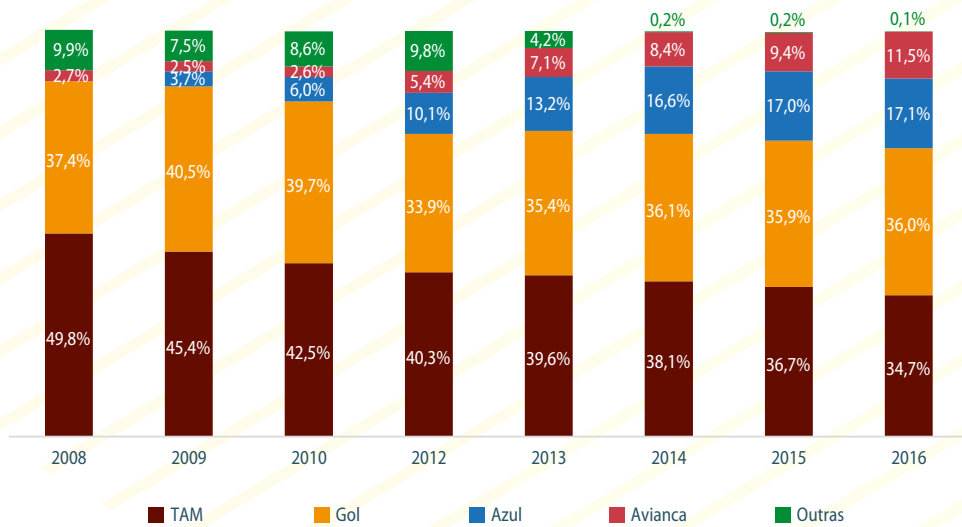


Figura 9 – Participação de mercado internacional (2016 – RPK)

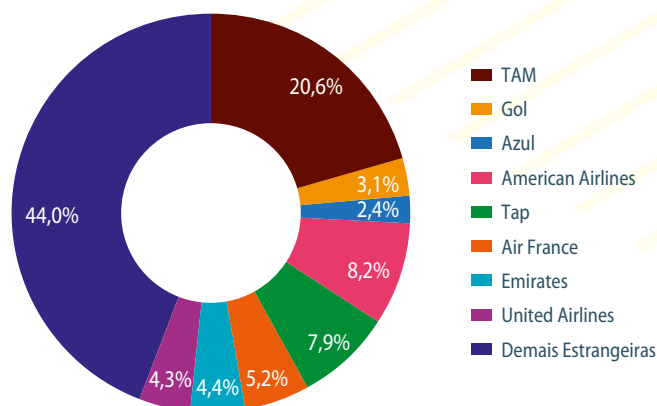


Figura 10 – Evolução do load fator

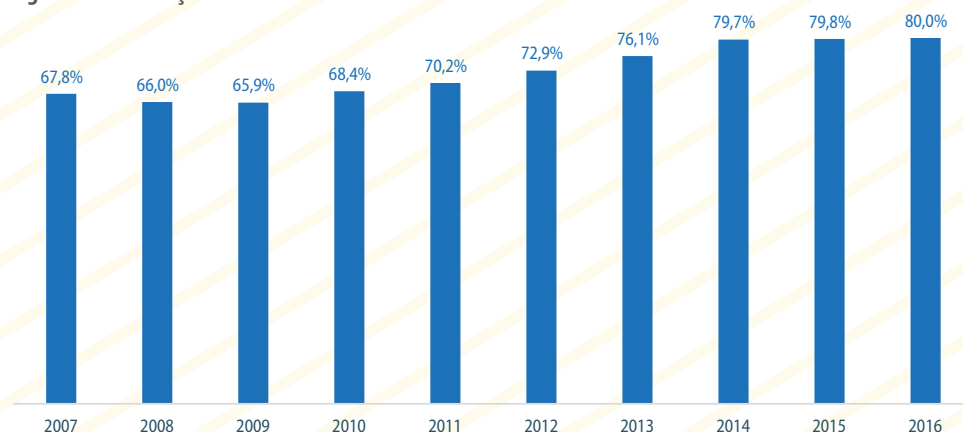


Figura 11 – Evolução da tarifa aérea média doméstica comercializada

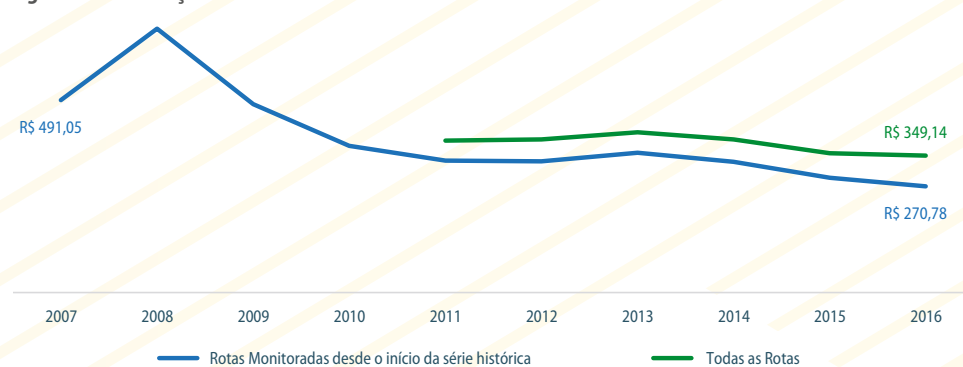


Figura 12 – Distribuição das tarifas aéreas domésticas comercializadas

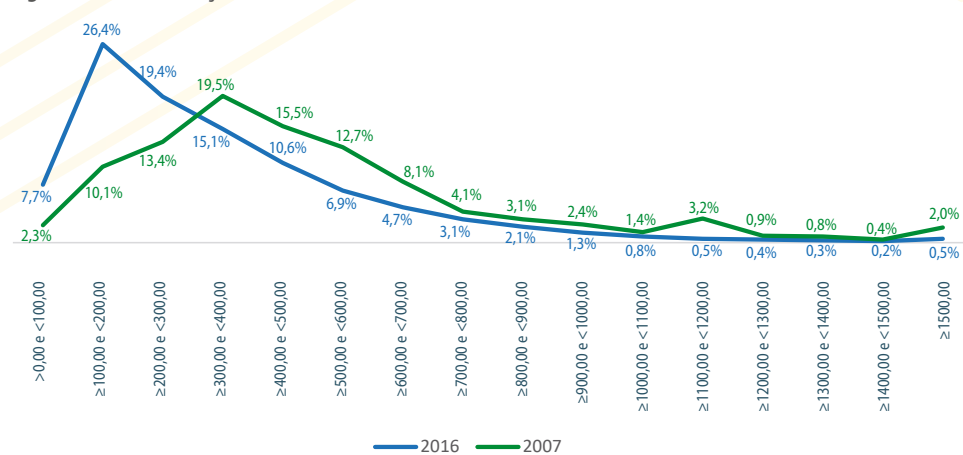
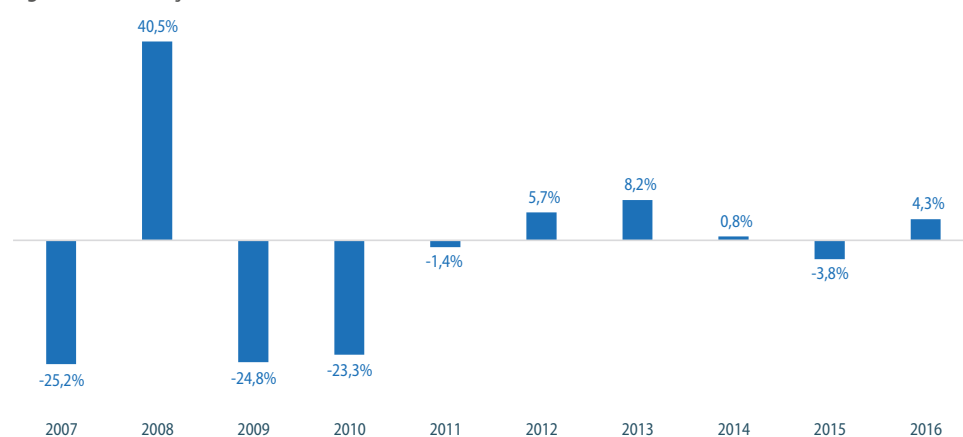


Figura 13 – Variação do Yield médio doméstico comercializado



Número de Empresas Aéreas Autorizadas a Operar no País

A tabela abaixo demonstra a quantidade de empresas que são autorizadas pela ANAC a operar serviço aéreo público, ou seja, que pode ser executado mediante remuneração.

Figura 14 – Empresas autorizadas a operar no Brasil

Tipos de Serviço Aéreo	Quantidade
Empresas brasileiras de transporte regular	11
Empresas estrangeiras de transporte regular	54
Táxi-aéreo	139
Serviços Aéreos Especializados	329

Outorga para a Prestação de Serviços Aéreos Públicos

Toda vez que uma empresa pretende explorar comercialmente um serviço aéreo público – transporte aéreo regular, táxi-aéreo ou serviços aéreos especializados –, ela tem de obter uma outorga aprovada pela Diretoria da ANAC. Para a concessão dessa outorga, além da certificação de segurança operacional expedida pela Agência, a empresa deve apresentar uma série de documentos que demonstre o cumprimento de diversos requisitos de ordem jurídica e societária estabelecidos em lei.

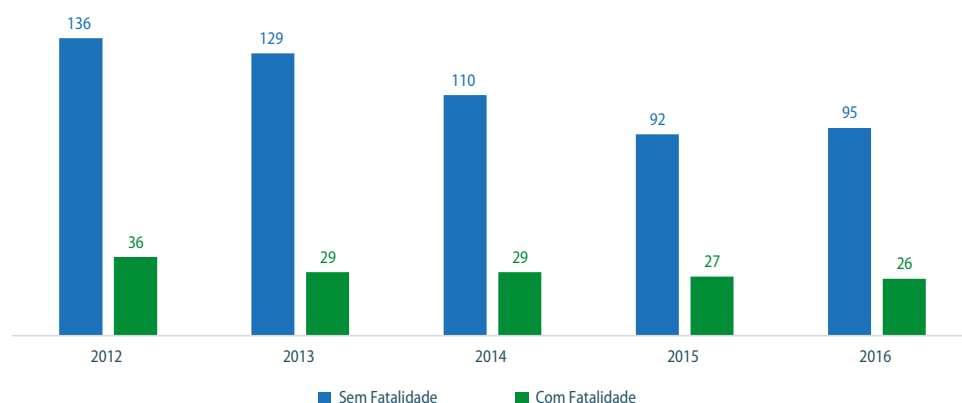
Em 2016, foram processados 70 pedidos de nova outorga ou renovação, sendo que 63 desses foram fechados em até 90 dias úteis.

Segurança na Aviação

A complexidade do setor de aviação civil proporciona inúmeros desafios relacionados à segurança operacional. Tendo em vista essa conjuntura e a preocupação da ANAC em garantir uma aviação segura a todos os brasileiros, a Agência desempenha seus processos de normatização, certificação e fiscalização estruturados de forma a criar um ambiente de segurança no setor que possibilite a redução dos índices de acidentes aéreos.

Com o intuito de monitorar o desempenho da aviação civil brasileira a Agência utiliza diversas informações, entre elas, aquelas relacionadas aos acidentes aeronáuticos provenientes do Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA). De posse desses dados e visando ter uma percepção da evolução dos acidentes nos últimos anos, foi elaborada a figura abaixo, na qual se verifica uma diminuição a partir do ano de 2012.

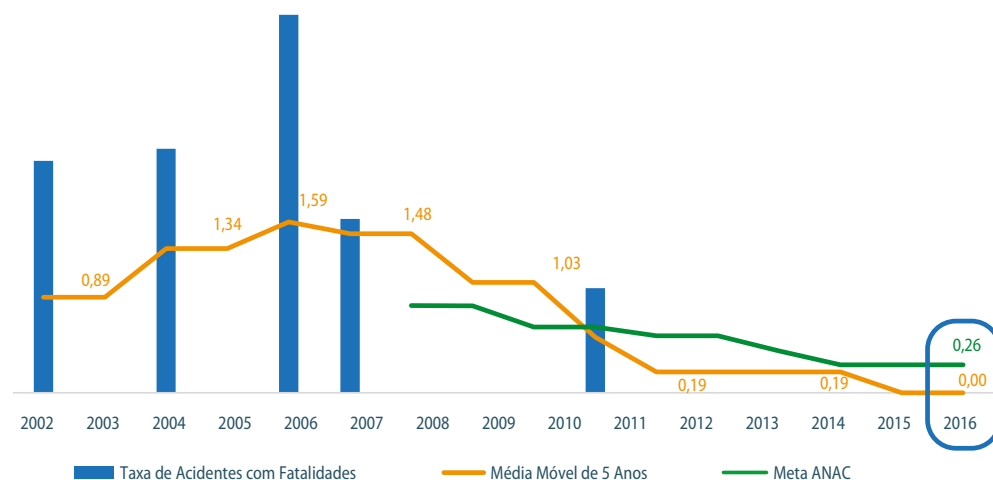
Figura 15 – Histórico de acidentes com e sem fatalidades



Fonte: CENIPA.

Outro indicador utilizado pela ANAC é o índice de acidentes aeronáuticos com fatalidades na aviação regular, que é a média móvel (de cinco anos) da taxa de acidentes fatais por milhão de decolagens envolvendo operadores da aviação comercial regular brasileira. Em 2016 tal índice atingiu a marca de 0,00 acidentes por milhão de decolagens, ao passo que a meta estabelecida pela própria Agência para o mesmo ano foi de 0,26.

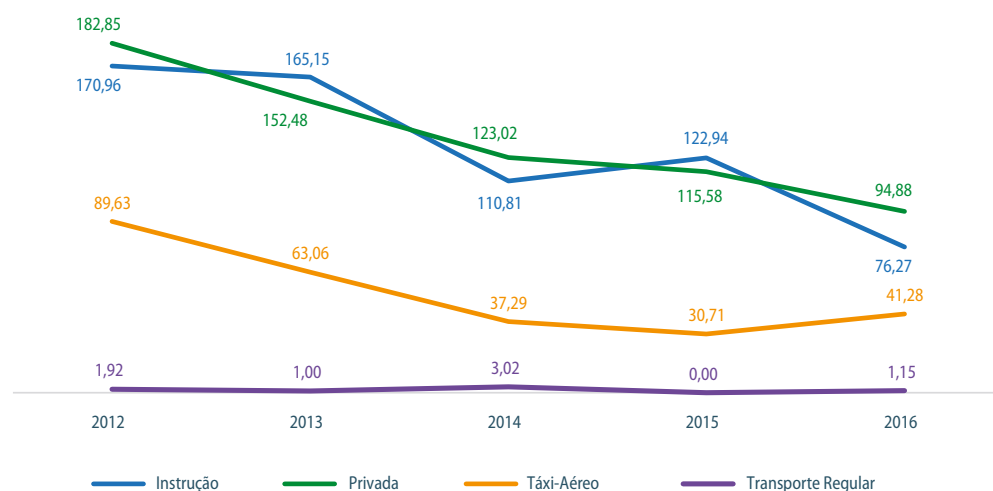
Figura 16 – Taxa de acidentes com fatalidades na aviação regular brasileira



Fonte: CENIPA e ANAC.

Além da aviação regular, a ANAC também acompanha com proximidade o desempenho dos demais segmentos da aviação e, para cumprir essa tarefa, é importante considerar os diferentes ambientes e características operacionais, assim como os distintos volumes de operação por eles apresentados. Com esse intuito, foram elaboradas taxas de acidentes para os principais segmentos da aviação, conforme pode ser observado na figura abaixo. Na figura, é oportuno notar que, além das baixas taxas de acidentes apresentadas pela aviação regular, a aviação de instrução e a aviação privada vêm apresentando taxas de acidentes similares ao longo do tempo, e que esses números são consideravelmente superiores àqueles registrados para o táxi-aéreo. Adicionalmente, também merece destaque a tendência de queda das taxas apresentadas por esses três segmentos nos últimos anos.

Figura 17 – Taxa de acidentes (acidentes para cada milhão de decolagens registradas) por tipo de operação, de 2012 a 2016



Fonte: CENIPA e ANAC.

Levando em consideração as dimensões continentais de nosso país e as vocações aeronáuticas de cada região, o local onde ocorrem os acidentes mostra-se um fator relevante para a análise do desempenho da segurança operacional, assim como para o direcionamento e priorização de iniciativas de melhoria da segurança por parte da Agência. Diante dessa situação, convém verificar a distribuição geográfica dos acidentes ocorridos em 2016, conforme apresentado na figura abaixo, que faz a distinção entre os acidentes com e sem fatalidades.

Figura 18: Distribuição dos acidentes, com e sem fatalidades, registrados no Brasil em 2016



Fonte: CENIPA.

Saiba Mais

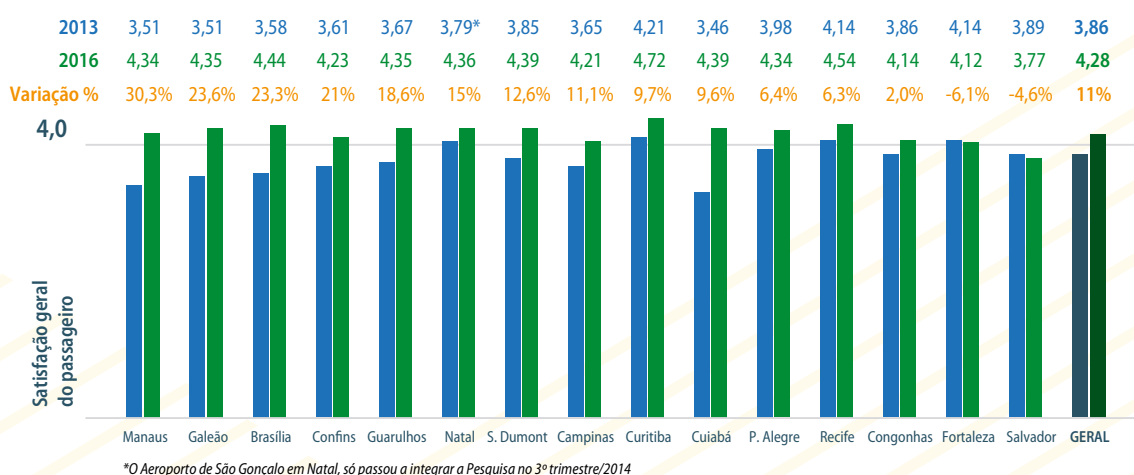
A ANAC produz o Relatório Anual de Segurança Operacional (RASO), que é considerado um dos principais instrumentos para reunir e comunicar informações de relevância para o gerenciamento da segurança operacional da aviação civil brasileira. Análises mais detalhadas e mais informações podem ser consultadas nos RASO já publicados pela Agência e que encontram-se disponíveis em: www2.anac.gov.br/anac/segurancaOperacional.asp

Evolução da Satisfação Geral do Passageiro

Desde janeiro de 2013 vem sendo realizada a Pesquisa Permanente de Satisfação dos Passageiros, pela Secretaria Nacional de Aviação Civil do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, em que os usuários dos aeroportos brasileiros classificam o desempenho das operações em 37 indicadores, em uma escala de 1 a 5, além do item final sobre a satisfação geral com o aeroporto.

Em 2016, nove em cada dez passageiros que viajaram de avião avaliaram como “bons” ou “muito bons” os aeroportos brasileiros. O Índice de Satisfação Geral do Passageiro do 4º trimestre de 2016 obteve o melhor resultado das 16 rodadas da série iniciada em 2013: 4,28 (em uma escala de 1 a 5). Na última avaliação realizada em outubro, novembro e dezembro de 2016, foram ouvidos 14.085 passageiros nos 15 aeroportos que movimentam 80% dos viajantes. Desde que o estudo começou a ser realizado, mais de 253,5 mil pessoas já foram ouvidas. O levantamento é realizado pela *Praxian – Business & Marketing*, responsável pela pesquisa de campo, e o seu nível de confiança é de 95%, com margem de erro de 5%.

Figura 19 – Pesquisa permanente de satisfação do passageiro



Fonte: Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil.

4. Regulamentação



4. Regulamentação

Compete à ANAC regular o setor de aviação, à exceção das atividades de controle de espaço aéreo. As normas da ANAC – Resoluções e Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil (RBAC) – estabelecem conceitos, práticas e procedimentos relacionados a diversas áreas da aviação civil e são elaborados em consonância com padrões internacionais. Na busca pela melhoria contínua e pela excelência no desempenho de suas atividades, a ANAC vem atualizando periodicamente regulamentos e normas.

A atividade regulatória do transporte aéreo pode ser dividida em quatro temáticas: *safety* (segurança operacional), *security* (segurança contra atos de interferência ilícita – AVSEC), regulação econômica e acompanhamento do mercado de transporte aéreo. Os dois primeiros temas são comumente associados à regulação técnica, ao passo que os dois últimos, à regulação econômica.

É importante conhecer a diferença entre os conceitos de *safety* e *security*. *Safety* (segurança operacional) refere-se a todos os aspectos que garantem uma operação aérea segura, abrangendo a aeronavegabilidade do produto aeronáutico (aeronave), a proficiência técnica dos pilotos e demais tripulantes, a qualidade da infraestrutura aeroportuária, o sistema de comunicação entre pilotos e torre de controle de espaço aéreo (assunto em parte regulado pelo DECEA) e a interação entre todos esses componentes. É para garantir esse tipo de segurança que a ANAC regula os pilotos, as aeronaves, as atividades de manutenção, as operações aéreas e os aeródromos.

Security (segurança contra atos de interferência ilícita – AVSEC) se destina a evitar que a operação aérea seja contaminada por atos ou fatos, alheios às questões de segurança operacional, mas que possam colocar em risco a segurança de voo, como um ataque terrorista, a explosão de uma bomba, entre outros.

Para ilustrar, todo o controle de acesso às salas de embarque de aeroportos é disciplinado pela ANAC com finalidade de *security* – ou seja, impedir que a segurança de voo seja comprometida por atos de interferência ilícita.

Já a regulação econômica envolve a intervenção do Estado no setor com o objetivo de garantir à sociedade a regular prestação de um serviço público, como o são transporte aéreo e a exploração da infraestrutura aeroportuária. Os dados e informações necessários para essa análise são obtidos por meio do monitoramento constante do transporte aéreo e têm como objetivo subsidiar as decisões regulatórias e supervisionar os serviços oferecidos aos usuários, de modo a garantir a segurança e a eficiência na aviação civil.

Em 2016, pode-se destacar algumas publicações, como a Resolução nº 400/2016, que trata das Condições Gerais de Transporte Aéreo (CGTA), na qual foram definidos novos direitos e deveres dos passageiros no transporte aéreo. O normativo foi revisado e amplamente discutido com a sociedade, por meio de audiências e consultas públicas e recebeu cerca de 1,2 mil contribuições. As novas regras aproximam o Brasil do que é praticado na maior parte do mundo e contribuem para ampliação do acesso ao transporte aéreo e para diversificação de serviços oferecidos ao consumidor, gerando incentivos para maior concorrência e menores preços.

Além disso, vale ressaltar a publicação de cinco emendas a Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil (RBAC) e uma emenda a Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica (RBHA), além de oito novas Instruções Suplementares (IS) e 21 revisões de IS. Cabe destacar a apresentação da proposta do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 90 (RBAC 90) para as unidades aéreas de Órgãos e Entes da Administração Pública, que tem como objetivo suprir a lacuna da regulação das atividades relacionadas às Operações Aéreas Especiais dos órgãos de polícia e segurança pública, defesa civil, fiscalização e congêneres;

Abaixo são apresentados as principais normas e regulamentos expedidos pela Agência em 2016.

Figura 20 – Normas e regulamentos expedidos pela ANAC em 2016

Atos	Total
Resoluções	31
Decisões	152
Portarias publicadas no DOU	2.321
Instruções Normativas	15

Atos Normativos Publicados em 2016

A seguir, encontra-se a relação das resoluções publicadas pela ANAC em 2016:

Figura 21 – Resoluções expedidas pela ANAC em 2016

Norma	Ementa
Resolução nº 403, 21/12/2016	Aprova Condição Especial aplicável à instalação de sistema de retenção do assento do piloto com sistema inflável (<i>airbag</i>) incorporado em sua porção superior (arnês de ombro).
Resolução nº 402, 21/12/2016	Revoga a IAC 121-1012.
Resolução nº 400, 13/12/2016	Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.
Resolução nº 399, 12/12/2016	Institui os Grupos Brasileiros de Segurança Operacional (BAST).
Resolução nº 398, 16/11/2016	Revoga a IAC 142-1001.
Resolução nº 397, 16/11/2016	Revoga a IAC 121-1007.
Resolução nº 396, 19/10/2016	Aprova a Emenda nº 01 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 11.
Resolução nº 395, 19/10/2016	Aprova Condição Especial aplicável à detecção de fumaça nos compartimentos eletroeletrônicos e às proteções contra penetração de fumaça oriunda desses compartimentos.
Resolução nº 394, 20/09/2016	Aprova Condições Especiais aplicáveis à proteção dos sistemas eletrônicos contra acessos não autorizados que possam ocorrer externa ou internamente ao avião.
Resolução nº 393, 20/09/2016	Aprova Condição Especial aplicável ao uso de grandes painéis não tradicionais e não metálicos integrados à estrutura dos assentos de passageiros.
Resolução nº 392, 06/09/2016	Dispõe sobre o regime tarifário aplicável aos aeródromos públicos delegados aos Estados, Municípios e Distrito Federal ou explorados pelo Comando da Aeronáutica.

Resolução nº 391, 06/09/2016	Aprova condição especial aplicável às cargas de torque limite durante parada súbita de motor e APU.
Resolução nº 390, 06/09/2016	Aprova condição especial aplicável à recuperação de manobra por um sistema automático de voo com uma instalação de um sistema protetor de alta velocidade incorporado nas leis de controle de voo.
Resolução nº 389, 06/09/2016	Aprova condição especial aplicável ao sistema de geração e distribuição de energia elétrica.
Resolução nº 388, 23/08/2016	Aprova condição especial aplicável ao uso do sistema ATTCS (Sistema Automático de Controle de Tração de Decolagem) para arremetida.
Resolução nº 387, 09/08/2016	Revoga a Resolução nº 336, de 9 de julho de 2014.
Resolução nº 386, 09/08/2016	Altera o Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica 141.
Resolução nº 385, 09/08/2016	Aprova a Emenda nº 01 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 107.
Resolução nº 384, 28/06/2016	Aprova Condição Especial a ser incorporada à base de certificação dos projetos de tipo dos aviões Embraer EMB-550 e EMB-545, aplicável à instalação de sistema de <i>Head Up Display</i> (HUD), conjugado com os sistemas <i>Enhanced Flight Vision System</i> (EFVS) e <i>Synthetic Vision System</i> (SVS).
Resolução nº 383, 28/06/2016	Aprova Condição Especial para os aviões EMB-550 e EMB-545, aplicável a assentos orientados lateralmente com a incorporação de sistemas de <i>airbag</i> .
Resolução nº 382, 14/06/2016	Aprova a Emenda nº 01 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 153, altera as Resoluções nº 25, de 25 de abril de 2008, e nº 279, de 10 de julho de 2013, e revoga as Resoluções nº 234, de 30 de maio de 2012, e nº 236, de 5 de junho de 2012.
Resolução nº 381, 14/06/2016	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).
Resolução nº 380, 18/05/2016	Altera a Resolução nº 342, de 9 de setembro de 2014.
Resolução nº 379, 26/04/2016	Aprova Condição Especial para o avião ERJ 190-100 ECJ, aplicável à instalação do <i>Enhanced Flight Vision System</i> (EFVS).
Resolução nº 378, 18/03/2016	Aprova a Emenda nº 06 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 61. (Em vigor a partir de 23 de abril de 2016)
Resolução nº 377, 15/03/2016	Regulamenta a outorga de serviços aéreos públicos para empresas brasileiras e dá outras providências.
Resolução nº 376, 09/02/2016	Altera dispositivos do Regimento Interno da ANAC. Em vigor 11 de abril de 2016.
Resolução nº 375, 23/02/2016	Altera dispositivos das Resoluções nº 116, de 20 de outubro de 2009, e nº 234, de 30 de maio de 2012.
Resolução nº 374, 28/01/2016	Estabelece, para os anos de 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020, o valor do fator X a ser aplicado no reajuste das tarifas aeroportuárias aplicáveis aos aeroportos públicos que não estejam sob condições tarifárias específicas definidas em ato de autorização ou contrato de concessão, conforme o disposto na Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014.
Resolução nº 373, 19/01/2016	Aprova a Emenda nº 02 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 111.

Os demais atos normativos podem ser consultados na página de legislação do Portal da ANAC por meio do *link*: www.anac.gov.br/assuntos/legislacao.

4.1. Agenda Regulatória 2015-2016

A Agenda Regulatória da ANAC é o documento que define, para o horizonte de dois anos, os temas regulatórios que terão atuação prioritária da Agência. A Agenda Regulatória 2015-2016 da ANAC foi instituída pela Portaria nº 2.975, de 10 de dezembro de 2014, para o período de 2015 a 2016, tendo posteriormente sofrido duas revisões: uma ordinária, que acontece sempre na metade do ciclo, editada pela Portaria nº 160, de 26 de janeiro de 2016, e outra extraordinária, publicada na Portaria nº 2.531, de 26 de setembro de 2016.

A Agenda Regulatória 2015-2016 contemplou o desenvolvimento de estudos e de atividades normativas para 56 (cinquenta e seis) temas de atuação prioritária da ANAC, definidos com a participação interna (servidores, executivos e Diretoria) e da sociedade durante o processo de elaboração que ocorreu em 2014.

Para esse ciclo, foram definidos quatro marcos de acompanhamento de execução, por tema:

- Estudos preliminares: engloba as fases de definição do problema, objetivos a serem alcançados, realização e conclusão de estudos preliminares;
- Elaboração da proposta: compreende a elaboração dos documentos necessários à proposta de ato normativo e a tramitação do respectivo processo administrativo até a deliberação e aprovação da Diretoria Colegiada sobre a realização de audiência pública, quando aplicável;
- Audiência pública: compreende a realização da audiência pública e a análise das contribuições recebidas; e
- Publicação: engloba a análise jurídica final pela Procuradoria Federal junto à ANAC, a deliberação e aprovação pela Diretoria Colegiada, e a publicação da norma relativa no Diário Oficial da União (DOU).

Em 2016, destacam-se a conclusão e a publicação de ato normativo relativo aos seguintes temas da Agenda:

- **Tema 1** – Certificação baseada em performance para organizações de projeto de aeronaves;
- **Tema 2** – Atualização dos requisitos do RBAC 21 relacionados ao assunto Certificação de Organização de Produção;
- **Tema 11** – Programa Nacional de Instrução em Segurança da Aviação Civil (PNIIVSEC) (RBAC 110);
- **Tema 12** – Requisitos mínimos para aeródromos públicos de pequeno porte (RBAC 153);
- **Tema 13** – Segurança da Aviação Civil contra atos de interferência ilícita aplicável aos operadores aeroportuários (RBAC 107);
- **Tema 14** – Certificação Operacional de Aeródromos (RBAC 139);
- **Tema 21** – Revisão do Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC (PSOE-ANAC);
- **Tema 30-1** – Revisão do RBAC 61 - classificação de aeronaves; requisitos para cursos de piloto; e habilitação INVA;

- **Tema 32** – Revisão do modelo de regulação tarifária;
- **Tema 33** – Atualização Normativa para o processo de outorga para a prestação de serviços aéreos públicos;
- **Tema 36** – Regulamentar a aferição dos Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS);
- **Tema 37** – Revisão das Condições Gerais de Transporte; e
- **Tema 46** – Revisão do normativo de diretrizes para negociações de acordos internacionais de serviços aéreos.

Das 98 etapas de acompanhamento previstas (estudos preliminares, elaboração da proposta, audiência pública e deliberação final), foram concluídas 58 etapas ao longo do biênio 2015-2016, o que representa um percentual de execução de 59,2%.

No segundo semestre de 2016, foi organizado o processo de elaboração da Agenda Regulatória 2017-2018. Novamente foram realizadas consultas internas e externas, além de consulta pública em Brasília e São Paulo, de forma que a Agência pudesse colher contribuições para a definição dos temas prioritários para a atuação da ANAC no próximo biênio. O documento final foi aprovado por meio da Portaria nº 3.723, de 15 de dezembro de 2016. A Agenda Regulatória 2017-2018 é composta por 35 temas, sendo 13 deles para a elaboração de estudos de impacto regulatório.

Saiba Mais

A lista completa de temas da Agenda Regulatória 2015-2016 pode ser acessada pelo *link*:
www.anac.gov.br/participacao-social/agenda-regulatoria/agenda-regulatoria-2015-2016-1

O acompanhamento da execução da Agenda Regulatória pode ser feito no Portal da ANAC, no seguinte endereço: www.anac.gov.br/participacao-social/agenda-regulatoria

4.2. Audiências Públicas

A Audiência Pública é um importante instrumento de participação social no processo normativo, que visa a dar transparência às ações da Agência e apoiar seu processo decisório. É instaurada sempre que um assunto implique alterações, ajustes ou uma nova legislação para o setor aéreo e quando tal assunto interfira diretamente nos interesses sociais e econômicos dos agentes do setor aéreo.

Em 2016, foram instituídas 27 audiências públicas, conforme tabela abaixo:

Figura 22 – Audiências públicas de 2016

Audiência pública	Assunto	Nº de contribuições
Nº 1/2016	Proposta de alteração das Resoluções nº 116, de 20 de outubro de 2009, e nº 234, de 30 de maio de 2012.	1
Nº 2/2016 (*) (Presencial)	Proposta de resolução que dispõe sobre o processo de registro dos serviços de transporte aéreo público doméstico e internacional no Brasil.	
Nº 3/2016 (2 sessões presenciais)	Proposta de revisão das Condições Gerais de Transporte Aéreo (CGTA).	543
Nº 4/2016	Proposta de estabelecimento de condição especial a ser incorporada na base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer ERJ 190-100, aplicável à instalação do <i>Enhanced Flight Vision System</i> (EFVS).	0
Nº 5/2016 (*) (Presencial)	Proposta de resolução que dispõe sobre o regime tarifário aplicável aos aeródromos públicos delegados aos Estados, Municípios e Distrito Federal ou explorados pelo Comando da Aeronáutica.	31

Nº 6/2016 (*) (Presencial)	Proposta de resolução que consolida e atualiza os normativos relativos às regras de cobrança e arrecadação das tarifas aeroportuárias de embarque, conexão, pouso, permanência e preço unificado, bem como propõe a descentralização e simplificação da atual sistemática de cobrança e arrecadação tarifária (SUCOTAP).	
Nº 7/2016 (*) (Presencial)	Proposta de resolução que regulamenta a apresentação de informações, relativas à movimentação aeroportuária.	
Nº 8/2016 (*)	Proposta de edição de emenda ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 135 (RBAC nº 135), intitulado "Requisitos operacionais: operações complementares e por demanda".	
Nº 9/2016 (5 sessões presenciais)	Concessão da ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Salgado Filho, localizado no município de Porto Alegre (RS), do Aeroporto Internacional de Salvador – Deputado Luís Eduardo Magalhães, localizado no município de Salvador (BA), do Aeroporto de Florianópolis – Hercílio Luz, localizado no município de Florianópolis (SC) e do Aeroporto Pinto Martins, localizado no município de Fortaleza (CE).	614
Nº 10/2016	Proposta de estabelecimento de condição especial a ser incorporada à base de certificação dos projetos de tipo dos aviões Embraer EMB-550 e EMB-545, aplicável à instalação de sistema de <i>Head Up Display</i> (HUD), conjugado com os sistemas <i>Enhanced Flight Vision System</i> (EFVS) e <i>Synthetic Vision System</i> (SVS).	0
Nº 11/2016	Proposta de emenda ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 11 (RBAC nº 11), intitulado "Procedimentos e normas gerais para a elaboração de regras e emendas aos regulamentos brasileiros da aviação civil".	10
Nº 12/2016	Proposta de estabelecimento de condição especial a ser incorporada à base de certificação dos projetos de tipo dos aviões Embraer EMB-550 e EMB-545, aplicável a assentos orientados lateralmente com a incorporação de sistemas de <i>airbag</i> .	0
Nº 13/2016	Proposta de estabelecimento de condição especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer ERJ 190-300 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável ao uso do sistema ATTCS (Sistema Automático de Controle de Tração de Decolagem) para arremetida.	0
Nº 14/2016	Proposta de estabelecimento de condição especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer ERJ 190-300 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável ao uso de grandes painéis não tradicionais e não metálicos integrados à estrutura dos assentos de passageiros.	0
Nº 15/2016 (*)	Proposta de estabelecimento de condição especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer ERJ 190-300 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável aos múltiplos modos de operação do sistema de controle de voo, à operação em qualquer atitude e à notificação da tripulação acerca da posição das superfícies de controle.	
Nº 16/2016	Proposta de estabelecimento de condição especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer ERJ 190-300 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável à proteção dos sistemas eletrônicos contra acessos não autorizados que possam ocorrer internamente e externamente ao avião.	1
Nº 17/2016	Proposta de estabelecimento de condição especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer ERJ 190-300 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável à detecção de fumaça nos compartimentos eletroeletrônicos e às proteções contra penetração de fumaça oriunda desses compartimentos.	1
Nº 18/2016	Proposta de estabelecimento de Condição Especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer ERJ 190-300 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável ao sistema de geração e distribuição de energia elétrica.	0

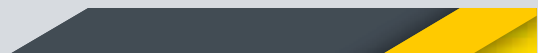
Nº 19/2016	Proposta de estabelecimento de Condição Especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer EMB-390 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável à recuperação de manobra por um sistema automático de voo com uma instalação de um sistema protetor de alta velocidade incorporado nas leis de controle de voo.	0
Nº 20/2016	Proposta de estabelecimento de Condição Especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer EMB-390 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável às cargas de torque limite durante parada súbita de motor e APU.	0
Nº 21/2016	Proposta de edição da emenda ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 108 (RBAC nº 108), intitulado "Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita – Operador Aéreo".	55
Nº 22/2016 (*)	Proposta de edição de emenda ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 154 (RBAC nº 154), intitulado "Projeto de Aeródromos".	
Nº 23/2016 (*)	Proposta de estabelecimento de Condição Especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer ERJ 190-300 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável ao sistema de controle eletrônico de voo com relação ao efeito das proteções de arfagem, de rolamento e de alta velocidade sobre a controlabilidade e manobrabilidade da aeronave	
Nº 24/2016	Concessão da ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto Salgado Filho, localizado no município de Porto Alegre (RS), do Aeroporto Internacional de Salvador – Deputado Luís Eduardo Magalhães, localizado no município de Salvador (BA), do Aeroporto de Florianópolis – Hercílio Luz, localizado no município de Florianópolis (SC), e do Aeroporto Pinto Martins, localizado no município de Fortaleza (CE) – apenas itens alterados após encerramento da Audiência Pública nº 9/2016.	345
Nº 25/2016	Proposta de estabelecimento de Condição Especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer EMB-200 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável à instalação de sistema de retenção do assento do piloto com sistema inflável (<i>airbag</i>) incorporado em sua porção superior (arnês de ombro).	0
Nº 26/2016 (*)	Proposta de edição de emendas aos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil nºs 119 (RBAC nº 119), 135 (RBAC nº 135), 137 (RBAC nº 137), 142 (RBAC nº 142), 145 (RBAC nº 145) e 153 (RBAC nº 153)	
Nº 27/2016 (*)	Proposta de estabelecimento de Condição Especial a ser incorporada à base de certificação do projeto de tipo do avião Embraer ERJ 190-300 e de outras aeronaves a critério da ANAC, aplicável ao controle para seleção do reversor de empuxo.	

Fonte: ANAC. (*) Até 08/05/2017, a audiência pública não havia sido concluída.

Após o encerramento do prazo de recebimento de contribuições, a área técnica responsável pela proposta analisa as sugestões e comentários recebidos e realiza as alterações normativas que julgar pertinentes. Após a elaboração da nova minuta do ato normativo, a matéria é novamente submetida à deliberação pela Diretoria da Agência, e, após a publicação do ato, a ANAC divulga na página de audiências públicas o Relatório de Análise de Contribuições, contendo respostas e comentários para cada contribuição encaminhada pela sociedade e pelos interessados em geral.

Saiba Mais

Para ter acesso às audiências públicas (finalizadas ou em andamento), acesse www.anac.gov.br/participacao-social/audiencias-e-consultas-publicas



5. Certificação e Outorga



5. Certificação e Outorga

A certificação é um processo sistematizado que propicia adequado grau de confiança de que um produto, empresa, processo, serviço ou profissional atende inicialmente os requisitos preestabelecidos em normas e regulamentos da aviação civil.

São produtos dos processos de certificação as autorizações, homologações, habilitações, licenças, certificados, entre outros documentos pelos quais a ANAC certifica que as empresas, escolas, centros de instrução AVSEC, tripulantes, oficinas de manutenção, projetos de produtos aeronáuticos e aeronaves, entre outros, cumprem os requisitos estabelecidos pela Agência e, portanto, podem começar a operar na aviação civil.

Veja a seguir as principais ações e números da ANAC em 2016 no âmbito dos diversos processos de certificação na subseção abaixo.

5.1. Certificação

Certificação de Produtos Aeronáuticos

Por produto aeronáutico entende-se aeronave, motor ou hélice, assim como seus componentes e partes, incluindo qualquer instrumento, mecanismo, peça, aparelho, pertence, acessório e equipamento de comunicação, desde que sejam usados (ou se pretenda usar) na operação e no controle de uma aeronave em voo e que sejam instalados ou fixados à aeronave. Abrange, ainda, materiais e processos usados na fabricação de todos os itens acima.

A certificação de produtos aeronáuticos representa a confirmação, pela ANAC, de que o produto aeronáutico está em conformidade com os requisitos aplicáveis estabelecidos pela Agência. Em 2016, foram concluídos os seguintes processos de certificação de produtos aeronáuticos:

Figura 23 – Processos de certificação concluídos em 2016

Certificação de Produtos Aeronáuticos	
Novos modelos nacionais	-
Validação de novos modelo de aeronaves (estrangeiras)	3 concluídos
Motores Aeronáuticos	7 concluídos
Hélices	3 concluídos

Fonte: ANAC

Além da conclusão dos processos citados acima, em 2016 iniciou-se o processo de certificação do cargueiro KC-390. Fabricado pela Embraer, com participação da Argentina, Portugal e República Tcheca, é o maior avião já projetado no Brasil. Essa aeronave é capaz de atender a diversas missões das Forças Armadas, como, busca e salvamento, transporte, reabastecimento em voo, lançamento de cargas e paraquedistas, evacuação aeromédica, combate a incêndio

em florestas, entre outras. Em julho de 2016, a aeronave completou a sua primeira missão internacional, ao fazer sua estreia mundial no Festival *Farnborough Airshow*, na Inglaterra, e percorrer mais de 30 mil km pela Europa, África e Oriente médio em demonstrações a potenciais clientes. Em fase de testes desde outubro de 2015, o objetivo atual do fabricante é concluir os processos de certificação, sendo um no Instituto de Fomento à Indústria (IFI), que cuida da versão militar do avião e outro na ANAC, responsável pela certificação civil. A previsão é que as certificações sejam concluídas até o segundo semestre de 2017, quando então a aeronave poderá participar de missões reais.

Certificação do Pessoal da Aviação Civil, Escolas e Centros de Treinamento

O processo de certificação de pessoas realizado pela ANAC tem o objetivo de assegurar a qualidade da formação dos pilotos, mecânicos de manutenção, despachantes operacionais de voo e comissários de voo. Os candidatos às licenças e habilitações nestas áreas devem se submeter aos exames de saúde e de conhecimentos teórico e prático (cheques) realizados pela ANAC, além de possuir a experiência compatível com a função que desejam exercer.

O conhecimento teórico para concessão de uma licença é demonstrado por meio de aprovação em prova aplicada pela ANAC. A tabela abaixo demonstra a quantidade de provas *online* para cumprimento de requisito teórico aplicadas em cada mês de 2016:

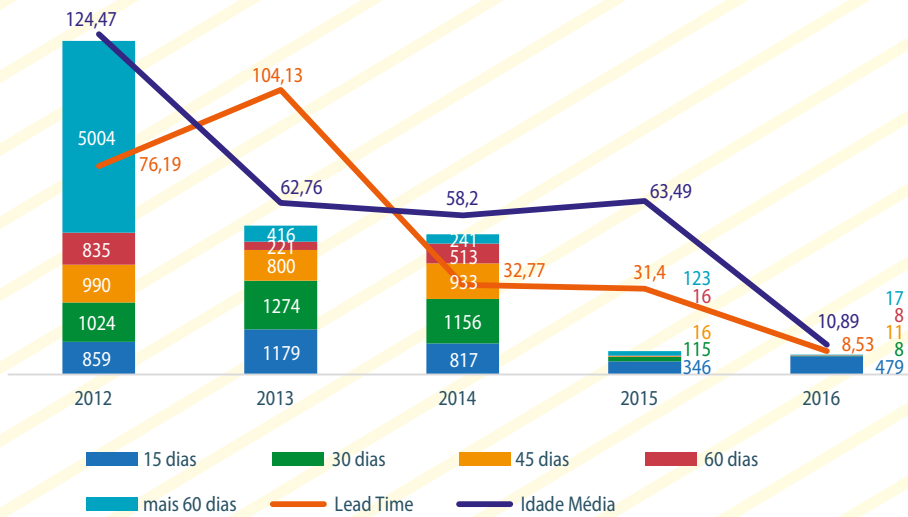
Figura 24 – Provas *online* aplicadas

Mês	Total
Janeiro	2.028
Fevereiro	1.852
Março	2.041
Abril	1.737
Maio	1.771
Junho	1.754
Julho	1.896
Agosto	1.922
Setembro	1.721
Outubro	1.386
Novembro	2.020
Dezembro	1.405
TOTAL	21.533

Fonte: ANAC

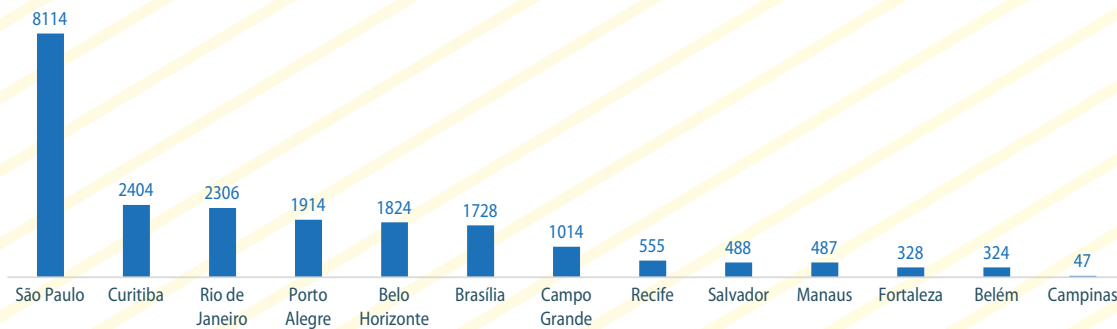
Nos últimos anos, verificou-se a forte redução do tempo médio de duração do processo de certificação de pessoas. O pedido de certificação que levava em média mais de 100 dias, caiu para 8 dias, em 2016. Além da redução da demanda pelos regulados, as melhorias implantadas pela área contribuíram para esse resultado.

Figura 25 – Estoque de processos de certificação de pessoal



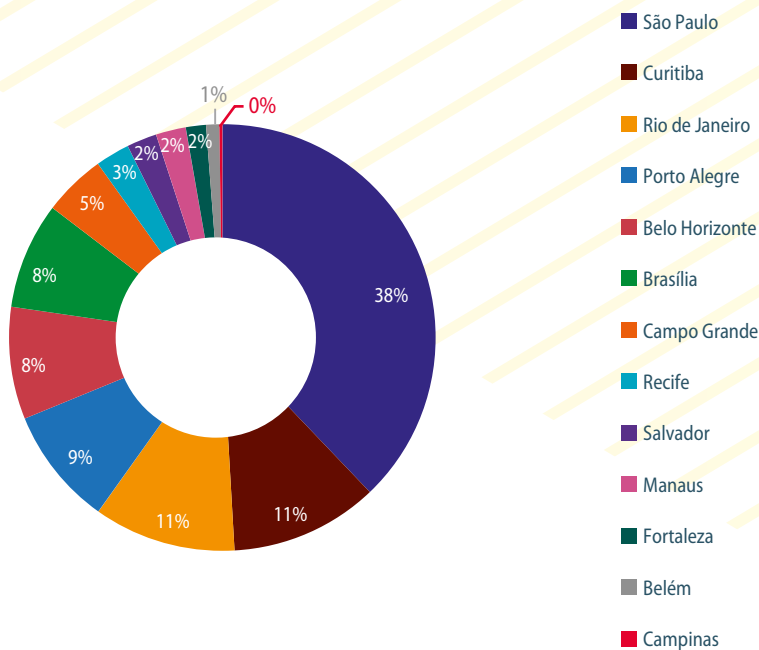
Os gráficos abaixo mostram o quantitativo de exames realizados por sala credenciada no país em 2016.

Figura 26 – Quantidade de exames realizados por sala em 2016



Fonte: ANAC

Figura 27 – Exames realizados por sala em 2016



Fonte: ANAC

A Agência também atua no credenciamento de médicos e clínicas médicas para a realização de exames de saúde periciais em pessoas que desejem obter ou revalidar um Certificado Médico Aeronáutico (CMA). Em 2016, foram credenciadas seis clínicas de um total de 23 credenciadas. Já o número de médicos credenciados em 2016 foi de 26, de um total de 89.

Para algumas operações, como voos internacionais, é necessário que a tripulação técnica possua um nível mínimo de proficiência em língua inglesa. A ANAC é responsável pela certificação do grau de proficiência linguística de pilotos de aviões e helicópteros em operações internacionais, por meio da realização de um teste de inglês, o *Santos Dumont English Assessment*.

Figura 28 – Processos de certificação de pessoal concluídos em 2016

Processos de Certificação em Proficiência Linguística		
	Notas divulgadas	Tempo Médio de Resposta (dias)
jan/16	191	32
fev/16	170	31
mar/16	301	26
abr/16	207	23
mai/16	290	28
jun/16	174	29
jul/16	248	24
ago/16	227	31
set/16	170	35
out/16	152	48
nov/16	371	48
dez/16	357	44
Total	2858	33

Para garantir uma formação padronizada em todo o Brasil, a ANAC também certifica as instituições de instrução onde são realizadas as formações práticas e teóricas. Essas entidades precisam dispor de estrutura administrativa, instalações de ensino e corpo docente e pedagógico compatíveis com os regulamentos da Agência. As aeronaves de instrução e dispositivos de voo simulado também passam por um processo específico de certificação, o que garante o controle da qualidade e da segurança dos equipamentos utilizados na formação prática. Em 2016 foram concluídas as certificações de 13 escolas e de um centro de treinamento de aviação civil.

O quadro a seguir mostra o quantitativo de licenças emitidas, por categoria, durante o ano de 2016:

Figura 29 – Licenças emitidas, por categoria, em 2016

Licenças	Quantidade
COM – Comissário	211
CPD – Piloto Desportivo	34
CPR – Piloto de Recreio	191
DOV – Despachante Operacional de Voo	28
MCV – Mecânico de Voo	0
MMA – Mecânico de Manutenção Aeronáutica	684
OEE – Operador Equip. Especiais	6
PCH – Piloto Comercial - Helicóptero	181
PCM – Piloto Comercial - Avião	1001
PLA – Piloto de Linha Aérea - Avião	405
PLH – Piloto de Linha Aérea - Helicóptero	41
PPB – Piloto de Balão Livre	13
PPH – Piloto Privado - Helicóptero	286
PPL – Piloto de Planador	85
PPR – Piloto Privado - Avião	1724
PLD – Piloto de Linha Aérea - Dirigível	1
TOTAL	4891

Fonte: ANAC

Certificação Operacional de Aeroportos

Até o início dos anos 2000, toda homologação de aeródromos brasileiros era feita com avaliação de cumprimento de requisitos técnicos relativos à infraestrutura da área operacional. Em 2003, seguindo diretrizes do Anexo 14 da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), o antigo Departamento de Aviação Civil (DAC) passou a exigir também uma avaliação da capacidade do operador de aeródromo de gerenciar as atividades, sistemas e serviços de forma a garantir a segurança operacional das operações no aeródromo.

Atualmente, o processo de certificação é regido pelo RBAC 139, que une em si a avaliação da infraestrutura e da capacidade do operador de aeródromo de cumprir os regulamentos técnicos da ANAC. Assim, quando um operador de aeródromo recebe um certificado da ANAC, significa que há: (i) compatibilidade entre as operações de aeronaves e a infraestrutura disponível; e (ii) capacidade do operador de aeródromo de cumprir os regulamentos técnicos da ANAC relativos à segurança operacional, comprovada por meio do Manual de Operações do Aeródromo (MOPS) aprovado pela ANAC.

Em 2016, foram emitidos os certificados operacionais de 12 aeródromos: Brasília (SBBR), São Gonçalo do Amarante (SBSG), Sorriso (SBSO), Recife (SBRF), Curitiba (SBCT), Lages (SBLJ), Goiânia (SBGO), Campo Grande (SBCG), Florianópolis (SBFL), Ponta Grossa (SSZW), Barra do Garças (SBBW) e Vitória (SBVT). Como resultado do programa de certificação, a ANAC já emitiu 38 certificados operacionais de aeródromos, dos quais 23 permanecem válidos.

A Agência disponibiliza em sua página na internet a lista dos certificados operacionais de aeroportos já emitidos, além do rol dos aeródromos com processo de certificação operacional em andamento. Essas e outras informações acerca do processo de certificação operacional podem ser consultadas no endereço www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/aerodromos/certificacao/certificacao-operacional-de-aeroportos.

Homologação e Registro de Aeródromos e Helipontos

Aeródromos públicos são aqueles abertos ao tráfego mediante homologação na ANAC, após comprovadas as condições mínimas de segurança e, no caso das concessões, as condições contratuais. São chamados de aeroportos os aeródromos dotados de instalações e facilidades para apoio de operações de aeronaves, bem como de embarque e desembarque de pessoas e cargas.

Os aeródromos privados são aqueles cuja utilização depende de aval do proprietário, sendo vedada a exploração comercial. Esses aeródromos são registrados junto à ANAC. Em geral, são aeródromos as pistas de pouso em propriedades particulares – fazendas, empresas, condomínios etc.

Ao final de 2016, o Brasil contava com 2.571 aeródromos civis, dos quais 608 classificados como públicos e 1.963 como privados.

Figura 30 – Aeródromo para asa fixa por região

Região	Privados	Públicos	Total	Percentual
Centro-Oeste	919	86	1005	39%
Sudeste	362	174	536	21%
Norte	353	85	438	17%
Nordeste	219	150	369	14%
Sul	110	113	223	9%
Brasil	1963	608	2571	100%

Fonte: ANAC (dados de janeiro de 2017).

Ao final de 2016, o Brasil também contava com 1.327 helipontos, todos classificados como privados. Destes, 1.112 estavam localizados em terra, 97 em navios e 118 em plataformas.

Figura 31 – Todos os tipos de helipontos por região

Região	Privados	Públicos	Total	Percentual
Sudeste	953	-	953	72%
Nordeste	185	-	185	14%
Sul	112	-	112	8%
Centro-Oeste	39	-	39	3%
Norte	38	-	38	3%
Brasil	1327	-	1327	100%

Fonte: ANAC (dados de janeiro de 2017).

Helipontos são os aeródromos exclusivamente destinados à operação de helicópteros. Sua classificação em público e privado segue a mesma lógica dos aeródromos em geral – públicos são abertos ao tráfego de qualquer aeronave, e privados, mediante autorização do proprietário (vedada a exploração comercial).

Certificação de Empresas Aéreas

Para que uma empresa aérea possa operar no país, tanto no transporte de passageiros, como de bens ou de malas postais, é necessário obter junto à ANAC um Certificado de Operador Aéreo (COA), observadas as Especificações Operativas para cada tipo de operação a ser conduzida pela empresa, além das especificações da própria aeronave.

Em 2016, as certificações de empresas aéreas corresponderam a uma empresa de transporte regular, 10 empresas que realizam operações aeroagrícolas, três empresas de táxi-aéreo e sete empresas que oferecem serviços aéreos especializados.

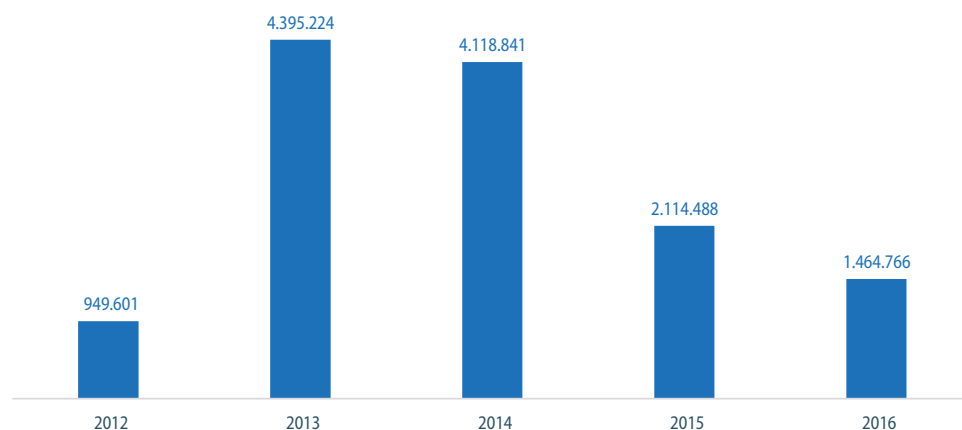
5.2. Concessões de Aeroportos

A concessão de aeroportos tem como objetivo atrair investimentos para ampliar e aperfeiçoar a infraestrutura aeroportuária brasileira e, conseqüentemente, promover melhorias no atendimento aos usuários do transporte aéreo no Brasil. Os níveis de qualidade dos serviços determinados para esses aeroportos, baseados em padrões internacionais, estão nos contratos de concessão, fiscalizados pela ANAC.

As primeiras concessões foram realizadas em 2011, com o Aeroporto de São Gonçalo do Amarante (RN); em 2012, com os Aeroportos de Brasília (DF), Guarulhos (SP) e Viracopos (SP); e em 2013, com os Aeroportos Internacionais Antônio Carlos Jobim - Galeão, no Rio de Janeiro (RJ), e Tancredo Neves - Confins, em Minas Gerais (MG). Tais concessões visaram acelerar a execução das obras necessárias ao atendimento da demanda atual e futura pelo transporte aéreo, tendo em vista o crescimento constante do setor. Os gráficos abaixo ilustram os investimentos realizados nos aeroportos concedidos nos últimos anos:

Figura 32 – Investimento Realizado nos Aeroportos Concedidos (em milhares de reais).

Investimento total: R\$ 13,04 bilhões



Por meio do Decreto nº 8.517, de 10 de setembro de 2015, foram incluídos no Plano Nacional de Desestatização os aeroportos de Porto Alegre (RS), Salvador (BA), Florianópolis (SC) e de Fortaleza (CE). Em cumprimento à legislação aplicável, ao longo de 2016 foram elaboradas as minutas do edital e dos contratos de concessão. Tais documentos foram objeto de duas audiências públicas. Inicialmente, a Audiência Pública nº 09/2016, realizada entre 4 de maio e 20 de junho de 2016, contou com sessões presenciais em Brasília (DF), Porto Alegre (RS), Florianópolis (SC), Fortaleza (CE) e Salvador (BA). Posteriormente, alguns pontos foram submetidos a nova Audiência Pública, nº 24/2016, entre 28 de outubro e 07 de novembro. A versão final dos documentos foi publicada em 1º de dezembro de 2016. Os quatro aeroportos respondem juntos por 11,6% dos passageiros, 12,6% das cargas e 8,6% das aeronaves do tráfego aéreo brasileiro. Os valores mínimos de outorga somam R\$ 2,9 bilhões.

5.3. Alocação de Frequências Internacionais

Os Acordos de Serviços Aéreos preveem, em geral, uma quantidade máxima de frequências semanais a serem operadas pelas empresas de ambos os países envolvidos. No lado brasileiro, as frequências são alocadas pela ANAC conforme demanda das empresas aéreas nacionais, mediante consulta às demais companhias. Quando o número de frequências disponíveis é insuficiente para atender todas as demandas para um determinado mercado, a disputa é submetida à Diretoria da ANAC baseada em critérios técnicos, como desempenho das concorrentes, concentração do mercado etc. O processo de alocação é bastante simplificado quando o Acordo em questão prevê a livre determinação da capacidade, em que, conseqüentemente, não há disputa pelas frequências.

Em 2016, foram alocadas 83 frequências internacionais.

- I) Argentina** – 1 frequência cargueira alocada à empresa OCEANAIR;
- II) Uruguai** – 14 frequências mistas alocadas à empresa AZUL;
- III) África do Sul** – 3 frequências mistas alocadas à empresa TAM;
- IV) Portugal** – 7 frequências mistas alocadas à empresa AZUL;
- V) Colômbia** – 14 frequências mistas alocadas à empresa TAM;
1 frequência mista alocada à empresa OCEANAIR;
- V) Chile** – 21 frequências mistas alocadas à empresa TAM;
- VI) Itália** – 7 frequências mistas alocadas à empresa TAM;
- VII) Peru** – 7 frequências mistas alocadas à empresa TAM;
- VIII) Estados Unidos** – 5 frequências mistas alocadas à empresa AZUL;
- IX) Bolívia** – 3 frequências mistas alocadas à empresa AZUL.

Saiba Mais

Frequências Internacionais são direitos de operação previstos em um Acordo sobre Serviços Aéreos (ASA). Normalmente se traduzem na quantidade de voos semanais regulares que as empresas de cada país podem realizar em rotas unindo os dois países. As frequências podem ser mistas, permitindo a operação simultânea de transporte de passageiros, e de carga, que é normalmente transportada nos porões das aeronaves, ou exclusivamente cargueiras, destinadas ao transporte exclusivo de carga, sem levar passageiros.

6. Fiscalização



ANAC

6. Fiscalização

As ações de fiscalização da ANAC compreendem dois tipos principais: as atividades de vigilância continuada, destinadas à manutenção do cumprimento dos requisitos por aqueles entes autorizados ou certificados pela Agência para atuar no setor, e as atividades de ação fiscal, destinadas a identificar e reprimir atividades realizadas por agentes que atuam em atividades da aviação civil excedendo a certificação ou outorga que lhes foi conferida ou, ainda, sem possuir qualquer autorização para realização de atividade da aviação civil.

Nesse sentido, a ANAC fiscaliza requisitos de segurança operacional (aeronavegabilidade, padrões operacionais e infraestrutura aeroportuária), segurança contra atos de interferência ilícita, envio de indicadores de acompanhamento do mercado pelas empresas aéreas, prestação de serviço aos passageiros e cláusulas dos contratos de concessão aeroportuária.

6.1. Fiscalização em Segurança Operacional

As fiscalizações em segurança operacional podem ser segregadas nas seguintes áreas: aeronavegabilidade, padrões operacionais e infraestrutura aeroportuária.

As atividades de fiscalização de aeronavegabilidade visam ao monitoramento de práticas de manutenção e de operação de aeronaves e frotas e buscam cada vez mais a orientação de planejamento e de execução, de acordo com o nível de risco percebido nos processos de empresas do setor. São, portanto, ações focadas na garantia do bom desempenho de produtos aeronáuticos, com vistorias de aeronaves de transporte aéreo regular, táxi-aéreo e de aviação geral, auditorias em empresas de transporte aéreo e bases de manutenção de aeronaves, inspeções de rampa e processos de aeronaves experimentais, entre outros. Em 2016 foram realizadas 3.421 atividades de fiscalização em aeronavegabilidade.

Em relação aos padrões operacionais, a ANAC adota ações para avaliar se as operações aéreas – que envolvem operações de aeronaves, formação dos pilotos, procedimentos operacionais em voo e em solo das empresas etc. – estão de acordo com os regulamentos pertinentes. São alvo dessas fiscalizações, portanto, empresas aéreas, táxis-aéreos, pilotos, escolas de aviação civil e pequenas empresas certificadas para prestar serviço aéreo público diverso. Em 2016, realizaram-se 831 atividades de fiscalização de padrões operacionais.

Por fim, a fiscalização de segurança operacional da infraestrutura aeroportuária visa verificar o cumprimento dos requisitos de segurança operacional por parte dos operadores de aeródromo. Para o alcance desse objetivo, o planejamento da fiscalização tem âmbito nacional e sua priorização é estabelecida de acordo com o tipo de operação

que ocorre no aeródromo (regular, não regular ou aviação geral), o porte do aeródromo e das aeronaves que ali operam, a quantidade de passageiros e a natureza dos voos (domésticos ou internacionais). A fiscalização tem enfoque na área de movimento do aeródromo (pistas de pouso e decolagem, pistas de táxi, pátio de aeronaves), em que são verificados requisitos referentes às características dos elementos da infraestrutura e das sinalizações (horizontal, luminosa e vertical), constituição e organização do operador, gerenciamento da segurança operacional, operações na área de movimento, manutenção e sistema de resposta à emergência em aeródromo. No total, a Agência fiscalizou, no ano de 2016, 984 itens de fiscalização de segurança operacional em infraestrutura aeroportuária.

6.2. Fiscalização de AVSEC

No que se refere à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita (AVSEC), a fiscalização engloba aeródromos, empresas aéreas e centros de instrução. As fiscalizações ocorrem por meio de inspeções, auditorias e testes, e visam avaliar o cumprimento de requisitos referentes à AVSEC por parte destes regulados. A priorização da fiscalização AVSEC envolve análises de risco e vulnerabilidade, concentrando-se principalmente nos aeroportos com voos internacionais ou com grande volume de passageiros, onde a ocorrência de um ato ilícito teria o maior potencial de impacto. Subsidiariamente, a fiscalização AVSEC se estende aos aeroportos de onde saem voos que alimentam os aeroportos maiores. Em 2016, a ANAC realizou 45 auditorias, 172 inspeções e 12 testes voltados à AVSEC.

6.3. Prestação de Serviço aos Passageiros

A ANAC também desempenha atividades de fiscalização nos principais aeroportos brasileiros para verificar se as empresas aéreas cumprem as normas de acessibilidade, bem como as condições gerais de transporte aéreo – requisitos mínimos de prestação de serviço (bagagem, cancelamentos, assistência etc.) e informação aos passageiros que contratam transporte aéreo regular com as empresas. Tal fiscalização é planejada por meio de estudos de incremento de passageiros e de impactos na infraestrutura dos aeroportos.

Operações Especiais de Fiscalização da Prestação de Serviço ao Passageiro

Operação Carnaval 2016 - 04/02/2016 a 15/02/2016

A Operação Carnaval ocorreu nos aeroportos de Brasília, Galeão, Guarulhos, Recife, Santos Dumont, Congonhas e Salvador. A ANAC reforçou a fiscalização e os serviços de informações aos passageiros durante o período com a escala de servidores que atuam nos aeroportos.

Operação Feliz 2017 - 13/12/2016 a 08/01/2017

A Operação Feliz 2017 ocorreu nos aeroportos de Brasília, Confins, Fortaleza, Galeão, Guarulhos, Manaus, Porto Alegre, Recife, Santos Dumont, Congonhas e Campinas. A ANAC reforçou a fiscalização e os serviços de informações aos passageiros durante o período com a escala de servidores que já atuam nos aeroportos.

Operação Especial ANAC - Olimpíadas e Paralimpíadas Rio 2016

Assim como na Copa do Mundo FIFA 2014, foram iniciadas diversas ações públicas e privadas em prol das Olimpíadas e Paralimpíadas Rio2016. O Governo Federal adotou políticas específicas para cada setor, por meio de comissões especiais, e a aviação civil teve um grande desafio: a concentração de voos na cidade do Rio de Janeiro e nas cidades-sede do futebol olímpico durante os dias de competição, o aumento de aeronaves de aviação geral, a necessidade de coordenação e cumprimento dos horários, bem como a garantia de condições seguras de operação.

A ANAC participou de todo o planejamento do evento na área de aviação, desde reuniões de coordenação até ações de fiscalização dos serviços. Em âmbito interno, no intuito de realizar um planejamento abrangente das ações da Agência, garantindo a presença institucional nos principais aeroportos e uma adequada prestação de serviços a brasileiros e a estrangeiros, foi criado o projeto prioritário "Olimpíadas e Paralimpíadas", que permitiu gerenciar, de forma sistêmica e integrada, as ações dos representantes da ANAC no Comitê Técnico de Operações Especiais (CTOE), da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (CONAERO), bem como toda a Operação Especial de Fiscalização.

A Operação Especial de Fiscalização ocorreu no período de 19 de julho a 22 de setembro de 2016, em 6 cidades do país, em 9 aeroportos. A equipe de fiscalização foi composta por servidores que já trabalham regularmente nos aeroportos e de servidores que trabalham em

outros setores da Agência. O objetivo foi garantir a segurança e o funcionamento das estruturas da aviação durante o evento por meio da fiscalização do serviço prestado por todos os atores do setor: empresas aéreas, administradoras aeroportuárias, empresas de serviços aeroportuários, bem como os demais entes regulados pela Agência. No total, 524 servidores participaram da operação. Durante o período de fiscalização, foram registradas 234 irregularidades e lavrados 42 autos de infração de competência da ANAC. A Agência divulgou duas vezes por dia relatórios de monitoramento dos percentuais de atrasos e cancelamentos nos nove aeroportos envolvidos com objetivo de facilitar o acesso à informação para a sociedade e veículos de imprensa, bem como de consolidar os percentuais de todos os aeroportos incluídos nas operações. O relatório de acompanhamento dos voos foi produzido com base nos percentuais de atrasos de voos com mais de 30 minutos em relação ao seu horário de partida. Os dados eram computados e divulgados hora a hora pelos operadores aeroportuários. O índice de atrasos, considerando um universo de 8 milhões de passageiros transportados nos aeroportos Galeão, Santos Dumont, Guarulhos, Congonhas, Viracopos, Confins, Salvador, Manaus e Brasília durante o evento no Brasil, foi da ordem de 5,2%, sendo menores que os índices apurados durante a Copa do Mundo (8,8%) e ainda menores que as Olimpíadas em Londres, de 9,0%, de acordo com os dados oficiais.

6.4. Ação Fiscal

Em complemento às fiscalizações de vigilância continuada, a ANAC também realiza atividades de ação fiscal, que se destinam a fortalecer a cultura de Segurança Operacional e a disciplina de voo na Aviação Civil Brasileira, aplicando punições mais severas aos regulados que extrapolam o limite de sua autorização/homologação ou que não possuem qualquer tipo de permissão do Estado para realizar atividades aéreas, mas ainda assim o fazem.

Conforme mencionado no tópico 1.3, a ANAC realizou em 2016 uma alteração em sua estrutura organizacional, criando a Superintendência de Ação Fiscal (SFI). Sucedendo a antiga Gerência-Geral de Ação Fiscal, essa nova superintendência assumiu competências e prerrogativas que a antiga área não possuía, como o julgamento de autos de infração em primeira instância e a aplicação de medidas acautelatórias, potencializando os efeitos de suas operações de ação fiscal.

Ações Fiscais Especiais

Algumas operações de ação fiscal são planejadas em conjunto com outros órgãos públicos, como Polícia Federal, IBAMA, DECEA e Receita Federal. Veja a seguir as principais ações fiscais especiais realizadas em 2016:

11ª Edição da Operação Ágata - 13/06/2016 a 22/06/2016

Realizada em conjunto com o Ministério da Defesa e coordenada pelo Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas (EMCFA).

A Operação foi realizada em 710 municípios brasileiros, sendo 122 limítrofes, e envolveu a fiscalização de diversos aeródromos. A ANAC atuou com fiscais presentes em 23 aeródromos da região, que fiscalizaram 86 aeronaves, das quais 44 foram impedidas de levantar voo por irregularidades relativas à manutenção e documentação. A ANAC participou também nos centros de controle nas cidades de Manaus, Campo Grande e Porto Alegre para apoiar os fiscais nos aeroportos.

Operação Ceres II - 27/06/2016 a 01/07/2016

Coordenada pelos órgãos integrantes da Comissão Permanente de Controle e Fiscalização do Fórum Gaúcho de Combate aos Impactos dos Agrotóxicos (FGCIA), a ANAC participou da operação integrada em 12 cidades da região Sul do país com o objetivo de ajudar a dissuadir o uso irregular dos agrotóxicos e coibir o seu contrabando por meio da utilização de aeronaves da aviação agrícola.

Foram inspecionadas 52 aeronaves em Santa Maria, São Vicente do Sul, São Pedro do Sul, São Sepé, São Gabriel, Rosário do Sul, Cruz Alta e Jari, 21 delas foram suspensas ou interditadas por apresentarem irregularidades.

Operação Ícaro II - 28/03/2016 a 01/04/2016

A ANAC realizou esta Ação Fiscal Especial em conjunto com a Delegacia Especializada de Combate ao Crime Organizado (DECO-MS) e com o Instituto de Criminalística do MS, no Mato Grosso do Sul (MS). Foram interditadas 46 aeronaves (a maioria de categoria agrícola), suspensos dois mecânicos de manutenção, fechada uma oficina clandestina de manutenção e apreendidas diversas peças aeronáuticas em cumprimento a mandado de busca e apreensão.

O objetivo da Operação é reduzir o número de acidentes na região, verificar as condições de aeronavegabilidade e segurança de voo das aeronaves civis, e recuperar produtos de furto com consequente identificação de autores e receptadores.

Operação na Usina Santa Teresinha - 17/11/2016

A ação conjunta do Ibama com a ANAC para a fiscalização de agrotóxicos no Paraná resultou na apreensão de uma aeronave e na aplicação de R\$ 545 mil em multas. A Usina de Açúcar Santa Teresinha e a empresa Aviação Agrícola Ottoboni foram autuadas cada uma em R\$ 250 mil por uso, em desacordo com a legislação, de produto tóxico à saúde humana e perigoso para o meio ambiente.

Operação *Overbooking* - 17/10/2016

Operação realizada pela ANAC e Polícia Federal para cumprimento de mandado de busca e apreensão deferido pela Justiça Federal, a fim de apurar crimes praticados no aeródromo denominado “Ninho das Águias”, construído ilegalmente em terreno federal. O mandado foi cumprido no aeródromo e na residência de quatro investigados: o homem que detém a posse do terreno – identificado como um dos responsáveis pelas atividades – e três pilotos envolvidos na administração do aeródromo.

Operações de Ação Fiscal

Foram realizadas também operações de ação fiscal, onde a participação da polícia ocorre somente para fins de segurança dos servidores envolvidos. Essas ações são planejadas a partir de denúncias demandadas por entes externos ou internos, que necessitam de uma resposta mais rápida à sociedade, e que geralmente o alvo é uma empresa, uma aeronave ou um grupo específico de aeronaves.

No ano de 2016, ocorreram 13 operações com essas características:

- Ação Fiscal no Aeroporto de Congonhas/SBSP (SP) – janeiro de 2016: 1 aeronave interdita;
- Ação Fiscal no Aeroporto do Galeão/SBGL (RJ) – fevereiro de 2016: 1 aeronave interdita;
- Ação Fiscal no Aeroporto de Vitória/SBVT (ES) – março de 2016: 1 aeronave interdita;
- Ação Fiscal no Aeroporto de Várzea Grande/SBCY (MT) – março de 2016: 1 aeronave interdita;
- Ação Fiscal em Canela (RS) – abril de 2016: 1 aeronave interdita;
- Fenamilho, em Patos de Minas (MG) – maio de 2016: 1 aeronave interdita;
- Festa do Bacana, em São José do Rio Preto (SP) – junho de 2016: 1 aeronave interdita;
- Festa do Oscar, em Goiânia (GO) – junho de 2016: 4 aeronaves interditas;
- Ação Fiscal na Expointer, em Esteio (RS) – agosto de 2016: 1 aeronave interdita;
- Megacycle, em Poços de Caldas (MG) – outubro de 2016: não houve movimento de aeronave(s);
- Operação Ares, no Aeroporto de Campo de Marte (SBMT), em São Paulo (SP) – novembro de 2016: 45 aeronaves inspecionadas, 7 notificações emitidas;
- Operação Raposa Voadora, em São Francisco do Sul (SC) – dezembro de 2016: não houve movimento de aeronave(s);
- Operação Fim da Festa, em Armação dos Búzios (RJ) – dezembro de 2016: 1 aeronave interdita.

Inspeção de Regularidade nos NURAC

Foram iniciadas em setembro de 2016 as inspeções de regularidade em cinco Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC): Congonhas, Confins, Natal, Recife e Porto Alegre. Foram inspecionadas 70 aeronaves e emitidas oito Notificações de Condição Irregular de Aeronave (NCIA).

6.5. Demais Atividades Voltadas para a Melhoria da Segurança Operacional

Além das atividades de fiscalização, a segurança das operações aéreas envolve a aplicação de diversas ferramentas que atuam na identificação e no gerenciamento dos riscos — afinal, para prevenir acidentes é preciso conhecer e combater todos os fatores que possam afetar a segurança de voo. A seguir estão destacados os programas e processos desenvolvidos pela ANAC para o desenvolvimento da segurança operacional na aviação civil.

Boletim de Registro de Ocorrência Aeronáutica (BROA): documento que dá início aos registros de acidentes aeronáuticos, incidentes graves e atos ilícitos que envolvam aeronaves civis brasileiras em território nacional. O BROA objetiva fazer com que a ANAC adote as ações preventivas, proativas e punitivas necessárias, identificando prováveis deficiências do projeto de tipo ou possíveis irregularidades na operação da aeronave, na capacidade técnico-operacional da empresa, na gestão aeroportuária, nos certificados/autorizações emitidos e nos procedimentos internos da Agência, antecipando as respostas às Recomendações de Segurança que possam ser geradas no Relatório Final. É produzido de acordo com as informações transmitidas à ANAC pelo Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes (CENIPA), do Comando da Aeronáutica. Em 2016, foram emitidos 203 boletins.

Recomendações de Segurança Operacional (RSO): as Recomendações de Segurança Operacional são emitidas pelo Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA), do Comando da Aeronáutica, como resultado da investigação de acidentes e incidentes aeronáuticos. As RSO — que podem também ser originadas de reuniões da Comissão Nacional de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CNPAA) e de órgãos internacionais — estabelecem uma ação ou conjunto de ações, buscando a eliminação ou o controle de riscos identificados nas investigações de acidentes e incidentes aeronáuticos. Em 2016, a ANAC recebeu 174 Recomendações de Segurança Operacional. Quando concluídos os processos, as informações pertinentes são comunicadas aos órgãos emissores.

6.6. Fiscalização dos Contratos de Concessão Aeroportuária

Em virtude da concessão dos aeroportos brasileiros, a ANAC passou a fiscalizar também o cumprimento das cláusulas dos contratos de concessão aeroportuária. Tais contratos, além de obrigar as concessionárias a cumprir todas as normas de segurança (operacional e AVSEC) estabelecidas nos regulamentos específicos da Agência, estabelecem o valor da outorga a ser paga pelas concessionárias, os requisitos mínimos de investimentos e de qualidade de serviços nos aeroportos. Desse modo, a fiscalização das concessionárias visa verificar a realização dos serviços, adequações e obras; a implantação e a operacionalização de equipamentos na área de movimento e nos terminais de passageiros; o envio de informações e dados pelas concessionárias; e o pagamento das outorgas.

Em 2016, a ANAC deu continuidade à fiscalização dos contratos de concessão dos 6 aeroportos já concedidos à iniciativa privada – Natal (RN), Brasília (DF), Guarulhos (SP), Viracopos (SP), Galeão (RJ) e Confins (MG), atividade iniciada em 2012. Essas concessões encontram-se na Fase II de execução de seu objeto, com duração até o final do período da concessão, em que, após os investimentos intensivos de curto prazo em infraestrutura realizados na Fase I, as concessionárias, conforme previsto nos contratos de concessão, devem fazer investimentos que acompanhem o crescimento da demanda, a fim de manter o nível de serviço estabelecido. O balanceamento da infraestrutura, entre a capacidade e a demanda, é objeto de acompanhamento e fiscalização permanente pela ANAC.

Além disso, ao longo de 2016 a ANAC também acompanhou os estudos para a concessão dos aeroportos de Porto Alegre (RS), Florianópolis (SC), Salvador (BA) e Fortaleza (CE), a exemplo do que ocorreu nas rodadas de concessão anteriores. Foram elaborados os documentos jurídicos da concessão, que foram submetidos a processo de audiência pública. Em dezembro de 2016, o edital de concessão foi publicado e iniciou-se a preparação para o leilão destes aeroportos.

Ademais, a ANAC fiscalizou o recolhimento da outorga dos aeroportos concedidos, conforme a tabela a seguir.

Figura 33 – Arrecadação de outorgas – 2013 a 2017

Arrecadação de Receitas de Outorga - 2013 a 2017									
	2013		2014		2015		2016		TOTAL GERAL
Aeroporto	Data	Valor	Data	Valor	Data	Valor	Data	Valor	
Outorga Variável									
Guarulhos (SP)	15/05/2013	14.890.289,48	14/05/2014	143.801.008,48	14/05/2015	183.790.631,23	13/05/2016	183.541.063,47	526.023.045,69
			12/12/2014	53,03					
			2014	143.801.061,51					
Campinas (SP)	15/05/2013	2.361.537,53	15/05/2014	20.971.775,96	15/05/2015	23.055.971,72	16/05/2016	21.960.404,99	72.339.453,84
			02/12/2014	8.331,70			25/05/2016	2.276.574,89	
			2014	20.980.107,66			01/06/2016	1.704.786,83	
							11/07/2016	70,22	
			2016	25.941.836,93					
Brasília (DF)	15/05/2013	395.997,66	15/05/2014	7.969.069,47	15/05/2015	6.342.271,59	13/05/2016	7.226.444,06	21.933.782,78
Galeão (RJ)					14/05/2015	12.149.960,37	16/05/2016	42.770.287,53	54.920.247,90
Confins (MG)					15/05/2015	3.725.080,34	13/05/2016	10.942.499,42	14.667.579,76
		17.647.824,67		172.750.238,64		229.063.915,25		270.422.131,41	689.884.109,97
Outorga Fixa									
Guarulhos (SP)	11/07/2013	876.132.659,34	11/07/2014	933.288.194,10	13/07/2015	1.016.299.034,85	11/07/2016	350.000.000,00	3.973.820.435,98
							01/08/2016	145.000.000,00	
							31/08/2016	145.000.000,00	
							30/09/2016	145.000.000,00	
							31/10/2016	145.000.000,00	
							30/11/2016	145.000.000,00	
							08/12/2016	69.748.091,73	
							31/03/2017	1.534.035,04	
							04/05/2017	1.818.420,92	
							2016	1.148.100.547,69	
Campinas (SP)	11/07/2013	137.655.087,13	11/07/2014	146.634.718,86	13/07/2015	81.435.393,43			452.021.207,66
					11/04/2016	86.250.652,30			
					12/04/2016	45.355,94			
					2015	167.731.401,67			
Brasília (DF)	24/07/2013	194.588.993,39	11/07/2014	207.282.617,20	24/07/2015	225.719.189,65			627.590.800,24
Galeão (RJ)					07/05/2015	848.218.227,54	29/12/2016	120.000.000,00	1.921.658.293,21
					29/05/2015	6.022.682,25	31/01/2017	9.334.956,25	
							24/02/2017	9.334.956,25	
							31/03/2017	R\$ 9.334.956,25	
							19/04/2017	R\$ 919.412.514,67	
					2015	854.240.909,79	2016	1.067.417.383,42	
Confins (MG)					07/05/2015	67.641.405,30			68.121.685,82
					29/05/2015	480.280,52			
					2015	68.121.685,82			
		1.208.376.739,86		287.205.530,16		2.332.112.221,78		2.215.517.931,11	7.043.212.422,91
TOTAL		1.226.024.564,53		1.459.955.768,80		2.561.176.137,03		2.485.940.062,52	7.733.096.532,88

Sendo:
 Contribuição Fixa : corresponde ao "valor ofertado pela Proponente para pagamento ao Poder Concedente" dividido pelo prazo em anos.
 Contribuição Variável : corresponde ao montante "resultante da aplicação de alíquota sobre a totalidade da Receita Bruta da Concessionária e de suas eventuais subsidiárias integrais", conforme item 2.15 dos contratos.

Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)

Ao longo de 2016, foram mensurados os Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) nos Aeroportos de Guarulhos (SP), Viracopos (SP), Brasília (DF), Confins (MG), Galeão (RJ) e São Gonçalo do Amarante (RN). Esses IQS são métricas que possuem referências de desempenho predefinidas, denominadas padrões e metas, as quais são utilizadas para avaliação dos diferentes aspectos relacionados à qualidade de serviço em aeroportos.

Esses indicadores são subdivididos nos seguintes grupos: serviços diretos, disponibilidade de equipamentos, instalações do lado ar, fluxo de pistas e pesquisa de satisfação de passageiros. Desses, até 16 indicadores são utilizados para cálculo do fator Q, que atua como um índice de reajuste tarifário em função da qualidade de serviço prestado. Em 2016 foram divulgados os resultados verificados nas aferições de fator Q em 2015. Para os aeroportos de Guarulhos, Brasília, Viracopos e São Gonçalo do Amarante os resultados foram, respectivamente, +0,545%, +1,145%, +0,954% e +0,7%, considerando uma escala de -7,5% até +2,0%. Em 2017 serão verificados os resultados dos IQS aferidos em 2016 para fins de cálculo do fator Q para os aeroportos de Guarulhos, Viracopos, Brasília e São Gonçalo do Amarante, além de Confins e Galeão.

Relatórios de divulgação desses resultados estão em fase de processamento para futura divulgação no Portal da ANAC na Internet.

6.7. Instância Recursal Administrativa da ANAC

Em 2016, foi criada a Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN) com a competência de receber, processar e julgar, em segunda instância administrativa, os recursos interpostos das decisões administrativas exaradas pelos setores de decisão de primeira instância em processos administrativos sancionadores provenientes de infrações e providências administrativas.

A ASJIN também recebe e processa recursos contra as suas próprias decisões, bem como os pedidos de revisão ao processo administrativo sancionador de suas competências, encaminhando à Diretoria para análise e decisão, verificando, previamente, os requisitos legais e regulamentares de admissibilidade. A tabela abaixo apresenta os principais dados sobre a instância recursal da Agência em 2016:

Figura 34 – Recursos interpostos das decisões administrativas

Instância Recursal Administrativa	
Total de processos votados ^[1]	2511
Montante em relação aos processos votados (R\$) ^[2]	19.237.100,00
Total aplicadas/mantidas ^[3]	970
Montante (R\$) ^[4]	8.278.800,00
Quantidade de multas canceladas ^[5]	368
Quantidade de multas suspensas ^[6]	1657
Total de canceladas (R\$) ^[5]	2.146.800,00
Total de suspensas (R\$) ^[6]	13.947.376,36
Percentual cancelamentos ^[5]	15%
Percentual suspensões ^[6]	27%

[1] Valor obtido com base nos processos que passaram por sessão de julgamento do setor no ano de 2016, atas estas publicadas e disponíveis no site da ANAC (ressalvados os créditos referentes às SJ não disponíveis na pasta da rede).

[2] Valor obtido da soma dos valores originais dos créditos referentes aos processos que passaram por sessões de julgamento no ano de 2016, independentemente da situação definitiva deles (suspensos, convertidos em diligência, pagos, inscritos em Dívida Ativa, parcelados etc.).

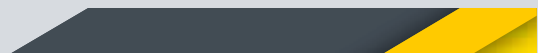
[3] Ressalta-se que, ao todo, foram lançadas 6150 multas no ano de 2016.

[4] Valor original (sem atualização de juros e correção monetária).

[5] Total de multas canceladas dentre as recorridas e julgadas nas sessões de julgamento da ASJIN, realizadas no ano de 2016. Contudo, é relevante considerar que o relatório solicita que o dado tenha como referência as multas aplicadas pela Agência, de forma que consideramos prudente que este valor seja contrastado para com as multas aplicadas em sede de primeira instância, informação essa alheia aos controles da ASJIN. É de se parecer que o relatório parece buscar dentre todas as multas aplicadas, quais e quantas foram canceladas no exercício, ao passo que temos gestão apenas daquelas que tramitaram em segunda instância.

[6] Nos termos do art. 16 da Resolução ANAC nº 25/2008, o recurso tem efeito suspensivo. Partindo desse pressuposto, em tese, as multas recorridas e pendentes de julgamento em definitivo pela segunda instância estão suspensas. No total, foram lançadas 6150 multas no ano de 2016, consideradas todas as instâncias de julgamento, conforme relatório de estoque do dia 02/01/2017. No mesmo ano, 1555 tiveram a situação alterada em função dos recursos interpostos, e 102 foram suspensas por força de decisão judicial.

Fonte: ANAC



7. Relações Institucionais



7. Relações Institucionais

7.1. Atuação Junto ao Congresso Nacional

Em 2016, as casas legislativas do Congresso Nacional apresentaram as seguintes proposições com temas afetos à Agência: 34 novos Projetos de Lei, nove Indicações (sugestões encaminhadas pelos parlamentares sobre temas diversos) e 61 Requerimentos de Informação.

Foram temas recorrentes durante 2016: concessões aeroportuárias, situação da aviação na região amazônica, custo das passagens aéreas, escassez da infraestrutura aeroportuária, direitos dos usuários de transporte aéreo, abertura do capital de empresas aéreas brasileiras ao investimento estrangeiro e franquia de bagagem.

Com o objetivo de estreitar as relações com o Poder Legislativo e os poderes Estaduais e Municipais e discutir medidas de aperfeiçoamento da aviação civil, a Agência recebeu mais de 90 autoridades entre Parlamentares, Prefeitos e Governadores, para tratar de diversos assuntos afetos ao setor, como homologação e construção de aeródromos e aeroclubes; autorização de empresas áreas; habilitação e formação de pilotos, entre outros.

Além disso, cerca de 290 pleitos (solicitações em geral) de parlamentares foram atendidos pela Assessoria Parlamentar da ANAC. As solicitações mais frequentes foram relacionadas a escolas de aviação, taxi aéreo, homologação e reabertura de aeroportos, criação e cancelamento de rotas aéreas, e franquia de bagagens.

Principais Matérias Aprovadas

Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ) – 16/03/2016

Projeto de Lei do Senado nº 394, de 2014, de autoria do Senador Ricardo Ferraço. Relatoria: Senador Aloysio Nunes Ferreira. Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro da Aeronáutica), para possibilitar a transferência de bilhete aéreo entre passageiros.

Matérias Importantes Apreciadas

Medida Provisória nº 714, adotada em 2 de março de 2016, que extingue o adicional de tarifa aeroportuária e altera a Lei nº 5.862, de 12 de dezembro de 1972, e a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

Comissão Mista da Medida Provisória nº 714 (CMMPV 714/2016)

Sabatina de três novos diretores para a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) indicados pela presidente Dilma Rousseff. Comissão de Infraestrutura do Senado Federal.

Reforma do Código Brasileiro de Aeronáutica

Após a conclusão do Relatório Final da Comissão de Especialistas responsável pela elaboração da reforma do Código Brasileiro de Aeronáutica, foi criada Comissão Especial destinada a examinar o PLS 258/2016. O tema foi discutido ao longo do ano em diversas audiências públicas e continua em tramitação na comissão.

Condições Gerais de Transporte Aéreo (CGTA)

Em 14 de dezembro de 2016, é apresentado ao Senado Federal um Projeto de Decreto Legislativo para sustar parte da Resolução nº 400/2016, da ANAC, que dispõe sobre condições gerais de transporte aéreo. A proposta foi encaminhada à Câmara dos Deputados e pensada ao PDC 578/2016, que está em tramitação na Comissão de Defesa do Consumidor (CDC).

Audiências Públicas – Ao longo de 2016, foram apresentados 37 requerimentos para realização de audiências públicas entre Câmara e Senado e realizadas efetivamente 14 audiências com a participação de representantes da Agência que debateram a aviação civil no país. Em algumas oportunidades, a ANAC participou assessorando o Ministro.

Audiências Públicas – Câmara dos Deputados		
Comissão	Tema	Convidados
<p>Comissão de defesa dos direitos das pessoas com deficiência (CPD)</p> <p>08/06/2016 15h Requerimento nº 48/2016-CPD Autor: Victório Galli</p>	<p>Tratar da Resolução nº 280/2013 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida</p>	<p><i>Marcelo de Souza Carneiro Lima, Gerente-Geral de Ação Fiscal Substituto da ANAC; Alisson Barboza Azevedo, Representante do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE); Rodrigo Machado, Coordenador-Geral de Acessibilidade da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SDH/PR); Kátia Ferraz, Presidente do Conselho Estadual de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência de Minas Gerais (COMPED); Eduardo Sanovicz, Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR).</i></p>
<p>Comissão de Viação e Transportes (CVT)</p> <p>23/08/2016 10h REQ 146/2016-CVT Autor: Deputado Laudívio Carvalho</p>	<p>Audiência pública para debater sobre a retirada dos profissionais em manutenção de aeronaves durante o trânsito de embarque e desembarque de passageiros</p>	<p><i>Guilherme Afonso, Coordenador-Geral do Departamento de Gestão Aeroportuária da Secretaria de Aviação Civil, representando o Ministro de Estado dos Transportes, Portos e Aviação Civil; Roberto José Silveira Honorato, Gerente Técnico de Processo Normativo da Superintendência de Aeronavegabilidade (GTPN-SAR), representando o Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC); Reginaldo Alves De Souza, Presidente da Federação Nacional dos Trabalhadores em Transportes Aéreos (FNTTA); Adriano Castanho, Secretário Extraordinário de Relações Institucionais, representando o Presidente do Sindicato Nacional dos Aeronautas (SNA); Ronaldo Jenkins De Lemos, Vice-Presidente do Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias (SNEA) e Diretor de Segurança e Operações da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR); Paulo De Tarso Gonçalves Junior, Presidente do Sindicato dos Aeroviários de Minas Gerais (SAM).</i></p>
<p>Comissão de Turismo (CTUR)</p> <p>13/12/2016 14:30h REQ. 154/2016-CTUR Autor: Deputado Herculano Passos</p>	<p>Audiência Pública sobre Cabotagem Aérea e Céus Abertos</p>	<p><i>Marx Beltrão, Ministro de Estado do Turismo; Rogério Coimbra, Secretário de Política Regulatória de Aviação Civil do Ministério de Estado dos Transportes, Portos e Aviação Civil (MTPA); Vinícius Lummertz, Presidente do Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur); Nilo Sérgio, Presidente do Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo (Fornatur); Eduardo Sanovicz, Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR); José Adriano Castanho Ferreira, Diretor da Secretaria de Relações Institucionais do Sindicato Nacional dos Aeronautas (SNA)</i></p>

Audiências Públicas – Senado Federal		
Comissão	Tema	Convidados
<p>Comissão de Serviços de Infraestrutura (CI)</p> <p>04/05/2016 8h30 Requerimentos: RQI 12/2016, RQI 21/2016 e RQI 23/2016</p>	<p>Audiência pública interativa para discutir a proposta apresentada pela Agência Nacional de Aviação Civil e submetida a Consulta Pública sobre mudanças nas condições gerais de transporte aéreo e dos passageiros nos voos domésticos, entre as quais se incluiria o fim da franquia obrigatória de bagagem despachada e a possibilidade de desistência da compra de passagem em até 24 horas</p>	<p><i>Juliano Alcântara Norman, Diretor da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC); José Elaeres Marques Teixeira, Subprocurador Geral da República; Coordenador da 3a. Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal; Representante da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON); Eduardo Sanovicz, Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR); Igor Rodrigues Britto, Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado da Secretaria Nacional do Consumidor.</i></p>
<p>Comissão Mista da Medida Provisória nº 714/2016</p> <p>24/05/2016 14h30</p>	<p>Audiência pública interativa destinada a instruir a Medida Provisória nº 714/2016</p>	<p>Rogério Teixeira Coimbra, Secretário de Política Regulatória de Aviação Civil do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil; Tenente-Brigadeiro do Ar Carlos Vuyk de Aquino, Diretor-Geral do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA); Thiago Pereira Pedroso, Diretor Financeiro e de Serviços Compartilhados da Infraero; <i>Ricardo Bisinotto Catanant, Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).</i></p>
<p>Comissão de Agricultura e Reforma Agrária (CRA)</p>	<p>Audiência pública para avaliar o protocolo visando ao controle de vetores de doenças mediante aplicação aérea de inseticidas</p>	<p>Júlio Augusto Kampf, Vice-Presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Aviação Agrícola (SINDAG); José Carlos Christofolletti, Engenheiro Agrônomo, representante de: Eduardo Cordeiro de Araújo, Especialista em Aviação Agrícola e Consultor Técnico do Sindicato Nacional das Empresas de Aviação Agrícola (SINDAG); Sra. Ana Carolina Santelli, Coordenadora-Geral dos Programas Nacionais de Controle da Dengue e da Malária da Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde (MS).</p>
<p>Comissão de Desenvolvimento Regional (CDR)</p> <p>29/06/2016 09h00 RDR 7/2016 Autor: Senador José Medeiros RDR 8/2016 Autor: Senador Wellington Fagundes</p>	<p>Audiência pública destinada a debater o plano de aviação regional</p>	<p><i>Ricardo Bisinotto Catanant, Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos da ANAC; Leonardo Victor Dantas da Cruz, Secretário de Aeroportos (MT); João Márcio Jordão, Diretor de Aeroportos (INFRAERO); Victor Rafael Rezende Celestino, Consultor da ABEAR.</i></p>
<p>CEAERO</p> <p>02/08/2016 10h Requerimento nº 001/2016-CEAERO Requerimento nº 7/2016 CEAERO Autor: Senador Vicentinho Alves Requerimento nº 8/2016, CEAERO Autor: Senador Vicentinho Alves</p>	<p>Audiência Pública Interativa para tratar sobre a Aviação Experimental e Aerodesporto</p>	<p>Kleber Rebouças Rangel, Representante da Associação de Pilotos e Proprietário de Aeronaves do Nordeste; Gustavo Albrecht, Presidente da Associação Brasileira de Pilotos de Aeronaves Leves (ABUL); Sra. Marina Kalousdian, Presidente da Comissão do Aerodesporto Brasileiro (CAB); Augusto Fonseca da Costa, Presidente da Associação Brasileira de Vítimas da Aviação Geral e Experimental (ABRAVAGEX); <i>Roberto José Silveira Honorato, Especialista em Regulação de Aviação Civil e Gerente Técnico de Processos Normativos da Superintendência de Aeronavegabilidade da ANAC; Marcelo Fernandes de Oliveira, Assessor-Técnico do Instituto de Fomento e Coordenação Industrial do DCTA; Humberto Peixoto Silveira, Presidente da Associação Brasileira de Aviação Experimental (ABRAEX); Luís Claudio Gonçalves, Diretor da Associação Brasileira de Fabricantes de Aeronaves Leves (ABRAFAL).</i></p>

<p>CEAERO</p> <p>16/08/2016 9h45 Requerimentos nº 003 e 007/2016-CEAERO Requerimento nº 9/2016 Autor: Sen. Vicentinho Alves Requerimento nº 10/2016 Autor: Sen. Vicentinho Alves</p>	<p>Audiência Pública Interativa para tratar sobre a necessidade de criação de Certificado de Funcionamento, por parte da Autoridade Aeronáutica Brasileira, que venha a submeter as Empresas de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo</p>	<p>Douglas Rebouças de Almeida, Diretor Executivo da Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos (ANEAA); Ricardo Aparecido Miguel, Presidente da Associação Brasileira das Empresas de Serviços Auxiliares do Transporte Aéreo (ABESATA); Robson Bertolossi, Presidente da Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil (JURCAIB); Victor Rafael Resende Celestino, Consultor Técnico da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR); Tercio Ivan de Barros, Superintendente de Desenvolvimento Aeroportuário da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO); <i>Fábio Faizi Rahnemay Rabbani</i>, Representante do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil e Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária da ANAC.</p>
<p>CEAERO</p> <p>23/08/2016 9h45 Requerimentos nº 005 e 008/2016-CEAERO</p>	<p>Audiência pública interativa para tratar sobre as taxas e tarifas aplicadas para as categorias de Aerodesporto, Escolas de Instrução e Aeroclubes</p>	<p>Representante do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil; <i>Wagner William de Souza Moraes</i>, Superintendente de Padrões Operacionais da Agência Nacional de Aviação Civil; Juan Henrique Pereira Ibañez, Representante do Sindicato Interestadual das Escolas de Ensino da Aviação Civil (SINEAC); José Adriano Castanho Ferreira, Diretor do Sindicato Nacional dos Aeronautas; Paulo Sérgio Maya Barbosa, Representante do Aeroclubes de Porto Nacional (TO)</p>
<p>CEAERO</p> <p>08/09/2016 9h45 Requerimentos nº 006 e 009/2016-CEAERO</p>	<p>Audiência Pública Interativa para tratar sobre o capital estrangeiro nas empresas aéreas brasileiras</p>	<p>José Adriano Castanho Ferreira, Diretor do Sindicato Nacional dos Aeronautas; <i>Ricardo Bisinotto Catanant</i>, Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Representante da Federação Internacional das Associações de Pilotos (IFALPA); Tarcisio Geraldo Gargioni, Vice-Presidente Comercial, Marketing e Cargas da Avianca, Representante da ABEAR; Rogério Teixeira Coimbra, Secretário de Política Regulatória de Aviação Civil da Secretaria de Aviação Civil (SAC), Representante do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil; Sra. Patrícia Xavier, Diretora de Relações Institucionais da Azul Linhas Aéreas Brasileiras, Representante da ABEAR; Alberto Fajerman, Assessor de Relações Institucionais da Gol Linhas Aéreas, Representante da ABEAR; Guilherme Leite Gerente Jurídico da LATAM Airlines Brasil, Representante da Associação Brasileira de Empresas Aéreas (ABEAR).</p>
<p>CEAERO</p> <p>13/09/2016 11h Requerimento nº 002/2016-CEAERO</p>	<p>Audiência Pública Interativa para tratar sobre a situação dos aeródromos, aeroportos e a aviação na Amazônia</p>	<p>Gilberto dos Santos Scheffer, Operador de linha aérea sistemática nos Estados de Rondônia e do Acre e Conselheiro da Associação Brasileira de Táxis Aéreos; Cleiton Sergio de Souza, Operador de táxi-aéreo no Estado do Amazonas; José Renato Heiss, Operador de taxi aéreo no Estado do Pará, região de Belém/Marajó e, Representante do Norte da Associação Brasileira de Táxis Aéreos; Edson Silva, Operador de táxi-aéreo e operador de Linhas Aéreas Sistemáticas na Região de Santarém (PA); Maurício Ferreira Hupaló, Coronel Aviador da Força Aérea Brasileira; <i>Tarik Pereira de Souza</i>, Gerente de Normas, Análise de Auto de Infração e Demandas Externas da ANAC.</p>
<p>CEAERO</p> <p>04/10/2016 10h45 Requerimentos nº 004 e 010/2016-CEAERO</p>	<p>Audiência Pública para tratar sobre a criação de nova categoria para as empresas de transporte aéreo público não regular, os táxis aéreos, bem como sua equiparação aos direitos das empresas de transporte aéreo público regular</p>	<p>Fernando Alberto dos Santos, Superintendente do Sindicato Nacional das Empresas de Táxi-Aéreo (SNETA); Milton Arantes Costa, Presidente da Associação Brasileira de Táxi-Aéreo e Oficinas de Manutenção (ABTAER); Rodrigo Pedro Bom, Diretor do Sindicato Nacional dos Aeronautas (SNA); Antonio Romeiro de Sousa, EMAR Taxi-Aéreo; Dario Rais Lopes, Assessor Especial do Ministro de Estado dos Transportes, Portos e Aviação Civil; <i>Rodrigo Ribeiro Alencar</i>, Superintendente Substituto de Acompanhamento de Serviços Aéreos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC); Gustavo Albrecht, Presidente da Associação Brasileira de Pilotos de Aeronaves Leves (ABUL); Domingos Afonso de Deus, Diretor Executivo da Associação Brasileira de Táxi-Aéreo e Oficinas de Manutenção.</p>
<p>CEAERO</p> <p>18/10/2016 9h45h Requerimento nº 014/2016-CEAERO</p>	<p>Audiência pública para analisar e colher sugestões da sociedade civil relativas aos temas de defesa do consumidor presentes no projeto de Código Brasileiro de Aeronáutica</p>	<p>Sra. Marié Miranda, Presidente da Comissão Nacional de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil Apresentação; Vitor Hugo de Sousa Fernandes, Representante do Sindicato Nacional dos Aeroportuários (SINA); <i>Ricardo Bisinotto Catanant</i>, Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC); Paulo Costa, Diretor da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA Apresentação); Eduardo Sanovicz, Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR).</p>

7.2. Atuação Internacional

Entre as competências legais da ANAC está a atribuição de representar a aviação civil brasileira em convenções, acordos, tratados e atos de transporte aéreo internacional, bem como junto aos organismos internacionais do setor. Na condição de membro fundador e integrante do Grupo I do Conselho da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), o Brasil situa-se entre os dez Estados mais importantes da aviação civil internacional.

Nesse contexto, o país desempenha papel estratégico na definição das normas e padrões técnicos que regem o sistema de aviação civil internacional, garantindo representação nos grupos técnicos e decisórios mais relevantes da OACI. Além disso, o nível de desenvolvimento do setor de aviação civil nacional coloca o Brasil em posição de referência para os Estados da América Latina e Caribe, nos quais existe a expectativa de que o país assumira papel de liderança construtiva e cooperativa na região.

Com o objetivo de mapear a agenda de atuação internacional da Agência, apresentando critérios de priorização das missões e representações internacionais, e uma esti-

mativa de recursos humanos e financeiros dispendidos em missões internacionais, a Diretoria da ANAC aprovou, em dezembro de 2016, o Plano de Atuação Internacional da ANAC para 2017. O objetivo precípua deste instrumento normativo foi conferir maior racionalidade, coerência e objetividade à inserção internacional da ANAC, garantindo, ao mesmo tempo, a adequada capacidade de coordenação interna para elaboração das respostas às demandas provenientes de organismos internacionais e de outras autoridades de aviação civil.

Alinhado com o Plano Estratégico, o Plano de Atuação Internacional define, ainda, as diretrizes de participação de servidores da Agência nas missões internacionais de representação institucional e apresenta eventos internacionais dos quais a Agência participa, detalhando seus objetivos, cronograma de trabalho, histórico de representação, temas abordados e principais decisões. Inserem-se no escopo deste Plano de Atuação Internacional as missões de representação institucional em que os servidores da Agência se pronunciam na qualidade de representantes indicados pelo Estado brasileiro.

7.2.1. Fóruns e Organizações Internacionais

Organização de Aviação Civil Internacional

A OACI é um organismo internacional multilateral vinculado à Organização das Nações Unidas (ONU) e funciona com um fórum mundial para a aviação civil, tendo como objetivos o desenvolvimento da navegação aérea internacional e a organização e progresso do transporte aéreo, de modo a favorecer a segurança, a eficiência, a economia e o desenvolvimento da aviação civil. Constituída por 191 membros e com sede em Montreal, Canadá, a entidade dispõe de corpo técnico específico e instâncias consultivas nas quais atuam as autoridades de aviação civil de seus Estados membros e diversos órgãos interessados, como associações de classe e organizações não governamentais.

Em 2016, durante a 39ª Sessão Ordinária Assembleia da OACI, o Brasil foi o país mais votado para compor o Grupo I do Conselho da OACI, recebendo votos de 167 dos 170 países presentes. O Grupo I do conselho reúne os 11 países mais importantes da aviação civil internacional e inclui, entre outros, França, Estados Unidos, Reino Unido, China e Alemanha. A Delegação do Brasil foi chefiada pelo Diretor-Presidente da ANAC e constituída por representantes do Ministério de Relações Exteriores (MRE), do Departamento de Controle do Espaço Aéreo do Comando da Aeronáutica (DECEA/COMAER) e da Secretaria de Aviação Civil do Ministério de Transportes, Portos e Aviação Civil (SAC/MT).

A eleição do Brasil assegura a continuidade do país no corpo executivo da OACI e preserva a capacidade de influência brasileira nos principais temas da aviação civil internacional. Tendo sido eleito sucessivamente nesse posto, o Brasil dispõe de Delegação Permanente junto ao Conselho, chefiada pelo Ministério das Relações Exteriores.

Durante a Assembleia, os Estados membros passaram em revista as atividades da Organização no último triênio e aprovaram o plano de trabalho para os próximos três anos – 2017 a 2019, nas áreas de segurança operacional, segurança da aviação contra atos de interferência ilícita, facilitação do transporte aéreo, navegação aérea, proteção ambiental, regulação econômica do transporte aéreo, cooperação e assistência técnica.

A ANAC apresentou oito *working papers*, que são documentos de trabalho que apresentam uma análise de determinado assunto e propõem ações que devem ser avaliadas pela

Assembleia e, se aprovadas pelos Estados, se tornam decisões que farão parte do plano de trabalho da Organização. Entre os temas apresentados pelo Brasil destacam-se o documento relativo ao conceito legal de aeronaves não tripuladas (*Remotely-piloted aircraft systems legal definition*) e o *paper* sobre as dificuldades de aplicação do artigo 12 da Convenção de Chicago, que trata da obrigação de cada membro de adotar as medidas necessárias para garantir que as aeronaves que sobrevoem seu território se conformem com as leis e os regulamentos sobre voo no respectivo Estado, em face da ausência de normas procedimentais para condução desse comando (*Common guidelines on article 12 of Chicago Convention enforcement of violations committed by foreign air carriers*) – ambos foram aprovados pela Comissão Legal.

Além desses temas, discutiu-se a necessidade de desenvolvimento de critérios de definição da aplicabilidade do Sistema de Gestão da Segurança Operacional (*Development of criteria for defining the applicability of SMS*); a assistência a vítimas de acidentes aéreos (*Assistance to victims of aviation accidents*); a importância de se rever o Anexo I, sobre proficiência linguística para pilotos e controladores de tráfego aéreo de forma a esclarecer definições sobre habilidades linguísticas e estabelecer melhores práticas de provas de idiomas, a fim de ampliar a segurança da aviação (*The need for revision of Annex 1 language proficiency sarps for pilots and air traffic controllers*); e a proposta de nova iniciativa, baseada no princípio *No Country Left Behind*, para estimular os níveis de implementação efetiva dos Estados que apresentaram baixa medição no USOAP, por meio de promoção de assistência técnica pelos países bem avaliados (*An evaluation of effectiveness of USOAP-CMA*).

Meio Ambiente na Organização de Aviação Civil Internacional

Também durante a 39ª Assembleia, foi aprovada a Resolução A39-03, que define as diretrizes regulatórias para um esquema global de compensação de emissões de carbono (CO₂) para o transporte aéreo internacional. A iniciativa, conhecida como GMBM (*Global Market-Based Measure*), tem por finalidade apoiar o objetivo da OACI de promover o crescimento neutro de CO₂ da aviação civil internacional a partir de 2020.

Segundo a resolução aprovada, o GMBM terá duração de 15 anos e será dividido em duas fases. A primeira fase, que terá caráter voluntário, entrará em vigor em 2021 e se estenderá até 2026. A segunda, de caráter compulsório, será obrigatória para todos os países cuja indústria de transporte aéreo internacional esteja acima do limite mínimo estabelecido (0,5% *Revenue Tonne Kilometres (RTK global)*, índice utilizado pela aviação comercial para medir quantas toneladas de carga paga foram transportadas por quilômetro voado) e funcionará entre 2027 e 2035¹.

O esquema aprovado pelos Estados membros da OACI representa uma iniciativa pioneira nos esforços de combate à mudança do clima, já que se trata do único esquema de compensação de CO₂ válido em âmbito global para uma mesma indústria. Ao longo do processo negociador, inúmeros países, inclusive o Brasil, manifestaram receio quanto à possibilidade de criação de distorções de mercado pelo esquema. Em função disso, acordou-se que a OACI realizaria sessões específicas de revisão dos resultados obtidos a cada três anos a partir de 2022.

Ademais, a ANAC, juntamente com a SAC/MT e o MRE, participou ativamente das discussões de modo a garantir que o esquema gerasse o mínimo de distorções competitivas de mercado, respeitando, ao mesmo tempo, o princípio das responsabilidades comuns porém diferenciadas, fundamental nas negociações sobre mudança do clima, e o princípio da não discriminação, um dos pilares sobre os quais se assenta a OACI. Apesar de o acordo ser voluntário, as rotas que tenham como origem ou destino o Brasil deverão ser incluídas no esquema a partir de 2027.

Saiba Mais

Ainda em 2016, a ANAC e a SAC/MT lançaram a **2ª Edição do Plano de Ação para redução de CO₂ no transporte aéreo**, o qual foi entregue à OACI durante a 22ª Assembleia. O documento abrange dados sobre consumo de combustível e emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) da aviação brasileira até o ano de 2015 e a descrição de ações de mitigação adotadas no país que contribuirão para o desenvolvimento da aviação com menor impacto no meio ambiente. Entre essas medidas, incluem-se melhorias operacionais, dos aeroportos e da gestão do tráfego aéreo, desenvolvimento tecnológico das aeronaves e incentivos ao uso de biocombustíveis para a aviação. O documento está disponível no Portal da ANAC (www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/meio-ambiente/arquivos/PlanodeAo2015_final.pdf).

Demais Fóruns e Organizações Internacionais

Sistema Regional para Cooperação para a Vigilância da Segurança Operacional (SRVSOP)

O SRVSOP é um sistema responsável por proporcionar assistência técnica aos Estados participantes, visando superar os desafios de vigilância da segurança operacional com a prestação de estudos e auxílios à adoção das normas e práticas recomendadas pela OACI.

¹ A divisão em fases do GMBM considera o nível de desenvolvimento da indústria dos países participantes. O acordo prevê uma 'abordagem dinâmica' (*dynamic approach*) para o cálculo das compensações que terão que ser pagas pelas empresas aéreas dos países participantes do esquema. De acordo com essa abordagem, as obrigações de compensações serão inicialmente calculadas a partir do percentual global de crescimento da indústria de transporte aéreo internacional. A partir de 2029, no entanto, as obrigações de compensação serão computadas utilizando-se como indicador, além da taxa global de crescimento da indústria, o percentual de crescimento individual de cada empresa.

Em 2016, a ANAC esteve representada na Junta Geral do Sistema, equivalente ao nível executivo, no qual é avaliado o planejamento das ações a serem executadas pelo Comitê Técnico de Lima. Nos painéis técnicos, a representação é realizada por especialistas indicados pelas diversas áreas de segurança operacional da Agência, que discutem tanto regulamentos harmonizados na região quanto possíveis ações de cooperação técnica.

Grupo Regional de Segurança Operacional Pan-Americano (RASG-PA)

Em 2016, a ANAC representou o Brasil junto ao Grupo Regional de Segurança Operacional Pan-Americano (RASG-PA). Em continuidade às atividades dos anos anteriores, a agenda da ANAC junto àquele Grupo se pautou pela integração dos trabalhos realizados no Brasil, pelo Grupo Brasileiro de Segurança Operacional da Aviação Comercial (BCAST), com as iniciativas desenvolvidas no Grupo Técnico de Segurança Operacional do RASG-PA (PA-RAST) e pelo aprimoramento das instâncias de gestão do RASG-PA, especialmente diante das disposições do Plano Global de Segurança Operacional da OACI (*Global Aviation Safety Plan – GASP*) relacionadas ao Grupo.

A ANAC atua na posição de membro brasileiro no Comitê Executivo do RASG-PA (ESC) e como co-presidente do PA-RAST. Na instância executiva, o ano de 2016 foi marcado por extensos debates sobre os produtos dos trabalhos do RASG-PA que são esperados pela comunidade internacional, bem como sobre a capacidade do Grupo em entregá-los. Esses debates têm origem no papel que Grupos Internacionais como o RASG passaram a ter no GASP vigente, que foi aprovado durante a 2ª Conferência de Alto Nível sobre Segurança Operacional (HLSC/2), realizada em 2015.

Comissão Latino-americana de Aviação Civil (CLAC)

A Comissão Latino-Americana de Aviação Civil foi instituída em dezembro 1973, por ocasião da Segunda Conferência Latino-americana de Autoridades Aeronáuticas, realizada na cidade do México. Atualmente 22 Estados da América Latina e do Caribe são membros da Comissão, que tem por objetivo prover às autoridades de aviação civil da região latino-americana uma estrutura adequada para a cooperação e coordenação das atividades relacionadas à aviação civil. A CLAC possui caráter consultivo, de modo que seus documentos não são automaticamente vinculantes aos Estados.

Além de ocupar atualmente a função de ponto focal da macrotarefa segurança operacional, a ANAC assumiu ainda, junto com a autoridade de aviação civil da Colômbia, a coordenação dos trabalhos do Grupo Permanente de Gestão, responsável por promover a reestruturação interna da Comissão, de modo a torná-la mais eficiente, transparente e orientada a resultados.

7.2.2. Cooperação Técnica Internacional

Em 2016, a ANAC deu continuidade às atividades dos programas de cooperação técnica internacional com os Estados Unidos, com a participação da Agência no **Workshop sobre Segurança Aeroportuária** promovido no âmbito da Parceria em Aviação, em Washington.

Além disso, a ANAC concluiu o projeto “Fortalecimento da Capacidade Institucional da Agência de Aviação Civil de Cabo Verde”, o qual era coordenado pela Agência Brasileira de Cooperação e que tinha como objetivo compartilhar a experiência e a capacidade técnica da ANAC com a autoridade de Cabo Verde.

Por fim, houve o fechamento do Projeto de Cooperação Técnica com a OACI (BRA/801/01), com a recuperação, por meio de negociações de revisões orçamentárias, de mais de US\$ 500 mil do saldo orçamentário ainda existente do projeto.

7.2.3. Negociação de Acordos sobre Serviços Aéreos

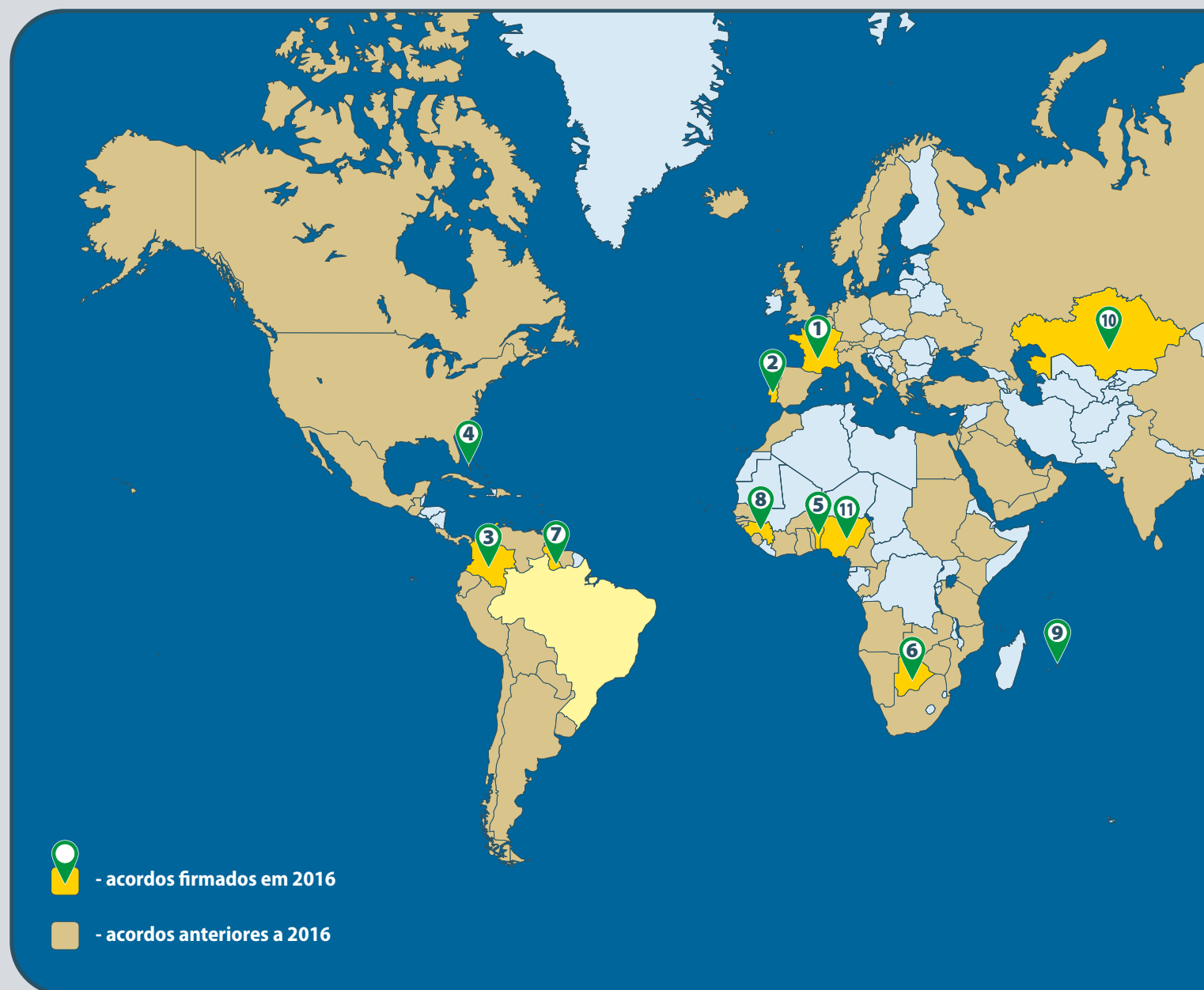
A aviação civil desempenha papel estratégico para o desenvolvimento econômico, principalmente nos setores de comércio internacional e turismo. Seja por meio do transporte de cargas — que viabiliza o escoamento das importações e exportações brasileiras — ou do transporte internacional de passageiros, o modal aéreo é essencial para integrar o País ao contexto internacional. Ao longo dos anos, a ANAC vem negociando acordos com diversos países, com o objetivo de ampliar rotas e frequências internacionais.

Acordos sobre Serviços Aéreos

Os Acordos sobre Serviços Aéreos (ASA) são celebrados entre países para definir as regras de operação aérea entre eles. As negociações podem ocorrer em reuniões de consulta presenciais ou por meio de trocas de correspondência e servem tanto para a celebração de novos acordos quanto para a renegociação de cláusulas de acordos existentes.

No ano de 2016, foram realizadas 18 negociações, sendo que quase a totalidade delas ocorreu durante a oitava edição do Evento de Negociação de Serviços Aéreos (ICAO *Air Services Negotiation Event – ICAN 2016*), que teve como sede a cidade de Nassau, nas Bahamas. O ICAN consiste em uma iniciativa da OACI, cujo objetivo é facilitar aos seus Estados-Membros o procedimento de negociação de acordos de serviços aéreos por meio de um evento que congrega, em um mesmo ambiente de negociações, vários países interessados, permitindo que os Estados participantes conduzam, num curto intervalo de tempo e em um só local, várias negociações com outros países presentes, otimizando, assim, os gastos com deslocamento e tempo útil de seus representantes.

Paralelamente às negociações de acordos, são realizados simpósios e reuniões sobre temas relativos à aviação como um todo, tais como concorrência, salvaguardas, entre outros. Na ocasião, o Brasil alcançou a marca de 103 entendimentos negociados. A seguir, são apresentados os resultados das reuniões realizadas no ano:



1 – Brasil/França: Jun/2016 (correspondência)

Inclusão de rotas Brasil-Polinésia Francesa, capacidade livre, 6ª liberdade do ar, liberdade tarifária e código compartilhado bilateral e com empresas de terceiros países.

2 – Brasil/Portugal: Correspondência

Retirada da limitação de 14 frequências para São Paulo.

3 – Brasil/Colômbia: Nov/2016

Acordada a liberdade tarifária, quadro de rotas aberto, incremento gradual da capacidade para serviços de passageiros e carga, com liberalização total da capacidade a partir de 2021 e a liberação gradual dos direitos de tráfego de 5ª até 2021. Liberado, de imediato, o exercício da 6ª liberdade.



4 – Brasil/Bahamas: Dez/2016 – 8º ICAN - Nassau

Atualização de acordo assinado em 2015 e atualização do entendimento entre as partes.

5 – Brasil/Benin: Dez/2016 – 8º ICAN - Nassau

Inclusão de quadro de rotas aberto, capacidade livre, liberdade tarifária e código compartilhado bilateral e com empresas de terceiros países.

6 – Brasil/Botsuana: Dez/2016 – 8º ICAN - Nassau

Inclusão de quadro de rotas aberto, capacidade livre, direitos de tráfego até a 5ª liberdade, liberdade tarifária e código compartilhado bilateral e com empresas de terceiros países

7 – Brasil/Guyana: Dez/2016 – 8º ICAN - Nassau

Inclusão de quadro de rotas aberto, capacidade livre, direitos de tráfego até a 5ª liberdade, liberdade tarifária e código compartilhado bilateral e com empresas de terceiros países.

8 – Brasil/Guiné: Dez/2016 – 8º ICAN - Nassau

Inclusão de quadro de rotas aberto, liberdade tarifária e código compartilhado bilateral e com empresas de terceiros países. O exercício de direitos de tráfego de 5ª liberdade está sujeito a acordo entre as autoridades aeronáuticas dos dois países.

9 – Brasil/Maurício: Dez/2016 – 8º ICAN - Nassau

Inclusão de quadro de rotas amplo e aberto, livre determinação da capacidade para serviços cargueiros e 14 frequências semanais para serviços mistos, liberdade tarifária e código compartilhado incluindo empresas de terceiros países. O exercício de direitos de tráfego de 5ª liberdade está sujeito a acordo entre as autoridades aeronáuticas dos dois países.

10 – Brasil/Cazaquistão: Dez/2016 – 8º ICAN - Nassau

Em virtude da ocorrência da EXPO-2017 naquele país, a delegação cazaque permitiu 7 frequências semanais às empresas brasileiras interessadas em voos para Astana durante a temporada de verão IATA de 2017.

11 – Brasil/Nigéria: Dez/2016 – 8º ICAN - Nassau

Aumento das frequências negociadas para 14 frequências semanais para serviços mistos e 14 para cargueiros, liberdade tarifária e código compartilhado incluindo empresas de terceiros países.

No ICAN – 2016 foram realizadas ainda reuniões informais, nas quais, apesar de não terem sido concluídos entendimentos, foram encaminhadas negociações para futuros acordos, além da discussão de assuntos de interesse do Brasil e das outras partes envolvidas, tais como Camboja, Nicarágua, Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos da América, Reino Unido, Países Baixos e Singapura.

Saiba Mais
<p>Liberdades do Ar Os acordos de serviços aéreos variam de acordo com o grau de liberdade permitido nas operações entre os países. Essas liberdades são classificadas da seguinte forma:</p>
<p>Primeira liberdade: direito de sobrevoar o território de um Estado estrangeiro.</p>
<p>Segunda liberdade: direito de pousar no território do outro país, sem fins comerciais (pouso técnico).</p>
<p>Terceira liberdade: direito de desembarcar, no território do outro país, tráfego originário do país que designa a empresa aérea.</p>
<p>Quarta liberdade: direito de embarcar, no território do outro país, tráfego destinado ao país que designa a empresa aérea.</p>
<p>Quinta liberdade: direito de embarcar e desembarcar, no outro país, tráfego originado em terceiros países ou destinado a eles, em serviços que começam ou terminam no território do país que designa a empresa aérea.</p>
<p>Sexta liberdade: direito de transportar, via território do país que designa a empresa aérea, tráfego entre dois outros países.</p>
<p>Sétima liberdade: direito de transportar tráfego entre o território do outro país contratante e o território de terceiro país, sem incluir pontos no território do país que designa a empresa aérea.</p>
<p>Oitava liberdade: direito de transportar tráfego entre dois pontos no território do outro país, operando um “trecho doméstico” neste outro país, como parte de um serviço aéreo proveniente do país que designou a empresa, ou destinado a ele. É chamado de direito de Cabotagem.</p>
<p>Nona liberdade: direito de transportar tráfego inteiramente entre dois pontos no território do outro país, operando um voo doméstico neste outro país, sem que o serviço tenha um ponto no território do país que designa a empresa. É a chamada Cabotagem Pura.</p>
<p>Observação: Por força de lei, está salvaguardada a exploração do mercado doméstico brasileiro exclusivamente por empresas nacionais. Neste sentido, não é permitido a empresas estrangeiras a exploração comercial de serviços aéreos entre pontos do território brasileiro (tráfego de cabotagem).</p>

7.3. Transparência, Participação e Atendimento ao Cidadão

Seja por iniciativa da própria instituição ou em resposta a demandas dos cidadãos, a transparência é um importante instrumento de acompanhamento social e de exercício de direitos. Por meio da transparência ativa, independente de requerimento, a Agência busca disponibilizar no Portal da ANAC conteúdos de interesse da sociedade, relatórios, Carta de Serviços, respostas a perguntas frequentes, entre outros.

Além disso, por meio dos canais de contato com o público externo, a Agência responde a demandas específicas de pessoa física ou jurídica, observando os limites expressos na Lei de Acesso à Informação (LAI). A ANAC mantém canais permanentes de atendimento eletrônico e telefônico por meio dos quais profissionais da aviação civil, passageiros e cidadãos podem entrar

em contato com a Agência para o registro de denúncias, reclamações, elogios, dúvidas e sugestões. Os principais canais disponibilizados hoje pela ANAC são:

- Fale com a ANAC (internet e telefone 163)
- Consumidor.gov.br
- Fale com a Ouvidoria
- Central de Atendimento e atendimento presencial na Sede e nos Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURACs)
- Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC

7.3.1. Fale com a ANAC

A página do canal Fale com a ANAC foi reformulada em 2016, de forma a facilitar o acesso do usuário. Disponível por meio do *link* www.anac.gov.br/fale-com-a-anac, o Fale com a ANAC recebe dúvidas, reclamações, sugestões, críticas ou elogios sobre os entes regulados ou fiscalizados pela ANAC, além de servir para tirar dúvidas sobre os serviços prestados pela própria Agência.

Também em 2016, a Agência trocou o seu sistema de gerenciamento de demandas enviadas pelos usuários (do sistema Focus para o Stella) com o objetivo de melhorar a experiência dos utilizadores. As demandas do Fale com a ANAC são encaminhadas via sistema STELLA (ferramenta eletrônica acessível pelo *link* stella.tellussa.com.br/PortalAnac/Telas/login.aspx, que realiza o registro, gera número de protocolo e fornece senha individual). Por meio desse sistema, o usuário pode acompanhar o andamento de sua demanda.

O sistema centraliza o processamento das manifestações possibilitando, a cada área responsável (no âmbito das empresas aéreas e das diversas unidades técnicas da Agência), o acesso ao campo específico de tratamento, no estrito limite de sua competência. Esse acesso é facultado tão-somente a pessoas formalmente designadas e autorizadas, previamente cadastradas como pontos focais no sistema, preservando-se, destarte, o sigilo dos dados e informações.

As manifestações dos usuários também são recebidas por meio do atendimento telefônico direcionado à Central de Atendimento. Cerca de 70% das solicitações feitas por meio deste canal têm seu atendimento finalizado no que se denomina de atendimento de primeiro nível. As demandas que necessitam de tratamento específico de alguma área técnica são registradas no sistema e encaminhadas para providências. O serviço de telefonia 163 dispõe de atendimento em português, inglês e espanhol, possuindo 3 opções de encaminhamento pela Unidade de Resposta Auditável (URA), quais sejam: 1. Atendimento Geral sobre entes regulados e fiscalizados; 2. Informações sobre Licenças e serviços; 3. Ouvidoria.

Cerca de 80% dos registros de manifestações de cidadãos são feitos por meio do *Call Center*, o que torna este canal a principal porta de entrada das manifestações apresentadas pelos usuários. Através do canal "Fale com a ANAC" foram recebidas 160.921 ligações telefônicas em 2016. Dessas, 133.722 foram registradas em sistema para tratamento, representando um aumento de 14% em relação ao ano de 2015.

No que tange às espécies de manifestações registradas pelo sistema, em 2016, 41% tratavam de pedidos de informações, 13% de reclamações, 0,5% tratam de denúncias contra entes regulados e 44% são classificadas como outras demandas.

Figura 35 – Resumo de atendimentos pelo canal "Fale com a ANAC"

Eventos	2015	2016	% Crescimento
<i>Ligações Call Center:</i>			
Total de Ligações Recebidas	141.211	160.921	14%
Total de ligações registradas no sistema	83.799	133.722	60%
<i>Manifestações registradas por tipo:</i>			
Pedidos de informação	46.233	55.342	20%
Reclamações	19.761	18.356	-9%
Denúncias	510	583	14%
Outras	17.295	59.441	343%

Figura 36 – Manifestações registradas no Call Center e Sistema Focus - 2015 e 2016

Descrição	2016	2015	Evolução %
<i>Call Center - Fale com a ANAC</i>			
Ligações Recebidas	160.942	141.211	13,97%
Ligações Abandonadas	2.816	1.600	76,00%
<i>Opções mais acessadas no Call Center</i>			
Ligações sobre Serviços da ANAC	51.982	57.865	-10,17%
Ligações sobre Entes Regulados	78.537	59.270	32,51%
Ligações para a Ouvidoria	6.396	8.597	-25,60%
<i>Sistema Focus - Manifestações registradas</i>			
<i>Descrição das Manifestações recebidas</i>			
Informações Serviços da ANAC	31.138	28.987	7,42%
Sobre Empresas Aéreas	17.613	18.830	-6,46%
Sobre Legislação de Aviação Civil	17.075	14.387	18,68%
Ouvidoria	3.526	3.768	-6,42%
Lei de Acesso à Informação	555	440	26,14%
Demais manifestações	66.671	21.108	215,86%
Total	136.578	87.520	56,05%
% Manifestações concluídas	99,4%	98,3%	1,12%
<i>Formas de entrada de manifestações</i>			
Manifestações registradas pelo Call Center	81.643	63.034	29,52%
Internet	45.032	13.913	223,67%
Atendimento presencial	6.223	6.841	-9,03%
Meio físico (cartas, fax etc.)	3	11	-72,73%
<i>Tipos de manifestações</i>			
Pedidos de Informação	54.722	46.233	18,36%
Reclamações	18.223	19.761	-7,78%
Denúncias contra Entes Regulados	595	510	16,67%
Outras demandas	59.499	17.295	244,02%
<i>Serviços da ANAC mais demandados</i>			
CHT/ Código ANAC	8.773	7.243	21,12%
Sistemas da ANAC	8.565	7.234	18,40%
Banca/ Prova Online	4.182	4.202	-0,48%
Escolas/ Bolsas/ Cursos/ Concursos	1.474	2.177	-32,29%

Passageiros - Assuntos mais recorrentes			
Atendimento	4.020	4.629	-13,16%
Bagagem	3.473	4.449	-21,94%
Bilhete Aéreo	2.420	2.756	-12,19%
Cancelamento de voo	2.714	2.670	1,65%
Atraso de voo	1.428	1.745	-18,17%
Demais assuntos	3.558	2.601	36,79%
Totais por companhia			
TAM	5.553	5.548	0,09%
Gol	4.403	5.184	-15,07%
Azul	3.262	3.087	5,67%
Avianca	1.598	1.680	-4,88%
Demais companhias	2.876	3.351	-14,17%

Fonte: Sistema Focus - ANAC - Data da extração: 26/04/17

7.3.2. Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público, desenvolvido e gerenciado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que permite a solução de conflitos de consumo via internet de forma rápida e desburocratizada.

Em dezembro de 2016, a ANAC assinou um acordo de Cooperação Técnica com a Senacon para adesão a essa plataforma tecnológica, tornando-se a primeira agência reguladora a adotar a ferramenta. O objetivo da parceria é melhorar a mediação entre empresas e passageiros e contribuir para a solução efetiva das reclamações apresentadas contra os serviços de transporte aéreo.

A utilização da plataforma possibilita ao consumidor a comunicação direta com as empresas, que têm o compromisso de receber, analisar e responder as reclamações em até 10 dias, além de permitir o acompanhamento de diversos tipos de informações pelos usuários e o monitoramento, de forma prática e precisa, pela ANAC e Senacon, em âmbito coletivo, dos dados das reclamações formuladas.

7.3.3. Fale com a Ouvidoria

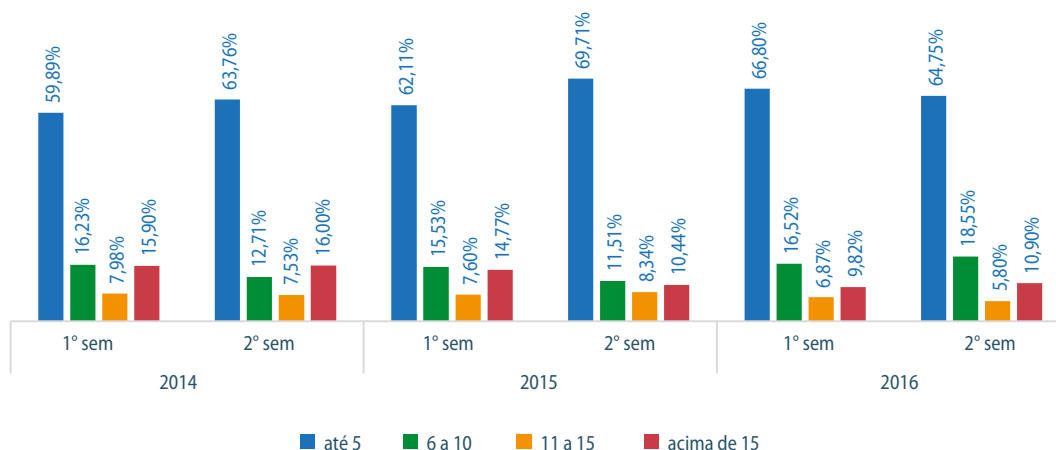
A Ouvidoria da ANAC é responsável pelo atendimento de manifestações sobre a prestação de serviços da ANAC e de seus agentes. Além da interface direta com as áreas técnicas para tratamento das demandas individuais, a Ouvidoria avalia situações frequentes apresentadas pelos usuários nas manifestações a fim de fazer sinalizações aos gestores para melhoria dos processos.

O demandante pode registrar manifesto na Ouvidoria pelo 163, pelo [link stella.tellussa.com.br/PortalAnac/Telas/login.aspx](http://link.stella.tellussa.com.br/PortalAnac/Telas/login.aspx), ou por correspondência para o endereço da sede da ANAC em Brasília. As manifestações recebidas são encaminhadas às áreas técnicas da Agência para análise e emissão de resposta em

até 15 dias úteis, para reclamações e sugestões, e em até 30 dias úteis para denúncias. No primeiro semestre de 2016, esse canal de atendimento recebeu 1.757 manifestações e no segundo semestre do mesmo período, 1.725 manifestações.

O Relatório de Ouvidoria referente ao segundo semestre de 2016 evidencia que mais de 90% das manifestações foram respondidas pelas áreas técnicas dentro do prazo regulamentar, mantendo o prazo médio de resposta ao usuário em 6 dias úteis.

Figura 37 – Percentual de conclusão de demandas de Ouvidoria por faixa de tempo em dias úteis



Além disso, a Ouvidoria da ANAC, com o intuito de implantar mecanismos e de buscar formas que incentivem o exercício da cidadania e participação social nas decisões da Agência, iniciou, em 2016, as seguintes atividades:

- Pesquisa de satisfação sobre os serviços prestados pela ANAC, disponível no Portal da ANAC para todo e qualquer serviço concluído pela Agência a partir do primeiro trimestre de 2016;
- Ampliação da participação em seminários técnicos como forma de estreitar o relacionamento com os regulados;
- Pesquisa sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria.

7.3.4. “e-SIC” - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

A Lei de Acesso a Informação (LAI) criou o “e-SIC” - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão. Esse sistema é gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe solicitações de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Público Federal.

Por meio do sistema, além de registrar a solicitação de informações, é possível acompanhar a observância dos prazos de atendimento, por meio do número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por mensagem eletrônica; articular recursos administrativos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas.

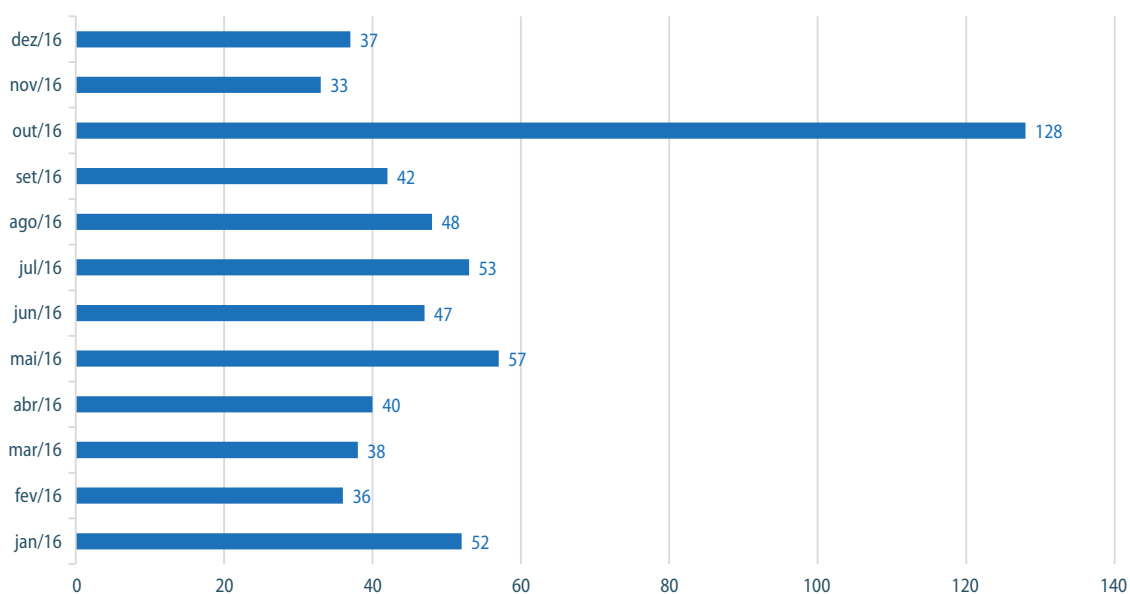
Na ANAC, o pedido de acesso à informação pode ser feito por telefone, pela Central de Atendimento da ANAC, mediante o sistema e-SIC ou presencialmente na Sede da Agência ou nos Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC).

O pedido, independentemente da forma de entrada na Agência, é registrado no Sistema STELLA para tratamento interno e resposta ao cidadão. Após passar por classificação técnica por assunto, é distribuído para a área responsável, no caso de não haver resposta padronizada na base de dados. Cabe observar que

a tramitação administrativa observa os prazos estabelecidos pela LAI, cujos procedimentos foram regulamentados no âmbito da Agência por meio da Instrução Normativa nº 70, de 30 de abril de 2013.

Em 2016, foram registrados 611 pedidos de acesso à informação na ANAC, que foram respondidos em 13 dias em média. Do total de pedidos, 95,47% foram realizados por pessoas físicas e outros 4,53%, por pessoas jurídicas. A Figura abaixo mostra a evolução das manifestações recebidas ao longo de 2016.

Figura 38 – Quantidade de pedidos via LAI registrados mensalmente



Fonte: ANAC

Na sequência, são apresentados o quantitativo de pedidos por tipo de resposta e as justificativas para os pedidos de acesso negados.

Figura 39 – Pedidos por tipo de resposta

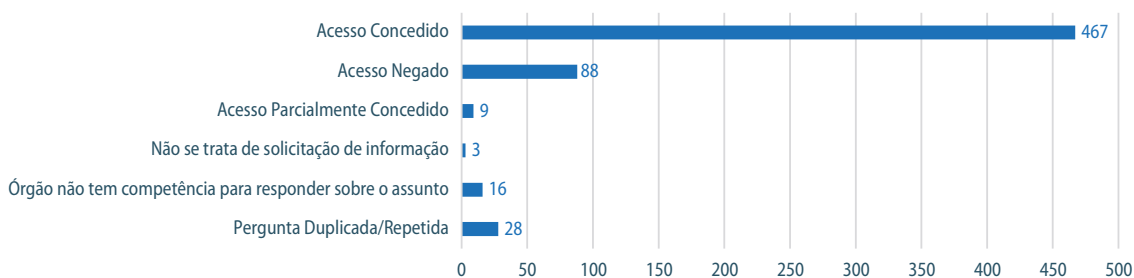


Figura 40 – Razões da negativa de acesso

Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Pedido desproporcional ou desarrazoado	75	85,23%	12,27%
Pedido genérico	3	3,41%	0,49%
Processo decisório em curso	3	3,41%	0,49%
Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011	2	2,27%	0,33%
Pedido exige tratamento adicional de dados	2	2,27%	0,33%
Dados pessoais	2	2,27%	0,33%
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	1	1,14%	0,16%
TOTAL	88	100,00%	14,40%

Fonte: Sistema e-Sic. Data da extração: 26/04/17

7.3.5. Carta de Serviços ao Cidadão

A ANAC disponibiliza aos cidadãos sua Carta de Serviços onde constam as informações sobre os principais serviços oferecidos pela Agência. Por meio da Carta, é possível conhecer detalhes sobre cada um dos serviços prestados pela Agência, tais como público-alvo, prazos, documentos, etapas, requisitos, unidade responsável, taxas, legislação específica e dicas sobre como acessar os serviços.

Em março de 2016, a ANAC publicou a segunda versão do documento com vistas a facilitar a comunicação com seus regulados. O novo documento está estruturado em seis grandes grupos: organização de produção aeronáutica, operadores aéreos, proprietários e organizações de manutenção, operador de aeródromos, pessoal da aviação civil e agentes credenciados, pagamentos e multas e pagamento de GRU.

A Carta de Serviços pode ser acessada via internet por meio do *link* www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao.

Além disso, conforme citado no tópico Fale com a Ouvidoria, a pesquisa de satisfação da Carta de Serviços junto aos usuários dos serviços da ANAC foi estruturada no ano de 2016 e com previsão de ser realizada a partir de janeiro de 2017, com avaliações trimestrais e de forma permanente.

Os dados da pesquisa serão utilizados para tecer apontamentos de melhorias nos processos realizados pelas áreas técnicas da ANAC. Outro termômetro da satisfação dos usuários quanto aos serviços da ANAC são as próprias demandas recebidas. A tabela abaixo relaciona os assuntos mais demandados nos anos de 2015 e 2016:

Figura 41 – Assuntos demandados nos anos de 2015 e 2016 à Ouvidoria

Áreas Técnicas	Ano 2015	Ano 2016	Comparativo
Carteira de Habilitação Técnica	1106	1290	14,26%
Demora na emissão de resposta ao usuário	494	290	-41,29%
Exames Teóricos	344	318	-7,60%
Sistemas informatizados de acesso ao usuário	233	274	14,90%
Licença	199	91	-54,27%
Checagem/Rechecagem	178	228	21,93%

O assunto “Carteira de Habilitação Técnica” teve aumento devido a interrupção do contrato de emissão do documento junto à Casa da Moeda do Brasil e a outros problemas técnicos com o sistema informatizado de acesso pelos aeronautas, que necessita de melhorias. As reclamações sobre exames teóricos diminuíram, pois a área técnica aprimorou o sistema de agendamentos e aperfeiçoou a sistemática de resposta aos alunos quanto às inscrições em tempo adequado e mediante a adoção de estratégias para a melhoria dos processos internos.

Já as demandas acerca da disponibilização de sistemas informatizados, apesar de apresentarem uma redução de 7,6% em relação ao ano anterior, não retratam a totalidade de demandas no quesito específico, vez que há usuários que buscam diretamente o “Fale com a ANAC” para o reporte de problemas e alguns são resolvidos por esse canal.

As demandas relacionadas à obtenção de licença, assim como outros processos de habilitação de piloto, sofreram redução significativa nos últimos anos, pois a ANAC vem implementando melhorias contínuas, reduzindo de forma significativa o tempo de emissão de uma licença.

Por fim, com o objetivo de aferir o grau de satisfação do cidadão com o atendimento prestado, a ANAC recentemente implementou uma ferramenta eletrônica para a realização de pesquisa de satisfação, automaticamente veiculada ao final da ligação com o *Call Center*. Nessa pesquisa, o cidadão responde a duas perguntas simples e objetivas que são retratadas nos gráficos a seguir. Ainda não foram obtidos dados suficientes para construir uma série histórica, contudo seguem nas figuras abaixo os resultados relativos ao mês de dezembro de 2016.

Figura 42 – Pesquisa de grau de satisfação do cidadão com o atendimento
Pergunta 1

Pergunta 1: Sua dúvida ou solicitação foi esclarecida ou resolvida?

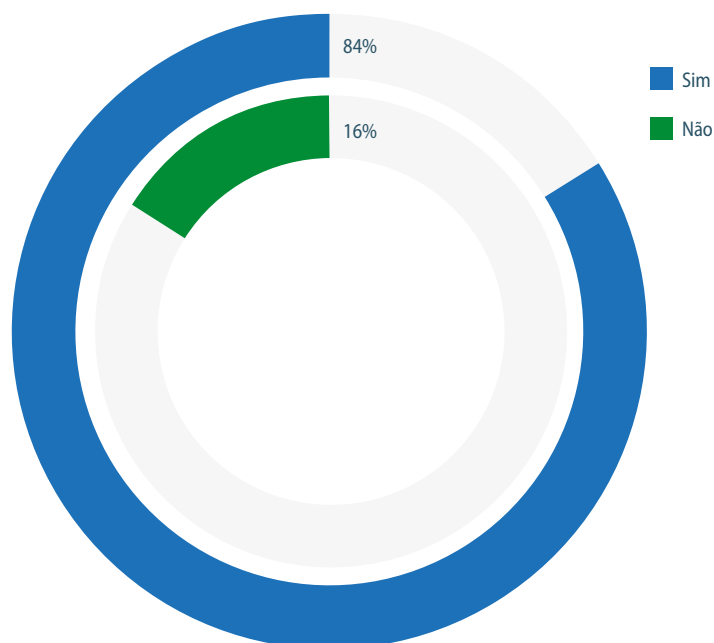
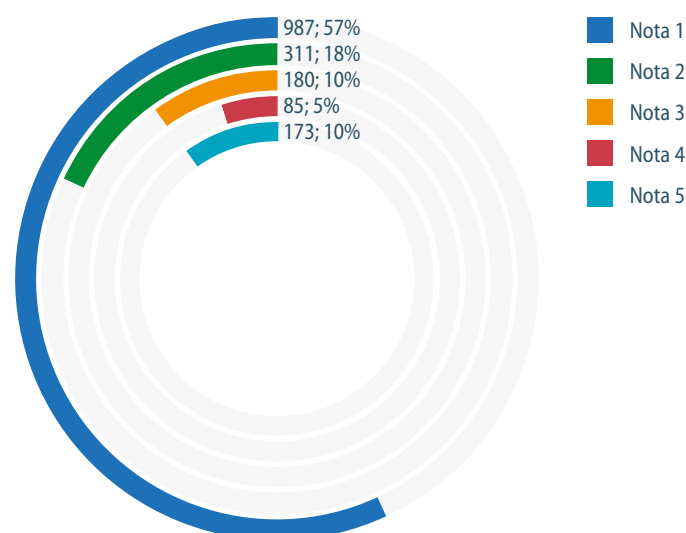


Figura 43 – Pesquisa de grau de satisfação do cidadão com o atendimento
Pergunta 2

Pergunta 2: Numa escala de 1 a 5, onde 1 é totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito, que nota o senhor(a) dá ao profissional que lhe atendeu?



7.3.6. Conselho Consultivo

O Conselho Consultivo é um órgão de assessoramento à Diretoria da ANAC, por meio do qual é estabelecido um espaço direto para a participação institucional da comunidade da aviação civil. O órgão tem por finalidade assessorar a Agência na implementação da política de aviação e dos planos, programas, projetos e atividades dela derivados.

A composição do Conselho Consultivo inclui 18 membros titulares e 18 suplentes de organizações representativas do sistema de aviação civil e da sociedade. Por meio da **Portaria nº 1.838, de 15 de julho de 2016**, o Diretor-Presidente designou os novos integrantes do Conselho, para mandato de 3 anos. Os novos membros representam diversos seguimentos: Empresas de Serviços de Transporte Aéreo; Empresas de Serviços Aéreos Especializados; Usuários de Serviços Aéreos; Exploradores de Serviços de Infraestrutura Aeroportuária; Aviação Geral, Aeroclubes e Aerodesporto; Indústria Aeronáutica e de Manutenção Aeronáutica; Trabalhadores do Setor; Formação e Adestramento de Pessoal Destinado à Aviação Civil; e Empresas Prestadoras de Serviços Auxiliares.

7.3.7. Comunicação

As ações de comunicação da ANAC visam promover a transparência sobre a atuação da Agência e a prestação de contas à sociedade sobre os processos de fiscalização, certificação, normatização e representação institucional que impactam a aviação civil brasileira.

Em março de 2016, em comemoração aos 10 anos da ANAC, foi lançado o novo Portal da ANAC. A plataforma foi desenvolvida em código aberto com soluções de acessibilidade, adotando a Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal, composta das Diretrizes do Identidade Digital do Governo (IDG). A ANAC foi a terceira agência reguladora a adotar o padrão definido pelo Governo federal. Como destaque, o novo portal trouxe a segunda edição da Carta de Serviços da ANAC e deu mais visibilidade às informações sobre participação social (audiências e consultas públicas), aos regulamentos da Agência e às páginas temáticas sobre assuntos de maior relevância para a sociedade.

As reuniões ocorrem trimestralmente e têm como objetivo discutir propostas de aprimoramento regulatório, debater temas de interesse comum dos diversos segmentos representados e elaborar pareceres que auxiliem a Diretoria em suas deliberações, zelando para que o desenvolvimento da aviação civil brasileira ocorra de forma sustentável – ambiental, social, cultural e economicamente.

Em 2016, foi realizada a 30ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo, inaugurando o atual mandato. Na oportunidade, os novos conselheiros foram apresentados e puderam conhecer as principais atividades e projetos da ANAC, em especial, a proposta da nova Agenda Regulatória 2017-2018, que seria encaminhada para aprovação da Diretoria da ANAC em dezembro. Realizou-se ainda, em 2016, a 31ª Reunião do Órgão, em que se discutiram outros temas de interesse da Agência e do setor regulado.

As atas das reuniões do Conselho são públicas e estão disponíveis no Portal da ANAC, por meio do [link www.anac.gov.br/participacao-social/conselho-consultivo](http://www.anac.gov.br/participacao-social/conselho-consultivo).

Idealizado como parte das comemorações pelos 10 anos de criação da ANAC, foi criado também o Prêmio ANAC 10 Anos: Acadêmico e Jornalístico, a fim de valorizar a produção acadêmica e jornalística sobre aviação, com foco na atuação da Agência. O concurso elegeu as melhores monografias e reportagens. Em dezembro de 2016, foram premiados seis trabalhos nas categorias “Acadêmico - Regulação Econômica” e “Acadêmico – Regulação Técnica”, e quatro produções jornalísticas nas categorias de jornalismo “Especializado”, “Impresso”, “Televisão” e “Web”, além de três Menções Honrosas.

Ainda no escopo do 10º aniversário da ANAC, foi editado o livro “ANAC 10 Anos” com objetivo de assegurar o registro da memória da primeira década de funcionamento e de contribuir para disseminar conhecimento acerca da Agência. A publicação foi distribuída aos dirigentes dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como para universidades onde são ministrados cursos ligados à aviação civil, para associações de agentes regulados e outros públicos de interesse. O livro também está disponível no Portal da ANAC na Internet.

Para os períodos dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, foi produzida uma cartilha sobre os direitos e deveres dos passageiros do transporte aéreo. A publicação foi editada em português e inglês, no formato de perguntas e respostas, a fim de facilitar o entendimento dos usuários brasileiros e estrangeiros do transporte aéreo durante e logo após esses eventos. A publicação abordou dúvidas sobre passagens aéreas, *check-in*, documentos para embarque, assistência especial e acesso às salas de embarque, entre outros assuntos. O material foi divulgado nos principais aeroportos do país e também ficou disponível no *site* da ANAC.

Figura 45 – Demais publicações



Figura 44 – Livro ANAC 10 Anos



Disponível em www.anac.gov.br/livroanac10anos.pdf

Por meio de notas e textos voltados à imprensa, a ANAC manteve o compromisso de divulgar informações de interesse à sociedade e de utilidade pública, como a ampla divulgação dos principais normativos da Agência (dentre os quais destacam-se os novos procedimentos de inspeção de embarque, adotados em julho de 2016) a fim de aumentar a segurança no transporte aéreo, as novas condições gerais de transporte aéreo e as regras para concessão de novos aeroportos: Salvador, Fortaleza, Florianópolis e Porto Alegre. Ao longo de 2016, foram divulgados 164 comunicados à mídia e efetuados 2.161 atendimentos às solicitações por informações pela imprensa.

Figura 46 – Atividades de comunicação

Tipo	2016	2015	2014
Notas e <i>Releases</i>	164	111	198
Demandas à Imprensa	2.161	1.949	3.353
Coletivas de Imprensa / Entrevistas	119	79	155
Eventos institucionais realizados	74	96	143
Produtos diagramados	760	444	355
Publicações na internet	1.442	1.580	1.894

Eventos institucionais

Em 2016, a ANAC realizou 74 eventos temáticos, de capacitação e de representação institucional em âmbito nacional, que contaram com a participação de mais de sete mil pessoas. Alguns destaques do ano foram: a Comemoração dos 10 anos de ANAC e diversas audiências públicas sobre normas da Agência. A ANAC também se fez representar nas principais feiras e eventos do setor, como Congresso SINDAG, LABACE - *Latin American Business Aviation Conference & Exhibition e Expo Aero Brasil*. A Agência idealizou e realizou a primeira edição do evento internacional de segurança operacional denominado *Safety Management Summit (SMS) Brazil 2016*, reunindo mais de 200 participantes de diversos órgãos brasileiros e estrangeiros ligados à segurança da aviação civil.

Safety Management Summit – SMS Brazil

A ANAC realiza, anualmente, no dia 7 de dezembro, um evento que reúne empresas aéreas, operadores de aeródromos, indústrias aeronáuticas, profissionais da aviação civil e da imprensa especializada e todos os órgãos públicos que compõem o Sistema de Aviação Civil Brasileiro para conversar e debater sobre segurança operacional.

Os seminários têm como foco o Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC (PSOE-ANAC). Como parte integrante do Programa, os Provedores de Serviço da Aviação CIVIL (PSAC) estão implementando seus Sistemas de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO), cujo objetivo é a eficácia na identificação e resolução das deficiências sistêmicas das organizações que afetam a segurança operacional. O SGSO está consolidado como um padrão em toda aviação mundial, estendendo, inclusive, a gestão da segurança além do ambiente da aviação.

Saiba Mais

Anualmente, as palestras são divulgadas no Portal da ANAC: www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamento-da-seguranca-operacional/safety-management-summit-sms-brazil-2

7.4. Grupos Brasileiros de Segurança Operacional (BAST)

O Programa de Segurança Operacional Específico da Agência Nacional de Aviação Civil (PSOE-ANAC) contempla as diretrizes e os requisitos para orientar a implantação e desenvolvimento de Sistemas de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO), representando o compromisso da ANAC com a busca da melhoria contínua nos níveis de segurança operacional da aviação civil brasileira.

O referido Programa estabelece no art. 75 que “a ANAC deve desenvolver iniciativas, em colaboração com a indústria da aviação civil, para o compartilhamento de dados e informações de segurança operacional”. Essas iniciativas devem ter por objetivo “o aprimoramento dos processos da garantia da segurança operacional”. Assim, surgiram os Grupos Brasileiros de Segurança Operacional (BAST), cujo objetivo principal é envidar esforços, em conjunto com os Provedores de Serviço da Aviação Civil (PSAC) e a comunidade de aviação civil, em prol da segurança operacional da aviação civil no Brasil, equiparando-a ao nível das regiões mais seguras do mundo. No âmbito do BAST, os grupos se organizam da seguinte forma:

- I – Grupo Brasileiro de Segurança Operacional da Aviação Comercial (BCAST)**, cujo objetivo é tratar dos assuntos relacionados às operações com aeronaves de transporte aéreo público que realizam operações domésticas, de bandeira ou suplementares.
- II – Grupo Brasileiro de Segurança Operacional de Helicópteros (BHEST)**, cujo objetivo é tratar dos assuntos relacionados às operações das aeronaves de asas rotativas.
- III – Grupo Brasileiro de Segurança Operacional da Aviação Geral (BGAST)**, cujo objetivo é tratar dos assuntos relacionados às operações das aeronaves de asas fixas da aviação geral e das aeronaves que realizam operações complementares ou por demanda.
- IV – Grupo Brasileiro de Segurança Operacional de Infraestrutura Aeroportuária (BAIST)**, cujo objetivo é tratar dos assuntos relacionados à infraestrutura aeroportuária brasileira.

Saiba Mais

A estrutura organizacional do BAST está definida na [Resolução nº 399, de 12 de dezembro de 2016](#).

Outras informações sobre os Grupos Brasileiros de Segurança Operacional (BAST) podem ser acessadas no [link \[www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamento-da-seguranca-operacional/grupos-de-seguranca-operacional\]\(http://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamento-da-seguranca-operacional/grupos-de-seguranca-operacional\)](http://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamento-da-seguranca-operacional/grupos-de-seguranca-operacional)

7.5. Acompanhamento e Produção de Informações sobre o Setor

O Acompanhamento do Mercado de Transporte Aéreo tem entre seus principais objetivos ampliar o conhecimento da sociedade sobre o desempenho do setor, atender ao programa estatístico da *International Civil Aviation Organization* (ICAO) e da Comissão Latino Americana de Aviação Civil (CLAC), bem como subsidiar a realização de estudos e a tomada de decisões no âmbito da iniciativa privada e da administração pública, tais como: a elaboração de leis; a formulação de políticas públicas; a adoção de medidas regulatórias; o planejamento da oferta de voos; o planejamento de investimentos em infraestrutura aeroportuária e em sistemas de navegação aérea; a promoção da concorrência; a análise de atos de concentração; a investigação de práticas anticompetitivas; a defesa do consumidor; os processos judiciais; as ações civis públicas; os estudos acadêmicos; entre outros.

O acompanhamento consiste, ainda, em avaliar o efeito das decisões e alterações promovidas no ambiente regulatório.

O principal insumo de tal acompanhamento exercido pela ANAC são os dados e documentos periodicamente apresentados pelas empresas brasileiras e estrangeiras que exploram o transporte aéreo público de passageiro, carga e mala postal no Brasil. Tratam-se de dados estatísticos de voos, tarifas aéreas comercializadas,

demonstrações contábeis, frota, pessoal e consumo de combustível que permitem acompanhar o desempenho do setor por meio de indicadores e a evolução da demanda, da oferta, da eficiência operacional, da estrutura de mercado, do preço dos serviços de transporte aéreo público, dos fluxos de caixa, das receitas, custos e despesas, da situação patrimonial, entre outros. Também são utilizados dados socioeconômicos produzidos por inúmeras outras entidades brasileiras e estrangeiras.

Os dados e documentos requeridos pela ANAC são regulamentados por meio de resoluções e portarias, em que se estabelecem a obrigação para os regulados, o modelo de informação, os critérios de apuração e os prazos de apresentação dos dados. Com o objetivo de alcançar o maior grau possível de consistência e tempestividade da informação, os dados são submetidos a procedimentos de fiscalização pela ANAC.

A seguir, são brevemente apresentados os principais produtos divulgados na seção Dados e Estatísticas do Portal da ANAC na internet para livre acesso de qualquer interessado, assim como informações sobre o Programa Estatístico da ICAO. Antes, cabe mencionar que, além dos produtos divulgados, a ANAC atende demandas específicas sobre informações do mercado de transporte aéreo formuladas pelos mais diversos interessados.

Programa Estatístico da ICAO

O Programa Estatístico da ICAO é mantido desde 1947 para a padronização, a coleta, a análise, a melhoria e a disseminação de estatísticas relacionadas à aviação civil. O Brasil remete, por meio da ANAC, os dados requeridos pela ICAO e participa do *Aviation Data and Analysis Panel* (ADAP), que é o painel responsável por debater e tecer recomendações sobre o Programa Estatístico ao *Air Transport Committee* (ATC) daquela organização.

Saiba Mais

Para mais informações sobre o Programa Estatístico da ICAO, acesse a página *Aviation Data*, no objetivo estratégico *Economic Development of Air Transport*: www.icao.int/sustainability/Pages/eap-statistics-programme.aspx

Anuário do Transporte Aéreo

Divulgado anualmente desde 1972, o Anuário do Transporte Aéreo apresenta um panorama do comportamento do mercado aéreo ao longo dos últimos dez anos, com foco no ano anterior à sua divulgação.

Ele contempla um abrangente conjunto de informações provenientes das operações domésticas e internacionais das empresas aéreas brasileiras e estrangeiras que prestam serviços no Brasil, tais como: passageiros e cargas transportados; oferta e demanda; aproveitamento das aeronaves; participação de mercado; frota de aeronaves; pessoal por categoria; aeroportos utilizados; receitas, custos e despesas; resultado líquido do exercício; indicadores de liquidez, rentabilidade, endividamento e situação líquida patrimonial; tarifas aéreas domésticas comercializadas; percentuais de atrasos e cancelamentos de voos; participação dos modais aéreo e rodoviário no transporte interestadual de passageiros em distâncias superiores a 75 km, entre outros.

Saiba Mais

Para mais informações sobre o Anuário do Transporte Aéreo, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet: www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/anuario-do-transporte-aereo

Relatório Demanda e Oferta do Transporte Aéreo – Empresas Brasileiras

O relatório apresenta a evolução da oferta, da demanda, da participação de mercado e da taxa de aproveitamento dos assentos das aeronaves das empresas brasileiras de transporte aéreo público regular e não regular de passageiro, carga e mala postal, em voos domésticos e internacionais. Os dados divulgados são mensais. Além disso, o relatório demonstra a participação dos modais aéreo e rodoviário no transporte interestadual de passageiros em distâncias superiores a 75 km nos últimos anos.

Saiba Mais

Para mais informações sobre o relatório Demanda e Oferta do Transporte Aéreo – Empresas Brasileiras, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet: www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/relatorio-demanda-e-oferta-do-transporte-aereo-empresas-brasileiras

Relatório Tarifas Aéreas Domésticas Comercializadas

Esse relatório traz dados mensais sobre os valores das tarifas aéreas comercializadas (efetivamente vendidas) para o transporte de passageiros em todos os voos regulares domésticos no Brasil. São apresentados os seguintes dados: a evolução do valor médio da tarifa aérea, tanto nominal quanto real (considerando a inflação); a evolução do valor médio do *Yield* Tarifa Aérea, que determina o preço médio cobrado por quilômetro voado, em termos reais e nominais; e a evolução da proporção de assentos comercializados por faixa de preço, entre outros.

Além dos valores nacionais consolidados, as informações sobre as tarifas aéreas domésticas comercializadas são divulgadas no portal da ANAC na internet com detalhamento por unidade da federação e por pares de regiões do Brasil. A série histórica inicia-se em 2002 com dados mensais.

Na mesma página, é possível acessar informações sobre histórico do regime tarifário do transporte aéreo doméstico de passageiros no Brasil, os fatores que afetam a tarifa aérea e a metodologia de acompanhamento da ANAC.

Saiba Mais

Para mais informações sobre o Relatório de Tarifas Aéreas Domésticas Comercializadas, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet: www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/relatorio-de-tarifas-aereas-domesticas

Demonstrações Contábeis de Empresas Aéreas Brasileiras

A Resolução ANAC nº 342/2014, definiu a divulgação, a partir de 1º de janeiro de 2015, no portal da ANAC, das demonstrações contábeis trimestrais e anuais das empresas brasileiras que exploram os serviços de transporte aéreo público regular e não regular, exceto na modalidade táxi-aéreo.

As demonstrações contábeis trimestrais contemplam o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, a Demonstração dos Fluxos de Caixa, as Notas Explicativas e o Relatório de Revisão das Informações Trimestrais apresentadas à ANAC elaborado pelos auditores independentes.

Apenas as empresas de transporte aéreo público regular e não regular de passageiros com participação de mercado relevante estão obrigadas a apresentar à ANAC as suas demonstrações contábeis em periodicidade trimestral.

Já as demonstrações contábeis anuais incluem o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado, a Demonstração dos Fluxos de Caixa, as Notas Explicativas, o Relatório de Administração e o Relatório do Auditor Independente. Essas devem ser apresentadas à ANAC por todas as empresas brasileiras de transporte aéreo público regular e não regular de passageiro, carga e mala postal, exceto táxi-aéreo.

A partir dessas demonstrações é possível analisar a evolução da posição patrimonial, do resultado operacional e dos fluxos de caixa, a composição de receitas, os custos e despesas, os fatores que afetaram o desempenho e as expectativas na visão das empresas aéreas, entre outras informações.

Saiba Mais

Para mais informações sobre as Demonstrações Contábeis das Empresas Aéreas Brasileiras, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet: www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/demonstracoes-contabeis-de-empresas-aereas-brasileiras

Base de Dados Estatísticos do Transporte Aéreo

Trata-se de uma abrangente e detalhada base de dados em sua página na internet, que contempla informações sobre os voos domésticos e internacionais realizados pelas empresas brasileiras e estrangeiras que atuam no país, tais como: quantidade de decolagens; quantidade de passageiros e carga transportada; quilômetros voados; assentos ofertados; entre outras. As informações estão detalhadas por mês, aeroporto de origem/destino e companhia aérea, propiciando a realização de estudos específicos e mais aprofundados sobre a demanda, a oferta, a taxa de aproveitamento dos assentos das aeronaves, a estrutura de mercado etc.

Saiba Mais

Para mais informações sobre a Base de Dados Estatísticos do Transporte Aéreo, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet: www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/base-de-dados-estatisticos-do-transporte-aereo

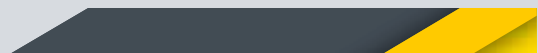
Relatório Transporte Aéreo nos Jogos Olímpicos Rio 2016

O relatório, concluído em dezembro de 2016, foi desenvolvido com vistas a propiciar o conhecimento da sociedade sobre o desempenho do transporte aéreo durante a realização dos Jogos Olímpicos Rio 2016, sob os aspectos da demanda, da oferta e das tarifas aéreas domésticas comercializadas. O Relatório está dividido em duas seções. Na primeira, aborda-se a quantidade de serviço ofertado e demandado, a participação de mercado das principais empresas e a taxa de aproveitamento dos assentos das aeronaves nos voos realizados durante o período do evento, assim como a comparação com o desempenho do setor em relação ao período equivalente do ano anterior e aos últimos doze meses, com detalhamento da movimentação por região de origem e destino.

A segunda seção traz o comportamento do valor das tarifas correspondentes aos serviços de transporte aéreo público doméstico de passageiros, vendidas pelas empresas brasileiras para voos com origem ou destino nas cidades-sede do evento, com detalhamento por região do país e por cidade-sede, contemplando, ainda, um comparativo com outros grandes eventos realizados no Brasil.

Saiba Mais

Para mais informações sobre o relatório Transporte Aéreo nos Jogos Olímpicos Rio 2016: Demanda, Oferta e Tarifas Aéreas, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet: www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/transporte-aereo-nos-jogos-olimpicos-rio-2016-demanda-oferta-e-tarifas-aereas



8. Gestão Interna



8. Gestão Interna

8.1. Gestão Estratégica

No âmbito do Programa de Fortalecimento Institucional (PFI), aprovado por meio da IN nº 66, de 13 de novembro de 2012, a Agência avançou em alguns pontos durante o ano de 2016:

- foi formalizada a criação do Grupo de Desenvolvimento Técnico (GDT), que se reúne semanalmente para acompanhar os principais temas das Superintendências das áreas finalísticas, assim como já era realizado também no Grupo de Desenvolvimento Institucional (GDI), no que tangem os temas das áreas meio. Participam do GDT: SPI, SAR, SPO, SIA, SAS, SRA, ASINT, ASIPAER e SFI;
- foram publicados os indicadores de acompanhamento do desempenho de cada objetivo estratégico, por meio da Portaria nº 98, de 19 de janeiro de 2016;
- foi divulgada a cadeia de valor dos macroprocessos organizacionais;
- avançou-se na identificação e na formalização dos processos de trabalho;
- foi publicada a relação dos projetos prioritários e estratégicos com respectivos patrocinadores e gerentes de projetos, por meio da Portaria nº 99, de 19 de janeiro de 2016;

Essas são apenas algumas iniciativas associadas ao PFI que visam ampliar a capacidade de resposta para demandas de curto prazo, aliada a um planejamento sólido de médio e longo prazos, dotando a instituição de condições para que cumpra seus principais objetivos independentemente do cenário.

8.1.1. Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico é o instrumento no qual a instituição explicita seus objetivos de longo prazo e as ações a serem empreendidas para a consecução desses objetivos. O Plano constitui, portanto, um compromisso firmado pela instituição junto a seus colaboradores e à sociedade. E, para que esse compromisso seja crível, é importante que ambos os grupos tenham participado do seu processo de construção. Os objetivos estão distribuídos entre as 4 (quatro) perspectivas do mapa estratégico, a saber: Sociedade, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento e Recursos Financeiros.

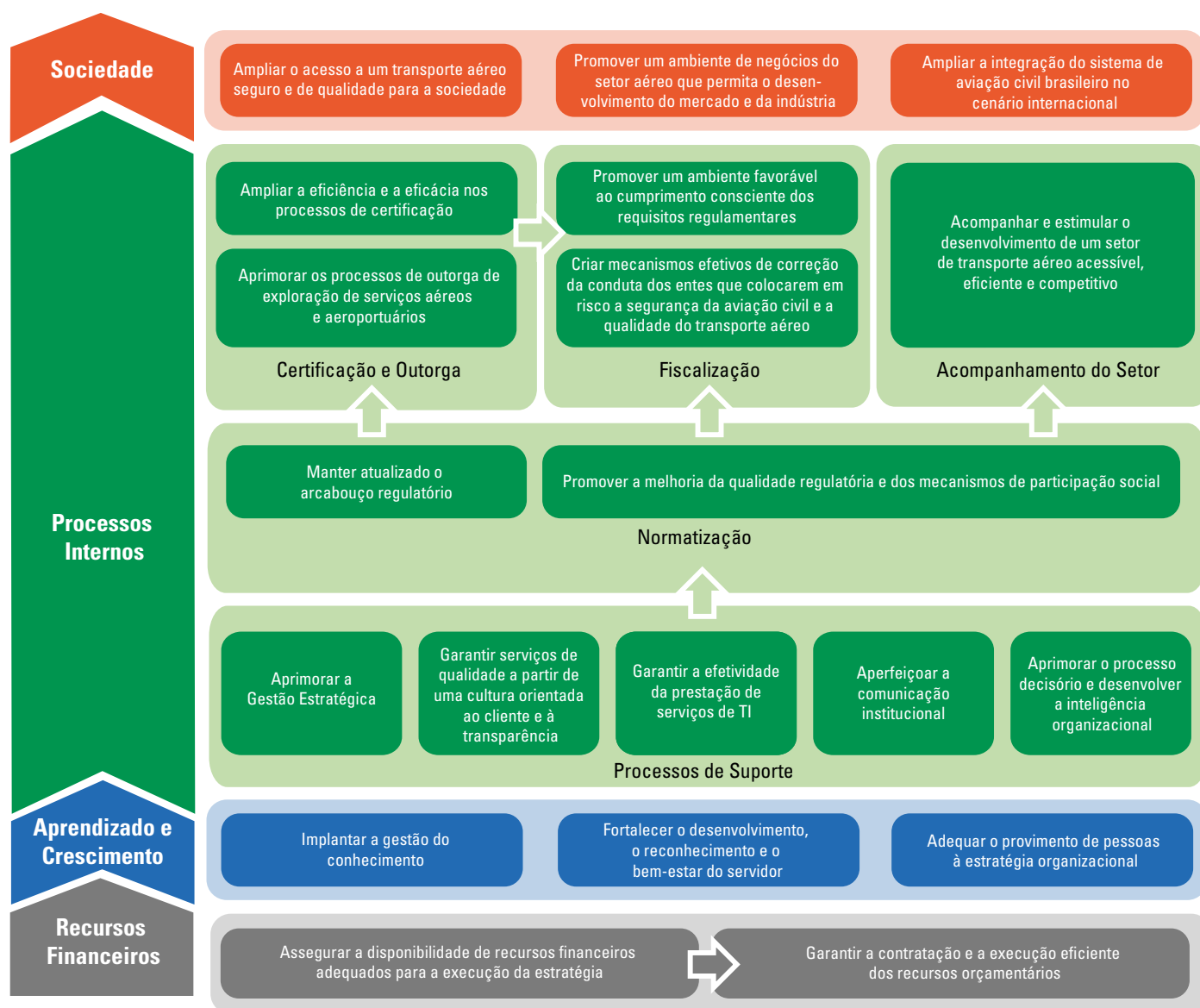


Figura 47 – Mapa Estratégico ANAC 2015-2019

Em 2016, o Plano Estratégico ANAC 2015-2019 entrou no seu segundo ano de execução, com 94% dos objetivos estratégicos associados a projetos que buscam desenvolver produtos ou criar processos alinhados à estratégia da Agência. Das 103 iniciativas estratégicas estabelecidas no Plano Estratégico, 57 estão associadas a pelo menos um projeto.

Com o Plano Estratégico publicado e os objetivos estratégicos traçados, tornou-se necessário medir o alcance dos novos objetivos para que seja possível corrigir possíveis desvios no rumo da execução da estratégia. Em 19 janeiro de 2016, foi publicada a Portaria nº 98 com os Indicadores Estratégicos relativos a cada objetivo definido, a periodicidade de cálculo e a área responsável pela coleta dos dados.

O resultado das ações estratégicas da Agência é acompanhado pelos Diretores e Titulares de unidades organizacionais, bimestralmente, por meio da Reunião de Gestão, conforme Portaria nº 61, de 13 de janeiro de 2016, que instituiu o calendário das reuniões para o ano de 2016. As ações monitoradas incluem as metas de avaliação de desempenho institucional, os projetos prioritários e estratégicos, a Agenda Regulatória, dentre outras. Além disso, os indicadores e resultados são acompanhados também pelo GDT e GDI.

Por fim, o monitoramento da Agenda Regulatória é publicado mensalmente no *site* da Agência para que a sociedade possa acompanhar o desenvolvimento dos estudos e dos atos normativos relacionados aos temas definidos como prioritários no seguinte endereço: www.anac.gov.br/participacao-social/agenda-regulatoria.

Saiba Mais

A versão completa do novo Plano Estratégico 2015-2019, está disponível para consulta em: www2.anac.gov.br/transparencia/Pdf/bps2015/02/Anexol.pdf

A tabela dos indicadores estratégicos pode ser acessada por meio do *link*: intranet.anac.gov.br/fortalecimento_institucional/plano_estrategico/indicadores_de_desempenho.html

A Agenda Regulatória pode ser acessada pelo *link*: www.anac.gov.br/participacao-social/agenda-regulatoria

8.1.2. Plano Plurianual 2016-2019

Para o período de 2016 a 2019, o Plano Plurianual (PPA) destacou, dentro de sua dimensão estratégica, o investimento em infraestrutura como meio para a redução de custos, o aumento da competitividade no mercado internacional, o desenvolvimento, a produtividade e a inclusão social. No PPA, a ANAC é responsável pela gestão do objetivo 0085: “Promover a segurança da aviação civil, ampliando a segurança operacional e a proteção contra atos de interferência ilícita”. A Agência também colabora para o alcance dos seguintes objetivos:

- 0083: “Adequar a capacidade de processamento de aeronaves, passageiros e cargas à demanda existente e futura, por meio de intervenções nas infraestruturas aeroportuárias e medidas de gestão”;
- 0084: “Ampliar a oferta do serviço de transporte aéreo regular de passageiros e cargas por meio de medidas institucionais e incentivos à concorrência”;
- 0086: “Promover o desenvolvimento institucional, regulatório e técnico da aviação civil brasileira”; e
- 0087: “Aprimorar a eficiência e a segurança operacional do setor por meio do desenvolvimento e modernização das operações de navegação aérea e da infraestrutura aeronáutica civil”.

8.1.3. Gestão de Projetos

No bojo do PFI, a gestão de projetos representa um dos principais pilares do modelo de gestão da ANAC, com destaque para o uso de boas práticas internacionais em gerenciamento de projetos. A ANAC conta com um Escritório de Projetos, que possui a responsabilidade pela difusão dessa cultura, o apoio aos gerentes dos projetos e a geração de subsídios à alta administração para a tomada de decisões sobre os projetos que agregam alto valor à estratégia da organização.

Em 2016, o portfólio da Agência experimentou aumento significativo, fechando o ano com 31 projetos, sendo 18 prioritários e 13 estratégicos. O crescimento do número de projetos demonstra o sucesso na implantação da cultura de gerenciamento de projetos na Agência, com a percepção dos executivos de que se trata de um instrumento de gestão eficiente para o alcance dos objetivos preconizados no planejamento estratégico da ANAC.

Em consequência desse crescimento, o Escritório de Projetos buscou implementar mecanismos de Gestão de Portfólio como instrumentos para auxílio à tomada de decisão da Diretoria sobre projetos. Um dos projetos estratégicos em execução, Maturidade em Gestão de Projetos, visa à elevação da maturidade da Agência como um todo na disciplina de gerenciamento de projetos, internalizando as melhores práticas mundialmente aceitas para o tema, de modo a aperfeiçoar a capacidade da organização em alcançar melhores resultados com seus projetos. Dentre aquelas melhores práticas, vale mencionar o estímulo à certificação profissional em gerenciamento de projetos e a criação da Comunidade de Gerenciamento de Projetos da ANAC. Ao final de 2016, a ANAC já havia alcançado o nível 2,73 de maturidade em gestão de projetos, de acordo com a metodologia desenvolvida pelo professor Darci Prado, aposentado pela Universidade Federal de Minas Gerais.

Durante o ano de 2016, quatro projetos prioritários foram concluídos com sucesso, oferecendo contribuições relevantes para o alcance dos objetivos estratégicos da instituição:

ANAC Sem Papel² – Processo Eletrônico - SEI!

Implantou o modelo eletrônico de gestão de processos administrativos no âmbito da ANAC em nível nacional e criou o sistema de petição eletrônico da Agência. A adoção do sistema foi realizada por meio de Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, com objetivo de reduzir despesas com papel, impressão e postagem de documentos, diminuir o espaço físico para arquivo e aumentar a produtividade por meio da tramitação eletrônica de processos. O sistema foi implementado em agosto de 2016 e, em dezembro, a ferramenta de Protocolo Eletrônico foi disponibilizada no Portal da ANAC na internet, possibilitando o petição de documentos de forma digital, sem a necessidade de comparecimento à ANAC, permitindo a assinatura eletrônica de contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com a Agência, além da visualização e do acompanhamento *online* dos processos em que o usuário seja interessado, de forma a aumentar a transparência ao cidadão.

Olimpíadas e Paralimpíadas

Promoveu o aumento de informação dos direitos dos passageiros e a fiscalização dos serviços prestados à sociedade pelos regulados da ANAC,

contribuindo para a segurança da Aviação Civil por meio de atuação intensificada da Agência nos aeroportos das cidades sedes. Durante a Operação, 211 aeronaves foram inspecionadas e o índice médio de pontualidade foi de 95%. Aproximadamente, 500 servidores reforçaram a fiscalização e a orientação aos passageiros em diversos aeroportos.

Organismos internacionais

Institucionalizou a atuação da ANAC junto a organismos internacionais de aviação civil de modo a fortalecer a capacidade da Agência de realizar um acompanhamento crítico e sistemático dos processos normativos internacionais.

Reformulação do Portal da ANAC na Internet

Disponibilizou para os regulados e para a sociedade informações sobre a Agência, de forma mais acessível e adequada às necessidades dos públicos de interesse da Agência. Foi adotada a Identidade Padrão de Comunicação Digital do Governo Federal, destacando-se o acesso no *site* para a participação social, dados e estatísticas do setor e eventos e cursos de capacitação promovidos pela ANAC.

² Projeto Prioritário SEI! - ANAC Sem Papel foi o vencedor do prêmio "Projeto Destaque 2016" da Agência.

8.1.4. Gestão de Processos

Dando continuidade ao trabalho iniciado em 2015, o Escritório de Processos (ESPROC), responsável pela Gestão de Processos da ANAC, vem acompanhando a dinâmica de identificação, mapeamento e formalização dos processos da Agência. Em 2016, algumas Unidades Organizacionais como a Ouvidoria e a Assessoria Parlamentar completaram o mapeamento de seus processos.

Além das ações de identificação, mapeamento, formalização e automação dos processos, vale destacar outras atividades desenvolvidas pelo ESPROC em 2016:

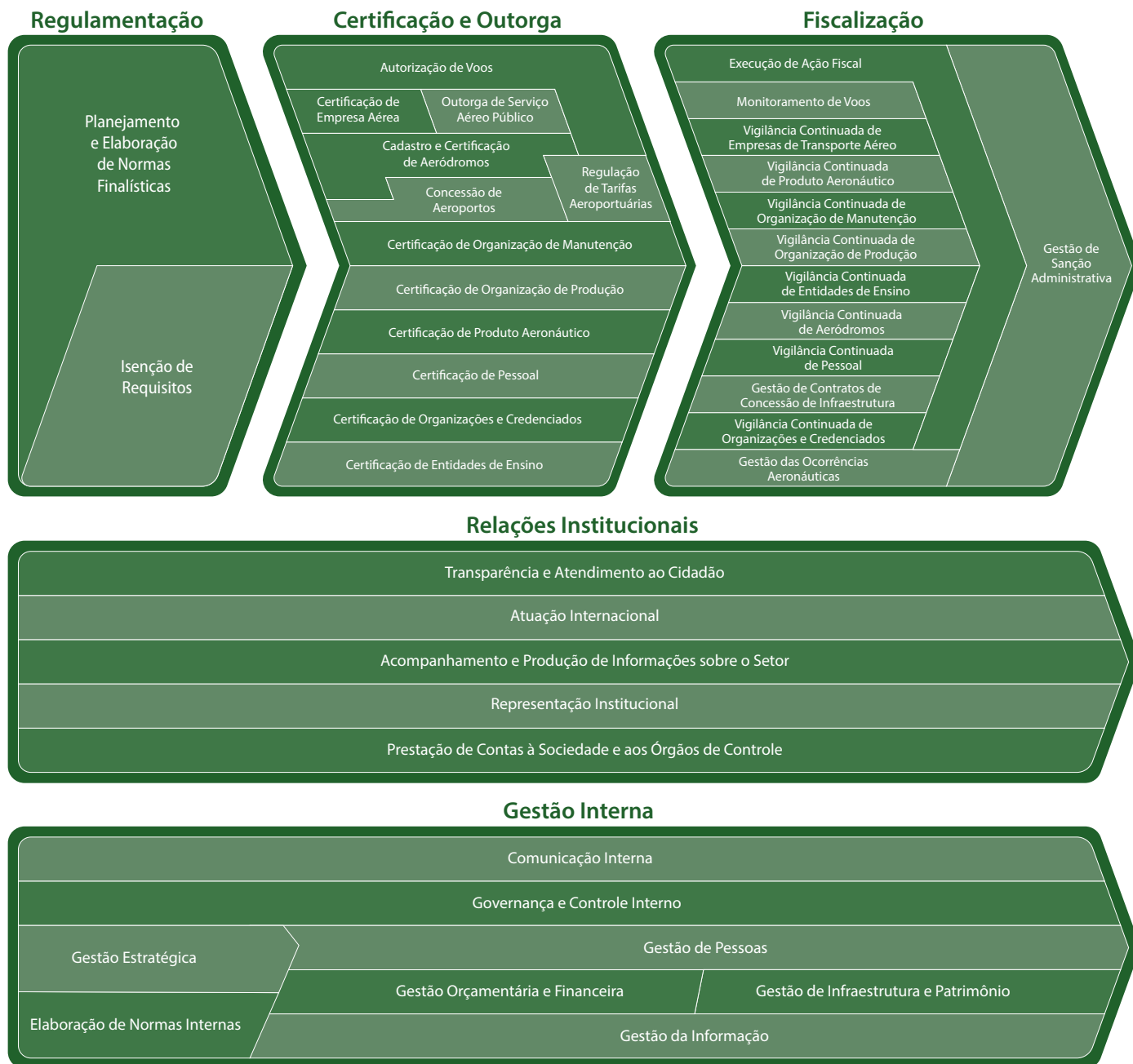
- criação e coordenação de indicadores de desempenho;
- melhoria do processo de outorgas de Táxi-Aéreo, aplicada a metodologia A3;
- estabelecimento, por meio da Portaria nº 2283, de 23 de agosto de 2016, do prazo final para a conclusão do mapeamento em toda Agência: agosto de 2017.

Outra ação relevante desenvolvida pelo ESPROC foi a disponibilização da Cadeia de Valor em todos os setores da Agência. Essa medida tem o intuito de difundir a mentalidade de gestão por processos e sensibilizar os atores responsáveis pelo mapeamento e seus superiores. A Cadeia de Valor comunica o que faz a instituição e proporciona uma visão sistêmica da operação e dos processos e produtos entregues pela Agência — além de auxiliar a tomada de decisão em alto nível. Os macroprocessos são representados na Cadeia de Valor em forma

diagramática, buscando apresentar as relações dos termos definidos no Regimento Interno:

- I – **Regulamentação:** compreende os processos relacionados ao estabelecimento de requisitos a entidades do Sistema de Aviação Civil por meio da elaboração e atualização de atos normativos de competência da ANAC;
- II – **Certificação e Outorga:** compreende os processos relacionados à verificação do atendimento a requisitos estabelecidos em atos normativos para que produto, empresa, processo, serviço ou pessoa possa prestar serviços, executar atividades ou ser operado dentro do Sistema de Aviação Civil;
- III – **Fiscalização:** compreende os processos relacionados à verificação da conformidade de produtos, empresas, processos, serviços ou pessoas que atua de forma lícita ou ilícita dentro do Sistema de Aviação Civil e a respectiva ação da Agência em caso de não conformidade;
- IV – **Relações Institucionais:** compreende os processos de relacionamento da ANAC com entes externos, dentro e fora do Sistema de Aviação Civil, à exceção dos processos já relacionados a outros macroprocessos; e
- V – **Gestão Interna:** compreende processos de suporte ou de gestão cujos clientes são servidores e áreas internas da Agência, de forma a manter ou melhorar processos internos, competências, estrutura e infraestrutura administrativa.

Figura 48 – Cadeia de valor da ANAC



8.2. Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas da Agência está alinhada com o Planejamento Estratégico, atuando principalmente nas dimensões de Aprendizado e Crescimento e de Processos Internos. Para o atingimento das metas propostas, a estrutura e a política de pessoal precisam prover a Agência com força de trabalho adequada. Com essa finalidade, foram estabelecidos objetivos estratégicos relativos ao desenvolvimento, reconhecimento e bem-estar dos servidores.

Quem faz a ANAC - Composição da Força de Trabalho

A força de trabalho da ANAC é composta por colaboradores do quadro ativo permanente que está dividido em três carreiras:

- I – as carreiras que compõem o quadro de pessoal efetivo;
- II – as carreiras oriundas do quadro do Ministério da Ciência e Tecnologia; e
- III – as carreiras que compõem o quadro de pessoal específico.

O quadro de pessoal efetivo é composto por quatro cargos: dois de nível superior, Especialista em Regulação de Aviação Civil e Analista Administrativo, e dois são de nível médio, Técnico em Regulação de Aviação Civil e Técnico Administrativo.

Na carreira de Ciência e Tecnologia (C&T), o quadro de pessoal é composto por três cargos: Tecnologista, Assistente em Ciência e Tecnologia, e Técnico.

O quadro de pessoal específico é composto de dezessete cargos. São eles: Administrador, Agente Administrativo, Agente de Mecanização de Apoio, Agente de Portaria, Agente de Telecomunicação e Eletricidade, Artífice de Artes Gráficas, Assistente Administrativo, Assistente Social, Contador, Datilógrafo, Economista, Engenheiro, Motorista Oficial, Perfurador Digitador, Técnico em Assuntos Educacionais, Técnico de Contabilidade e Telefonista.

A Agência encerrou o ano de 2016 com 1.447 servidores compondo sua força de trabalho. Destes, 1.269 eram servidores de carreira vinculados à ANAC, que ainda tinha 43 servidores cedidos a outros órgãos, totalizando 1312 servidores de carreira. Cabe ressaltar que, em 2016, houve a nomeação de novos Técnicos Administrativos e Técnicos em Regulação de Aviação Civil aprovados no concurso público de 2015.

A tabela a seguir detalha a composição do quadro funcional da Agência por gênero:

Figura 49 – Quadro de servidores por gênero (excluindo cedidos para outros órgãos)

Vínculo	Mulheres	Homens	F (% linha)	M (% linha)	Total
Ativo Permanente (A+B)	297	972	23,4%	76,6%	1.269
Quadro Efetivo (A)	233	915	20,3%	79,7%	1.148
Especialista em Regulação	85	519	14,0%	85,9%	604
Técnico em Regulação	42	219	16,1%	83,9%	261
Analista Administrativo	78	120	39,4%	60,6%	198
Técnico Administrativo	28	57	33,0%	67,0%	85
Quadro Específico e C&T (B)	64	57	52,9%	47,1%	121
Estagiário	90	101	47,2%	52,8%	191
Nomeado em Cargo Comissionado	39	53	42,4%	57,6%	92
Requisitado de Outros Órgãos	15	30	33,3%	66,7%	45
Requisitado	6	22	21,4%	78,6%	28
Exercício Descentralizado da Carreira	7	5	58,3%	41,7%	12
Exercício Provisório	1	0	100,00%	0,00%	1
TOTAL	455	1.183	27,8%	72,2%	1.638

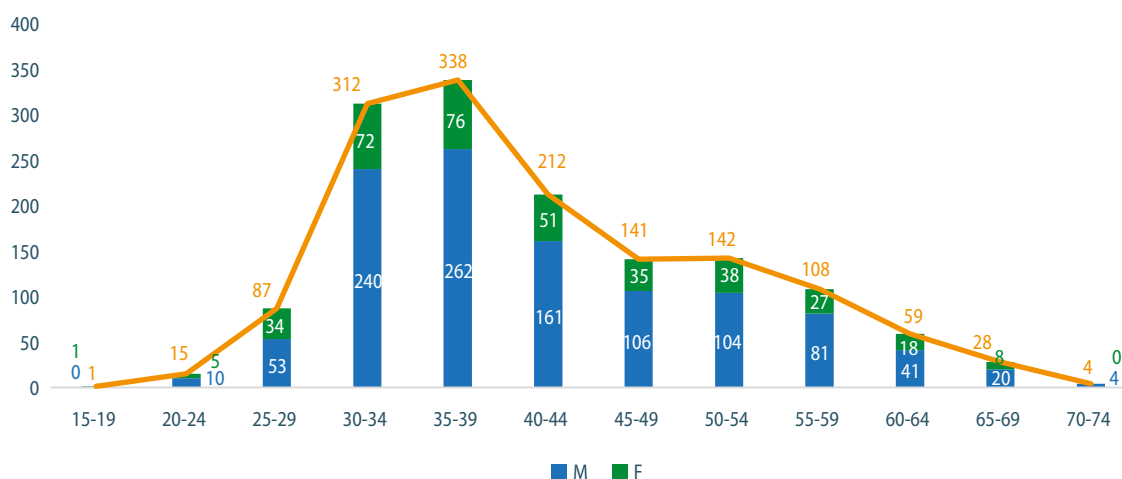
O corpo funcional se destaca por seu nível de escolaridade, conforme pode-se observar na tabela abaixo:

Figura 50 – Nível de escolaridade dos servidores

Escolaridade (excluindo estagiários e cedidos)	Quantidade
Doutorado	6
Mestrado	45
Ensino Superior	1074
Superior Incompleto	20
Ensino Medio	296
Segundo Grau Incompleto	1
Ensino Fundamental	5
TOTAL	1.447

Dados referentes a 02/01/2017.

Figura 51 – Servidores por idade e gênero



Fonte: Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE). Dados referentes a 02/01/2017 (valores sem estagiários e cedidos).

É possível perceber que a ANAC possui um quadro de servidores muito jovem e predominantemente masculino. Quase 52% dos servidores possuem idade até 40 anos, 27,8% são mulheres e 72,2%, homens.

A ANAC conta ainda com um quadro de 585 colaboradores terceirizados, número que sofrerá redução programada para 2017, distribuídos de acordo com os seguintes cargos:

Figura 52 – Composição do quadro de colaboradores terceirizados da ANAC

Cargo	Total
Secretária Executiva	25
Técnico Secretariado	133
Recepcionista *	211
Mensageiro	55
Copeira	7
Garçom	10
Vigilante	64
Auxiliar Técnico – Serviços de Impressão	3
Terceirizados de Tecnologia da Informação	77
Total Geral	585

Fonte: ANAC * Inclusive os recepcionistas dos NURAC

Distribuição da força de trabalho nas áreas técnicas finalísticas, unidades e subunidades

Pouco mais de 75% dos servidores da Agência estão lotados nas áreas finalísticas (Diretorias, SFI, SIA, SAR, SAS, SPO, SRA, ASIPAER, ASJIN) e, aproximadamente 25% dos servidores desempenham suas funções nas áreas meio (SGP, SAF, STI, SPI, OUV, ASCOM, ASPAR, AUD, ASTEC, CRG, PGFPF, ASINT).

Concurso Público

A Agência foi criada com a previsão de 1.755 servidores de carreira, conforme a Lei nº 10.871, de 20 de maio de 2004. Conforme se pode perceber pelos dados apresentados anteriormente, a ANAC ainda apresenta um déficit em seu quadro de pessoal efetivo, em relação ao autorizado em lei (cerca de 35%, ao final de 2016).

Em 2015 o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão autorizou, por meio da Portaria nº 236/2015, a realização de concurso público para suprimento de 150 vagas, distribuídas da seguinte forma:

- 65 vagas – Especialista em Regulação de Aviação Civil;

- 45 vagas – Técnico em Regulação de Aviação Civil;
- 25 vagas – Analista Administrativo; e
- 15 vagas – Técnico Administrativo.

A Escola de Administração Fazendária (ESAF) foi a instituição contratada pela ANAC para a realização do certame. As provas objetivas foram realizadas em março e as provas discursivas em maio de 2016. Os candidatos aprovados dentro do número de vagas para os cargos de Técnico em Regulação de Aviação Civil e Técnico Administrativo foram nomeados pela Portaria nº 3428, de 21 de novembro de 2016. Em novembro de 2016, os candidatos aprovados nos cargos de Especialista participaram do curso de formação na ESAF.

Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)

Em 2014 foi realizado um diagnóstico com o objetivo de conhecer a percepção global dos colaboradores da Agência em relação aos fatores estruturantes de Qualidade de Vida no Trabalho. O resultado desse diagnóstico serviu como subsídio para a construção do conceito, dos princípios e das diretrizes de QVT da ANAC, além do respectivo plano de ação. Em 2 de fevereiro de 2016, foram publicados a Política e o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) da ANAC, por meio da Instrução Normativa nº 93 e da Portaria nº 207. Os normativos têm por objetivo promover o fortalecimento institucional por meio de ações que aprimorem o clima organizacional; implantar ações voltadas para a identificação, redução ou eliminação de fatores geradores de mal-estar no trabalho de maneira a reduzir o risco de evasão do capital humano na Agência; e criar formas de atuação efetiva dos trabalhadores na elaboração e promoção da QVT.

O Programa de Qualidade de Vida no Trabalho prevê ações de execução contínua (anual), como campanhas sociais (de agasalho e de brinquedos e livros infantis) e a comemoração em homenagem ao Dia do Servidor Público Federal. Onze atividades foram concluídas em 2016, entre as quais podem ser destacadas as seguintes: ato que institucionaliza a premiação para o desenvolvimento de práticas de excelência; substituição parcial dos *desktops*; novo modelo da intranet, aperfeiçoando a comunicação interna da Agência; e a realização de processos seletivos para gestores.

Outras ações, ainda não concluídas, são: implantação do sistema de teletrabalho (*home office*); revisão das políticas de mobilidade interna, de ocupação de cargos comissionados e de gestão de desempenho; criação do Banco de Permuta; elaboração da Política de Comunicação Integrada; finalização do inventário digital de competências mapeadas; início da mensuração das lacunas de competências, entre outras.

Política de capacitação e treinamento do pessoal

Para garantir que o corpo técnico pudesse prestar suas atribuições com a qualidade esperada, foi elaborado o Plano Anual de Capacitação (PAC) 2016, no qual ações de capacitação foram propostas visando à formação, ao desenvolvimento e ao aprimoramento contínuo dos servidores da Agência. Nesse Plano estão previstos eventos internos de capacitação, promovidos pela ANAC, eventos *in company*, indicações de instituições de referência na área de aviação civil para a capacitação externa, bem como as referências para a realização de graduação e pós-graduação e os projetos especiais priorizados.

Além disso, para o PAC 2016, foi iniciado um estudo mais aprofundado sobre as funções exercidas por cada cargo da Agência.

O objetivo é desenhar a trilha de aprendizagem dos servidores, permitindo elaborar o planejamento da capacitação que melhor se adequa aos interesses da instituição e às necessidades de cada colaborador. Até o final de 2016 foram publicados oito Programas Específicos de Capacitação da trilha finalística, e 757 servidores localizados em suas respectivas trilhas.

Já em março de 2016, o Centro de Treinamento foi inaugurado em Brasília, localizado ao lado do Terminal 2 do Aeroporto Internacional de Brasília, onde foram realizados 40 eventos desenhados internamente e destinados tanto para o público interno quanto para o externo. Também foi realizado um curso na metodologia TRAINAIR PLUS *Full Member*³, *Training Developers Course* (TDC), no qual foram treinados 13 novos

³ Metodologia desenvolvida pela Organização de Aviação Civil Internacional (OACI) –, a qual certifica e atribui esse selo de qualidade aos centros de treinamento que demonstrarem possuir os requisitos mínimos (de instalação e metodológicos) previstos.

preparadores de curso na metodologia. Vale destacar que o CT contém um auditório, quatro salas de treinamento, sendo dois nos padrões da metodologia TRAINAIR PLUS, uma sala para 50 alunos e um laboratório de informática.

Ademais, em consonância com a Política de Gestão de Pessoas da ANAC e com o Planejamento Estratégico da ANAC para o período de 2015 a 2019, a Agência tem promovido ações de gestão do conhecimento, visando criar, desenvolver, compartilhar e preservar o conhecimento para aumentar a eficiência dos processos e melhorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade. Ainda, com vistas à promoção dos valores “incentivamos a inovação” e “valorizamos as pessoas e a meritocracia”, estabelecidos no Plano Estratégico da Agência, foi realizada uma turma do curso *Design Thinking* para 30 servidores. O *Design Thinking* é uma metodologia para desenvolvimento de projetos e ideias para a inovação, baseada nos valores de empatia, colaboração e experimentação.

Ainda no campo da inovação e da valorização dos servidores, foram realizadas duas edições

do Papo ANACadêmico, iniciativa que busca a valorização dos servidores que realizam estudos, pesquisas e trabalhos acadêmicos sobre temas relacionados à Aviação Civil. As ações também visam à criação de um ambiente mais propício para a troca e o desenvolvimento de novas competências e, com isso, a inovação. Os temas abordados nas edições foram: “Teoria da Regulação” e “A Flexibilização de Requisitos de Serviços de Salvamento e Combate a Incêndio em Aeródromos como Mecanismo de Fomento à Aviação Civil é Possível?”.

No que diz respeito aos sistemas informatizados, destaca-se o avanço do processo de aquisição de sistema integrado de gestão de pessoas. Foi firmada cooperação técnica com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte para adoção do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos (SIGRH). A proposta foi aprovada, em novembro de 2015, e seguiu para a fase de celebração do Termo de Execução Descentralizada (TED), que aconteceu em outubro de 2016. O projeto se encontra em fase de implantação, cuja conclusão está prevista para 2017.

8.3. Gestão Orçamentária e Financeira

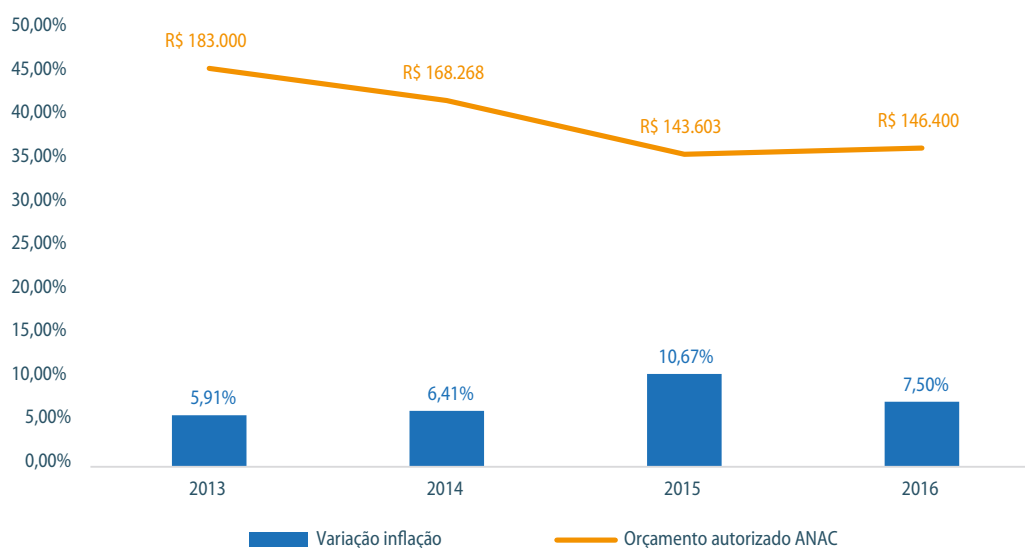
Em 2016, a Lei Orçamentária Anual (LOA), Lei nº 13.255/2016, fixou a despesa orçamentária da ANAC em R\$ 610,1 milhões. Inicialmente, essa despesa é alocada em três grandes categorias:

- **Despesas obrigatórias:** contemplam basicamente os gastos com pessoal ativo e inativo, incluindo benefícios;
- **Despesas discricionárias:** para manutenção da unidade e de sua atividade, bem como para investimentos efetuados durante o exercício; e
- **Reserva de contingência:** rubrica contábil que não é diretamente utilizada. Pode servir para custear alterações orçamentárias extraordinárias e, em grande parte, constitui-se da arrecadação da Agência que, por força de normativo, não foi totalmente utilizada para custear suas despesas.

Inicialmente, a dotação da LOA 2016 para despesas obrigatórias foi de R\$ 324,3 milhões. Contudo, ao longo do ano houve a necessidade de ampliação desta dotação para R\$ 360,8 milhões em virtude de diversos fatores, tais como: reajustes em benefícios como assistência pré-escolar, auxílio-alimentação e assistência de saúde suplementar; ingresso de novos servidores para o quadro efetivo da Agência e pagamento de despesas de exercícios anteriores devidas a servidores.

No que tange às despesas discricionárias, foram alocados R\$ 153,3 milhões na LOA 2016, mas, devido ao cenário de contração fiscal, o orçamento discricionário da Agência foi contingenciado em R\$ 6,9 milhões, totalizando R\$ 146,4 milhões. É importante destacar que, apesar da inflação crescente no país, a parcela discricionária do orçamento da ANAC foi reduzida nos últimos anos em aproximadamente 20% em relação a 2013.

Figura 53 – Orçamento autorizado da ANAC x Inflação



O orçamento discricionário é dividido em investimento (que engloba aquisições de instalações, equipamentos, material permanente e obras) e custeio (que abrange a manutenção e o funcionamento da Agência, bem como as despesas continuadas necessárias ao desenvolvimento de suas atividades de normatização, regulação e fiscalização). Conforme definido na lei orçamentária, R\$ 9,7 milhões do orçamento discricionário da ANAC foram destinados a investimentos e R\$ 136,8 milhões foram alocados em “outras despesas de custeio”.

No exercício de 2016, a execução orçamentária da ANAC – considerando os empenhos em relação ao limite orçamentário total – alcançou o patamar de 97,2% (R\$ 142,3 milhões empenhados em relação aos R\$ 146,4 milhões do limite). Esse resultado representa uma melhora comparado a 2015, quando o desempenho foi de 96,4% (R\$ 138,5 milhões empenhados em relação ao limite de R\$ 143,6 milhões).

Internamente, as despesas discricionárias são classificadas em seis blocos: Manutenção, Suporte & Gestão; Gestão de Pessoas; Tecnologia da Informação; Comunicação; Planejamento & Fomento; e Diárias & Passagens.

O acompanhamento desses blocos é apresentado periodicamente na Reunião de Gestão para Diretores e Superintendentes da Agência. Ao final do ano, a alocação dos recursos por bloco foi a seguinte:

Figura 54 – Orçamento por grupos

Grupos	Executado 2016 (R\$)	Empenhado / Programado (%)
Manutenção, Suporte e Gestão	96.254.730	67,63%
Gestão de Pessoas	9.445.143	6,63%
Tecnologia da Informação	20.418.463	14,34%
Comunicação	1.504.200	1,06%
Planejamento e Fomento	205.313	0,14%
Diárias e Passagens	14.514.889	10,20%
TOTAL	142.342.738	100%

No cenário de restrição orçamentária de 2016, a Agência conseguiu manter ou reduzir o valor de alguns contratos relativos a despesas de funcionamento, negociando com as empresas e prestadores de serviços, observados os limites estabelecidos em lei.

Figura 55 – Despesas de funcionamento

Despesas de Funcionamento	Empenhado ANAC 2015	Empenhado ANAC 2016
I – Apoio Administrativo	37.691,3	41.877,7
II – Locação de Imóveis	35.120,1	32.753,8
III – Locação de Máquinas	-	10,0
IV – Locação de Veículos	3.503,7	3.384,6
V – Locações de Mão-de-Obra	930,0	958,2
VI – Serviços de Consultoria	-	23,4
VII – Serviços de Cópias	1.043,7	988,2
VIII – Serviços de Limpeza	2.771,2	2.772,8
IX – Serviços de Telecomunicações	1.103,8	1.084,4
X – Vigilância Ostensiva	4.633,8	4.664,2
XI – Diárias e Passagens	13.122,3	5.292,7
TOTAL	99.920,0	93.810,1

Portaria MPOG nº 67/2016. Obs.: valores em milhares de reais

O saldo de restos a pagar não processados de exercícios anteriores em 1º de janeiro de 2016 totalizava o valor de R\$ 29.431.560,29 (vinte e nove milhões, quatrocentos e trinta e um mil, quinhentos e sessenta reais e vinte e nove centavos), cuja composição era:

- Despesas discricionárias: R\$ 25,36 milhões (86%);
- Despesas com pessoal: R\$ 4,07 milhões (14%).

Esse montante teve sua execução orçamentária da seguinte forma:

- Pagos durante o exercício de 2016: R\$ 18,3 milhões (62,1%);
- Valor liquidado mas pendente de pagamento: R\$ 25 mil (0,08%);
- Cancelamentos diversos de Restos a Pagar: R\$ 8,9 milhões (30,2%);
- Saldo reinscrito em 2017: R\$ 2,3 milhões (7,7%).

Ao final de 2016, o saldo total pendente de liquidação, R\$ 2,3 milhões, corresponde a serviços ainda não prestados ou que, mesmo tendo sido realizados, não tiveram a emissão de documento fiscal por parte dos contratados. O saldo a liquidar que não foi bloqueado diz respeito às despesas que possuem previsão de liquidação e foram supervisionadas empenho a empenho.

Os cancelamentos diversos de Restos a Pagar, que montam R\$ 8,9 milhões, dizem respeito a um trabalho meticuloso realizado pela Gerência Técnica de Planejamento e Orçamento junto a todos os fiscais de contratos da Agência para levantar os saldos que foram inscritos nos diversos anos anteriores e que, por quaisquer motivos, não seriam mais utilizados.

Do lado dos ingressos orçamentários, as receitas com contribuições arrecadadas

em 2016, já descontadas a Desvinculações de Receitas da União, totalizaram R\$ 161,6 milhões. Esse valor é creditado na Conta Única do Tesouro Nacional.

Além desses recursos, a ANAC é a unidade gestora do Fundo Aeroviário, que foi criado com o objetivo de prover recursos financeiros em projeto, construção, manutenção, operação e na administração de instalações e serviços da infraestrutura aeronáutica. Em 2016, apenas as receitas arrecadadas com multas aplicadas por infrações e com as da Taxa de Fiscalização de Aviação Civil (TFAC) somaram R\$ 86,8 milhões, contabilizadas no Fundo Aeroviário.

Considerando apenas a arrecadação líquida, já deduzidos os recursos ordinários a título de Desvinculação de Receitas da União (DRU), aplicável sobre as receitas com contribuições e taxas, as saídas para pagamentos das despesas do exercício de 2016, com investimentos e outras despesas correntes, apresentaram compatibilidade com a arrecadação, evidenciando um sincronismo do fluxo de caixa entre as receitas arrecadadas e as despesas pagas pela ANAC.

O Quadro a seguir demonstra um aumento de 20,4% da realização de receita em relação à previsão da receita própria orçada para o exercício de 2016. A previsão de receita é calculada a partir da análise de séries históricas de arrecadação, adotando-se o modelo de média móvel.

Figura 56 – Receitas próprias previstas e realizadas do exercício de 2016

Receitas Próprias Previstas e Realizadas no exercício de 2016 (R\$)				
Fonte	Receita	Previsão de Receita (R\$)	Receita Realizada (R\$)	%
174	Multas previstas no Código Brasileiro de Aeronáutica	20.930.213	18.378.562	-12,2%
176	Contribuição para o Ensino Aeroviário	126.431.028	161.644.555	27,9%
250	Serviços de inspeção e fiscalização (Taxa de Fiscalização da Aviação Civil - TFAC)	51.447.108	68.269.988	32,7%
280	Remuneração de Depósitos Bancários	80.009.508	86.640.327	8,3%
	TOTAL	278.817.857	335.582.781	20,4%

Fonte: SIAFI

Destaca-se na arrecadação de receita no exercício financeiro de 2016, a arrecadação de Taxa de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC) (Fonte 250) que são oriundas das atividades de fiscalização, homologação e registro e Multas previstas no Código Brasileiro de Aeronáutica (Fonte 174).

A Portaria Interministerial nº 710, do Ministro de Estado da Fazenda e do Ministro de Estado da Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República, atualizou os valores da TFAC a partir de 11 de setembro de 2015. O índice aplicado foi de 72,84% (setenta e dois inteiros e oitenta e quatro centésimos por cento), correspondente ao índice oficial de inflação (IPCA) de setembro de 2005 – data da publicação da Lei de Criação da ANAC – a junho de 2015. O ajuste no valor de TFAC corrobora o acréscimo de 27,85% na arrecadação de TFAC, ainda que tenha ocorrido a diminuição na quantidade de GRU recolhidas por CPF na ordem de 26,30% e também na quantidade de GRU recolhidas por CNPJ na ordem de 4,47%.

A Contribuição do Ensino Aeroviário (fonte 176) refere-se ao recolhimento do percentual de 2,5% (dois e meio por cento) incidente sobre o total bruto da remuneração paga ou creditada

aos empregados e trabalhadores avulsos, até o limite máximo estabelecido na legislação previdenciária de todas as empresas privadas, públicas, de economia mista e autárquicas, quer federais, estaduais ou municipais, de transporte aéreo regular, não regular, de táxi-aéreo e de serviços aéreos especializados; de telecomunicações aeronáuticas; de implantação, administração, operação e exploração da infraestrutura aeroportuária, e de serviços auxiliares; de fabricação, reparos e manutenção, ou de representação, de aeronaves, suas peças e acessórios, e de equipamentos aeronáuticos.

A arrecadação, a fiscalização, a cobrança e o recolhimento da Contribuição do Ensino Aeroviário são delegados à Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRFB) por força do § 6º do Art. 3º da Lei nº 11.457/2007. A ANAC apenas recebe a informação da RFB quanto ao montante recolhido mensalmente e que será repassado à Agência. Não há nenhuma gestão da arrecadação desse recurso pela Agência. Os valores apresentados acima já estão deduzidos da DRU.

Estima-se que a variação da arrecadação da Contribuição do Ensino Aeroviário nos últimos anos reflete o comportamento da massa salarial no setor de aviação civil.

8.4. Gestão de Tecnologia da Informação

Conforme as melhores práticas relacionadas à gestão de TI, qualquer instituição, pública ou privada, para que possa realizar uma gestão eficiente dos recursos na área de TI, deve possuir um planejamento no qual estejam relacionadas todas as metas da instituição associadas às ações que a área deverá desenvolver. Nesse sentido, desde o biênio 2010/2011 a ANAC adota Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI) como instrumento de planejamento para as ações de TI e em 2016 avançou com a elaboração do Planejamento Estratégico de TI (PETI).

O alinhamento estratégico foi mantido com o processo de transformar a estratégia de negócio da ANAC em estratégia de TI. Essa integração habilita a TI a organizar os seus processos, determinar os investimentos e recursos humanos em TI, orientados, via de regra, pelas estratégias organizacionais. Nesse sentido, o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) e o

Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) foram elaborados em total aderência ao Planejamento Estratégico Institucional (PE 2015-2019), com algumas adequações para fins de alinhamento com algumas especificidades da área de tecnologia de informação e com orientações específicas da Diretoria Colegiada.

O PETI 2016/2019 é composto por um histórico dos recursos humanos de TI da ANAC; Estratégia de Tecnologia da Informação (missão, visão e valores); um diagnóstico situacional da Superintendência de Tecnologia da Informação; o mapa estratégico de TI e objetivos, iniciativas, metas e indicadores de TI. O PETI detalha o objetivo de TI do Planejamento Estratégico Institucional, definindo mais claramente quais metas devem ser alcançadas no final do plano para que o objetivo institucional seja atendido.

Já o PDTI 2016/2017 é composto por princípios e diretrizes; objetivo; inventário de iniciativas estratégicas; critérios de priorização; plano de ações e metas; plano de gestão de pessoas de TI; plano de investimento e custeio; e plano de gestão de riscos. A execução do PDTI alcançou, ao final de 2016, um ritmo de execução de 64% do planejado.

Saiba Mais

O PETI 2016/2019 pode ser acessado pelo *link* [www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/PETI-20162019Verso1.pdf](http://www.anac.gov.br/ acesso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/PETI-20162019Verso1.pdf)

O Plano Diretor de TI – PDTI 2016/2017 pode ser acessado pelo *link* [www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/PDTI20162017Verso11INTERNET.pdf](http://www.anac.gov.br/ acesso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/PDTI20162017Verso11INTERNET.pdf)

Comitê de Tecnologia da Informação

A Instrução Normativa nº 95, de 18 de março de 2016, que alterou dispositivos da Instrução Normativa nº 66, de 13 de novembro de 2012, definiu em seu artigo 3º inciso IV parágrafo 2º que o “Comitê de Superintendências da ANAC exercerá o papel do Comitê de Tecnologia da Informação, conforme normativo específico”.

Na primeira reunião do Comitê de TI em 2016, no dia 1º de junho, foi aprovado o novo Regulamento Interno do Comitê de TI, assim como definida a sua composição. O Comitê de TI é composto pelos Superintendentes da ANAC, que indicam representantes das Superintendências para discutir assuntos específicos, quando necessário. Foram aprovados pelo Comitê:

- Plano Estratégico de TI – PETI 2016-2019;
- Plano Diretor de TI – PDTI 2016-2017;
- Novo Regulamento Interno;
- Revisão do Plano Diretor de TI – exercício de 2016;
- Elaboração de um sistema unificado de Aeródromos;
- Portaria STI – Padrões tecnológicos e Recomendações para as soluções departamentais;
- Aprovação de mudanças nos Projetos previstos no Plano Diretor de TI.

Nas reuniões ordinárias do Comitê de TI também são apresentados os resultados parciais do PDTI e o andamento dos projetos mais importantes, permitindo assim que a ANAC possa acompanhar todas as etapas da execução do plano.

8.5. Controle Interno

A ANAC conta com unidade de Auditoria Interna independente, que tem por missão o aperfeiçoamento do controle interno implantado na ANAC, agregando valor às práticas administrativas, particularmente às relacionadas à gestão de risco e à governança corporativa. No exercício de 2016, foram realizados na Agência seis trabalhos de auditoria, os quais produziram 30 recomendações. Tais recomendações são acompanhadas pela Auditoria Interna e reportadas constantemente à Diretoria nas reuniões de gestão.

Do ponto de vista do controle externo, a ANAC recebeu 37 demandas do Tribunal de Contas da União (TCU) e quatro da Secretaria de Controle Interno da Presidência da República (CISSET/PR), todas atendidas no prazo. O quadro a seguir discrimina essas demandas:

Figura 57 – Demandas do TCU e da CISSET/PR

TCU	Demandas
Auditorias	-
Diligências	7
Comunicações	23
Pedidos de Informações/Requisições	7
CISSET/PR	Demandas
Auditorias	-
Diligências	1
Comunicações	1
Pedidos de Informações/Requisições	2

Fonte: ANAC



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C
Ed. Parque Cidade Corporate - Torre A
CEP 70308-200 - Brasília/DF - Brasil
Fale com a ANAC: 163

www.anac.gov.br