



# 2019

**RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES**









# 2019

**RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES**



## AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

### Diretores em exercício (2019)

Diretor-Presidente: José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

Diretor: Ricardo Fenelon Junior

Diretor: Ricardo Sérgio Maia Bezerra

Diretor: Juliano Alcântara Noman

### Elaboração

Superintendência de Planejamento Institucional (SPI)

### Edição, projeto gráfico-visual e diagramação

Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

### Relatório de Atividades da ANAC 2019 *Online*

Acesse: < <https://www.anac.gov.br/publicacoes/relatorios-de-atividades> >

---

Agência Nacional de Aviação Civil (Brasil)  
A265r 2019 Relatório de Atividades / Agência Nacional de  
Aviação Civil. - Brasília, DF : ANAC, 2020.  
109 p.

Bibliografia.

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

CDD 22 - 352.805

---

## MISSÃO

Garantir a segurança e a excelência da aviação civil

## VISÃO

Ser referência na promoção da segurança e no desenvolvimento da aviação civil.

## VALORES

“**Segurança** é o nosso propósito.”

“Atuamos com **foco no resultado** e no **interesse público**.”

“Trabalhamos com **autonomia** e **competência técnica**”

“Agimos com **integridade, comprometimento** e **transparência**.”

“Valorizamos as **pessoas** e **suas competências**.”

“Incentivamos a **inovação** e a **cooperação no setor de aviação civil**.”

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







# SUMÁRIO

<b>1. A ANAC</b>	<b>13</b>
1.1 Missão, Visão e principais competências	13
1.2 Principais normas direcionadoras da atuação da ANAC	14
1.3 Onde está a ANAC	15
1.3.1 Núcleos Regionais de Aviação Civil	16
1.4 Estrutura organizacional	16
1.4.1 Diretoria Colegiada	17
1.4.2 Unidades Organizacionais	17
1.5 Modelo de Negócios	18
1.5.1 Macroprocessos	18
<b>2. RESULTADOS DO SETOR</b>	<b>21</b>
2.1 Segurança da Aviação Civil	21
2.2 Mercado de Aviação Civil	24
<b>3. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO</b>	<b>28</b>
3.1 Regulamentação	28
3.2 Certificação e Outorga	33
3.3 Fiscalização	46
3.4 Relações Institucionais	51
3.4.1 Atuação Junto ao Congresso Nacional	51
3.4.2 Comunicação	53
3.4.3 Relacionamento com a Sociedade	56
3.4.4 Atuação Internacional	65
3.5 Gestão Interna	71
3.5.1 Gestão Estratégica	71
3.5.2 Gestão Orçamentária e Financeira	77
3.5.3 Gestão de Pessoas	82
3.5.4 Gestão da Tecnologia da Informação	91
<b>ANEXOS E APÊNDICES</b>	<b>100</b>
Anexo I	100
Anexo II	102

## SUMÁRIO EXECUTIVO

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. Nesse sentido, o art. 15, da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, dispõe sobre a necessidade de elaborar este relatório, em consonância com o relatório de gestão, e encaminhar, por escrito, no prazo de até 90 dias após a abertura da sessão legislativa do Congresso Nacional, ao Ministro da Infraestrutura, ao Senado Federal, à Câmara dos Deputados e ao Tribunal de Contas da União, e disponibilizar aos interessados na sede da agência e no respectivo sítio na internet.

Por meio deste relatório serão apresentados as principais iniciativas e os resultados da ANAC ao longo do ano de 2019, quando prevaleceram os avanços no âmbito da promoção do desenvolvimento da aviação civil, do fortalecimento do modelo de concessão aeroportuária, da implementação das ações de desburocratização, bem como da manutenção dos níveis de segurança do setor aéreo.

No tocante ao desenvolvimento do setor, a Agência fortaleceu sua atuação no mercado de aviação civil, o que comprova o forte protagonismo da ANAC em todas as suas áreas de competência. Exemplo disso foi o processo de redistribuição dos slots, motivado pela suspensão das operações de uma empresa aérea brasileira que, até 2018, possuía cerca de 13% de participação de mercado. Naquele momento, via-se um risco direto à competitividade do setor, com a concentração da oferta em poucas empresas líderes da aviação comercial brasileira. Diante do desafio, a ANAC rapidamente adotou providências no intuito de adaptar as regras e realocar equilibradamente a oferta de voos nos maiores sítios aeroportuários do país, mantendo seu compromisso de se alinhar à política econômica nacional de apoio e incentivo à competitividade da aviação nacional.

Ainda na seara econômica, destaca-se a publicação da Lei nº 13.842, de 17 de junho de 2019, que alterou o Código Brasileiro de Aeronáutica, permitindo que as empresas de aviação nacionais tenham participação ilimitada de capital estrangeiro. A ANAC sempre defendeu essa iniciativa junto ao Congresso Nacional, por acreditar no seu potencial de estimular o investimento estrangeiro em empresas aéreas brasileiras e possibilitar a ampliação da malha aérea frente à vasta extensão territorial do país. Com efeito, em 2019 a ANAC emitiu a primeira concessão para constituição de empresa aérea com capital 100% internacional no país.

Também alinhada às diretrizes governamentais, teve-se a continuidade das operações de concessão de aeroportos, cujo objetivo é atrair investimentos para ampliar e aperfeiçoar a infraestrutura aeroportuária brasileira. Nesse contexto, em março de 2019, foi realizado o leilão da 5ª rodada de concessões de aeroportos. Em modelagem inédita, foram concedidos simultaneamente 12 aeroportos, divididos em três blocos (Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste) que, juntos, correspondem a 9,5% do mercado doméstico brasileiro e movimentam quase 20 milhões de passageiros por ano. Nesse cenário, a ANAC assume o relevante papel de gerir e fiscalizar os contratos firmados, a fim de garantir o cumprimento dos níveis de qualidade dos serviços determinados para esses aeroportos, conciliado à expansão da demanda do setor aéreo.

No tocante à simplificação de processos, cumpre destacar a publicação da Resolução nº 526, de 6 de agosto de 2019, que estabeleceu uma nova base conceitual dos serviços aéreos e incluiu novos modelos de operações, proporcionando um ambiente regulatório mais flexível. As mudanças buscaram viabilizar a racionalização e a simplificação no processo de certificação de Operadores de Transporte Aéreo Público, a partir da implementação de técnicas regulatórias mais modernas e eficientes.

No que tange à segurança da aviação, cerne da atuação desta Agência, destaca-se a continuidade do Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC – PSOE ANAC, instituído com o objetivo de aperfeiçoar a estrutura e os processos institucionais voltados direta ou indiretamente à segurança operacional. Ressalta-se que o PSOE-ANAC será desenvolvido ao longo de cinco anos, com conclusão prevista para 2022, e nele estão previstos projetos relacionados ao gerenciamento de riscos, à garantia e à promoção da segurança operacional, à implementação do Plano de Supervisão da Segurança Operacional (PSSO), entre outros. Ademais, importa ressaltar que em 2019 completamos oito anos consecutivos sem acidente com fatalidade na aviação regular.

Por fim, também é válido destacar os esforços da gestão interna. Em 2019, a ANAC elaborou o seu novo Plano Estratégico, para o período de 2020 a 2026, com ampla participação dos servidores, colaboradores e representantes do setor. Alinhado às políticas do governo, esse instrumento contempla os objetivos e indicadores estratégicos para os próximos anos e reflete os nossos principais desafios na busca de uma aviação civil segura, moderna e em harmonia com os padrões internacionais.

Diante do exposto, apresentamos o nosso relatório de atividades referente ao exercício de 2019, documento que evidencia as realizações, esforços e avanços alcançados por esta Agência e a aviação civil brasileira no referido ano. O presente Relatório está estruturado da seguinte forma:

Parte I – A ANAC: apresenta o perfil institucional da Agência, com informações sobre suas competências, identidade estratégica, estrutura organizacional, modelo de negócios, entre outras;

Parte II – Resultados do Setor: exhibe os principais resultados do setor de aviação civil;

Parte III – Resultados e Desempenho da Gestão: evidencia os principais projetos, realizações e resultados alcançados por macroprocesso da ANAC; e

Parte IV – Anexos e Apêndices.



# 1












A ANAC

# 1. A ANAC

## 1.1 Missão, Visão e principais competências

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) é uma autarquia especial, caracterizada por independência administrativa, autonomia financeira, ausência de subordinação hierárquica e mandato fixo de seus dirigentes, que atuam em regime de colegiado.

Vinculada ao Ministério da Infraestrutura, possui atribuições afetas à regulação e à fiscalização das atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária. Dentre as competências da Agência, destacam-se:

	Negociar os acordos e tratados sobre transporte aéreo internacional		Autorizar, regular e fiscalizar atividades de aeroclubes e escolas e cursos de aviação civil
	Emitir regras sobre segurança aérea aeroportuária e a bordo de aeronaves civis		Administrar o Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB)
	Conceder, permitir ou autorizar a exploração de serviços aéreos e de infraestrutura aeroportuária		Emitir certificados de aeronavegabilidade, atestando aeronaves, produtos e processos aeronáuticos e oficinas de manutenção
	Estabelecer o regime tarifário da exploração da infraestrutura aeroportuária		Homologar, registrar e cadastrar os aeródromos
	Fiscalizar serviços aéreos e aeronaves civis		Reprimir infrações às normas do setor, inclusive quanto aos direitos dos usuários, aplicando as sanções cabíveis
	Certificar e emitir as licenças e habilitações dos profissionais da aviação civil		

Para o período de 2015 a 2019, a ANAC estabeleceu como missão **“Garantir a todos os brasileiros a segurança e a excelência da aviação civil”** e como visão de futuro **“Ser uma autoridade de referência internacional na promoção da segurança e do desenvolvimento da aviação civil”**.

Em 2019, aproveitando o processo de elaboração do novo Plano Estratégico, para o horizonte de 2020 a 2026, a ANAC aperfeiçoou a sua identidade estratégica, composta pela Missão, Visão e Valores, conforme a figura a seguir:

<p><b>MISSÃO</b></p> <p><i>É a razão de existir da Agência.</i></p> <p>Garantir a segurança e a excelência da aviação civil.</p>	<p><b>VISÃO</b></p> <p><i>Representa onde a ANAC deseja chegar.</i></p> <p>Ser referência na promoção da segurança e no desenvolvimento da aviação civil.</p>
<p><b>VALORES</b></p> <p><i>Expressam a forma como a ANAC pretende ser reconhecida por seus diferentes públicos. Os valores refletem também o que se espera da conduta dos servidores e colaboradores da Agência.</i></p> <p>“Segurança é o nosso propósito.”</p> <p>“Atuamos com <b>foco no resultado</b> e no <b>interesse público</b>.”</p> <p>“Trabalhamos com <b>autonomia</b> e <b>competência técnica</b>”</p> <p>“Agimos com <b>integridade, comprometimento</b> e <b>transparência</b>.”</p> <p>“Valorizamos as <b>pessoas</b> e <b>suas competências</b>.”</p> <p>“Incentivamos a <b>inovação</b> e a <b>cooperação no setor de aviação civil</b>.”</p> <p>“Temos <b>orgulho</b> de trabalhar na ANAC.”</p>	

Figura 1 – Identidade Estratégica da ANAC.

Essa identidade estratégica demonstra a finalidade precípua desta Agência, qual seja a de promover a segurança da aviação civil brasileira.

O Plano Estratégico ANAC 2020 – 2026 pode ser consultado através do seguinte endereço eletrônico: <https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/planejamento-estrategico>.

## 1.2 Principais normas direcionadoras da atuação da ANAC

Criada pela Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, a ANAC começou a atuar em 20 de março de 2006, a partir da publicação do Decreto nº 5.731, de 2006, substituindo o extinto Departamento de Aviação Civil (DAC) como autoridade de aviação civil e órgão regulador do transporte aéreo no país. Essas são, portanto, as duas principais normas que definem o limite de atuação da ANAC, pois dispõem sobre assuntos como competências e estrutura organizacional.

Outro instrumento legal de extrema relevância para a atuação desta Agência é a Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, conhecida como a Lei Geral das Agências Reguladoras, que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras.

Por fim, em âmbito interno, tem-se o Regimento Interno, disciplinado pela Resolução ANAC nº 381, de 14 de junho de 2016.

### SAIBA MAIS:

Criação da ANAC: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Lei/L11182.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Lei/L11182.htm)

Decreto de instalação: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5731.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5731.htm)

Lei Geral das Agências Reguladoras: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm)

Regimento Interno da ANAC: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-381-14-06-2016-1>



### 1.3 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 14 Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC) em diversas cidades brasileiras.

Veja a localização de cada uma das unidades no mapa a seguir:



Figura 2 – Localização dos escritórios da ANAC no Brasil.

Principais Endereços	
<b>SEDE:</b>	Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C Ed. Parque Cidade Corporate - Torre A (1º ao 7º andar) Brasília - DF - CEP: 70.308-200
<b>Representação Regional do Rio de Janeiro:</b>	Avenida Presidente Vargas, 850 - Centro Rio de Janeiro - RJ - CEP 20.071/001 Telefone Geral: (21)3501-5000/5985 (Recepção)
<b>Representação Regional de São Paulo e São José dos Campos:</b>	
<b>São Paulo:</b>	Rua Renascença 112, Vila Congonhas - São Paulo/SP - CEP 04612-010
<b>São José dos Campos:</b>	Rua Laurent Martins 209 - Jardim Esplanada, São José dos Campos (SP), CEP: 12242-431 Tel.: (12) 3203-6600 / Fax.: (12) 3203-6801

### 1.3.1 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 como a prestação de serviços a aeronautas e proprietários de aeronaves, agendamento e realização de provas, inspeções em oficinas e 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).

Os Núcleos também são responsáveis pela fiscalização da prestação dos serviços aéreos oferecidos aos passageiros pelas empresas e de requisitos de segurança nos aeroportos (tais como pórticos de raio-x, cercas, pistas, dentre outros).

Em 2019, a ANAC contava com 14 NURACs, localizados em Belém (PA), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Campinas (SP), Campo Grande (MS), Curitiba (PR), Fortaleza (CE), Manaus (AM), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA), São Paulo (SP) e Vitória (ES).

Por fim, cumpre mencionar que a ANAC implementou dispositivos de autoatendimento em aeroportos brasileiros, com o objetivo de aprimorar e otimizar o atendimento dos usuários. Essa iniciativa possibilitou a ampliação do atendimento e o fortalecimento da padronização e a modernização do modelo de relacionamento da ANAC com a sociedade, alinhando-a aos padrões de economicidade e efetividade.

### 1.4 Estrutura organizacional

A estrutura organizacional da ANAC é composta pelos seguintes tipos de órgãos: Diretoria, Órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria, Órgãos específicos (Superintendências) e Órgãos Colegiados (Conselho Consultivo e Plenário), dispostos hierarquicamente conforme o organograma abaixo:

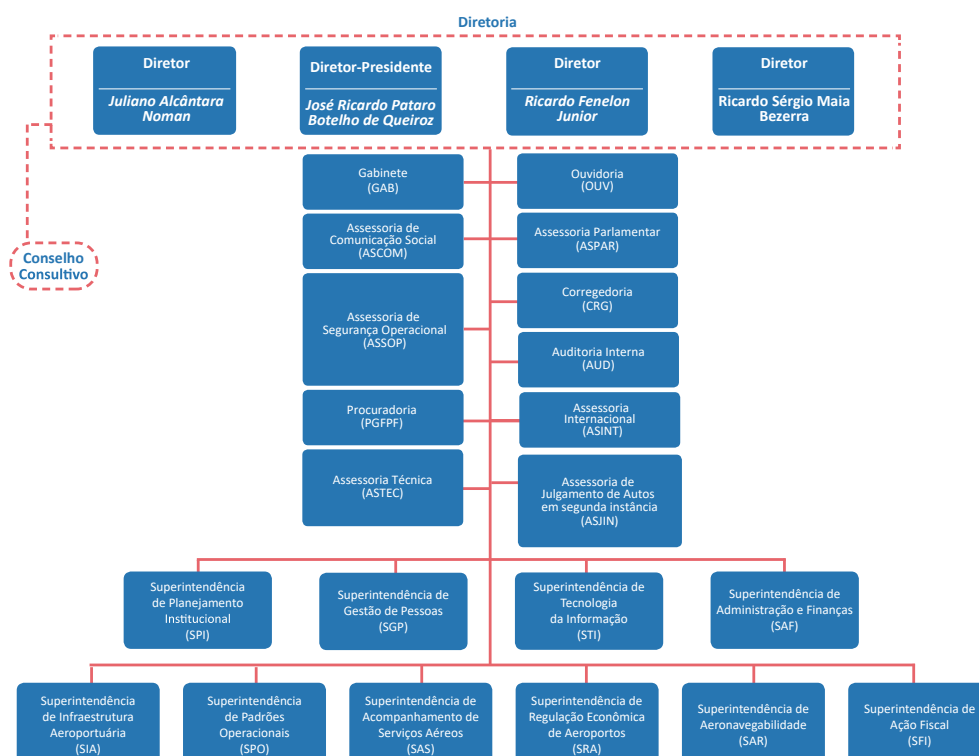


Figura 3 – Estrutura Organizacional da ANAC.

### 1.4.1 Diretoria Colegiada

A Diretoria Colegiada é o órgão de deliberação máxima da Agência. É composta por 1 (um) Diretor-Presidente e 4 (quatro) Diretores, que decidem por maioria absoluta de votos, cabendo ao Diretor-Presidente, além do voto ordinário, o voto de qualidade.

O Anexo à Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016 (Regimento Interno da ANAC), define em seu art. 9º que compete à Diretoria, em regime de colegiado, analisar, discutir e decidir, em instância administrativa final, as matérias de competência da Agência. Além disso, nesse artigo são listadas todas as suas competências.

Em relação ao processo de escolha dos dirigentes e às exigências quanto ao perfil, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, que criou a ANAC, determina em seu art. 12 que “Os membros da Diretoria Colegiada serão nomeados pelo Presidente da República, após aprovação pelo Senado Federal, nos termos da alínea “f” do inciso III do art. 52 da Constituição Federal, observado o disposto na Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000”.

Merece destaque ainda o caput do art. 14, que trata das hipóteses de perda de mandato dos dirigentes: “os diretores somente perderão o mandato em virtude de renúncia, de condenação judicial transitada em julgado, ou de pena demissória decorrente de processo administrativo disciplinar”. Ainda de acordo com esse dispositivo legal, o referido processo administrativo disciplinar deve ser instaurado pelo Ministro de Estado da Infraestrutura e conduzido por comissão especial constituída por servidores públicos estáveis (art. 14, §2º).

#### SAIBA MAIS

Conheça o perfil dos Diretores no Portal da ANAC

[http://www.anac.gov.br/A\\_Anac/institucional/quem-e-quem](http://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/quem-e-quem)

Acesse também a Galeria dos Diretores que já atuaram na Agência:

[http://www.anac.gov.br/A\\_Anac/institucional/galeria-dos-diretores](http://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/galeria-dos-diretores)

### 1.4.2 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 2. Dentre os órgãos de assessoramento, tem-se dois colegiados: o Conselho Consultivo, composto por representantes de diversos segmentos da aviação civil brasileira, e o Plenário, a quem compete apreciar as matérias relacionadas com a aviação civil internacional que subsidiarão as decisões da Diretoria.

#### 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.

## 1.5 Modelo de Negócios

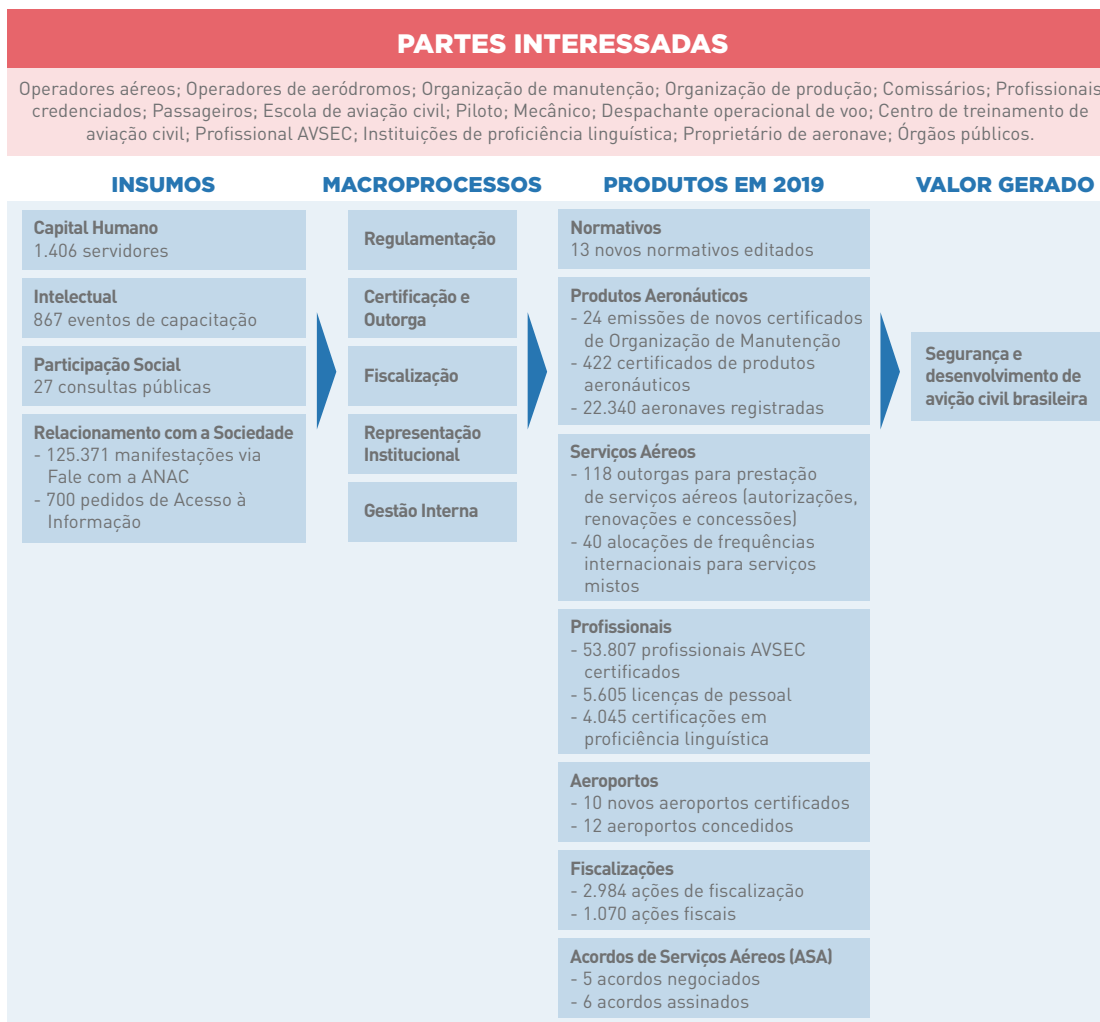


Figura 4 – Modelo de Negócios da ANAC.

### 1.5.1 Macroprocessos

Para a ANAC, macroprocesso organizacional é um conjunto de valores entregues por um conjunto de processos de negócios, que podem envolver mais de uma unidade organizacional e cuja operação apresente impacto significativo na atuação da Agência, na sociedade ou nos regulados. Os macroprocessos são representados de forma diagramática na Cadeia de Valor, a qual comunica o que faz a instituição e proporciona uma visão sistêmica da operação, dos processos e dos produtos entregues pela Agência, além de auxiliar a tomada de decisão em alto nível. O diagrama ainda contempla os blocos de processos de negócio dentro de cada macroprocesso. Um bloco de processos representa o conjunto de processos de negócios, os quais, por seu turno, são o conjunto completo de Processos de Trabalho necessários para entregar os produtos finais da organização.

## SAIBA MAIS

A Cadeia de Valor da ANAC pode ser consultada no seguinte endereço eletrônico:

[https://www.anac.gov.br/A\\_Anac/institucional/institucional-1](https://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/institucional-1)

Os macroprocessos são definidos pela Diretoria Colegiada, em consonância com a missão da Agência. Atualmente, a ANAC conta com cinco macroprocessos, estabelecidos no seu Regimento Interno e na Instrução Normativa nº 73, de 3 de setembro de 2013, sendo três finalísticos (Regulamentação, Certificação e Outorga, e Fiscalização) e dois de suporte (Gestão Interna e Relações Institucionais).

Há uma lógica de encadeamento desses macroprocessos finalísticos. Como ente regulador da aviação civil, no âmbito do macroprocesso de regulamentação, a ANAC expede normas – Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil e Resoluções – de cumprimento obrigatório por todos aqueles que atuam ou pretendem atuar na aviação civil. Muitas dessas normas determinam que, para poder atuar na aviação, os diversos agentes devem buscar uma autorização prévia expedida pela Agência, devendo, para tanto, demonstrar à ANAC que cumprem os requisitos normativos por ela estabelecidos. A expedição dessas autorizações enquadra-se no macroprocesso de certificação e outorga.

Após atestar inicialmente que o ente regulado cumpre os requisitos normativos, a Agência tem de acompanhar esse ente de forma a buscar que ele continue cumprindo-os permanentemente. Além disso, a ANAC também deve identificar e punir entes que atuam sem a devida certificação ou outorga. Ao conjunto de atividades que possuem esses objetivos é dado o nome de fiscalização.

# 2

RESULTADOS  
DO SETOR



## 2. RESULTADOS DO SETOR

### 2.1 Segurança da Aviação Civil

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 regulamentação, certificação e outorga 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, da qual se nota que o ano de 2019 apresenta os menores números da série para acidentes sem fatalidade.

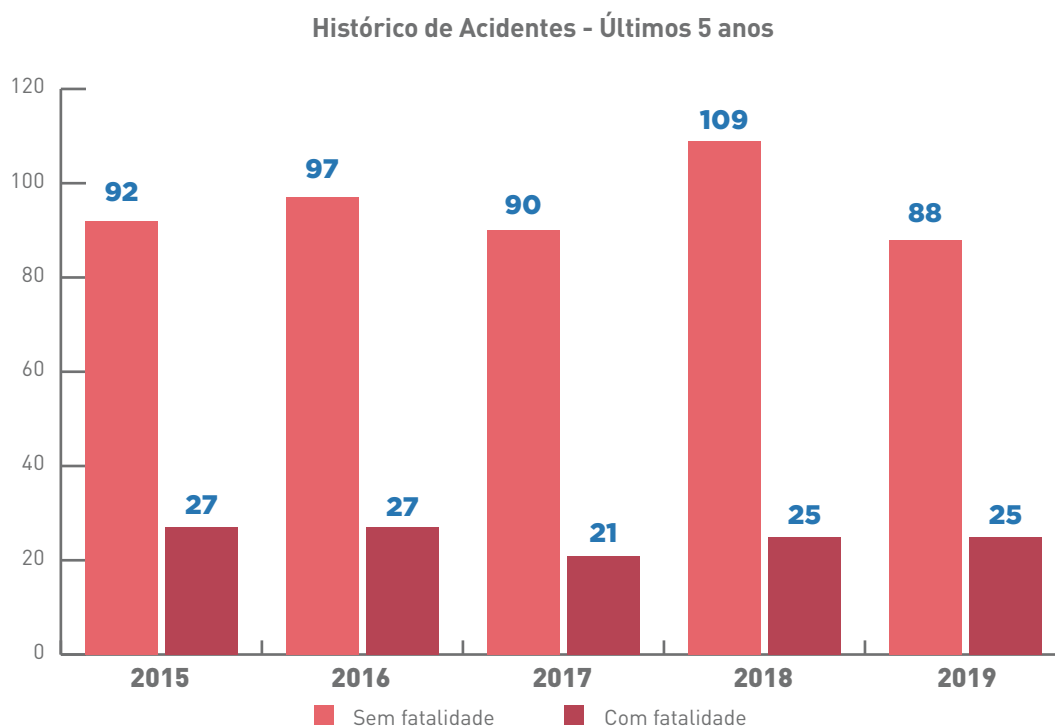


Figura 5 – Histórico de acidentes com e sem fatalidades.  
Fonte: CENIPA e ANAC.

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 fatais por milhão de decolagens e vem mantendo-se neste patamar desde então.

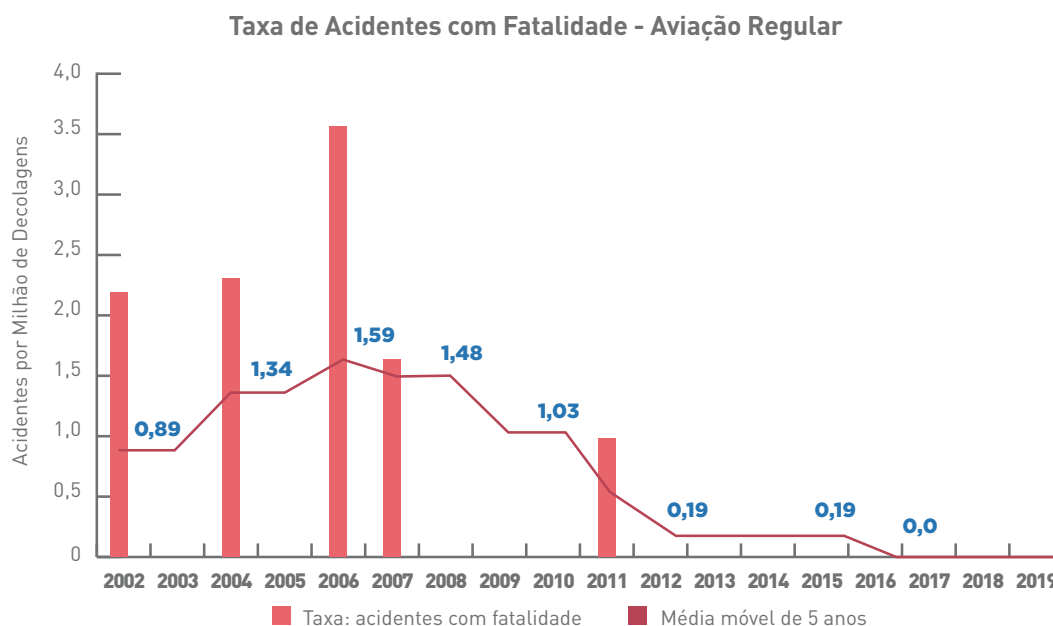


Figura 6 – Taxa de acidentes com fatalidades na aviação regular brasileira.  
Fonte: CENIPA e ANAC.

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 2019, conforme apresentado na figura abaixo, que faz a distinção entre os acidentes com e sem fatalidades.

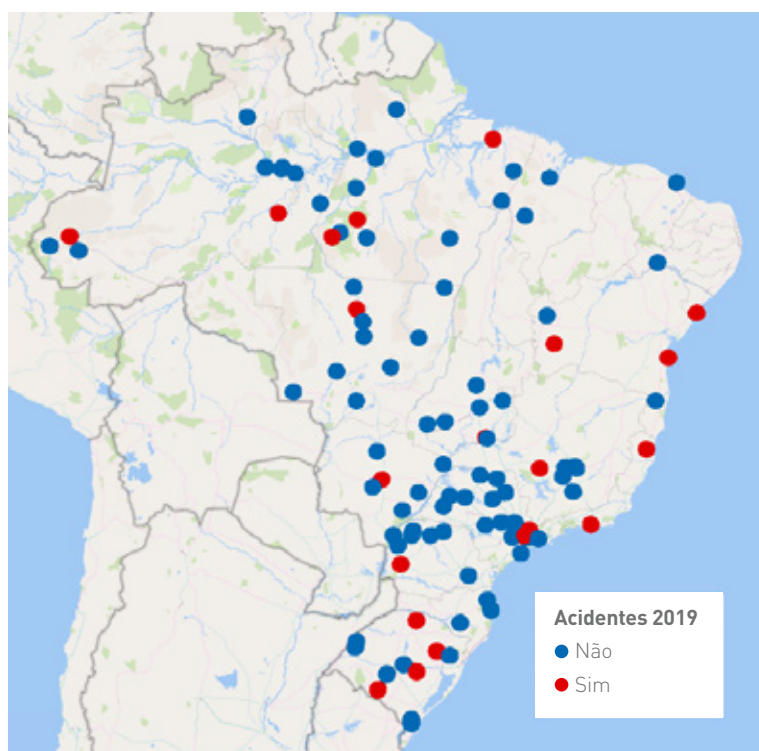


Figura 7 – Distribuição dos acidentes, com fatalidades ("SIM") e sem fatalidades ("NÃO"), registrados no Brasil em 2019.  
Fonte: CENIPA e ANAC.

De forma complementar, a Agência monitora ainda quais os segmentos da aviação que mais registram acidentes, conforme pode ser observado na figura a seguir para o ano de 2019.

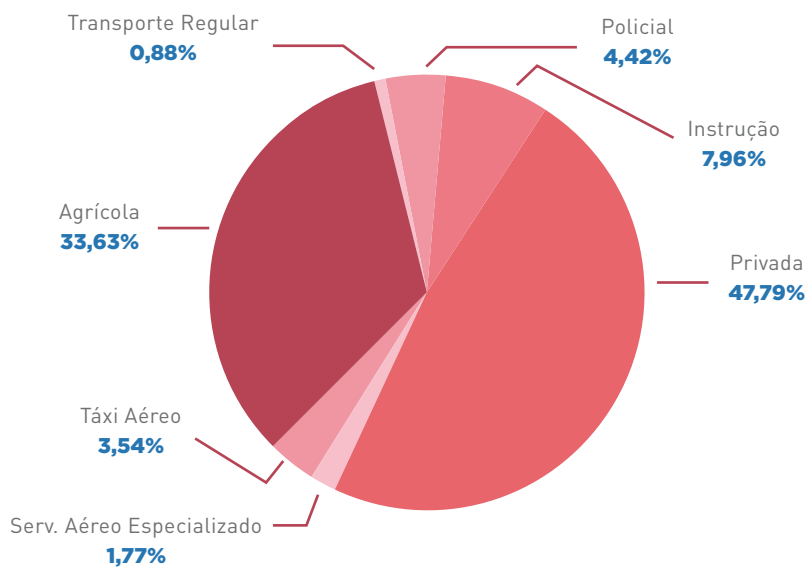


Figura 8 – Distribuição dos acidentes, por segmento da Aviação.  
Fonte: CENIPA e ANAC.

Com o intuito de fornecer informações mais detalhadas a respeito do desempenho da segurança operacional brasileira, a ANAC produz o Relatório Anual de Segurança Operacional (RASO), que é considerado um dos principais instrumentos para reunir e comunicar informações de relevância sobre o tema.

## 2.2 Mercado de Aviação Civil

O RPK refere-se ao volume de passageiros-quilômetros transportados, ou seja, a soma do produto entre o número de passageiros pagos e as distâncias de cada etapa. É considerado doméstico caso as etapas tenham o pouso e a decolagem realizados no Brasil e sejam operadas por empresas brasileiras (internacional caso contrário). Esse indicador é computado a partir dos dados estatísticos enviados pelas empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público regular, exceto táxi-aéreo, contemplando voos regulares e não regulares. A figura a seguir apresenta o RPK doméstico e internacional dos últimos 9 anos, com dados referentes ao período de janeiro a setembro de cada ano.

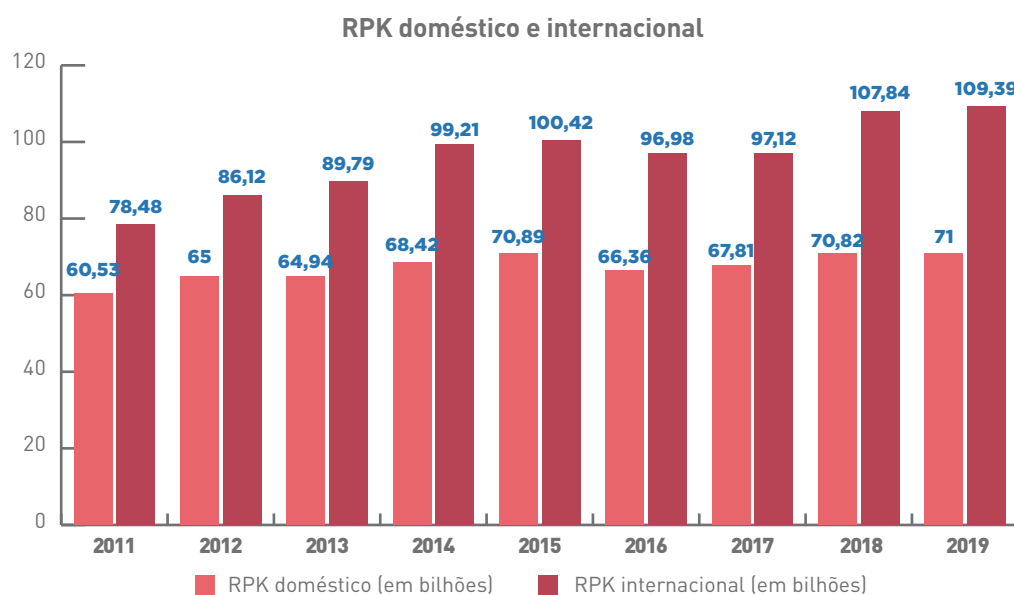


Figura 9 – RPK doméstico e internacional.

A figura a seguir apresenta o histórico de passageiros pagos do mercado doméstico:

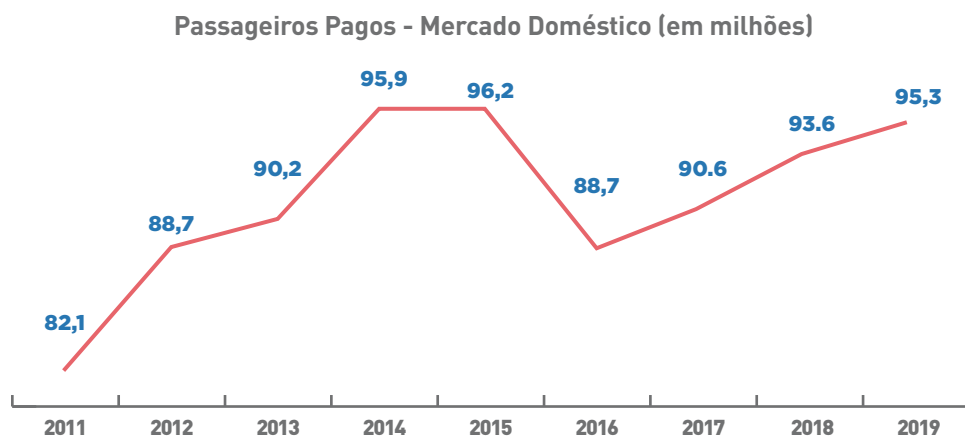


Figura 10 – Passageiros pagos – mercado doméstico.

A Tarifa Aérea Média Doméstica é um indicador que representa o valor médio pago pelo passageiro em um sentido da viagem, ida ou volta, em razão da prestação dos serviços de transporte aéreo. Este indicador é calculado por meio da média ponderada das tarifas aéreas domésticas comercializadas e as correspondentes quantidades de assentos comercializados. A figura a seguir apresenta os valores da tarifa aérea média doméstica real dos últimos 9 anos:

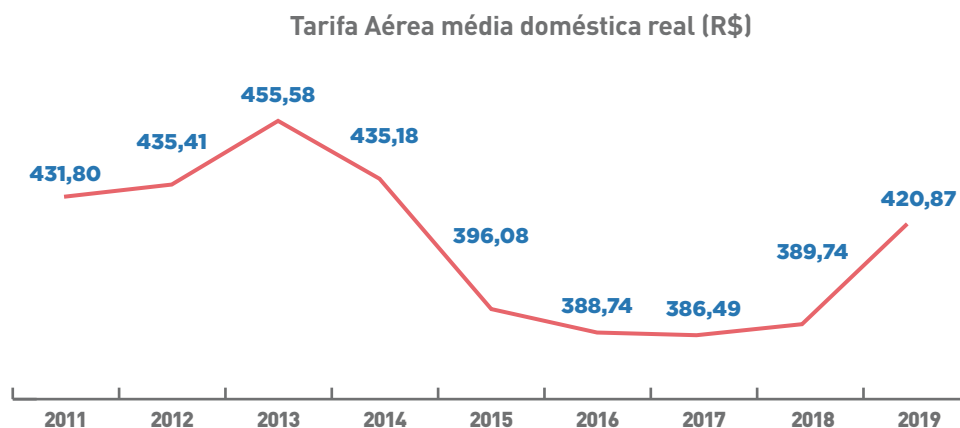


Figura 11 – Tarifa aérea média doméstica.

Observa-se que, em 2019, a Tarifa Aérea Média Doméstica Real foi de R\$ 420,87, um aumento de 8% em relação a 2018. Dentre os fatores que influenciaram esse resultado, destaca-se o aumento da taxa de câmbio, uma vez que este exerce forte influência nos custos de combustível, arrendamento, manutenção e seguro de aeronaves, e que, em conjunto, representam aproximadamente 50% dos custos e despesas dos serviços aéreos.

Além disso, também em 2019, ocorreu o fim das operações da Avianca, que até 2018 detinha cerca de 13% de participação no mercado doméstico, o que implicou a redução da oferta de voos, e conseqüentemente, desequilibrou a dinâmica de oferta e demanda do transporte aéreo.

Cumprе ressaltar, ainda, que as tarifas aéreas oscilam a todo momento em razão de inúmeros fatores que influenciam a sua precificação, tais como a evolução dos custos, sobretudo do combustível; a taxa de câmbio; a antecedência da venda da passagem; a demanda; entre outros.

O Yield Tarifa Aérea Médio Doméstico é um indicador que representa o valor médio pago pelo passageiro por quilômetro voado. Tal indicador é o resultado da divisão da Tarifa Aérea Média Doméstica pela distância média direta entre a origem e o destino do passageiro. Ele é muito útil para comparar os preços entre linhas aéreas com diferentes distâncias. O valor do Yield Tarifa Aérea Médio Doméstico Real, em 2019, variou 8,5%, fechando o ano com média de R\$ 0,3581, conforme a figura a seguir:

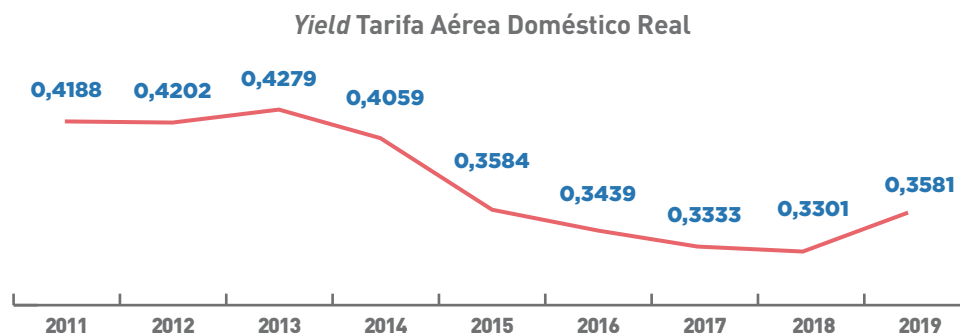


Figura 12 – Yield.

Por fim, apresenta-se a participação das empresas aéreas no mercado doméstico, indicador calculado a partir dos dados estatísticos enviados pelas empresas de transporte aéreo público regular, exceto táxi-aéreo, contemplando voos regulares e não regulares. Destaca-se que os resultados se referem ao período de janeiro a setembro de cada ano.

Participação das empresas - mercado doméstico

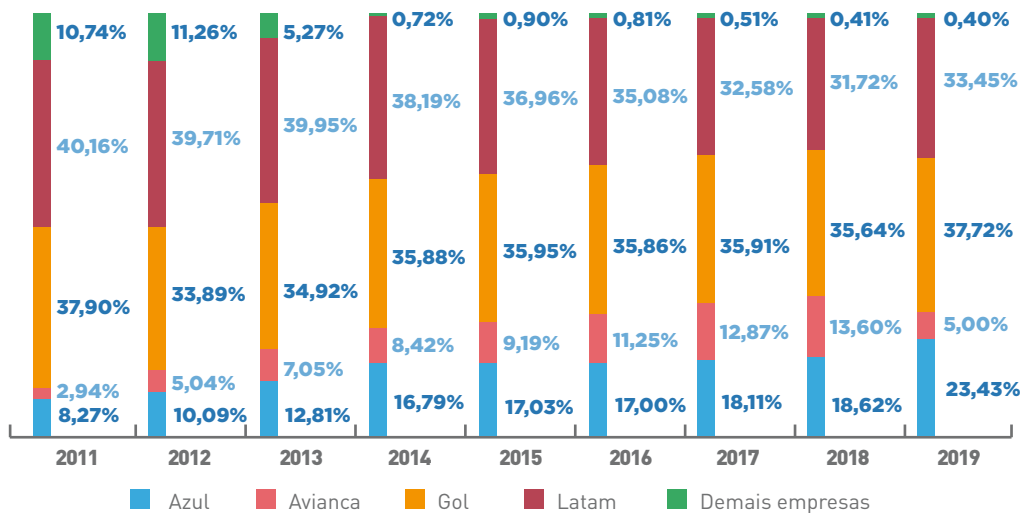


Figura 13 – Participação das empresas no mercado doméstico.

Observa-se que a Gol e a Latam permaneceram na liderança no mercado doméstico, com participações de mercado de 37,72% e 33,45%, respectivamente. A Azul, terceira colocada, teve um crescimento em sua participação, alcançando o recorde de 23,43%.



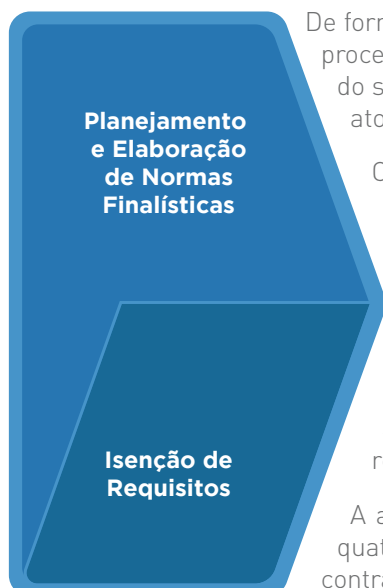


# 3

RESULTADOS E  
DESEMPENHO DA GESTÃO

## 3. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO

### 3.1 Regulamentação



De forma geral, o Macroprocesso de 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.

Compete à ANAC regular o setor de aviação civil, à exceção das atividades de controle do espaço aéreo e de investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos. 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 seus 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 de aeroportos 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*. O primeiro refere-se ao estado no qual o risco de lesões a pessoas ou danos a bens decorrentes de um evento não intencional se reduz ou se mantém em um nível aceitável, ou abaixo deste, por meio de um processo contínuo de identificação de perigos e gestão de riscos. Os aspectos que abrangem *safety* contemplam a aeronavegabilidade do produto aeronáutico (aeronave), a proficiência técnica dos pilotos e demais tripulantes, a integridade e adequação da infraestrutura aeroportuária, o sistema de comunicação entre pilotos e torre de controle de espaço aéreo e a interação entre todos esses componentes.

Por seu turno, *security* refere-se à proteção da aviação civil contra atos intencionais que ameacem ou coloquem em risco pessoas ou bens, por meio de medidas preventivas e recursos humanos e materiais. Para tanto, as ações que promovem *security* envolvem as medidas de inteligência, o controle de acesso às áreas que permitem intervenção nas operações aéreas, o treinamento de pessoas especializadas e a adoção de procedimentos e de equipamentos que identifiquem dispositivos com potencial de utilização contra a aviação civil.

No que tange à regulação econômica, o enfoque da Agência é buscar o maior nível de concorrência possível. No caso do transporte aéreo, por se tratar de um mercado competitivo, vigora o regime de liberdade de rotas e tarifas, cabendo à ANAC monitorar e acompanhar o mercado, de forma a avaliar oportunidades de redução de entraves institucionais à promoção de maior concorrência, bem como subsidiar o processo de formulação de políticas públicas para o setor aéreo. No caso dos aeroportos, a Agência busca estabelecer regras e incentivos que promovam o equilíbrio entre os diferentes elos que atuam nos aeroportos e inibam as possibilidades de exercício de poder econômico, garantindo maior qualidade na infraestrutura com modicidade tarifária.

## Objetivos Estratégicos

O Plano Estratégico 2015-2019 estabeleceu os seguintes objetivos estratégicos associados ao Macroprocesso de Regulamentação:

- Manter atualizado o arcabouço regulatório; e
- Promover a melhoria da qualidade regulatória e dos mecanismos de participação social.

O primeiro se refere ao desafio de promover a permanente atualização do arcabouço regulatório, de forma tempestiva, mas sem surpreender os regulados e a sociedade. Já o segundo objetivo está relacionado à promoção de uma regulação efetiva e transparente, por meio do fortalecimento da avaliação de impacto regulatório e da participação social no processo de elaboração normativa.

## Metas relacionadas ao Macroprocesso de Regulamentação

As Portarias ANAC nº 3.413 e nº 3.415, de 06 de novembro de 2018, definiram, respectivamente, as metas globais e intermediárias da ANAC para o seu 10º Ciclo de Avaliação, que compreendeu o período de 1º de novembro de 2018 a 31 de outubro de 2019.

Para o Macroprocesso de Regulamentação, definiu-se a seguinte meta global:

**Tabela 1: Meta Global do Macroprocesso de Regulamentação**

Macroprocesso de Regulamentação	
Meta Global	Cumprir 80% da meta intermediária relativa à Agenda Regulatória
Forma de Cálculo	Cumprimento da meta intermediária de regulamentação
Realizado	100%
Resultado Final	100%

Adicionalmente, definiu-se a seguinte meta intermediária:

**Tabela 2: Meta Intermediária do Macroprocesso de Regulamentação**

Indicador	Meta	Apurado	Resultado
Percentual de cumprimento do programado na Agenda regulatória	≥ 50%	73%	100%

## Projetos Estratégicos

Projetos em desenvolvimento relacionados aos objetivos e às metas afetos ao Macroprocesso de Regulamentação:

- Projeto Novo Código Brasileiro de Aviação Civil;
- Projeto Qualidade Normativa.

## **Projetos Estratégicos relacionados ao Macroprocesso de Regulamentação**

### **Projeto Novo Código Brasileiro de Aviação Civil**

Esse projeto tem o objetivo de propor um aprimoramento do marco legal (legislação primária) de aviação civil. Dentre as propostas, está a minimização da prescrição, o aumento dos níveis de eficiência e de bem-estar social e a garantia dos níveis de segurança adequados.

### **Projeto Estratégico Qualidade Normativa**

A fim de aumentar a qualidade do processo normativo da ANAC, iniciou-se em 2018 o Projeto Qualidade Normativa, com conclusão prevista para 2020.

Dentre os produtos já entregues, tem-se o Guia de Boas Práticas em Análise de Impacto Regulatório da ANAC, a gestão do estoque regulatório e o Guia de Boas Práticas sobre Participação Social no processo normativo.

Com a implementação deste projeto, espera-se aprimorar o processo normativo da Agência, tornando-o mais rápido, efetivo e padronizado, além de ampliar a participação social.

## **Principais ações e resultados no âmbito do Macroprocesso Regulamentação**

Em 2019, o esforço empreendido pela ANAC no sentido de aprimorar o arcabouço normativo e, conseqüentemente, promover a melhoria na qualidade regulatória, resultou em:

- edição de 13 novos normativos, sendo 10 resoluções de cunho normativo e 3 Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil - RBACs;
- alteração de 50 normativos, sendo 15 resoluções de cunho normativo, 31 RBACs e 4 Regulamentos Brasileiros de Homologação Aeronáutica - RBHAs; e
- revogação de 11 normativos, sendo 4 resoluções de cunho normativo, 1 Instrução de Aviação Civil - IAC, 1 portaria normativa expedida pelo Departamento de Aviação Civil - DAC e 2 RBHAs.

O ano de 2019 representou para a ANAC um ano de padronização e consolidação de melhores práticas relacionadas ao processo normativo, aprimoramento do processo de Análise de Impacto Regulatório e seus mecanismos de participação social. Foram editados três guias que trazem importantes avanços para a melhoria da qualidade regulatória: os já citados Guia de Análise de Impacto Regulatório e Guia de Participação Social, e o Guia de Mensuração da Carga Administrativa. Todos eles alinhados às recomendações da Casa Civil e às diretrizes regulatórias estabelecidas no âmbito da OCDE.

Depreende-se, a partir dos dados expostos, o incremento no esforço da ANAC no sentido de manter atualizados os normativos afetos à sua competência legal, sobretudo por meio da alteração dos normativos vigentes.

A lista com as Resoluções publicadas pela ANAC em 2019 encontra-se no Anexo I.

## Agenda Regulatória 2019-2020

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 da ANAC para o biênio 2019-2020 foi instituída por meio da Portaria nº 3.834, de 13 de dezembro de 2018, sendo inicialmente composta por 26 temas, 7 deles migrados da Agenda anterior.

O processo de elaboração da Agenda 2019-2020 buscou dar continuidade aos processos normativos que já estavam em andamento e eleger novos temas alinhados ao Planejamento Estratégico da Agência e às necessidades do setor. Foram realizadas consultas internas e externas, além de sessões públicas em Brasília e São Paulo, de forma que a ANAC pudesse colher contribuições para a definição dos temas prioritários.

Em 2019, a ANAC planejou a realização de 38 etapas da Agenda e executou 28 etapas, o que representa uma execução de 73,7%. A tabela abaixo apresenta os temas finalizados em 2019 da Agenda 2019-2020:

**Tabela 3: Temas da Agenda Regulatória 2019-2020 finalizados em 2019**

Tema	Título do Tema	Produtos
1	Remodelagem dos Serviços de Transporte Aéreo Público	Resolução Nº 526, de 06 de agosto de 2019 Resolução Nº 527, de 02 de agosto de 2019 Relatório "Orientações Normativas - Novo RBAC e seus Paradigmas" (SEI Nº 2748027)
4	Projeto de aeródromos	Resolução Nº 529, de 12 de setembro de 2019 Resolução Nº 513, de 16 de abril de 2019
5	Critérios regulatórios quanto à implantação, operação e manutenção do Serviço de Prevenção, Salvamento e Combate a Incêndio em Aeródromos Civis (SESCINC)	Resolução Nº 517, de 14 de maio de 2019 14 Instruções Suplementares: 153.37-001A, 153.403-001A, 153.405-001A, 153.407-001A, 153.409-001A, 153.413-001A, 153.417-001A, 153.421-001A, 153.423-001A, 153.425-001A, 153.427-001A, 153.429-001A, 153.431-001A, 153.433-001A
7	Contabilidade regulatória para aeroportos	Resolução Nº 522, de 18 de julho de 2019
23	Metodologia de cálculo dos valores de indenização por investimentos não amortizados	Resolução Nº 533, de 07 de novembro de 2019

Também em 2019, foram concluídos alguns temas da Agenda Regulatória 2017-2018, conforme a tabela a seguir:

**Tabela 4: Temas da Agenda Regulatória 2017-2018 finalizados em 2019**

<b>Tema</b>	<b>Título do Tema</b>	<b>Produtos</b>
5	Edição do RBAC 141 – certificação e requisitos operacionais centros de instrução de aviação	Resolução N° 514, de 25 de abril de 2019
11	Edição do RBAC 90 – Requisitos para operações especiais de aviação pública	Resolução N° 512, de 11 de abril de 2019
21	Requisitos para gestores Responsáveis e gestores de SGSO de operadores aéreos, escolas e centros de treinamento, de organizações de manutenção aeronáutica e de operadores de aeródromos	Resolução N° 503, de 07 de fevereiro de 2019
23	Manutenção preventiva de pilotos	Resolução N° 509, de 14 de março de 2019
30	Edição do RBAC 117 – requisitos para gerenciamento de risco de fadiga humana	Resolução N° 507, de 14 de março de 2019
35	Simplificação da regulação de preços aplicável à Infraero	Resolução N° 508, de 14 de março de 2019

Por fim, cumpre mencionar que a Agenda passou por duas revisões em 2019, uma extraordinária disciplinada pela Portaria ANAC n° 2.589/2019, e outra ordinária promovida pela portaria ANAC n° 3.775/2019. Com as alterações, a Agenda agora conta com 28 temas.

### **SAIBA MAIS**

A lista completa de temas da Agenda Regulatória e o acompanhamento da execução podem ser acessados pelo link:

<https://www.anac.gov.br/participacao-social/agenda-regulatoria>



## 3.2 Certificação e Outorga



A Certificação corresponde ao conjunto de atividades de competência da ANAC destinadas a verificar e atestar que um profissional, produto, empresa, processo ou serviço atende aos requisitos estabelecidos em regulamentação da aviação civil, visando a proteger e resguardar o interesse público, conforme as disposições da legislação, e no interesse da segurança e da qualidade dos serviços aéreos.

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 no sistema de aviação civil.

Já a Outorga engloba o conjunto de atividades desempenhadas pela ANAC com o propósito de autorizar, delegar, permitir ou conceder a um interessado a prerrogativa de operar serviço público regulado pela Agência, obedecidas as condições de segurança e qualidade previstas nos processos de Certificação. 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. Outro exemplo de outorga diz respeito à concessão de aeroportos à iniciativa privada, com vistas a atrair investimentos e melhorar a infraestrutura aeroportuária e o atendimento aos usuários do transporte aéreo. Similarmente, a concessão da outorga envolve a demonstração do cumprimento de diversos requisitos jurídicos e, em paralelo, o cumprimento dos requisitos técnicos de segurança e qualidade.

## Objetivos Estratégicos

No que se refere ao Macroprocesso de Certificação e Outorga, o Plano Estratégico 2015-2019 estabeleceu os seguintes objetivos estratégicos:

- Ampliar a eficiência e a eficácia nos processos de certificação; e
- Aprimorar os processos de outorga de exploração de serviços aéreos e aeroportuários.

O primeiro orienta a concentração de esforços na eliminação de quaisquer erros formais no processamento dos pedidos de certificação, bem como na redução dos prazos de processamento, assegurando que todos os requisitos de certificação estejam sendo devidamente observados. Já o segundo objetivo se refere à implementação de processos mais céleres e menos burocratizados nos procedimentos de outorga, autorização e concessões de exploração de serviços aéreos, e à institucionalização e otimização dos processos de outorga de serviços aeroportuários.

## Metas relacionadas ao Macroprocesso de Certificação e Outorga

Conforme mencionado, as Portarias ANAC nº 3.413 e nº 3.415, de 06 de novembro de 2018, definiram, respectivamente, as metas globais e intermediárias para o seu 10º Ciclo de Avaliação.

Para o Macroprocesso de Certificação e Outorga, definiu-se a seguinte meta global:

**Tabela 5: Meta Global do Macroprocesso de Certificação e Outorga**

Macroprocesso de Certificação e Outorga	
Meta Global	Meta
	Concluir 80% dos processos de certificação nos prazos e quantidades definidos
Forma de Cálculo	$\frac{\sum \text{Resultados metas intermediárias de Certificação}}{\text{Quantidade de metas de Certificação consideradas}}$
Realizado	100%
Resultado Final	100%

Já as metas intermediárias definidas foram:

**Tabela 6: Metas Intermediárias do Macroprocesso de Certificação e Outorga**

Indicador	Meta	Apurado	Resultado
Percentual de processos de licenças e habilitações com análise concluída em até 30 dias	≥ 80%	98,7%	100%
Tempo médio de emissão do primeiro Certificado de Aeronavegabilidade (CA)	≤ 8 dias	4,83	100%
Percentual de solicitações de autorização prévia de construção / autorização prévia de modificação de características físicas de aeródromos públicos respondidos em até 60 dias	≥ 90%	100%	100%
Percentual de emissão de certificado operacional de aeroporto em até 120 dias.	≥ 100%	100%	100%

## Projetos Estratégicos e Temas da Agenda relacionados ao Macroprocesso de Certificação e Outorga

Os projetos constantes no portfólio em 2019 e os temas da Agenda Regulatória associados aos objetivos afetos ao Macroprocesso de Certificação e Outorga são:

- Projeto Remodelagem dos Serviços de Transporte Aéreo Público;
- Projeto Implantação do novo Modelo de Certificação;
- Tema 09 – Requisitos para concessão de Certificados Médicos Aeronáuticos, para o credenciamento de médicos e clínicas e para o convênio com entidades públicas;
- Tema 13 – Requisitos de aeronavegabilidade aplicáveis a aeronaves operadas segundo o RBAC 121 e 135;

- Tema 14 – Requisitos necessários para o desempenho das atividades de uma organização de manutenção aeronáutica;
- Tema 15 – Processo de Certificação Operacional de Aeroportos;
- Tema 20 – Regulamentação de outorga de serviços aéreos públicos para empresas brasileiras.

## **Principais ações, projetos e resultados no âmbito do Macroprocesso de Certificação e Outorga**

### **Remodelagem dos Serviços de Transporte Aéreo Público**

Esse projeto, concluído em 2019, teve o objetivo de estabelecer a base conceitual para o enquadramento das modalidades de prestação de serviços de transporte aéreo público, simplificando o processo de certificação.

O produto desse projeto foi a Resolução nº 526, de 06 de agosto de 2019, que aprovou emendas aos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil nºs 01, 119, 121 e 135. Dentre as principais alterações, destaca-se:

- Extinção das espécies de operação previstas no antigo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil nº 119 (por demanda, complementar, doméstica, bandeira e suplementar);
- Extinção da espécie de Ligação Aérea Sistemática (LAS) com revogação da IAC 202 -1001;
- Estabelecimento de novos parâmetros para o direcionamento dos requisitos técnicos de aeronavegabilidade e operacionais no processo de certificação de aeronaves e empresas aéreas;
- Operadores de aeronaves de até 19 assentos e 3.400kg devem estar inseridos na regulamentação do RBAC nº 135 tanto para operações regulares (agendadas) quanto para as operações não regulares (não agendadas). Já as operações com aeronaves acima de 19 assentos e mais de 3.400kg, deverão estar inseridas nas regras do RBAC nº 121.

### **Projeto Estratégico Implantação do novo Modelo de Certificação**

Com o intuito de simplificar e diminuir os custos (diretos e indiretos) do atual processo de certificação de pessoal da aviação civil, está sendo desenvolvido o projeto “Implantação do novo Modelo de Certificação”, com conclusão prevista para 2020.

O escopo do referido projeto abarca o desenvolvimento dos normativos e procedimentos de suporte ao novo modelo de certificação, bem como a adaptação dos atuais sistemas e/ou desenvolvimento de novos sistemas de Tecnologia da Informação voltados à melhoria do processo de certificação de pessoal da aviação civil.

Dentre os produtos já entregues por esse projeto, destaca-se o início da emissão do Certificado de Habilitação Técnica (CHT) dos profissionais de aviação civil em formato totalmente digital.

A expectativa em torno deste relevante projeto é aproximar a ANAC dos Instrutores e dos Examinadores Credenciados e estimular o desenvolvimento de um ambiente profissional favorável ao cumprimento dos requisitos de forma consciente, e ao desenvolvimento de cultura aeronáutica voltada à segurança de voo. Adicionalmente, espera-se otimizar o tempo de processamento das solicitações, com potencial de atingimento do prazo de 1 dia para a conclusão de uma solicitação de concessão ou revalidação de licenças e habilitações.

## 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 produto compreende a avaliação e aprovação de dados de um projeto da aeronave, à luz das normas de aeronavegabilidade e ambientais estabelecidas. Além de garantir o cumprimento dos requisitos de segurança nacional impostos aos produtos aeronáuticos civis, as certificações empreendidas pela ANAC, viabilizam acordos de segurança entre países, e favorecem a indústria, que acessa mais facilmente mercados internacionais pela redução de barreiras de natureza técnica.

Dentre as certificações realizadas em 2019, destaca-se a conclusão da aeronave Praetor 600, da Embraer, que teve início em 2016. Ainda, houve aumento nas certificações de drones (RPAS - *remotely piloted aircraft system*) em 2 unidades, um crescimento esperado e relevante, tendo em vista que drones certificados pela ANAC são aqueles categorizados, nos termos do RBAC E-94, como classe 1 (peso máximo de decolagem maior que 150kg), devendo obter um Certificado de Tipo, conforme o RBAC 21.

As figuras a seguir apresentam a comparação entre as certificações de produtos aeronáuticos realizadas em 2019 e o comparativo com o ano de 2018.

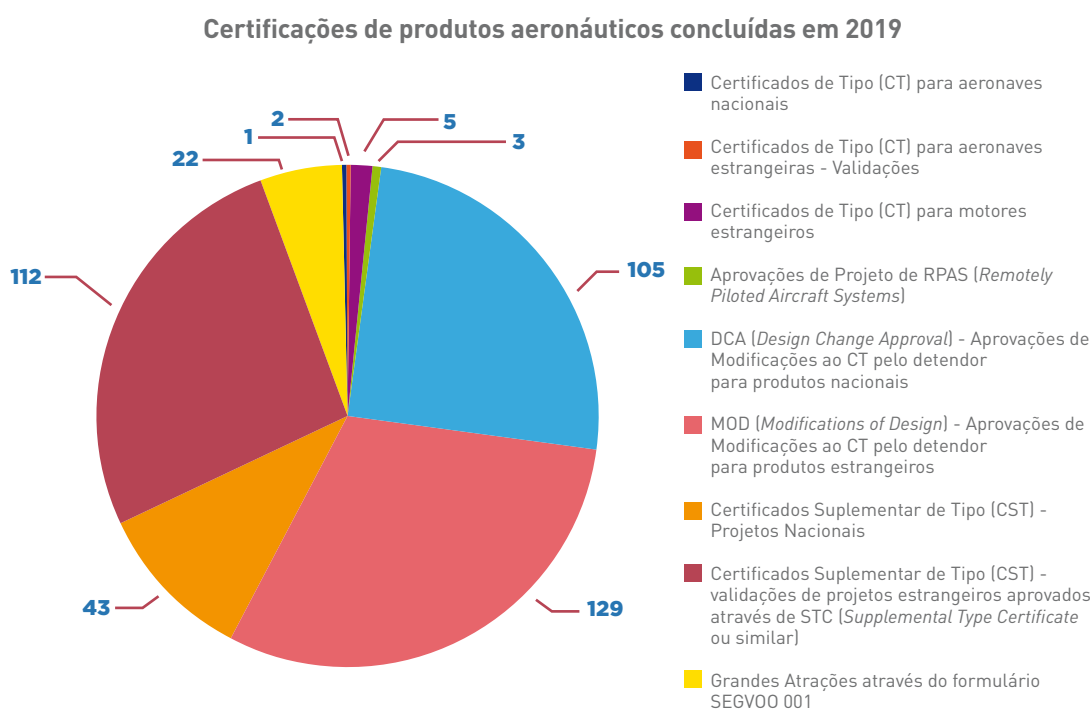


Figura 14 – Certificações de produtos aeronáuticos em 2019.

### Certificação de produtos aeronáuticos

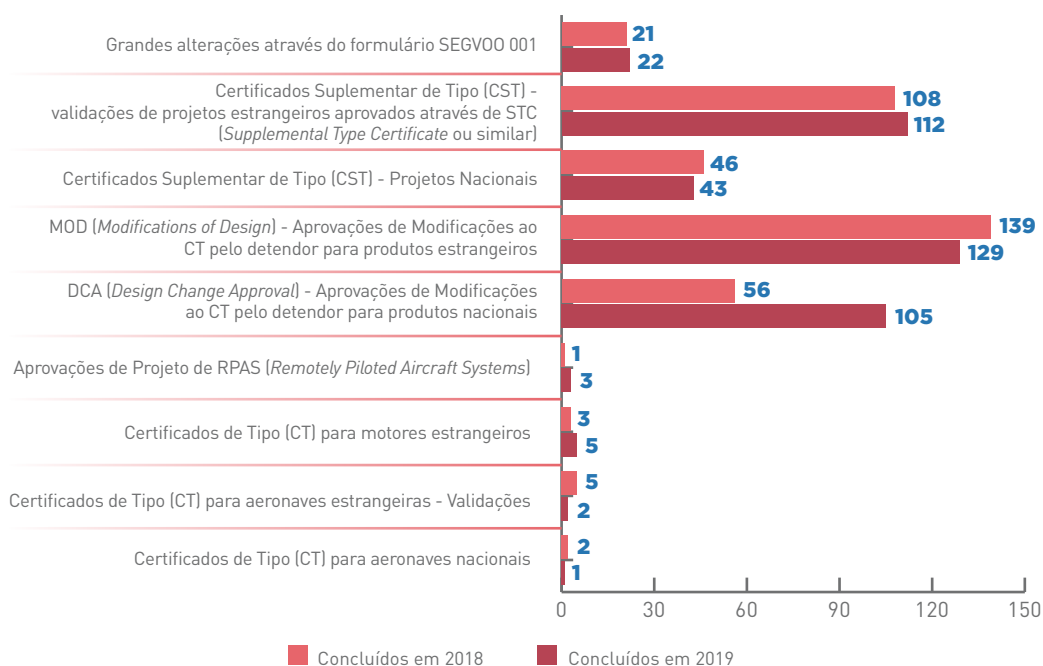


Figura 15 – Certificações de produtos aeronáuticos.

### Certificações de organizações de manutenção de produto aeronáutico

Associada ao risco sobre a segurança operacional, a manutenção de aeronaves ou de seus componentes é uma atividade que só pode ser exercida por empresas devidamente certificadas para tal pela ANAC. As atividades executadas por organizações de manutenção aeronáutica estão diretamente ligadas às barreiras criadas pela regulação da aviação civil que visam prevenir a ocorrência de incidentes ou acidentes aeronáuticos.

Além disso, a certificação de organizações de manutenção compreende um processo empreendido de forma semelhante entre as principais autoridades aeronáuticas no mundo e esta semelhança é facilitadora de acordos de segurança entre países, além de favorecer o mercado de transporte aéreo, que acessa mais facilmente serviços de manutenção certificados no exterior.

Abaixo, os números de certificações de organizações de manutenção referentes a 2019:

#### Emissão de novos Certificados de Organização de Manutenção de Produto Aeronáutico

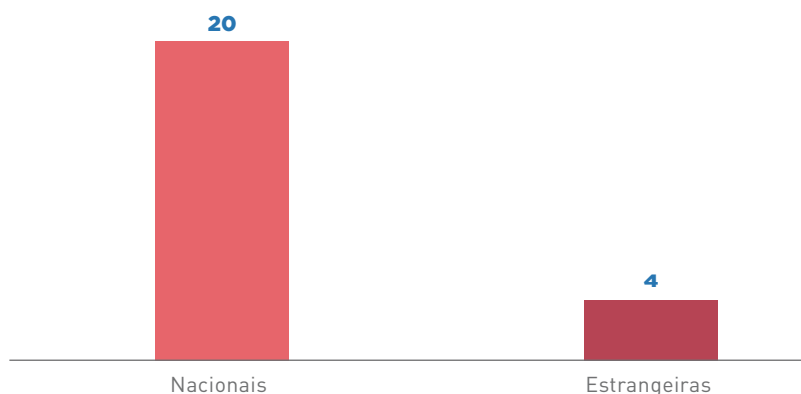


Figura 16 – Certificações de Organização de Manutenção de Produto Aeronáutico.

Abaixo, tem-se a comparação com os anos anteriores e observa-se que o ano de 2019 apresentou os melhores resultados do último triênio quanto à entrada de novas organizações de manutenção no sistema de aviação civil:

**Emissão de novos Certificados de Organização de Manutenção de Produto Aeronáutico**

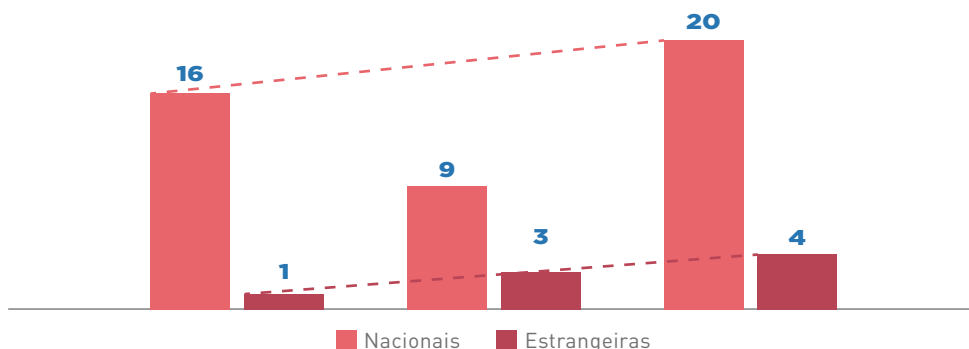


Figura 17 – Histórico das Certificações de Organização de Manutenção de Produto Aeronáutico.

**Registro de Aeronaves**

O Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB) é importante fonte de dados sobre o setor de aviação civil do país, o qual centraliza o registro de todas as matrículas de aeronaves, bem como aquisição e transferência de domínios. Abaixo, apresentam-se os números referentes aos registros de aeronaves em 2019, em comparação com o ano anterior. Neste ponto, cabe destacar o crescimento de registros de aeronaves, novas e usadas, registradas pela primeira vez no Brasil.

**Total de aeronaves registradas**

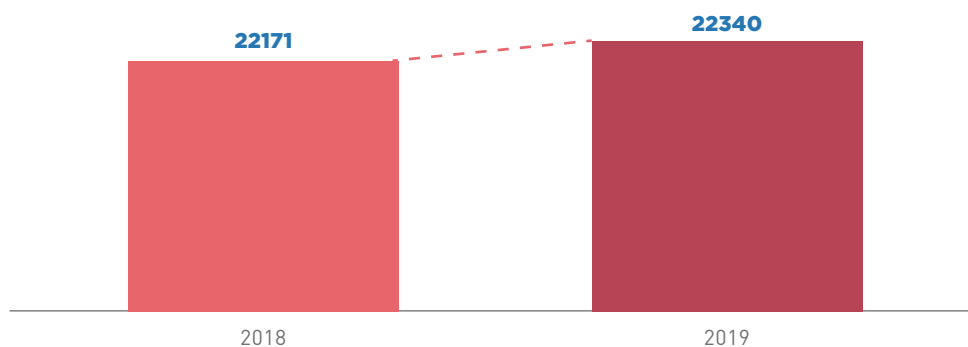


Figura 18 – Aeronaves registradas.

**Certificação de 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 aeronáutica, despachantes operacionais de voo e comissários de voo. Os candidatos às licenças e habilitações nessas áreas devem se submeter aos exames de saúde e de conhecimentos teórico e prático (cheques), além de possuir a experiência compatível com a função que desejam exercer.

O conhecimento teórico para obtenção de uma licença é demonstrado por meio da aprovação em prova aplicada pela ANAC. A figura a seguir demonstra a quantidade de provas aplicadas para cumprimento de requisito teórico ao longo dos últimos 13 anos.

### Quantidade de Provas

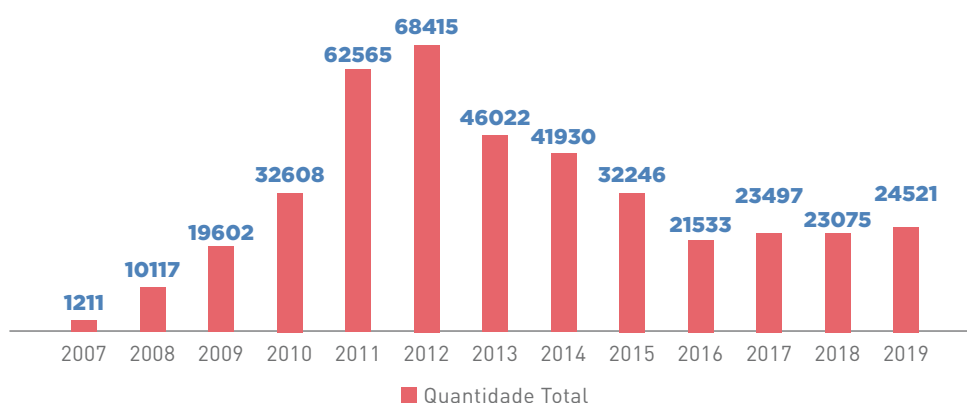


Figura 19 – Quantidade de Provas.

O gráfico abaixo apresenta o quantitativo de exames realizados em cada localidade, em 2019.

### Exames realizados por cidade em 2019

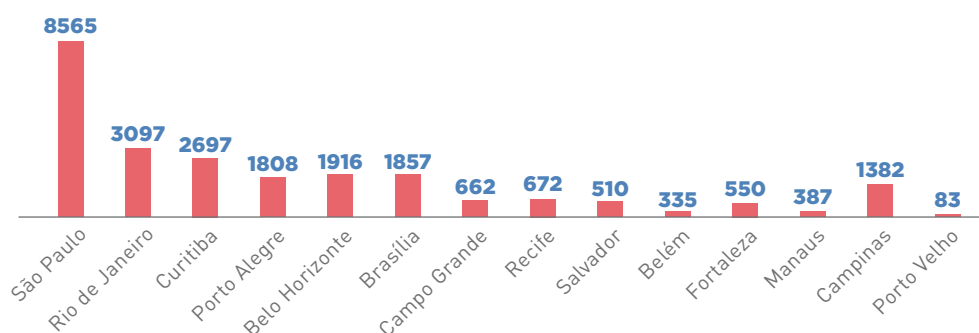


Figura 20 – Exames realizados por cidade.

Outro processo de certificação relativo ao pessoal de aviação civil refere-se à proficiência linguística, que avalia a pronúncia, estrutura, vocabulário, fluência, compreensão e interações do candidato, de acordo com os critérios estabelecidos pela Organização de Aviação Civil Internacional (OACI).

Para aferir sua capacidade de falar e compreender a língua inglesa, os pilotos se submetem ao exame de proficiência linguística elaborado pela ANAC, o *Santos Dumont English Assessment*. A tabela a seguir apresenta a quantidade de certificações em proficiência linguística emitida nos últimos três anos.

**Tabela 7 - Processos de certificação em Proficiência Linguística.**

Processos de Certificação em Proficiência Linguística			
	2017	2018	2019
Jan	324	312	320
Fev	362	319	254
Mar	407	386	355
Abr	341	324	393
Mai	427	338	356
Jun	375	326	302
Jul	348	377	341
Ago	351	362	336
Set	416	315	277
Out	316	322	336
Nov	316	281	321
Dez	336	266	454
<b>Total</b>	<b>4319</b>	<b>3928</b>	<b>4045</b>

Destaca-se que, em operações envolvendo aeronave civil brasileira em voos internacionais, é requerido, da tripulação técnica, um nível mínimo de proficiência linguística. O Nível Operacional (Nível 4) é o nível mínimo de proficiência requerido para comunicações radiotelefônicas. Os Níveis 1, 2 e 3 descrevem os níveis de proficiência linguística Pré-elementar, Elementar e Pré-operacional, respectivamente, os quais correspondem a um nível de proficiência abaixo do requisito mínimo de proficiência linguística da OACI. No geral, a escala serve como padrão de referência para treinamentos e testes, auxiliando os candidatos a atingirem o Nível Operacional (Nível 4) da OACI.

A tabela abaixo relaciona as certificações emitidas aos níveis de proficiência alcançados nos exames:

**Tabela 8: Níveis de Proficiência.**

Nível	Quantidade
1	21
2	60
3	1090
4	2315
5	559

**SAIBA MAIS**

A Agência disponibiliza em sua página na internet informações sobre os processos de certificação em Proficiência Linguística, que podem ser consultadas no endereço

<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/profissionais-da-aviacao-civil/processo-de-licencas-e-habilitacoes/proficiencia-linguistica>



As Escolas de Aviação Civil ministram treinamentos para a formação de pilotos, mecânicos de manutenção aeronáutica, mecânicos de voo, comissários de voo e despachantes operacionais de voo. É obrigatório que tais instituições sejam autorizadas pela ANAC.

Em 2019, foram homologados 127 cursos, e autorizadas (ou tiveram renovadas suas autorizações) a funcionar 25 instituições educacionais. No mesmo período foram concluídos os processos de validação de 5 Centros de Treinamento de Aviação Civil estrangeiro: *Simcom Aviation Training*, *BAA Training*, *Ryanair ATO*, *FSC Flight Simulation Company* e *ATR Training Center*.

Nos últimos anos, com o implemento de melhorias nos processos internos da Agência, tem havido uma significativa redução do número de processos de certificação de pessoal e de instituições à espera de conclusão, bem como uma redução no tempo médio de duração desses processos. Esse último indicador, que chegou a ser de 124 dias em 2012, foi de cerca de 12 dias no ano de 2019. Essa evolução pode ser vista na figura abaixo:

### Certificação de Pessoal e Estoque de Processos

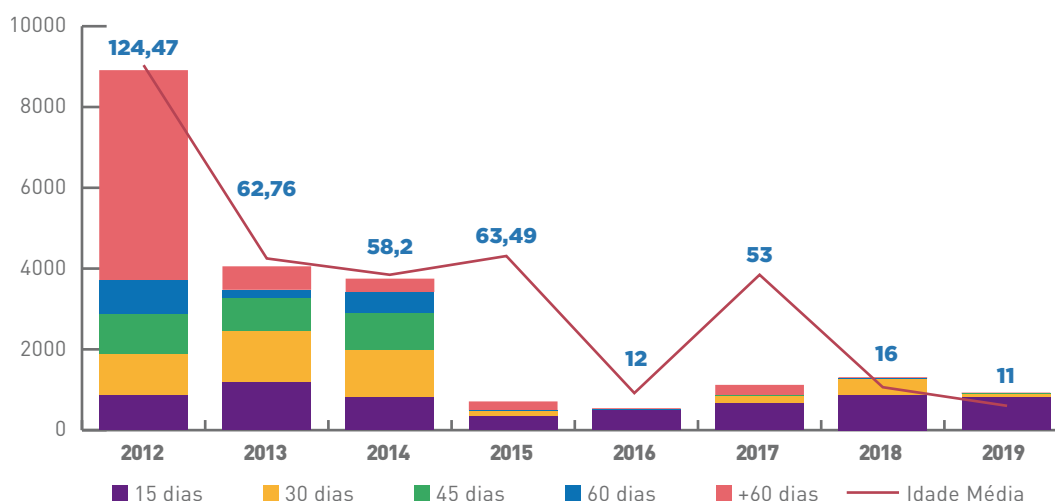


Figura 21 – Estoque e tempo de duração de processos de certificação de pessoal.

A 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 como 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, por sua vez, é uma autorização associada a uma licença, na qual são especificadas as qualificações e respectivas validades, condições especiais de operação e as atribuições e restrições relativas ao exercício das prerrogativas da licença. 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, à operação realizada e à função desempenhada a bordo. O quadro a seguir mostra o quantitativo de licenças emitidas, por categoria, durante o ano de 2019.

**Tabela 9: Licenças emitidas, por categoria, em 2019**

Licença	Quantidade
COM - Comissário	839
CPA – Piloto Aerodesportivo	609
CPD – Piloto desportivo	11
CPR – Piloto de Recreio	61
DOV – Despachante Operacional de Voo	13
MMA – Mecânico de Manutenção Aeronáutica	662
PCH – Piloto Comercial - Helicóptero	111
PCM – Piloto Comercial - Avião	977
PLA – Piloto de Linha Aérea - Avião	382
PLH – Piloto de Linha Aérea - Helicóptero	33
PPB – Piloto de Balão Livre	17
PPH – Piloto Privado - Helicóptero	190
PPL – Piloto de Planador	77
PPR – Piloto Privado – Avião	1623
<b>Total</b>	<b>5605</b>

A tabela abaixo apresenta a quantidade de licenças de pessoal emitidas ao longo dos últimos anos:

**Tabela 10: Licenças de pessoal**

Ano	Quantidade de Licenças
2019	5605
2018	4878
2017	4825
2016	4889
2015	6896
2014	7423
2013	8033
2012	8446
2011	8286
2010	6856

### Certificação operacional de aeroportos

O processo de certificação de aeroportos 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: compatibilidade entre as operações de aeronaves e a infraestrutura disponível e 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.

A tabela abaixo apresenta a quantidade de portarias de certificação e de certificados operacionais de aeroportos emitidos nos últimos 3 anos. Faz-se necessário esclarecer que o item “Portarias de certificação emitidas” contabiliza os processos em que foram emitidas novas portarias de certificação e também as atualizações de portarias já existentes. Já o item “Novos aeroportos certificados” contabiliza apenas as portarias de aeroportos que ainda não tinham nenhuma portaria publicada.

**Tabela 11: Certificações Operacionais de Aeroportos**

<b>Certificações Operacionais de Aeroportos</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Portarias de certificação emitidas	18	16	17
Novos aeroportos certificados	7	6	10

### **SAIBA MAIS**

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:

<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/aerodromos/certificacao/certificacao-operacional-de-aeroportos>

### **Certificação AVSEC**

As organizações que atuam no transporte aéreo internacional enfrentam o permanente desafio de garantir a proteção de suas operações contra grupos terroristas ou criminosos que buscam explorar as vulnerabilidades do sistema de aviação civil para perpetrar ataques e crimes diversos.

No Brasil, a ANAC possui a missão institucional de regular e fiscalizar a segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita (*Aviation Security – AVSEC*), garantindo a aplicação, em âmbito nacional e dentro de suas competências, das normas e práticas recomendadas no Anexo 17 à Convenção de Chicago, nas operações internacionais e nas domésticas, no que couber, em função de avaliações de risco associadas ao sistema.

A certificação AVSEC visa a atestar que os regulados, dentro de sua área de atuação, possuem a capacidade adequada para atuar na aviação civil. No contexto AVSEC, o processo de certificação é aplicável aos operadores de aeródromo, operadores aéreos e centros de instrução, sendo conduzida através de processos de aprovação do Programa de Segurança Aeroportuária (PSA) e manuais de procedimentos. As tabelas a seguir apresentam alguns dados das atividades de certificação AVSEC realizadas nos últimos 3 anos.

Tabela 12: Certificações AVSEC de Aeroportos

Certificações AVSEC de Aeroportos	2017	2018	2019
Aeroportos com PSA aprovados	0	10	35

Tabela 13: Certificações AVSEC

Certificações AVSEC	2017	2018	2019
Profissionais AVSEC certificados	43.352	46.980	53.807
Instrutores AVSEC certificados	41	45	26
Centros de Instrução certificados	15	6	7

## Novas 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.

Dando continuidade às concessões, foi realizado, no dia 15 de março de 2019, o leilão relativo à concessão dos 12 aeroportos da 5ª rodada, agrupados nos Blocos Nordeste (Recife, Maceió, João Pessoa, Aracaju, Juazeiro do Norte e Campina Grande), Sudeste (Vitória e Macaé) e Centro-Oeste (Cuiabá, Sinop, Rondonópolis e Alta Floresta). Esses aeroportos respondem por 9,5% do mercado doméstico, com quase 20 milhões de passageiros/ano. Foi a primeira rodada de concessão de aeroportos em blocos.

Os lances iniciais mínimos foram de R\$ 171 milhões para o Bloco Nordeste; R\$ 46,9 milhões para o Bloco Sudeste; e R\$ 800 mil para o Bloco Centro-Oeste. O resultado do leilão gerou um ágio de R\$ 2,16 bilhões (986%) em relação ao lance mínimo e rendeu ao Governo Federal o valor de R\$ 2,38 bilhões. O Bloco Nordeste foi arrematado pela *Aena*, por R\$ 1,9 bilhão; o Bloco Sudeste ficou com a *Zurich*, que ofertou R\$ 437 milhões; e o Bloco Centro-Oeste ficou com o consórcio Aeroeste, com uma proposta de R\$ 40 milhões.

Os vencedores do certame pagarão também, após cinco anos de carência, outorga variável estabelecida em percentuais crescentes do 6º ao 10º ano, tornando-se constante a partir de então até o final da concessão. Novidade da 5ª rodada de concessões, a exigência de pagamento apenas de contribuição variável foi o mecanismo estabelecido para melhor adequar os contratos às oscilações de demanda e, conseqüentemente, de receita ao longo da concessão.

Os contratos de concessão foram assinados em setembro de 2019 e em outubro de 2019 tornaram-se eficazes para exploração dos aeroportos concedidos na 5ª rodada. Seguindo as regras estabelecidas nos referidos contratos, são condições para sua eficácia o pagamento da contribuição inicial, a contratação dos seguros obrigatórios e a ciência da Concessionária acerca da emissão da Ordem de Serviço da Fase I. Tais requisitos foram implementados em 03/10/2019 para o Bloco Sudeste, em 04/10/2019, para os aeroportos do Bloco Centro-Oeste e em 09/10/2019, para o Bloco Nordeste. Com isso, iniciou-se a fase de transferência operacional, com as primeiras reuniões dos Comitês de Transição dos 12 aeroportos sendo acompanhadas pela ANAC, com previsão de finalização da Fase I-A no início de 2020.

## **Sexta Rodada de Concessões Aeroportuárias**

Em 2019, foi publicado o Decreto Federal nº 9.972, de 14 de agosto de 2019, que qualifica no âmbito do Programa de Parcerias de Investimentos e inclui no Programa Nacional de Desestatização 22 aeroportos, divididos em 3 blocos (Sul, Central e Norte), aptos a integrarem a 6ª rodada de concessões aeroportuárias:

O Decreto fixa, ainda, a responsabilidade desta ANAC pela execução e acompanhamento das medidas de desestatização, bem como do Ministério da Infraestrutura para condução e aprovação dos estudos, projetos e levantamentos ou investigações necessárias à sua modelagem.

Nesse sentido, enquanto a Secretaria Nacional de Aviação Civil endereça e conduz os estudos técnicos preparatórios para a sexta rodada de desestatizações, cujos selecionados foram divulgados em 24 de dezembro de 2019, na Edição nº 248 do Diário Oficial da União, a ANAC já vem trabalhando internamente na construção dos documentos jurídicos necessários às novas concessões, devidamente adequados às peculiaridades dos ativos que serão delegados à iniciativa privada e, ainda, ao amadurecimento da regulação que tem desempenhado até aqui, a partir da experiência adquirida por meio da gestão dos contratos de concessão já em andamento.

A atuação da área técnica busca, por conseguinte, conformar-se ao cronograma pactuado pelo Governo Federal, de modo que tão logo seja disponibilizado o conteúdo dos estudos de viabilidade, técnica, econômica e ambiental dos vinte e dois aeroportos que se pretende desestatizar, encaminha-se à Diretoria Colegiada proposta de Consulta Pública que submete à sociedade civil as minutas de edital e contrato de concessão.

## **Outorgas para prestação de serviços aéreos**

Sempre que uma empresa pretenda explorar comercialmente serviços aéreos públicos – transporte aéreo regular ou serviços aéreos públicos – é necessária a obtenção, dentre outros requisitos, de uma outorga aprovada pela Diretoria da ANAC.

Em 2019, foram processados 118 pedidos de novas outorgas ou renovações.

## **Alocação de Frequências Internacionais**

A quantidade de frequências disponíveis para realização de serviços aéreos regulares internacionais entre o Brasil e cada país depende dos entendimentos negociados entre o Brasil e o respectivo país. No lado brasileiro, as frequências são alocadas pela ANAC, conforme demanda das empresas aéreas nacionais. Nos casos em que haja limite da capacidade negociada, a alocação é realizada após prévia consulta às demais empresas aéreas, o que, caso haja demanda maior que a quantidade de frequências disponíveis, pode resultar em um processo seletivo. Já nos casos em que o acordo prevê livre determinação de capacidade, o processo é mais simples, já que não há disputa pelas frequências.

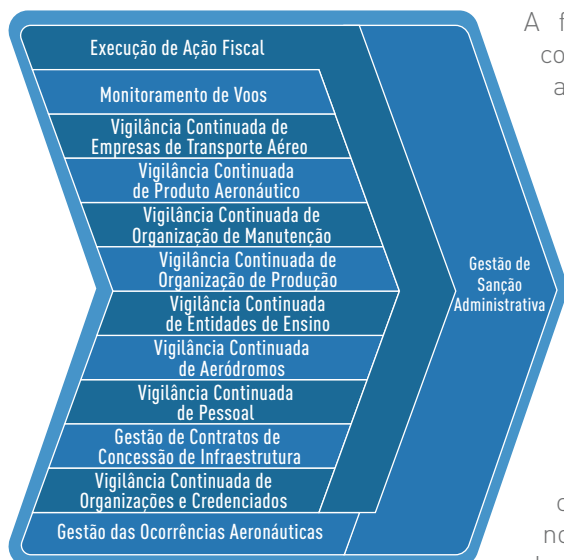
Desde a edição da Resolução ANAC nº 491, de 4 de setembro de 2018, não é mais necessária a alocação para países em que não há limite de frequências, o que representa uma simplificação de processos. Dessa forma, as alocações desde tal data se referem apenas aos países para os quais existe quantidade predeterminada de frequência.

No ano de 2019, foram alocadas 40 frequências para serviços mistos, isto é, carga e passageiros simultaneamente, assim distribuídas:

- Argentina: 36 frequências mistas operadas pela Azul Linhas Aéreas, 1 operada pela Gol Linhas Aéreas Inteligentes;
- Bolívia: 3 frequências mistas operadas pela LATAM Linhas Aéreas.

Aponta-se, ainda, que no período foram retomadas 5 frequências da LATAM Linhas Aéreas para a Itália, todas para serviços mistos.

### 3.3 Fiscalização



A fiscalização da ANAC possui duas vertentes com âmbitos de atuação distintos. Por um lado, a **Vigilância Continuada** trata do conjunto de atividades de fiscalização voltadas ao acompanhamento do desempenho de profissional, produto, empresa, processo ou serviço certificado ou outorgado pela ANAC, objetivando verificar a manutenção do cumprimento aos requisitos e aos parâmetros previstos nos processos de certificação e outorga. Por outro lado, tem-se a **Ação Fiscal**, que envolve o conjunto de atividades de fiscalização que tratam dos casos de entes regulados que atuam no setor sem a devida certificação ou outorga e das condutas infracionais reiteradas e não sanáveis no âmbito da Vigilância Continuada, bem como dos demais casos em que a atuação repressora do Estado se faz necessária.

Nesse sentido, a ANAC fiscaliza, dentre outros, os requisitos de segurança operacional (aeronavegabilidade, padrões operacionais e infraestrutura aeroportuária), de segurança contra atos de interferência ilícita, o envio de indicadores de acompanhamento do mercado pelas empresas aéreas, a prestação de serviço aos passageiros e o cumprimento das cláusulas contidas nos contratos de concessão de infraestrutura aeroportuária, além de executar atividades de ação fiscal e outras atividades que auxiliam na melhoria da segurança.

### Objetivos Estratégicos

Os objetivos afetos ao Macroprocesso de Fiscalização constantes no Plano Estratégico 2015-2019 são:

- Promover um ambiente favorável ao cumprimento consciente dos requisitos regulamentares; e
- Criar mecanismos efetivos de correção da conduta dos entes que colocarem em risco a qualidade e a segurança da aviação civil.

Esses objetivos demonstram a preocupação desta Agência em incentivar a boa conduta dos entes regulados, por meio do desenvolvimento de redes colaborativas para troca de informações pertinentes, da promoção de atividades de fomento voltadas à capacitação e conscientização dos regulados e da sociedade, bem como da otimização dos processos de fiscalização.

## Metas relacionadas ao Macroprocesso de Fiscalização

Para o Macroprocesso de Fiscalização, definiu-se a seguinte meta global:

**Tabela 14: Meta Global do Macroprocesso de Fiscalização**

Macroprocesso de Fiscalização	
Meta Global	Meta
	Cumprir 80% das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas
Forma de Cálculo	$\frac{\sum \text{Resultados das metas intermediárias de Fiscalização}}{\text{Quantidade de metas de Fiscalização consideradas}}$
Realizado	92,9%
Resultado Final	100%

E as metas intermediárias definidas foram:

**Tabela 15: Metas Intermediárias do Macroprocesso de Fiscalização.**

Indicador	Meta	Apurado	Resultado
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – SFI	100%	100%	100%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – SAR	100%	100%	100%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – SPO	100%	95%	95%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – SIA	100%	94,9%	94,9%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – SAS	100%	100%	100%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – SRA	100%	67,7%	67,7%

## Projetos Estratégicos e Temas da Agenda

Os Projetos Estratégicos voltados para a melhoria do Macroprocesso de Fiscalização são:

- Projeto USOAP – Institucionalização;
- Programa PSOE

O projeto USOAP – Institucionalização trata da preparação da ANAC para a realização da *ICAO Coordinated Validation Missions* (ICVM) de forma satisfatória, propiciando ao Brasil manter-se entre os Estados-Membros da OACI com maior índice de implementação dos procedimentos de segurança operacional (*safety*) e de conformidade aos *Standards and Recommended Practices* (SARPs).

Já o Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC (PSOE-ANAC) estabelece a política e as diretrizes de segurança operacional da Agência, orientando o planejamento e a execução de suas atribuições atinentes à Segurança Operacional. Envolve o desenvolvimento de projetos relacionados ao gerenciamento de riscos, à promoção da segurança operacional, à implementação do Plano de Capacitação em Segurança Operacional, entre outros.



### Principais ações, projetos e resultados no âmbito do Macroprocesso de Fiscalização

Em 2019, a ANAC realizou 2.984 fiscalizações, de um total de 3.106 planejadas, o que representa a execução de 96% de seu plano de trabalho

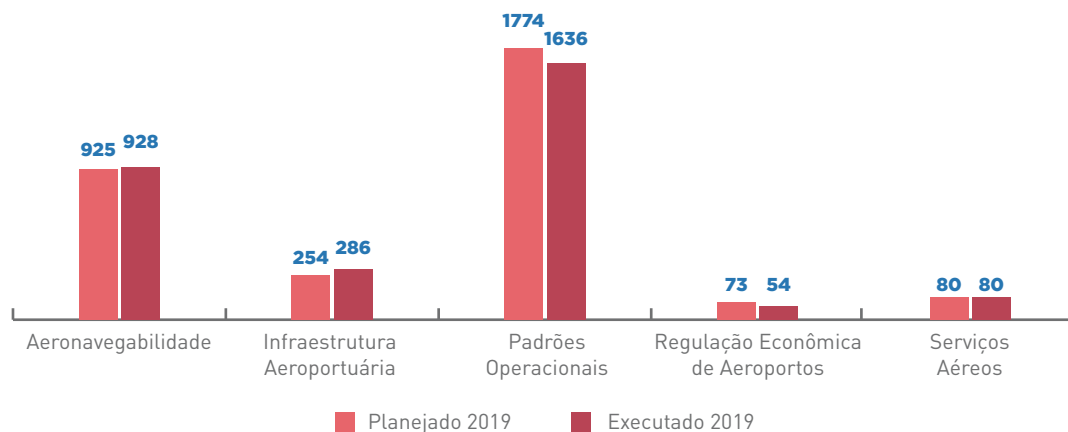


Figura 22 – Fiscalizações realizadas em 2019.

### Ação Fiscal

As atividades de fiscalização caracterizadas como sendo de Ação Fiscal têm como foco entes não certificados, autorizados ou outorgados, os quais irregularmente exerçam atividades reguladas pela ANAC. Tais fiscalizações têm como propósito coibir ilícitos na aviação civil, tais como o Transporte Clandestino de Passageiros (TACA) e a Manutenção Aeronáutica Clandestina (MACA). A figura a seguir apresenta os quantitativos de Ações Fiscais realizadas ao longo de 2019:

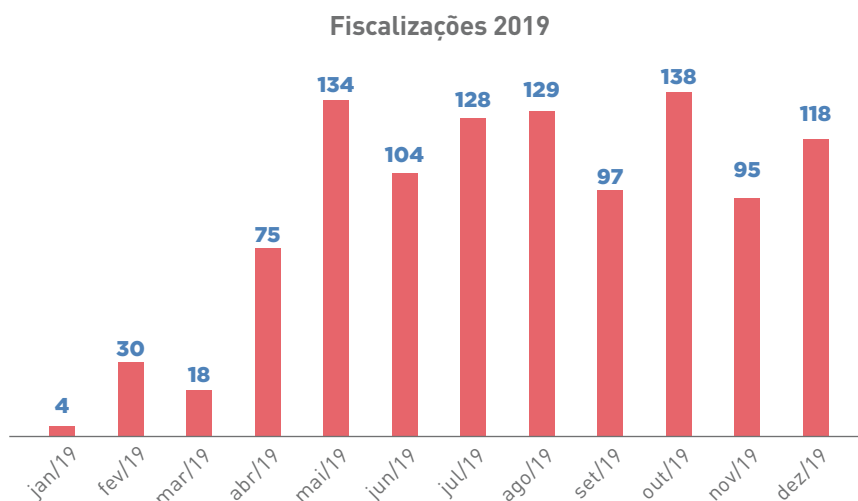


Figura 23 – Ações fiscais realizadas em 2019.

Já a tabela a seguir detalha as Ações Fiscais realizadas em 2019:

**Tabela 16: Ações realizadas em 2019**

Ações Fiscais	Quantidade
Aeronaves fiscalizadas	570
Aeronaves interditadas cautelarmente	203
Mecânicos suspensos cautelarmente	3
Número de operações em campo	258
Operadores suspensos cautelarmente	9
Pilotos suspensos cautelarmente	27
<b>Total</b>	<b>1070</b>

## Gestão dos Contratos de Concessão Aeroportuária

As atividades de fiscalização dos aeroportos concedidos envolvem o acompanhamento da 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, dentre outras obrigações contratuais.

Ademais, a ANAC também acompanha o recolhimento da outorga dos aeroportos concedidos. Com efeito, em 2019 foram recolhidos R\$ 5.047.192.186 a título de outorga.

O acompanhamento das informações econômico-financeiras das concessões também demonstrou que foram realizados investimentos nos sítios aeroportuários concedidos, até o terceiro trimestre de 2019, de mais de 1,5 bilhão de reais.

## Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)

Os Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) são métricas que possuem referências de desempenho predefinidas, as quais são utilizadas para avaliação dos diferentes aspectos relacionados à qualidade do serviço prestado nos aeroportos.

Esses indicadores medem diferentes aspectos, tais como: serviços diretos, que inclui o tempo na fila de inspeção de segurança; disponibilidade de equipamentos, que mede a disponibilidade de equipamentos como escadas, esteiras e escadas rolantes; pesquisa de satisfação de passageiros, que avalia a satisfação dos passageiros com os diferentes serviços prestados no aeroporto. Destaca-se que dentre os indicadores coletados nos aeroportos, alguns são elegíveis para fins de cálculo do Fator de Qualidade (Fator Q), que atua como um índice de reajuste tarifário em função da qualidade do serviço prestado. A tabela abaixo apresenta os valores do Fator Q calculado para o reajuste tarifário em 2019:

**Tabela 17: Fator Q**

Aeroporto	Fator Q
Brasília	1,21%
Confins	2,00%
Galeão	2,00%
Guarulhos	- 0,59%
Viracopos	1,26%
Natal	1,05%

O cálculo do Fator Q no aeroporto de Guarulhos (SBGR) apresentou decréscimo na tarifa devido ao não atingimento do padrão estabelecido em contrato de 2 indicadores: atendimento em pontes de embarque de passageiros internacionais e qualidade da rede sem fio.

Os resultados dos indicadores dos aeroportos de Florianópolis (SBFL), Fortaleza (SBFZ), Porto Alegre (SBPA) e Salvador (SBSV) do período de abril de 2018 a março de 2019 também foram calculados. Todavia, para o período em questão, não houve incidência do Fator Q, conforme previsão contratual.

### **Concessão do Aeroporto Internacional de Viracopos**

Desde julho de 2017 tramita, nesta Agência Reguladora, o processo administrativo nº 00058.523886/2017-56, instaurado após a constatação de descumprimentos contratuais reiterados pela Concessionária Aeroportos Brasil Viracopos S/A – em recuperação judicial, aptos a ensejar a caducidade do Contrato de Concessão nº 003/ANAC/2012-SBKP.

O procedimento estabelecido para tratamento e encaminhamento do processo busca a realização do interesse público, a partir da apuração das irregularidades observadas, assegurada a ampla defesa e o contraditório da parte interessada, em conformidade com a Lei nº 8.666/1993, a Lei nº 8.987/1995 e a Lei nº 9.784/1999, bem como o Contrato de Concessão, o Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução nº 381/2016, a Instrução Normativa nº 33/2010 e os demais diplomas aplicáveis.

Com efeito, já foram superadas as seguintes etapas procedimentais: (i) Notificação da Concessionária, da seguradora e dos financiadores acerca do início do procedimento administrativo para verificação da inadimplência; (ii) Prazo de 60 dias, contados na forma da Lei nº 9.784/1999, para que a Concessionária apresente Defesa; (iii) Fase instrutória e (iv) Encaminhamento do feito pela Agência Nacional de Aviação Civil, assegurada a oportunidade de apresentação de alegações finais e manifestação do órgão da Advocacia Geral da União que atua junto à ANAC.

Resta pendente, então, a etapa (v) Deliberação da Diretoria Colegiada acerca da caducidade, bem como da aplicação ou não de outras medidas que julgar cabíveis. Para tanto, em 10 de dezembro de 2019, a Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos submeteu os autos àquele Colegiado, dada a sua competência legal para aprovar a extinção de contratos de concessão, nos termos do artigo 11, inciso VI, da Lei nº 11.182, de 2005.

### **Conclusão das obras da Fase I-B da 4ª rodada de concessões**

Os contratos de concessão de aeroportos contemplam uma fase inicial para execução de investimentos e ampliação e adequação da infraestrutura para atendimento ao nível de serviço e das especificações requeridas.

Nos Aeroportos da 4ª rodada de concessões (Florianópolis, Porto Alegre, Salvador e Fortaleza), a chamada Fase I-B se encerrou no final de outubro de 2019, com exceção do Aeroporto de Fortaleza, que se encerrará em abril de 2020.

Como resultado, foram entregues diversas obras de melhorias nesses aeroportos, destacando-se o novo Terminal de Passageiros de Florianópolis, as ampliações nos terminais de passageiros de Porto Alegre, Salvador e Fortaleza e diversas melhorias em sistemas de pistas e pátios de aeronaves dos quatro aeroportos.

## **Pedidos de Reequilíbrio Econômico-Financeiro das Concessionárias**

Em 2019, a ANAC recebeu 4 novos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro por parte das Concessionárias dos aeroportos concedidos. No entanto, no início de 2019 existiam 12 pedidos em estoque em 1ª instância e 9 pedidos em 2ª instância, representando os valores de R\$ 540 milhões e de R\$ 412 milhões, respectivamente.

O ano de 2019 encerrou-se com 4 pedidos em estoque em 1ª instância e 4 pedidos em estoque em 2ª instância, representando os valores de R\$ 257 milhões e R\$ 74 milhões, respectivamente.

## **3.4 Relações Institucionais**

### **3.4.1 Atuação Junto ao Congresso Nacional**

Em 2019, o Congresso Nacional movimentou 261 matérias com temas afetos à Agência: 102 Projetos de Lei, 16 Indicações (sugestões encaminhadas pelos parlamentares sobre temas diversos) e 27 Requerimentos de Informação, 68 Requerimentos, 6 Mensagens do Executivo, 25 Projeto de Decretos Legislativos, 7 Medidas Provisórias, 1 Projeto de Resolução da Câmara e 1 Proposta de Emenda à Constituição.

Dos temas recorrentes, o que mais suscitou interesse dos parlamentares foi a Resolução nº 400/2016, normativo que trata das Condições Gerais de Transporte Aéreo (CGTA), principalmente o despacho de bagagens, preço das passagens aéreas, transportes de passageiros com necessidades especiais, entre outros. 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 realizou 85 reuniões com autoridades entre Deputados, Senadores, Prefeitos e Governadores, para tratar de diversos assuntos afetos ao setor, como a Resolução nº 400/2016, homologação e certificação de aeródromos e aeroclubes, escolas de aviação, táxi-aéreo, habilitação e formação de pilotos, entre outros.

Ademais, em 2019, foram registrados 412 processos demandados pelo SEI, cerca de 500 demandas recebidas por *e-mail* e aproximadamente 600 ligações telefônicas. As solicitações foram relacionadas a temas diversos, como franquia de bagagem, redução de preços das passagens aéreas, táxi-aéreo, escolas de aviação, licenças de piloto, direitos dos idosos e portadores de necessidades especiais, alteração do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, abertura do capital de empresas aéreas brasileiras ao investimento estrangeiro, PL 6621/2016 das Agências, entre outros.

**Principais matérias:**

- **MPV 863/2018** - Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica. Permitindo a abertura do setor aéreo ao capital estrangeiro.
  - APROVADO virou a Lei nº 13.842 de 17/06/2019.
- **MPV 881/2019** - Institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica, estabelece garantias de livre mercado, análise de impacto regulatório, e dá outras providências
  - Autor: Presidência da República
  - APROVADO virou a Lei nº 13.874 de 20/09/2019
- **MEDIDA PROVISÓRIA Nº 866, DE 2018** - Discussão, em turno único, da Medida Provisória nº 866, de 2018, que autoriza a criação da empresa pública NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea S.A.
  - Autor: Poder Executivo
  - APROVADO – Virou a Lei nº 13.903 de 19/11/2019
- **PL 2724/2015:** Eleva a participação do capital estrangeiro com direito a voto nas empresas de transporte aéreo (Apensado: PL 7413/17 - Política Nacional de Turismo)
  - Autor: Deputado Carlos Eduardo Cadoca.
  - Relator: Deputado Paulo Azi (DEM/BA). Parecer: Parecer Reformulado de Plenário, que conclui pela Subemenda Substitutiva Global de Plenário Reformulada apresentada.
  - Autor: Comissão de Relações Exteriores e de Defesa Nacional
  - APROVADO texto-base do substitutivo. Pendente da votação de cinco destaques.
- **PDL Nº 949-A/2018:** Aprova o texto do Acordo entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Conselho Federal Suíço Relativo a Serviços Aéreos Regulares, assinado em Brasília, em 8 de julho de 2013.
  - Autor: Comissão de Relações Exteriores e de Defesa Nacional
  - APROVADO
- **PDL 51/2019** - Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da Comunidade das Bahamas, assinado em Nassau, em 7 de dezembro de 2016
  - Autor: Câmara dos Deputados Data: 28/02/2019
  - APROVADO
- **SCD 10/2018** - Substitutivo da Câmara dos Deputados ao PL 6621-A/2016 do SF (PLS Nº 52/2013 na Casa de origem), que "Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, e dá outras providências".
  - Autor: Senador Eunício Oliveira MDB/CE
  - APROVADO
- **PLS Nº 258, DE 2016** - Institui o Código Brasileiro de Aeronáutica. (Primeira sessão de discussão, em turno único)
  - Autoria: Comissão Diretora do Senado Federal (SF)
  - Relator-Geral: Senador José Maranhão, favorável ao Projeto, pelo acolhimento total ou parcial de algumas emendas nos termos da Emenda nº 351-CEAERO (Substitutivo), que oferece, e pela prejudicialidade ou rejeição das demais emendas
  - NÃO DELIBERADO

### Audiências Públicas:

Ao longo de 2019, foram apresentados 20 requerimentos – entre Câmara e Senado – para a realização de audiências públicas com temas relacionados a ANAC. Deste total, foram marcadas 15 audiências, efetivamente realizadas. Os temas foram: Voos regionais, preços de QAV, preços de passagens aéreas, certificação de pista, embarque armado, distribuição de slots, entre outros. O Anexo II apresenta a relação de todas as auditorias públicas realizadas em 2019.

### 3.4.2 Comunicação

Ao longo de 2019, a ANAC buscou demonstrar a importância do papel da Agência no desenvolvimento da aviação civil brasileira, especialmente, com a abertura do mercado e entrada de novas empresas para operarem no país. Dessa forma, foi amplamente divulgada a aprovação da Medida Provisória nº 863 à abertura do capital estrangeiro do setor aéreo e os efeitos da desregulamentação da franquia de bagagem, fatores importantes para que novas empresas solicitassem autorização para funcionamento no país.

A ANAC atuou também para o fortalecimento da comunicação da Agência no âmbito digital com a adesão a novas redes sociais e a utilização de vídeos no canal do Youtube para disseminação de conteúdo aos diversos públicos da Agência. O vídeo institucional lançado em 2019 buscou esclarecer, com linguagem simples e acessível, o papel da Agência na fiscalização, certificação, emissão de licenças e habilitações, com destaque para a então Missão da ANAC: “Garantir a todos os brasileiros a segurança e a excelência da aviação civil”. Todo o trabalho de criação do vídeo foi desenvolvido pela ANAC, sendo disponibilizado também com legendas em inglês e espanhol.

Também criada em 2019, a série de vídeos “Especialista Responde” busca apresentar, de forma didática, informações sobre assuntos de interesse dos públicos da ANAC. A série consiste em vídeos curtos em que técnicos da Agência respondem questões pontuais, esclarecendo dúvidas sobre regulamentos, ações e iniciativas da Agência. Ao longo de 2019, foram produzidos cinco episódios que abordaram: Contratação de táxi-aéreo, CHT Digital, Preço da passagem aérea, Concessões de aeroportos e Direitos e deveres dos passageiros. Todos foram divulgados nas redes sociais da ANAC. A iniciativa está prevista para continuar em 2020.



Figura 24 – Especialista Responde.

Como parte das demandas relacionadas a publicações da Agência, destaca-se a Revista Conexão Internacional (com lançamento da 5ª e 6ª edições), os boletins trimestrais e anuais com dados da Plataforma Consumidor.gov.br, e os guias relacionados ao Protocolo Eletrônico e ao Peticionamento e intimação eletrônica via SEI!.

### Eventos institucionais

Durante 2019, foram realizados 78 eventos que atingiram mais de 9 mil participantes. Entre os eventos promovidos pela ANAC, se destacaram as 6 edições da Semana *Safety* (Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Belém, São Paulo, Recife e Porto Alegre) e as Reuniões Participativas sobre Nacionalização de Aeronaves que foram realizadas em abril, nas unidades da ANAC em Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo.

No âmbito internacional, em maio, foi realizada na Agência a auditoria *ICAO Universal Security Audit Programme - Continuous Monitoring Approach* (USAP-CMA) que avaliou o sistema brasileiro de vigilância da segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita (AVSEC). No final de junho, o evento *Aviation Working Group* (AWG), com o apoio da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI) e do Instituto Internacional para a Unificação do Direito Privado (UNIDROIT), foi importante oportunidade para se tratar da Convenção da Cidade do Cabo e seu Protocolo de Aeronaves (CTC) e transferência transfronteiriça de aeronaves (XBT).

Em setembro, foi realizada na cidade de São Paulo, a 92ª Reunião do Comitê Executivo e da 4ª Reunião da Assembleia Extraordinária da Comissão Latino-Americana de Aviação Civil (CLAC). Estiveram presentes mais de 30 delegações estrangeiras, incluindo países membros da CLAC, convidados e organismos internacionais. Durante a reunião, o Brasil compartilhou sua experiência na certificação de aeródromos, concessão de aeroportos e sobre o Programa de Prontidão da ANAC relacionado ao *Universal Safety Oversight Audit Programme* (USOAP-CMA). Em dezembro, foi realizada na cidade de São Paulo, a 4ª edição do *Safety Management Summit* (SMS Brazil) que contou com a participação de cerca de 280 pessoas.

### Veículos de comunicação e redes sociais

A ANAC focou na ampliação dos canais digitais para disseminação de informação, com o lançamento do canal oficial da Agência no *LinkedIn* e atualmente, a rede conta com mais de 10 mil seguidores.

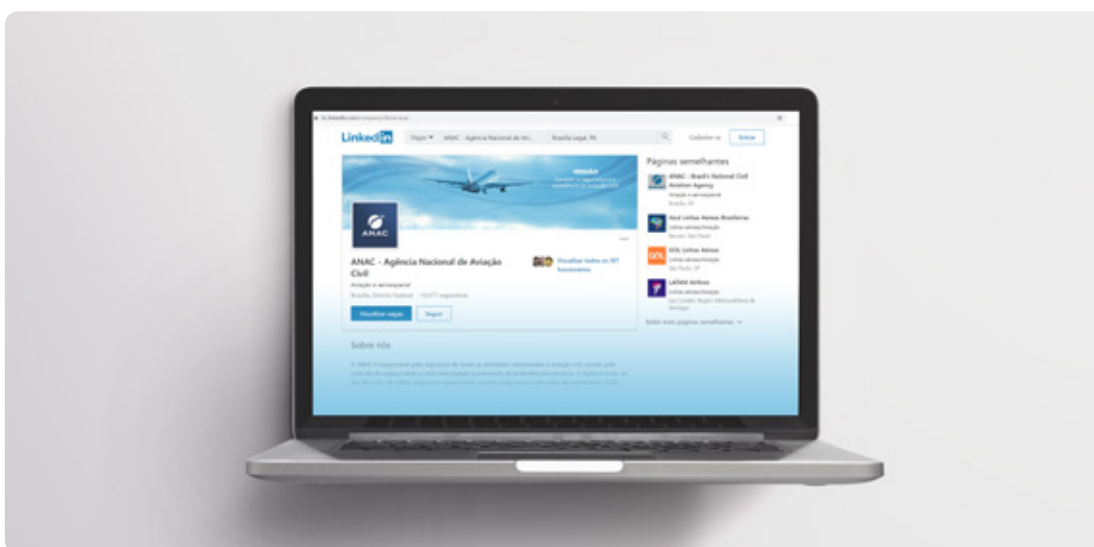


Figura 25 – Página da ANAC no LinkedIn.



Em dezembro, foi criado o perfil oficial da Agência no *Twitter* como parte da estratégia de comunicação ágil e de maior visibilidade das ações da ANAC para a sociedade e para o setor aéreo. Por ser uma ferramenta de comunicação sucinta e rápida, a ANAC tem dado prioridade para comunicações em tempo real.

No *Facebook*, foram realizadas 111 postagens, com um alcance de 489 mil visualizações. As publicações destaques na rede foram as campanhas contra o transporte aéreo clandestino, além da tradicional campanha sobre os direitos e deveres dos passageiros publicada em dezembro de 2019 e janeiro de 2020. Os atendimentos aos usuários pelo *chat inbox* totalizaram 599 registros. Os principais questionamentos enviados pela plataforma são reclamações contra companhias aéreas e dúvidas sobre direitos básicos dos passageiros como alteração de passagens, limite de bagagem, documentação e cancelamentos. Outros assuntos levantados rotineiramente são dúvidas para a marcação de provas teóricas e problemas pontuais para acesso aos sistemas da ANAC como o SACI, SISANT, entre outros.

A ANAC manteve o foco em promover a segurança e fortalecer a imagem da Agência. Por isso, divulgou todas as ações relacionadas ao fim das operações da empresa aérea Avianca e a suspensão das operações com aeronaves do modelo *Boeing 737-8 MAX* no Brasil.

Em 2019, foram divulgados 175 *releases* e atendidas 1.888 solicitações de veículos de comunicação (dos quais 989 geraram matérias). Das matérias que publicaram o posicionamento da ANAC, 80% apresentaram uma visão neutra sobre a imagem da Agência. Já 14% das matérias foram consideradas positivas e 5% negativas para a imagem da Agência Reguladora. A ANAC promoveu também um treinamento de *Media Training* para os seus principais porta-vozes em dezembro.

## Campanhas

Em 2019, dois grandes esforços realizados pela ANAC em conjunto com as Unidades Organizacionais foram destaque: o lançamento do aplicativo e sistema "Voe Seguro" e a divulgação do CHT Digital.

O Voe Seguro, disponível em aplicativo e sistema *online*, permite que os usuários possam checar previamente informações sobre empresas autorizadas pela ANAC e aeronaves aptas a serem utilizadas nos voos de táxi-aéreo contribuindo assim para a contratação de um serviço de transporte seguro e confiável e evitando a arriscada prática do Transporte Clandestino de Passageiros (TACA). Importante destacar que as ações realizadas pela Agência de combate ao TACA e outras operações irregulares também foram amplamente divulgadas no Portal da ANAC.



Figura 26 – Aplicativo Voo seguro.

Já com o novo Certificado de Habilitação Técnica (CHT), foram disponibilizadas para os mais de 40 mil profissionais da aviação civil as suas licenças em formato totalmente digital. Para atingimento do público-alvo, houve a produção de uma campanha de comunicação de grande porte para divulgação da nova licença digital. As ações contaram com a produção de vídeos, textos, publicações em redes sociais, informações no *site* e identidade visual própria. Foi realizada também comunicação de médio porte para a divulgação do Endosso na CIV Digital. Entre as ações, vale destacar a produção de vídeo tutorial, textos, criação de página própria no *site* e publicações nas redes sociais, além do envio de *e-mail marketing* externo.

### Síntese das atividades de comunicação em 2019 e comparativo com anos anteriores

Tabela 18: Atividades da comunicação da Agência

Tipo	2019	2018	2017
Notas e <i>Press releases</i>	175	141	70
Atendimento a demandas de Imprensa	1.888	1.803	2.148
Coletivas de Imprensa / Entrevistas concedidas	56	52	49
Eventos institucionais realizados	78	73	74
Produtos gráficos e eletrônicos	1.483	1.773	1.350
Publicações na internet	1.609	1.221	1.022

Vale ressaltar que além dos produtos gráficos e eletrônicos mencionados acima, a ANAC executou a produção gráfica (impressão e corte) de 1.822 peças de comunicação. Os dados apresentados evidenciam o maior grau de conscientização das áreas técnicas da Agência quanto à importância da transparência e disseminação de informações e propagação do impacto da atuação da ANAC na sociedade.

#### 3.4.3 Relacionamento com a Sociedade

Mais do que uma declaração de princípios, os valores se revelam pelas atitudes e comportamentos que a instituição adota diante dos desafios. Nesse sentido, ressaltam-se os seguintes valores da Agência:

- “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”

Esses foram os valores que nortearam o Plano Estratégico da ANAC 2015 - 2019 e direcionaram objetivo específico de “Garantir serviços de qualidade a partir de uma cultura orientada ao cliente e à transparência”. Isso evidencia a preocupação da Agência em fortalecer o relacionamento com os cidadãos e regulados, investindo no desenvolvimento de cultura interna de transparência focada no cliente de forma efetiva.

Estabelecida a diretriz e delineadas as ações, em 2019 a ANAC buscou estabelecer relacionamento transparente, ético, eficaz e efetivo com os regulados e a sociedade em geral.

## Principais canais de relacionamento

A resposta a uma manifestação, sem nada apreender ou agregar ao processo de trabalho a ela vinculada, por mais eficiente e eficaz que seja, será sempre uma ação incompleta e uma perda de oportunidade à organização. O tratamento e análise dos dados gerados pelo sistema de atendimento propiciam melhorias de processos de trabalho e a efetividade da comunicação com a consequente melhoria da prestação de serviços à sociedade.

A par desse processo inovador de aprimoramento de serviços e da comunicação, a Agência promoveu relevantes alterações nos sistemas de suporte ao sistema de atendimento.

Dentre essas alterações, cabe destacar a adesão sistematizada da Agência ao Fala.BR, plataforma do Governo Federal para recebimento de manifestações, que demonstra a transparência de sua atuação; a utilização, desde 23/10/2019, de sistema próprio de atendimento para trâmite interno das manifestações, totalmente integrado ao Fala.BR; a contratação de nova Central de Atendimento e de nova empresa de telefonia para a gestão do tridígito 163, o que resultou em racionalização e redução de despesas, sem prejuízo à qualidade do serviço prestado.

Destaca-se ainda o fim do registro de manifestações realizadas presencialmente nos NURAC. Dessa forma, a ANAC aperfeiçoou seus canais permanentes de atendimento eletrônico e telefônico, por meio dos quais os regulados e os usuários podem entrar em contato com a Agência para o registro de pedidos de informação, denúncias, reclamações, elogios, dúvidas e sugestões.

A Instrução Normativa nº 121/2018, com vigência a partir de setembro de 2018, consolidada no exercício de 2019, estabeleceu as condições de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC. Ao organizar os canais de atendimento, a norma estabeleceu prazos, atribuições e responsabilidades das unidades organizacionais envolvidas no atendimento. Além disso, instituiu o Serviço Especializado para o Atendimento das Manifestações (SEAM), que centraliza e qualifica o tratamento das manifestações.

Cumprido esclarecer que a Agência aderiu à plataforma Consumidor.gov.br, de responsabilidade da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o intuito de recepcionar reclamações de passageiros, que dizem respeito às relações individuais de consumo, contra as empresas aéreas. A plataforma permite o diálogo e a negociação direta entre as partes de forma a resolver questões de relações de consumo individual, sobre as quais a Agência não tem competência legal. Ressalta-se que a plataforma permite à ANAC o tratamento de forma coletiva das relações de consumo via base de dados.

Assim, os principais canais disponibilizados à coletividade são o Fale com a ANAC (integrado ao Fala.BR e acessado via internet ou via Central de Atendimento -163), o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e a plataforma Consumidor.gov.br.

Os números mostram a evolução, quantitativa e qualitativa, da relação da ANAC com a sociedade e, principalmente, a maturidade atingida em 2019, quanto à efetividade do atendimento.

### **Fale com a ANAC**

Pelo “Fale com a ANAC”, o usuário pode solicitar informações, tirar dúvidas, fazer elogios, reclamações, sugestões e denúncias contra regulados, sendo facultado ainda, acesso à Ouvidoria para recepção de denúncias contra agentes públicos e manifestações de 2ª instância.

O acesso ao “Fale com a ANAC” pode ser efetivado por 3 canais de atendimento:

- Portal do Fale com a ANAC (<https://www.anac.gov.br/fale-com-a-anac>), onde o usuário pode registrar sua manifestação de forma eletrônica e direta;
- Telefônico, realizado pela Central de Atendimento, através de ligação para o 163; e
- Atendimento presencial nas unidades da ANAC, onde é disponibilizado equipamento eletrônico com acesso ao Portal Fale com a ANAC para que o usuário realize o registro de sua manifestação.

A Ouvidoria disponibiliza ainda o atendimento presencial, de forma agendada para a recepção das demandas.

Em todos os casos, as manifestações são registradas no sistema eletrônico de atendimento e encaminhadas à Central de Atendimento (1º nível) para tratamento com base em roteiros de atendimento pré-definidos. Nos casos em que a Central de Atendimento não consiga atender à demanda solicitada pelo usuário, é feito o encaminhamento para os SEAMs das unidades organizacionais (2º nível) para resposta final ao usuário.

No ano de 2019, o Fale com a ANAC recebeu 125.371 manifestações, perfazendo uma média de aproximadamente 10.450 manifestações recebidas por mês, um crescimento de 19,8% em relação a 2018.

Dentre os canais de entradas, destacam-se o atendimento telefônico que recebeu 86,7% (108.661) das manifestações, seguido do atendimento eletrônico, feito por meio de registro na internet, que representou 12,9% (16.167) dos registros realizados. O atendimento presencial, por sua vez, resultou em 0,04% (543) das manifestações recebidas.

### **Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão**

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), criado a partir da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso a Informação (LAI), é um sistema gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU) que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar solicitações de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Público federal.

Em 2019, foram registrados junto à ANAC 700 Pedidos de Acesso à Informação, um crescimento de 33% em relação a 2018, resultando no ano com maior número de registros recebidos na Agência desde 2012.

### Pedidos de acesso à informação

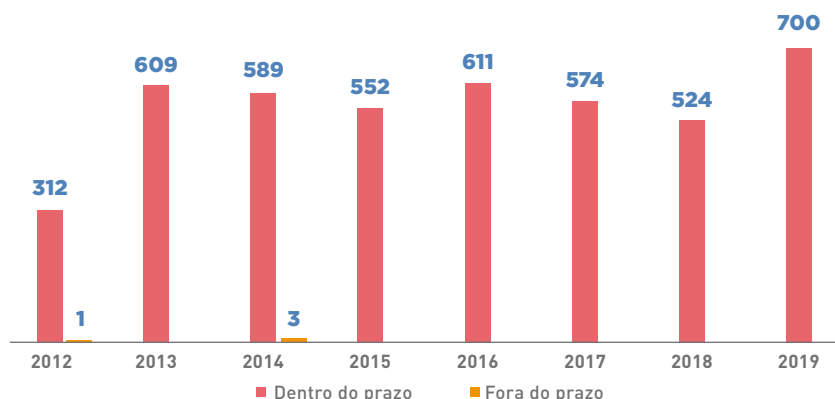


Figura 27 - Histórico dos pedidos.

Todos os pedidos em 2019 foram respondidos dentro de prazo estabelecido em Lei (20 dias, prorrogável por mais 10 dias). O tempo médio de resposta ao usuário em 2019 foi de 11,1 dias, recorde desde 2012, o que representa uma redução de 14% em relação a 2018. Destaca-se ainda o mês de novembro de 2019 em que foram recebidos 101 pedidos de acesso à informação, os quais tiveram um tempo médio de resposta de 8,7 dias, o menor já registrado em todos os meses desde 2012.

### Tempo Médio Resposta x Quantidade de Pedidos

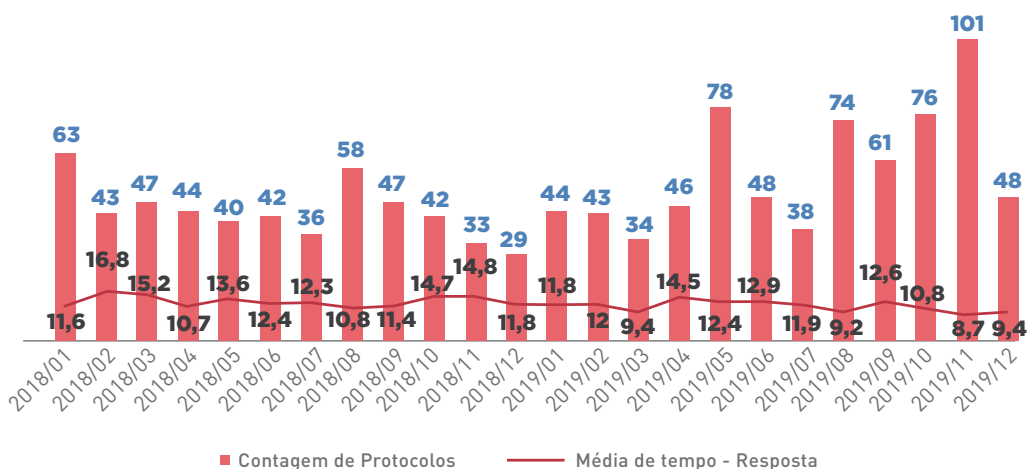


Figura 28 - Tempo médio de respostas.

Em relação ao perfil do cidadão solicitante de pedido de acesso à informação em 2019, verifica-se que 53% se identificaram como sendo do sexo masculino, 20% feminino e 26% não informaram. São Paulo se destaca sendo o estado com a maior quantidade de pedidos de acesso à informação (26%), enquanto Brasília aparece como a cidade com mais pedidos (13%). Entre as profissões, empregados do setor privado lideram com 15% dos pedidos, seguidos por servidores públicos federais (12%), pesquisadores (10%) e estudantes (9%). Já em relação ao nível escolar, a maioria dos demandantes informaram que possuem Ensino Superior (29%).

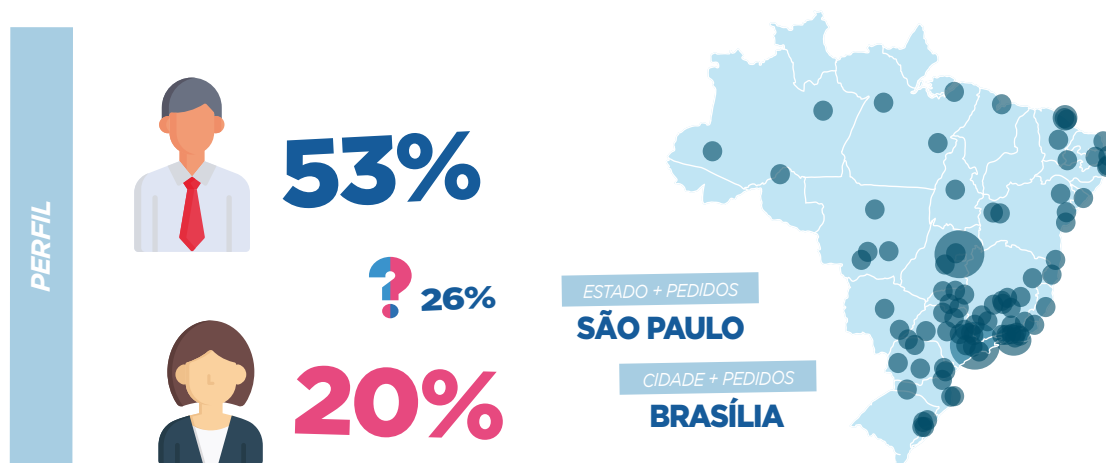


Figura 29 – Perfil dos cidadãos que solicitaram acesso à informação.

### Demandas de Ouvidoria

Implementado o novo sistema, a Ouvidoria passa a ter como principais funções a supervisão do sistema de atendimento da ANAC, monitoramento e avaliação do atendimento prestado, apontando oportunidades de melhorias na comunicação institucional e de serviços, recebendo diretamente as manifestações relacionadas à demora ou à qualidade das respostas, bem como as denúncias contra agentes públicos. Em 2019, a Ouvidoria respondeu 290 manifestações, em um tempo médio de 6,7 dias corridos, enquanto que, em 2018, foram 1.765 manifestações respondidas, com um tempo médio de 5,2 dias corridos.

A redução dos acionamentos diretos de ouvidoria, resultado da qualidade do processo de atendimento, com a implantação dos Serviços Especializados em Atendimento de Manifestações - SEAMs nas unidades organizacionais da Agência, que passou a ser realizado por pessoal especializado e não se resume a rápidas, boas e conclusivas respostas.

O novo sistema implica no atendimento qualificado dos SEAMs, com base em uma média mensal de 3.000 manifestações, que são monitoradas pela Ouvidoria quantitativa e qualitativamente.

O monitoramento quantitativo está relacionado, principalmente, ao cumprimento do prazo de resposta pelas áreas envolvidas no processo de atendimento, sendo a Ouvidoria também responsável por fazer a notificação do descumprimento e estabelecer novo prazo previsto em instrução normativa da ANAC. Em 2019, o tempo médio de resposta foi abaixo de 3 dias corridos.

Já quanto ao monitoramento qualitativo, a Ouvidoria avalia os teores das respostas emitidas pelos SEAMs, bem como das manifestações dos usuários, de acordo com padrões estabelecidos, por tipo de manifestação, em uma cartilha que orienta o Sistema de Atendimento da ANAC.

Com base nesses monitoramentos, são realizadas reuniões com as áreas envolvidas para discussão de melhorias no processo de atendimento, com vista à redução do tempo de resposta e ao aumento da qualidade das respostas emitidas.

## Formas de participação cidadã em processos decisórios

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, incumbiu as Ouvidorias de promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário.

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, também atribuiu às Ouvidorias o papel de dar tratamento interno às demandas do Simplifique!. Esta ferramenta foi criada para que os usuários participem ativamente da gestão, denunciando ou reclamando sobre os processos e procedimentos estabelecidos, assim como solicitando a simplificação dos processos.

Assim, a Portaria ANAC de nº 2.890, de 16 de setembro de 2019, instituiu o Comitê Permanente de Desburocratização (CPD), que é composto pela Ouvidoria, pela Superintendência de Administração e Finanças e pela Superintendência de Planejamento Institucional. A Superintendência competente na matéria alvo da solicitação passa a fazer parte do Comitê. A Ouvidoria exerce as funções de secretaria executiva e coordenação do CPD.

## Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

A ANAC realiza três tipos de pesquisa de satisfação com os cidadãos-usuários. Duas voltadas à aferição do atendimento de manifestações e uma referente aos serviços prestados aos seus usuários.

### Pesquisa de satisfação sobre o atendimento telefônico - 163

A central de atendimento telefônico da Agência realiza pesquisa de satisfação junto aos usuários, ao final do contato telefônico, para avaliação da qualidade do atendimento. Os resultados dessa pesquisa, em 2019, demonstram que a maioria dos usuários entende resolvida sua dúvida ou solicitação e demonstra satisfação com o atendimento realizado pelo profissional da central.

A meta da avaliação de satisfação, no ano de 2019, foi de 75%. Pelos resultados mensais, o índice de satisfação dos usuários ficou acima da meta.

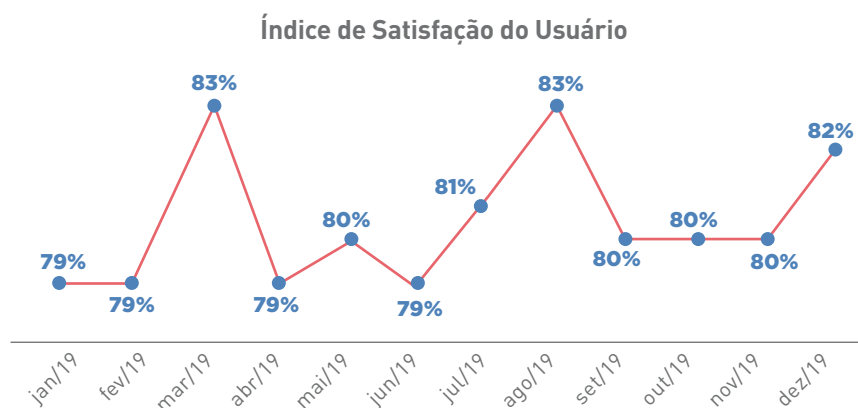


Figura 30 – Índice de satisfação do usuário.



Além disso, 65% dos usuários que participaram da pesquisa avaliaram o atendimento com a nota máxima (5) e 87% relataram que tiveram sua dúvida resolvida ou esclarecida.

**Pesquisa de Satisfação de Qualidade Atendimento Telefônico 2019**

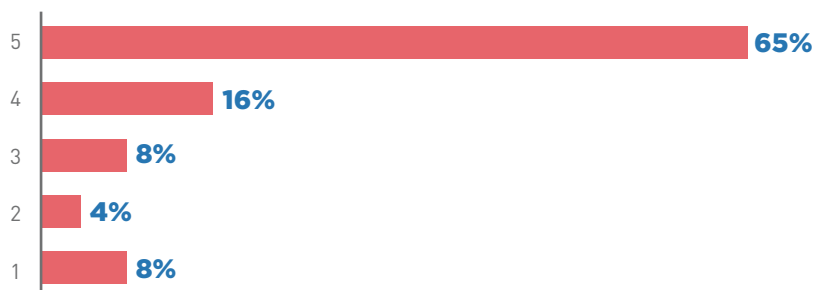


Figura 31 – Avaliação da qualidade do atendimento.

**Dúvida esclarecida ou resolvida - 2019**

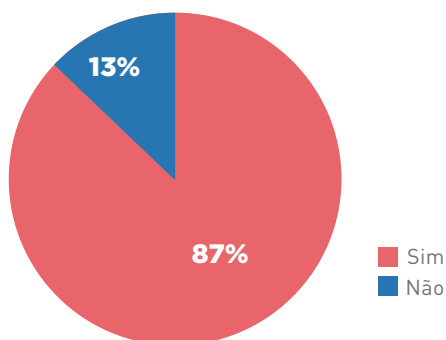


Figura 32 – Avaliação quanto ao esclarecimento da dúvida.

**Pesquisa de satisfação sobre o atendimento da ANAC**

A pesquisa sobre o atendimento realizado pela ANAC aos usuários avalia o tempo de espera pela resposta, a qualidade da resposta e o nível geral de atendimento às expectativas.

Na avaliação, é utilizada a escala de *Likert*, segundo a qual 1 significa totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Os convites para a participação dos usuários são realizados mensalmente e a geração dos painéis demonstrativos ocorre trimestralmente, sendo os resultados utilizados para melhoria do processo de atendimento.

Até o final de 2018, a pesquisa de satisfação questionava aos usuários sobre a clareza e o conteúdo das respostas. A partir de 2019, esses dois itens foram substituídos pela qualidade das respostas. Nesse sentido, os resultados apresentados abaixo demonstram as médias das notas obtidas, por trimestre, no ano de 2019, sendo que, no caso das perguntas relacionadas ao tempo de espera e expectativa, também são apresentados um comparativo com as notas obtidas em 2018.

### Avaliação dos usuários quanto ao tempo de espera pela resposta

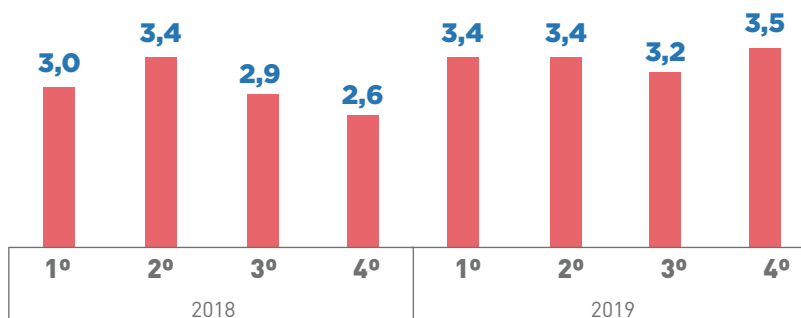


Figura 33 – Avaliação quanto ao tempo de espera da resposta.

### Avaliação dos usuários quanto à qualidade das respostas

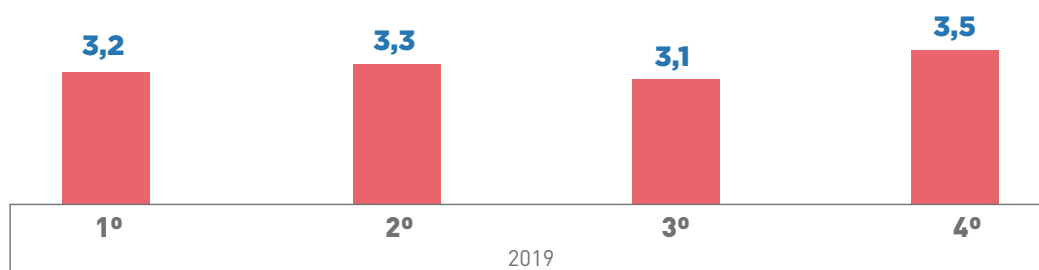


Figura 34 – Avaliação quanto à qualidade das respostas.

### Avaliação dos usuários quanto ao atendimento das expectativas

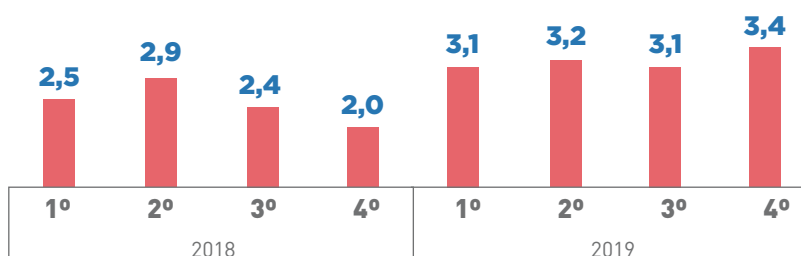


Figura 35 – Avaliação quanto ao atendimento das expectativas.

## Pesquisa de satisfação sobre os Serviços da ANAC

A Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços tem como objetivo avaliar os serviços prestados pela Agência e propiciar insumos para avaliação de oportunidades de melhoria.

Os usuários dos serviços são convidados, por correio eletrônico, a participar da pesquisa com periodicidade trimestral.

Os quesitos avaliados são a facilidade para localização do serviço no *site*, a disponibilidade das informações para solicitação do serviço, a facilidade para solicitação do serviço, o tempo para conclusão do serviço, a qualidade do serviço prestado, o nível geral de satisfação com a prestação do serviço e introduzido, em 2019, o quesito de avaliação de cortesia e profissionalismo.

Para avaliação dos quesitos e mensuração do índice de satisfação, a metodologia utilizada é a Escala *Likert*, com notas de 1 a 5, na qual a nota mínima significa “totalmente insatisfeito” e a nota máxima representa “totalmente satisfeito”.

Os dados a seguir refletem as notas médias, por trimestre, dos anos de 2018 e de 2019.

**Facilidade para localização do serviço no site da ANAC**

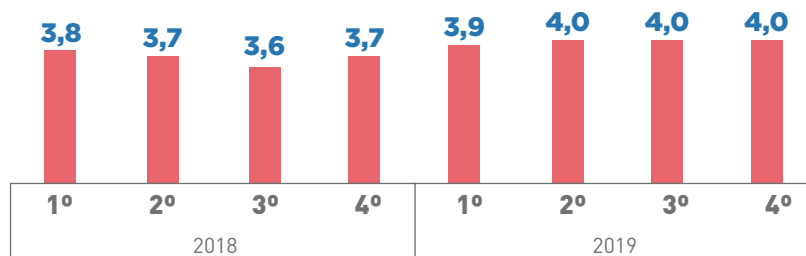


Figura 36 – Pesquisa de satisfação – facilidade para localização dos serviços.

**Facilidade para solicitação do serviço**

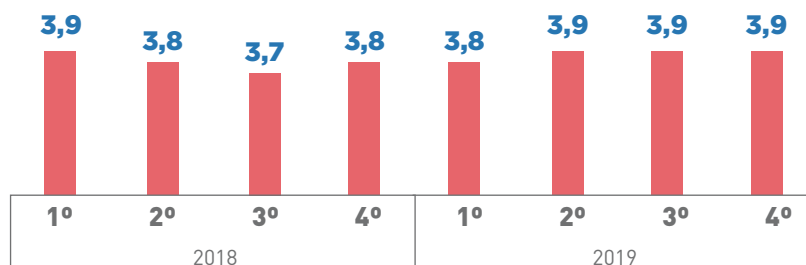


Figura 37 – Pesquisa de satisfação – facilidade para solicitação dos serviços.

**Suficiência das informações disponibilizadas para solicitação do serviço**

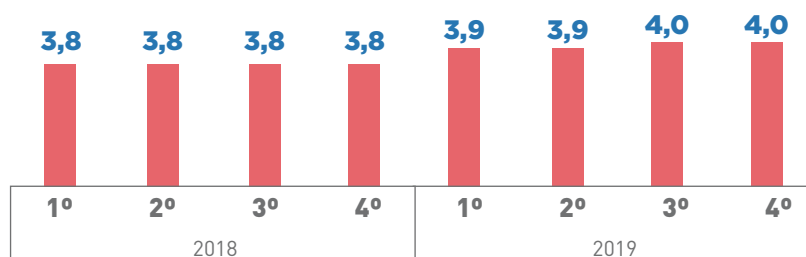


Figura 38 – Pesquisa de satisfação – suficiência das informações.

**Adequação do tempo para execução do serviço**

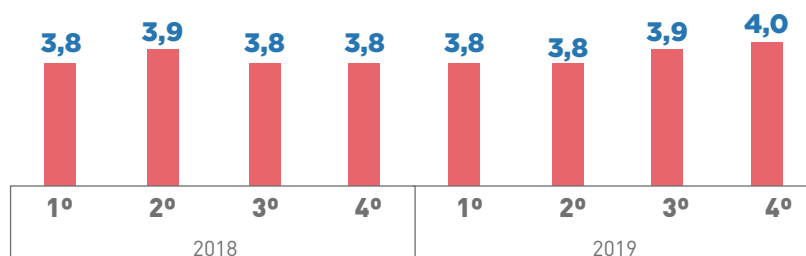


Figura 39 – Pesquisa de satisfação – adequação do tempo para execução do serviço.

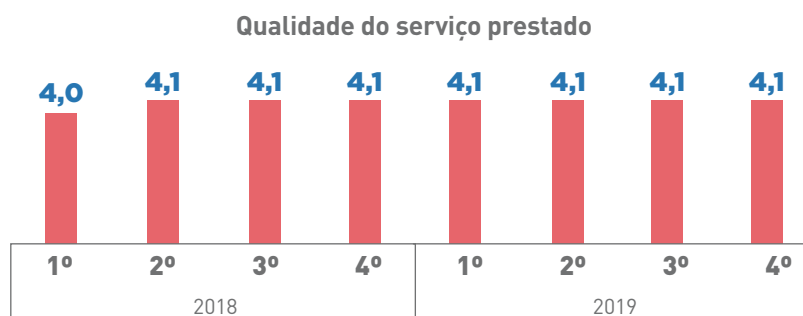


Figura 40 – Pesquisa de satisfação – qualidade do serviço.

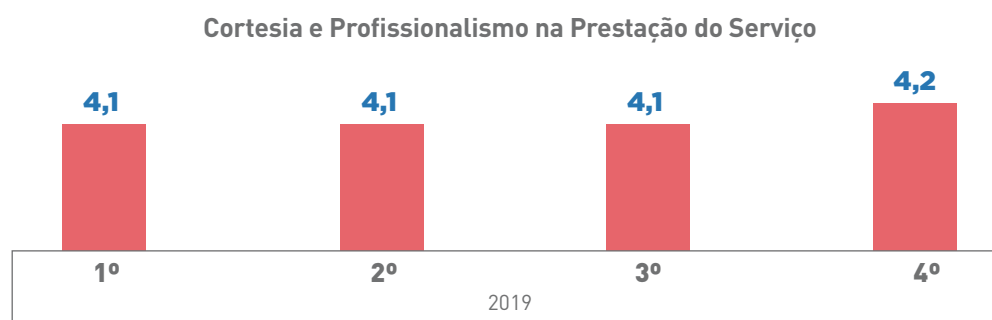


Figura 41 – Pesquisa de satisfação – cortesia e profissionalismo na prestação do serviço.



Figura 42 – Pesquisa de satisfação – nível geral de satisfação.

Mesmo considerando o elevado patamar de satisfação observado no exercício de 2018, a evolução em 2019 é importante, vinculando-se às diversas ações de aperfeiçoamento na prestação de serviços e ao processo de monitoramento dos serviços.

### 3.4.4 Atuação Internacional

O setor de aviação civil possui como característica fundamental o elevado grau de padronização e homogeneização internacional de normas e procedimentos operacionais. Tal padronização tem amparado o desenvolvimento da aviação civil e sido condição indispensável para a ampliação do transporte aéreo em âmbito global. Assim, entre as competências legais da ANAC está a atribuição de representar, em coordenação com o Ministério das Relações Exteriores, a aviação civil brasileira em convenções, 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.

Ademais, cabe ressaltar que o processo de atuação internacional, o qual compõe o Macroprocesso Relações Institucionais, permeia todos os macroprocessos finalísticos da ANAC, a saber: Regulamentação, Certificação e Outorga e Fiscalização.

### **Principais ações, projetos e resultados no âmbito da Atuação Internacional**

Durante o ano de 2019, a ANAC teve uma participação robusta no cenário internacional. Realizou cooperações técnicas, atuou em fóruns internacionais para a discussão de temas diversos relacionados à aviação civil, além de ter participado ativamente da Assembleia da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI.

O Diretor-Presidente da Agência chefiou a delegação brasileira que participou da 40ª Assembleia da OACI, composta pelo Ministério de Relações Internacionais (MRE), Departamento de Controle do Espaço Aéreo do Comando da Aeronáutica (DECEA), Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA), Polícia Federal e Ministério da Infraestrutura.

Nessa Assembleia, destaca-se a reeleição do Brasil ao grupo 1 do Conselho da Organização Civil Internacional (OACI). Como membro desse grupo, o Brasil situa-se entre os 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 assuma papel de liderança construtiva e cooperativa na região.

Para uma participação efetiva na Assembleia, foi realizado um trabalho de preparação anterior a sua realização. Como o Brasil tem papel relevante no organismo internacional, é importante o posicionamento do País quanto aos temas que foram abordados. No ano de 2019, o Brasil apresentou 17 *working papers*, contemplando temas estratégicos, tais como meio-ambiente, liberalização de acesso a mercados, segurança cibernética e segurança contra atos de interferência ilícitos (*security*).

Além da Assembleia, a Agência também trabalhou em diferentes atividades de cooperação técnica, sendo as principais delas:

- Coordenação do workshop com Autoridade de Aviação Civil de Cabo Verde sobre certificação de escola de aviação e de aeronaves (Brasília, fevereiro de 2019);
- Participação no *Second Project Management Board Meeting* (Buenos Aires, Argentina, em 07 de maio de 2019);
- Participação do *Aviation Connectivity Forum da European Aviation Safety Agency – EASA* (Buenos Aires, 08 de maio de 2019);
- Coordenação do workshop com Autoridade de Aviação Civil da China sobre Aviação Geral (Brasília, 27 de junho de 2019);
- Coordenação do workshop com Autoridade de Aviação Civil de Cabo Verde sobre Fortalecimento Institucional (Brasília, 19 a 21 de agosto de 2019);
- Coordenação do treinamento em serviço com *European Aviation Safety Agency* sobre Programa de Inspeção de Rampa (São Paulo, 22 a 25 de julho de 2019);
- Participação do *7º International Cooperation Forum* e apresentação em palestra sobre *Implementing State Safety Programme - SSP* (Budva, Montenegro, 10 a 12 de setembro de 2019).

- Além das atividades internacionais relacionadas à OACI, o Brasil também participou ativamente de grupos regionais, sendo os principais:
  - O Sistema Regional de Cooperação para Vigilância da Segurança Operacional (SRVSOP); e
  - A Comissão Latino Americana de Aviação Civil (CLAC).

O SRVSOP é uma iniciativa coordenada pelo Escritório Regional da OACI em Lima, cujo objetivo é prover material, recursos e capacidade técnica para promover melhor capacidade de resposta dos países participantes perante o programa de auditoria em segurança operacional da OACI (*Universal Safety Oversight Audit Programme - USOAP*).

A CLAC é uma comissão que possui caráter consultivo e 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.

No que se refere ao trabalho realizado pelo Brasil na CLAC no ano de 2019, destaca-se:

- Apresentação de 13 Notas de Estudo (*working paper*) em duas reuniões do Grupo de Especialistas para Assuntos Políticos, Jurídicos e Econômicos da CLACGEPEJTA (março e julho de 2019);
- Coordenação da 92ª Reunião do Comitê Executivo e a IV Assembleia da CLAC (São Paulo, 12 e 13 de setembro de 2019);
- Reeleição da vice-presidência do Grupo de Gestão da CLAC.

### **Universal Safety Oversight Audit Programme (USOAP)**

O USOAP CMA (*Universal Safety Oversight Audit Programme – Continuous Monitoring Approach*) é o programa da OACI voltado à promoção da segurança operacional (*safety*) da aviação global, por meio de auditorias regulares em todos os Estados-Membros.

Essas auditorias são conduzidas com base em Questões de Protocolo (*Protocol Questions – PQ*), que por sua vez são baseadas nos padrões e práticas recomendadas (*Standards and Recommended Practices – SARPs*) pela OACI e nos procedimentos e materiais de orientação relacionados. Cada uma das Questões de Protocolo é associada a uma ferramenta de defesa, denominada de Elemento Crítico do “sistema de vigilância da segurança operacional do Estado”. Existem no total oito elementos críticos.

Cabe destacar que o objetivo dessas auditorias é determinar a capacidade de um Estado de realizar a supervisão da segurança operacional por meio da avaliação da aplicação efetiva dos oito Elementos Críticos e por meio da verificação do nível de implementação de todas as SARPs associadas à segurança operacional, procedimentos, material de orientação e melhores práticas de segurança. O escopo de cada auditoria é definido pela OACI.

*Effective Implementation* (EI) é o índice que mede a capacidade de um Estado em assegurar um sistema de aviação civil seguro. Um EI alto indica que o sistema de aviação civil de um Estado tem um maior grau de conformidade com as disposições da OACI. O EI é calculado segundo a seguinte fórmula:

$$\text{EI (\%)} = (\text{número de respostas consideradas como satisfatórias} / \text{número de perguntas consideradas como aplicáveis}) * 100$$

O Brasil, hoje, tem um EI de 95,14%, que foi aferido após a última auditoria, realizada pela OACI, no ano de 2018, conforme gráfico a seguir:

**Effective Implementation (EI) e Lack of Effective Implementation (LEI)**

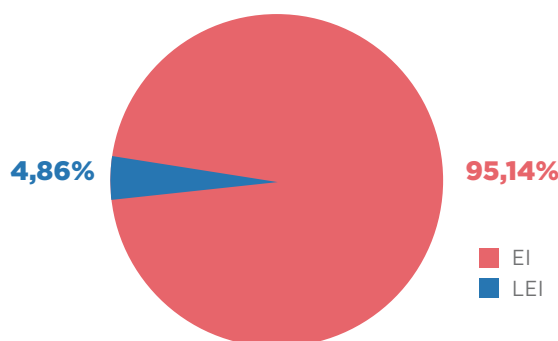


Figura 43 – Resultado da Auditoria OACI.

Cumpra salientar que o Brasil é o 5º Estado com melhor indicador. Esse resultado atual poderá sofrer modificação quando houver nova atividade de auditoria referente ao Programa USOAP, presencial ou a distância, ou ainda se houver modificação no protocolo de perguntas.

### Meio Ambiente na Organização de Aviação Civil Internacional

Outro tema de grande importância na agenda internacional da ANAC é meio ambiente. A Agência participa de diferentes subgrupos do Comitê de Proteção Ambiental da Aviação (CAEP) da OACI para a discussão das questões ambientais.

Entre os trabalhos relativos aos temas de meio ambiente, no ano de 2019, destacam-se as seguintes ações:

- Lançamento da nova página temática de meio ambiente e aviação civil;
- Submissão, em conjunto com a Secretaria Nacional de Aviação Civil – SAC, do Plano de Ação para Redução das Emissões de CO<sub>2</sub> da Aviação. O documento apresenta a projeção de emissões de CO<sub>2</sub> da aviação brasileira, levando em conta o histórico de emissões desde 2000, e as medidas de mitigação de emissões adotadas pelo setor entre 2016 e 2018;
- Elaboração do projeto Aeródromos Sustentáveis, com o objetivo de incentivar boas práticas ambientais nos aeródromos brasileiros de forma não-regulatória. Os aeródromos serão classificados nos níveis Avançado, Intermediário ou Inicial de maturidade ambiental de acordo com critérios definidos por diversos especialistas. A divulgação dos resultados está prevista para março de 2020.

Ressalta-se também que 2019 foi o primeiro ano de vigência do CORSIA na fase de quantificação das emissões de CO<sub>2</sub>. O CORSIA é uma medida de mercado acordada no âmbito da OACI que estabelece a compensação das emissões de GEE que ultrapassarem o patamar de 2020. As quatro empresas aéreas para as quais os requisitos do CORSIA são aplicáveis tiveram seus planos de monitoramento de emissões aprovados pela ANAC.

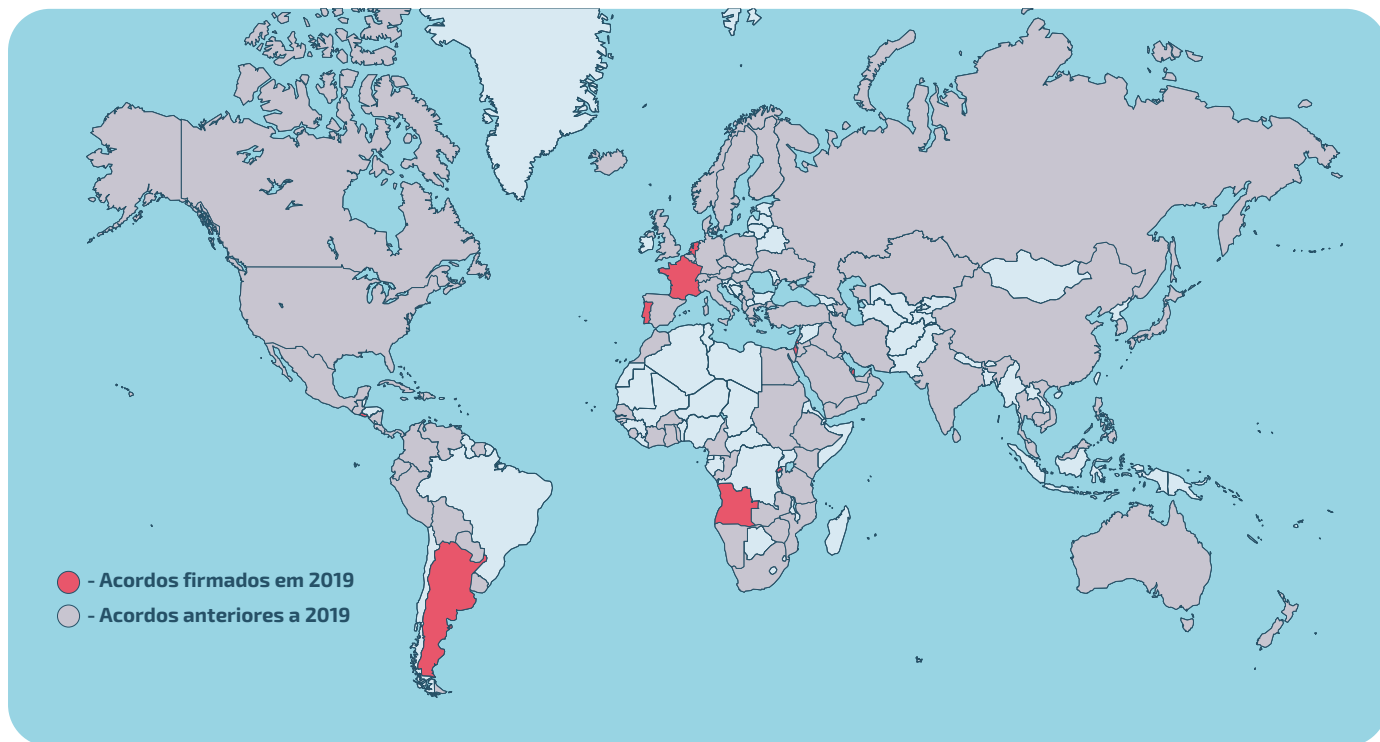
## **Negociação de Acordos sobre Serviços Aéreos**

À ANAC compete negociar o estabelecimento de acordos aéreos, os quais têm por objetivo ampliar rotas e frequências internacionais, fomentando o turismo e as relações comerciais, elementos importantes para integração do país ao contexto internacional.

Em 2019 foram negociados os seguintes Acordos de Serviços Aéreos (ASA):

- Brasil / França (fevereiro/2019):
  - O principal ponto para não se haver alcançado um acordo nessa oportunidade foi o posicionamento da França em relação a liberar mais do que 7 frequências com direitos de 5ª liberdade em um panorama de negociação do possível acréscimo de 21 frequências com direitos de até 4ª liberdade ao limite de 36 frequências para cada parte atualmente vigente entre os dois países.
- Brasil / Malta (junho/2019):
  - Assinatura de Memorando de Entendimento (MoU) prevendo quadro de rotas aberto, 14 frequências semanais mistas e livre determinação de capacidade para cargueiras, direitos de tráfego de até 5ª liberdade em toda a capacidade acordada, liberdade tarifária, múltiplas designações, permitindo código compartilhado bilateral e com terceiros países.
- Brasil / Portugal (junho/2019):
  - Assinatura de Memorando de Entendimento (MoU) com quadro de rotas aberto, livre determinação de capacidade para frequências mistas e cargueiras, direitos de tráfego: operações mistas - as empresas designadas poderão exercer direitos de 5ª liberdade em 46 frequências semanais, sem limitação de pontos. Acordado ainda mecanismo de incrementos cumulativos desse número, sempre que as empresas aéreas de uma parte atinjam, no mínimo, 90% de utilização das frequências com direitos de 5ª liberdade, liberdade tarifária, designações múltiplas, código compartilhado bilateral e com terceiros países.
- Brasil / El Salvador (outubro/2019):
  - Assinatura de Memorando de Entendimento (MoU) prevendo quadro de rotas aberto, capacidade ilimitada, direitos de tráfego de até a 5ª liberdade do ar, designação múltipla com critério de estabelecimento, código compartilhado bilateral e com terceiros países.
- Brasil / Argentina (novembro/2019):
  - Acordada a conversão das frequências autorizadas sob o Acordo de Fortaleza, em frequências do Acordo Bilateral, o que representou um aumento efetivo de 37 frequências semanais mistas bilaterais. Acordada ainda capacidade ilimitada para serviços exclusivamente cargueiros.





Ainda em 2019, foram assinados o seguintes Acordos de Serviços Aéreos (ASA):

- Brasil / Israel (março/2019);
- Brasil / Países Baixos (junho/2019);
- Brasil / Sint Maarten Reino dos Países Baixos (julho/2019);
- Brasil / Ruanda (agosto/2019);
- Brasil / Angola (setembro/2019);
- Brasil / Qatar (outubro/2019).

## 3.5 Gestão Interna

### 3.5.1 Gestão Estratégica

#### Planejamento Estratégico

A ANAC publicou, em 2015, o Plano Estratégico 2015-2019 contendo detalhes sobre a identidade estratégica revelada a partir da missão, visão e valores, além dos objetivos, estratégias e iniciativas que visam entregar para a sociedade um transporte aéreo seguro e de qualidade.

Através do seu plano, a Agência firmou um compromisso com a sociedade e com os seus servidores, por meio da definição dos objetivos de longo prazo e das iniciativas a serem empreendidas para a consecução desses objetivos. Por sua vez, o plano visou contemplar potencialidades, recursos, capacidades e habilidades favoráveis ao desempenho organizacional, bem como aspectos em relevante grau de potencial evolução.

Naquele momento, foi elaborado um Mapa Estratégico com 20 objetivos, distribuídos sob quatro perspectivas: Sociedade; Processos Internos; Aprendizado e Crescimento; e Recursos Financeiros, conforme a figura abaixo:

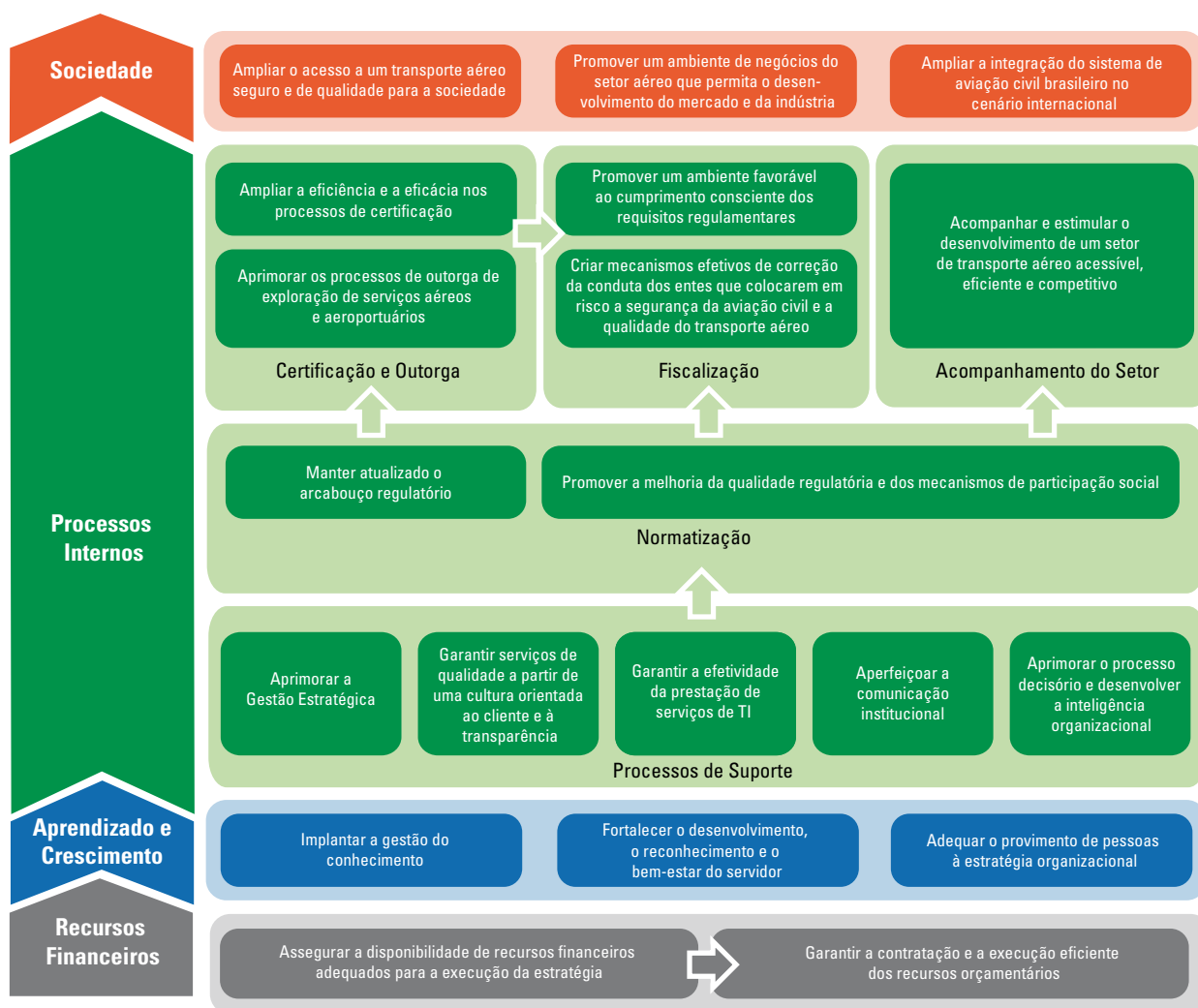


Figura 44 – Mapa Estratégico para o período de 2015 a 2019.

Dessa forma, a ANAC atuou ao longo do ano de 2019 orientada por seus referenciais estratégicos e pelas políticas estabelecidas pelos poderes Executivo e Legislativo.

Em 2019, frente ao iminente término da vigência do Plano Estratégico 2015-2019, surgiu a necessidade de projetar uma nova estratégia e definir novos objetivos a serem perseguidos pela ANAC.

Dessa forma, a Agência elaborou o seu novo o Plano Estratégico, para o horizonte de 2020 a 2026. Esse documento foi estruturado em 13 objetivos estratégicos, distribuídos em 5 perspectivas: Sociedade, Regulados, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento e Recursos. Adicionalmente, cada objetivo estratégico é composto por um rol de indicadores que buscam demonstrar a evolução no seu cumprimento.

Cumprir salientar que o referido Plano, mais uma vez, materializou o resultado de um trabalho participativo, executado com o intenso envolvimento de servidores e ampla cooperação dos representantes do setor.

O Plano Estratégico ANAC 2020 – 2026 pode ser consultado através do seguinte endereço eletrônico: <https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/planejamento-estrategico>.

### **Plano de Gestão Anual**

Com o objetivo de aperfeiçoar o uso dos recursos disponíveis à execução da estratégia, a ANAC elabora o Plano de Gestão Anual – PGA. Esse documento representa, no contexto da gestão estratégica da Agência, a consolidação de atividades orçamentárias e não orçamentárias, planejadas para o ano a que se refere. Essa relação deve, essencialmente, sustentar-se pela contribuição ao alcance dos objetivos estratégicos institucionais presentes no Plano Estratégico institucional.

A base para construção do PGA para o exercício de 2019 se deu pelo levantamento de todas as necessidades das áreas, seguido da análise crítica e priorização dessas demandas. De modo geral, essa priorização foi feita considerando critérios como vinculação a mandatórios legais, alinhamento aos Objetivos Estratégicos e temas da Agenda Regulatória e Processo de Negócio envolvido.

Dessa forma, o PGA apresenta a estimativa de recursos orçamentários necessários para realizar as principais iniciativas e cumprir as metas do exercício. No contexto do papel legal da ANAC sob a ótica das principais atribuições, destacam-se as atividades de fiscalização, sejam elas de caráter sistemático e preventivo ou as de natureza assistemática e disciplinadora. Essa responsabilidade, aliada à capilaridade do sistema aéreo brasileiro e à internacionalização do setor, exige do corpo técnico da Agência constantes deslocamentos e, por conseguinte, significativos gastos com diárias e passagens. Para 2019, a ANAC disponibilizou R\$ 13,7 milhões para essas despesas.

Cumprir salientar que a já citada Lei nº 13.848/2019 formalizou o Plano de Gestão Anual, dispondo sobre os prazos, a obrigatoriedade de aprovação pela Diretoria Colegiada e de publicação na internet, além de outros aspectos. Dessa forma, para o exercício de 2020 o PGA da ANAC já foi elaborado seguindo as disposições desse normativo e está disponível através do link: <https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/plano-de-gestao-anual/pga-2020.pdf>.

### **Políticas e Planos de Governo**

A ANAC busca integrar as políticas e os planos de transporte nacionais à sua atuação, de forma a garantir o alinhamento de suas ações com as estratégias públicas macro organizacionais. Essa busca pela sinergia e pelo alinhamento com as políticas e demais atores é essencial para tornar a atuação da Agência mais eficiente e para maximizar o desenvolvimento do transporte aéreo.

No que tange ao Plano Plurianual 2016-2019, a ANAC participou diretamente do Programa Temático 2017 – Aviação Civil, sendo responsável pela gestão do objetivo 0085 e suas respectivas iniciativas e meta, além de algumas iniciativas em outros objetivos do referido Programa.

Para o objetivo 0085 “Promover a segurança da aviação civil, ampliando a segurança operacional e a proteção contra atos de interferência ilícita”, foi estabelecida a seguinte meta:

- 005K - Manter, até 2019, o índice anual de acidentes aeronáuticos em nível igual ou melhor que a média mundial, índice de 0,39 no ano de 2013, considerando acidentes aeronáuticos com fatalidade em operações regulares, por 1 milhão de decolagens.

Para promover o cumprimento dessa meta, a ANAC atuou em três frentes:

- Fortalecimento da fiscalização amparada em mecanismos efetivos de correção da conduta dos entes que colocarem em risco a segurança da aviação civil e a qualidade do transporte aéreo;
- Promoção e sensibilização dos entes regulados para o cumprimento consciente dos requisitos, por meio de ações de qualificação e comunicação; e
- Melhoria da qualidade regulatória e atualização de normas e requisitos relacionados à infraestrutura aeroportuária, operações aéreas e aeronavegabilidade.”

Com efeito, em 2019 completamos oito anos consecutivos sem acidentes com fatalidade na aviação regular, superando a meta estabelecida.

Por fim, cumpre mencionar que, em 2019, a ANAC elaborou seu novo Plano Estratégico, para o horizonte de 2020 a 2026, em consonância com a Política Nacional de Aviação Civil – PNAC (2009), a Política Nacional de Transportes - PNT (2018), o Plano Aeroviário Nacional - PAN (2018) e o Planejamento Estratégico (2019) do Ministério da Infraestrutura.

## **Principais Programas, Projetos e Iniciativas**

Para fins de desdobramento da estratégia, instituiu-se o modelo de desenvolvimento de Projetos Estratégicos, cuja execução está diretamente vinculada ao atendimento dos objetivos e prioridades institucionais. Tendo em vista a complexidade e dinamicidade das questões que prevalecem no contexto da aviação civil, optou-se por um modelo flexível capaz de responder efetivamente as necessidades do setor. Instituído pela Portaria ANAC nº 99, de 19 de janeiro de 2016, o referido portfólio está em constante atualização, sendo que a última versão se encontra amparada na Portaria ANAC nº 3.841, de 13 de dezembro de 2018.

Dentre os projetos do portfólio, destaca-se o Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC (PSOE-ANAC), que estabelece a política e as diretrizes de segurança operacional da Agência, orientando o planejamento e a execução de suas atribuições atinentes à Segurança Operacional.

O Programa será desenvolvido ao longo de cinco anos, com conclusão prevista para 2022. A primeira parte envolve oito projetos relacionados ao gerenciamento de riscos, à promoção da segurança operacional, à implementação do Plano de Capacitação em Segurança Operacional, entre outros.

A efetivação de um programa voltado à gestão da segurança operacional demonstra o compromisso da ANAC com a sociedade e a comunidade de aviação civil e a busca da Agência pelo aprimoramento de seus processos de regulamentação, de certificação e outorga, e de fiscalização.

Dentre os produtos já entregues por este Programa, destaca-se a criação do Comitê de Segurança Operacional da Aviação Civil Brasileira, cuja finalidade é efetivar os mecanismos de coordenação entre a ANAC e o COMAER, visando estabelecer e monitorar o Nível Aceitável de Desempenho de

Segurança Operacional (NADSO), deliberar sobre os demais indicadores de segurança operacional do Estado e emitir diretrizes relacionadas com as ações do Programa Brasileiro para a Segurança Operacional da Aviação Civil (PSO-BR).

### Estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos

A gestão de riscos na Agência teve sua implantação prevista no Plano Estratégico 2015 - 2019, por meio do Objetivo Estratégico “Aprimorar o processo decisório e desenvolver a inteligência organizacional e da Estratégia” e da iniciativa “Aprimorar a gestão corporativa de riscos voltada à execução da estratégia”. Em 2017 foi publicada a Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01/2016, que definiu que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deveriam instituir a política de gestão de riscos em até 12 meses.

Para a concretização das iniciativas estratégicas e atender a IN MP/CGU, a Diretoria Colegiada da ANAC publicou a Política de Gestão de Riscos Corporativos da ANAC e instituiu o Comitê de Governança, Riscos e Controle, por meio Instrução Normativa Nº 114, de 09 de maio de 2017.

Além disso, no que tange à abordagem de gestão dos riscos da ANAC, estabeleceu-se uma estrutura adaptada do modelo de três linhas de defesa (Instituto dos Auditores Internos – IIA), conforme figura abaixo:

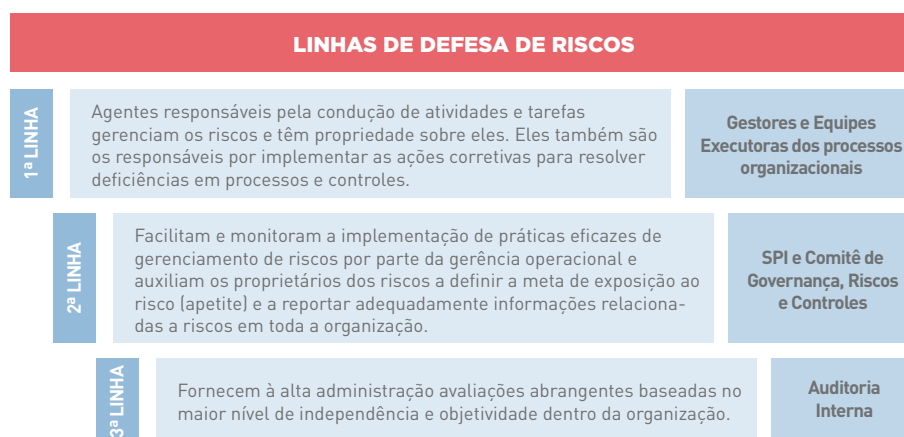


Figura 45 – Linhas de defesa de riscos.

O art. 6º da Instrução Normativa ANAC nº 114/2017 estabelece que os riscos corporativos da ANAC possuem as seguintes dimensões, apresentadas na Figura a seguir.



Figura 46– Dimensões de riscos.

- Riscos estratégicos: podem afetar o alcance aos objetivos estratégicos da Agência, podendo envolver os projetos estratégicos e aspectos dos ambientes interno e externo que impactam sua atuação.
- Riscos dos processos organizacionais: podem afetar o alcance aos objetivos dos processos da Agência, podendo impactar na missão institucional da Agência.
- Riscos à segurança do setor de aviação civil: inerentes e sistêmicos do setor de aviação civil e da atuação dos entes regulados que afetem a segurança do transporte, sendo tratados e gerenciados no âmbito das competências regulatórias e fiscalizatórias da Agência.

Outro marco importante na implantação da gestão de riscos na ANAC, foi a publicação da Portaria nº 2.352, de 02 de agosto de 2019, que estabeleceu o apetite de risco da ANAC, bem como os limites de alçada para comunicação e tratamento dos riscos.

No que tange à dimensão dos riscos estratégicos, a ANAC incluiu a identificação desses riscos em seu novo ciclo de elaboração do Planejamento Estratégico 2020 – 2026, reconhecendo a importância desses fatores para o atingimento dos objetivos estratégicos da Agência. O processo de elaboração do novo Plano Estratégico contou com a revisão da identidade estratégica, dos objetivos estratégicos, dos indicadores e a análise de contexto interno e externo, identificando os riscos mais relevantes para o atingimento da estratégia.

A ANAC identificou diversas oportunidades para os próximos anos, como a retomada do crescimento econômico e o aumento de investimentos estrangeiros na infraestrutura brasileira, que poderá possibilitar o aumento do número de passageiros transportados pelo modal aéreo, bem como a entrada de novas empresas no mercado; o surgimento de tecnologias como os Veículos Aéreos não Tripulados (VANTs) e como os veículos com decolagem e pouso verticais (VTOLs), que demandarão esforços para novas regulações e modificações na infraestrutura aeroportuária existente.

Os problemas e ameaças identificados durante a análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*) podem ser considerados como as principais fontes específicas dos riscos Estratégicos da ANAC. Dentre as principais incertezas identificadas que podem influenciar o atingimento dos objetivos da ANAC, pode-se citar a elaboração do novo Código Brasileiro de Aeronáutica em discussão no Congresso Nacional, a reforma administrativa e a dotação orçamentária da Agência para os próximos anos.

No que concerne à gestão dos riscos relacionados aos processos organizacionais da ANAC, desenvolveu-se metodologia apropriada, que considera as particularidades da Agência.

Dessa maneira, o processo de gestão de riscos dos processos organizacionais da ANAC pode ser segregado, para fins didáticos, em duas grandes etapas:

- Definição do perfil dos processos organizacionais: a primeira etapa diz respeito à classificação e priorização dos processos organizacionais, conforme sua criticidade, para o gerenciamento de riscos e respectivos prazos;
- Processo de Gerenciamento de Riscos: a segunda etapa diz respeito ao processo de gerenciamento de risco propriamente dito, envolvendo as etapas de levantamento preliminar, entendimento do contexto, identificação, análise, avaliação, tratamento dos riscos, comunicação, monitoramento e análise crítica.

A ANAC executa um total de 142 processos de negócio. Desse total, foram realizados os mapeamentos dos riscos de 11 processos de negócio, sendo identificados um total de 97 riscos.

### Programa de Integridade

Em 2019, a ANAC deu continuidade à implementação das medidas de tratamento previstas no Plano de Integridade aprovado em novembro de 2018. As medidas estabelecidas visam a mitigar riscos de eventos e situações que possam causar impactos negativos aos resultados da ANAC, bem como proporcionar oportunidades de melhoria no desempenho da organização e na entrega de bens e serviços à sociedade.

A partir da identificação contínua de riscos de integridade da Agência, a Unidade Gestora da Integridade (UGI) coordenou, em conjunto com as áreas responsáveis, o processo de execução das ações necessárias para mitigação (resposta) de tais riscos. Foram elaboradas 15 ações de tratamento para os riscos de integridade identificados, as quais foram endereçadas às áreas responsáveis.

Importantes ações foram concluídas no ano de 2019, tais como a publicação de normativo sobre conflito de interesse, o aprimoramento do processo de identificação das situações de nepotismo para todos os colaboradores (servidores e terceirizados), e a implementação de mecanismos de fortalecimento da Comissão de Ética da ANAC. O Plano de Integridade possui, ainda, outras ações em fase de andamento, com previsão de conclusão para 2020.

As figuras abaixo apresentam o quantitativo e o percentual das principais ações de tratamento de riscos à integridade concluídas em 2019, e ainda em andamento na ANAC.

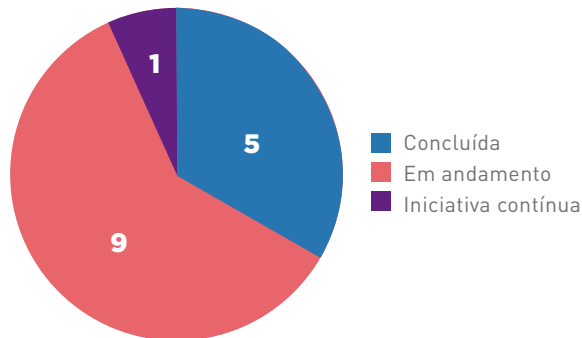


Figura 47- Ações de tratamento de riscos à integridade.

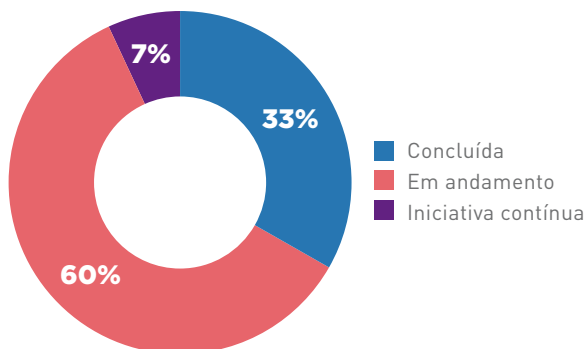


Figura 48- Ações de tratamento de riscos à integridade.

### 3.5.2 Gestão Orçamentária e Financeira

A Lei Orçamentária do ano de 2019, Lei nº 13.808, de 15 de janeiro de 2019 - LOA 2019, reservou dotação de R\$ 720,7 milhões para a ANAC. Essa dotação divide-se em três grandes grupos:

- R\$ 408,5 M para despesas obrigatórias (73%) - são despesas determinadas pela legislação e compõem-se do pagamento de pessoal ativo e inativo, encargos sociais, pessoal requisitado, e benefícios. São classificadas no grupo de despesa 1, salvo benefícios, que ficam no grupo 3.
- R\$ 150 M para despesas discricionárias (27%) - são aquelas sobre as quais a ANAC tem competência direta para administrar, sendo exemplos pagamentos de aluguéis, pessoal terceirizado, investimentos. São classificadas em grupo de despesa 3 (custeio) ou 4 (investimentos).
- R\$ 162,2 M em reserva de contingência - rubrica contábil não utilizada para a execução de despesas em situações normais. São classificadas em grupo de despesa 9.

Abaixo, descrevemos a distribuição da dotação das despesas por ação orçamentária. Nos últimos anos, tem-se reduzido as despesas (e, por conseguinte, a dotação) com Administração da Unidade, resultado de esforços que a ANAC vem realizando já há vários anos. Como a dotação orçamentária da Agência também tem registrado quedas substanciais, como se verá mais à frente, a redução nas despesas com Administração da Unidade tem viabilizado a execução das despesas para suporte às operações finalísticas da Agência e para evolução e atualização dos sistemas e infraestrutura de informática.

Analisando-se na tabela as diferenças entre o empenhado e o liquidado, nota-se para a ação de Administração da Unidade pequena desigualdade, R\$ 9,3 milhões ou 11%, uma vez que as despesas da competência do mês de dezembro em geral são liquidadas apenas em janeiro do ano seguinte. Já para a ação de Regulação e Fiscalização, houve maior inscrição de saldos em Restos a Pagar, R\$ 13,2 milhões ou 16%, haja vista a contratação de investimentos no final de 2019, que só serão efetivamente liquidados no decorrer de 2020.

**Tabela 19: Distribuição da dotação por ação orçamentária**

<b>Dotação</b>	<b>Ação Orçamentária</b>	<b>Empenhado</b>	<b>Liquidado</b>
<b>R\$ 58,5 M</b>	<b>Regulação e Fiscalização</b>	<b>R\$ 52,7 M</b>	<b>R\$ 39,5 M</b>
R\$ 37,0 M	Sistemas de TI	R\$ 33,9 M	R\$ 22,9 M
R\$ 525 mil	Trainair	R\$ 50 mil	R\$ 50 mil
R\$ 400 mil	SRVSOP	R\$ 319 mil	R\$ 319 mil
R\$ 20,5 M	Demais Despesas	R\$ 18,5 M	R\$ 16,2 M
<b>R\$ 90,0 M</b>	<b>Administração da unidade</b>	<b>R\$ 82,1 M</b>	<b>R\$ 72,8 M</b>
R\$ 86,5 M	Demais Despesas	R\$ 80,2 M	R\$ 71,0 M
R\$ 3,5 M	Capacitação	R\$ 1,9 M	R\$ 1,8 M
<b>R\$ 1,5 M</b>	<b>Auxílio Moradia</b>	<b>R\$ 1,5 M</b>	<b>R\$ 1,5 M</b>
<b>R\$ 150,0 M</b>	<b>Total Discricionárias</b>	<b>R\$ 136,3 M</b>	<b>R\$ 113,8 M</b>
<b>399,4 M</b>	<b>Pessoal Ativo e Inativo</b>	<b>R\$ 388,7 M</b>	<b>R\$ 384,9 M</b>
<b>12,9 M</b>	<b>Benefícios</b>	<b>R\$ 12,6 M</b>	<b>R\$ 12,3 M</b>
<b>562,3 M</b>	<b>Total Geral</b>	<b>R\$ 537,2 M</b>	<b>R\$ 510,3 M</b>



## Limite Orçamentário:

### Varição ao longo do ano

A Lei Orçamentária de 2019 foi publicada em 15 de janeiro de 2019 com a dotação discricionária de R\$ 150 milhões para a ANAC. Decorridos trinta dias, foi publicado o Decreto nº 9.711/19, que estabeleceu o limite de movimentação e empenho para os órgãos setoriais, alterado posteriormente pelo Decreto nº 9.741, de 29/03/2019, o que permitiu ao Ministério da Infraestrutura estabelecer o limite de R\$ 117,4 milhões para a ANAC. Até então o limite da ANAC estava sendo disponibilizado em duodécimos. Na figura abaixo, apresentamos a evolução do limite durante o exercício.

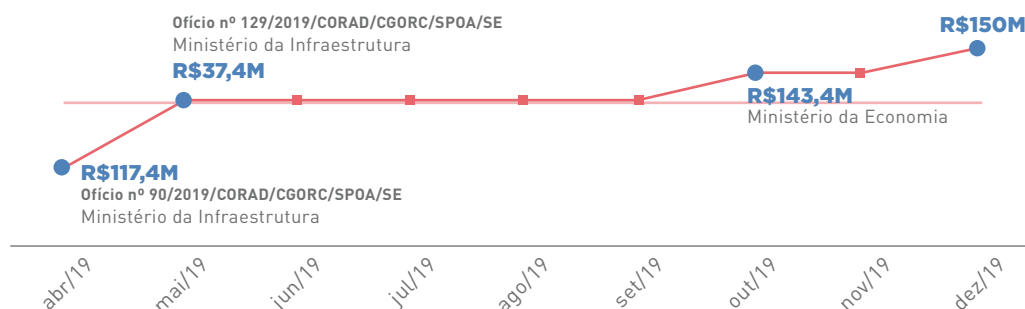


Figura 49 – Evolução do limite durante o exercício.

### Contingenciamento Inicial: 117,4 M

O contingenciamento inicial da ANAC reduziu os limites orçamentários a utilizar a R\$ 117,4 milhões. No período apenas o mínimo possível para a operação básica da agência fora mantido, inclusive com restrição de missões de fiscalização e certificação, bem como de manutenção preventiva de sistemas. A ANAC não poderia manter esse quadro sem consequências importantes para o setor regulado.

### Ampliação de R\$ 20 milhões: 137,4 M

Com a ampliação de R\$ 20 milhões foi possível a retomada das operações de fiscalização e certificação, bem como de manutenção preventiva de sistemas da ANAC.

### Expansão adicional: 143,4 M

Os R\$ 6 milhões adicionais foram solicitados com enfoque nos processos de aquisição de equipamentos e soluções de Tecnologia da Informação, a saber:

Prevenção de perdas de dados no AD (ferramenta de segurança do usuário) e solução de comunicação integrada via VoIP (comunicação de voz pela internet).

### Diferenças – Desempenho Atual | Orçado



Figura 50 – Comparação entre limite e empenho.

As principais frustrações em relação ao planejamento efetuado pela ANAC, considerando o limite de R\$ 143,4 milhões foram:

**Tabela 20: Principais frustrações em relação ao planejamento**

R\$ 3.750 mil	Comunicação Integrada – Modernização da telefonia
R\$ 1.400 mil	Redução de valor no processo licitatório – recursos de <i>Storage</i>
R\$ 480 mil	Plano Anual de Capacitação
R\$ 450 mil	Adiamento da Aquisição de Condicionadores de Ar – SJC
R\$ 360 mil	Ajuda de Custo
R\$ 320 mil	Adiamento da Contratação de empresa de comunicação

## Execução por grupo de despesa – Evolução dos últimos anos

### **Despesas liquidadas**

Além da reserva de contingência, rubrica contábil não diretamente utilizada, constam no orçamento da ANAC três grupos de despesa, a saber:

- Despesas com pessoal e encargos sociais, que contemplam ativos, inativos e benefícios;
- Despesas de custeio, despesas correntes para a atividade da Agência; e
- Investimentos.

O esquema abaixo demonstra a liquidação realizada por grupo de despesa.

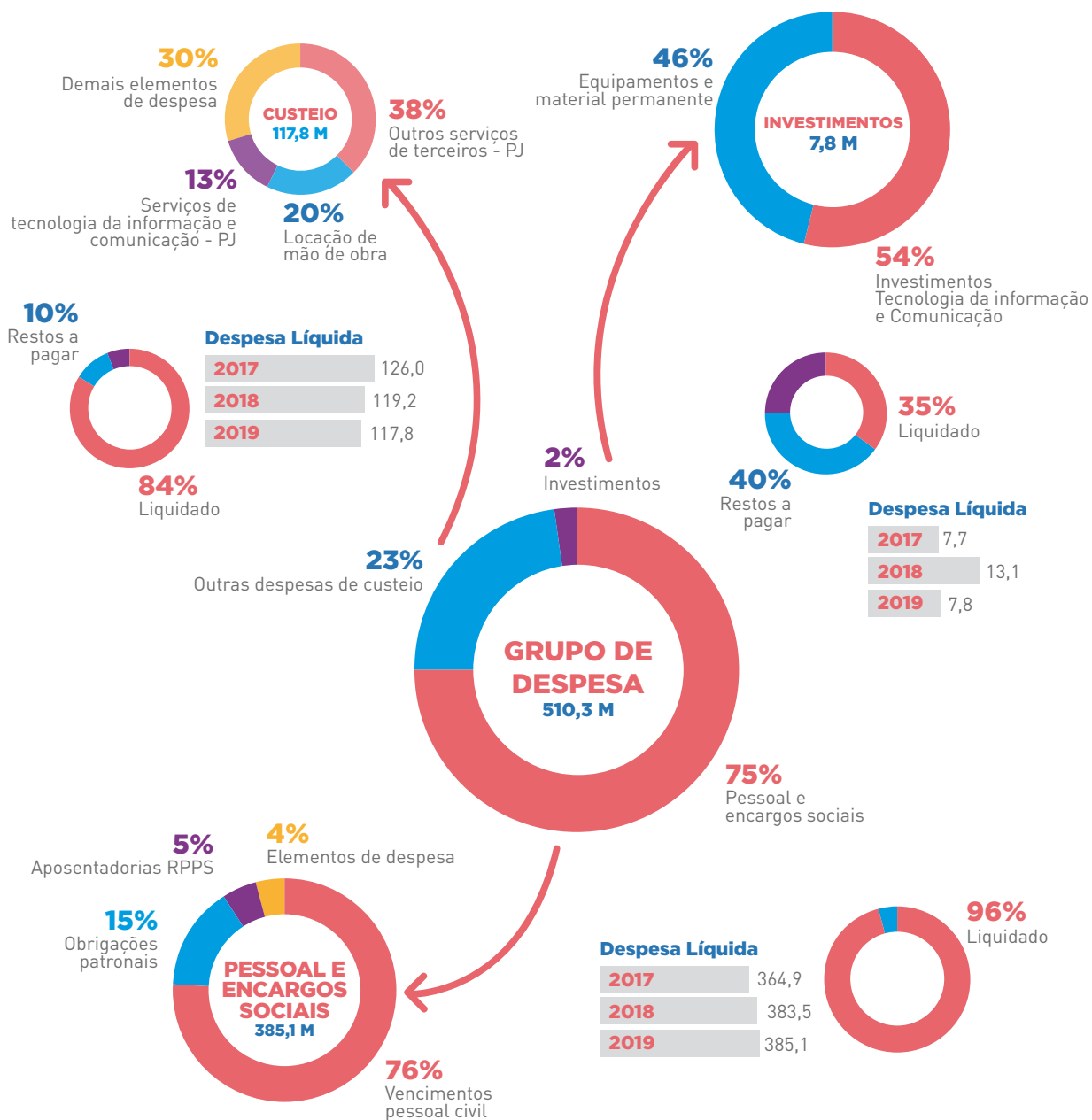


Figura 51 – Grupo de despesa.

A ANAC vem adotando medidas para redução de seus custos operacionais, o que se reflete na redução das despesas de custeio ao longo dos anos.

A inscrição de restos a pagar de 10% corresponde a um patamar esperado em razão das despesas de dezembro que são inscritas para pagamento no exercício seguinte.

Dentre os valores executados de custeio, R\$ 12,3 milhões se referem aos benefícios pagos aos servidores públicos.

Em termos reais, houve redução das despesas com pessoal e encargos sociais na Agência de 2018 para 2019.

O incremento de 2017 para 2018 ocorreu em virtude da posse de servidores de nível superior aprovados em concurso público.

Em 2019, manteve-se o foco nos investimentos em Tecnologia da Informação, inclusive boa parte dos equipamentos e material permanente são computadores e equipamentos de infraestrutura de TI.

A Agência busca manter a atualização dos sistemas, em especial de apoio ao regulado, apesar do cenário de restrição orçamentária.

### Desafios e Ações futuras

O limite orçamentário da ANAC foi reduzido, em termos reais, em 38% de 2014 a 2019. Os referenciais monetários já informados no PPA 2020-2023 apontam para aprofundamento da redução. Em 2023 a ANAC terá menos da metade de seu orçamento de 2014. Sem uma drástica revisão da estrutura de custos da Agência, haverá comprometimento da atividade e das entregas ao setor regulado.

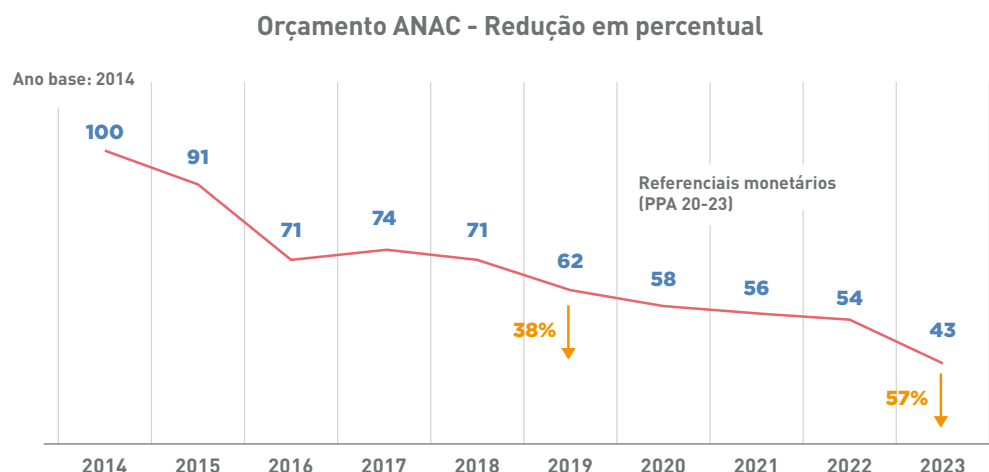


Figura 52 – Limite Orçamentário em termos reais.

Com vistas a adequação à realidade cada vez mais restrita para o dispêndio público discricionário, a Agência tomou medidas de redução de gastos, reduzindo a projeção de despesa para 2020. Dentre elas, destacam-se:

- 2,9M
Desativação de 13 Núcleos Regionais de Aviação Civil - NURAC, com consequente encerramento do contrato de recepcionistas e substituição por totens informatizados.
- 3,8M
Novo modelo de contratação para o Call Center, com utilização de sistema informatizado próprio.
- 5,7M
Renegociação dos contratos de locação de imóvel em Brasília, São José dos Campos e São Paulo. Foram realizados chamamentos públicos para cada imóvel e renegociação baseada no custo total de manutenção do imóvel ao longo do horizonte de contratação, trazido a Valor Presente.

### 3.5.3 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.

#### Avaliação da força de trabalho

##### Composição da força de trabalho:

De um total de 1.569 pessoas que compunham a força de trabalho efetiva da ANAC em dezembro de 2019, 163 (10%) eram estagiários e 1.406 (90%) eram servidores.

##### Distribuição dos servidores por faixa salarial:

O gráfico abaixo revela a distribuição por faixa salarial dos 1.406 servidores em exercício na Agência. A métrica utilizada compreende a remuneração média em 2019, levando em conta os cargos comissionados. Observa-se que a maior parte dos servidores se concentra em dois estratos, quais sejam: “R\$ 6.000 a R\$ 8.000” e “R\$ 14.000 a 16.000”, sendo a principal causa dessa distribuição a diferenciação entre cargos de Nível Intermediário e de Nível Superior das carreiras que compõem os quadros da ANAC, bem como sua distribuição entre as Classes e Padrões de Progressão e Promoção.

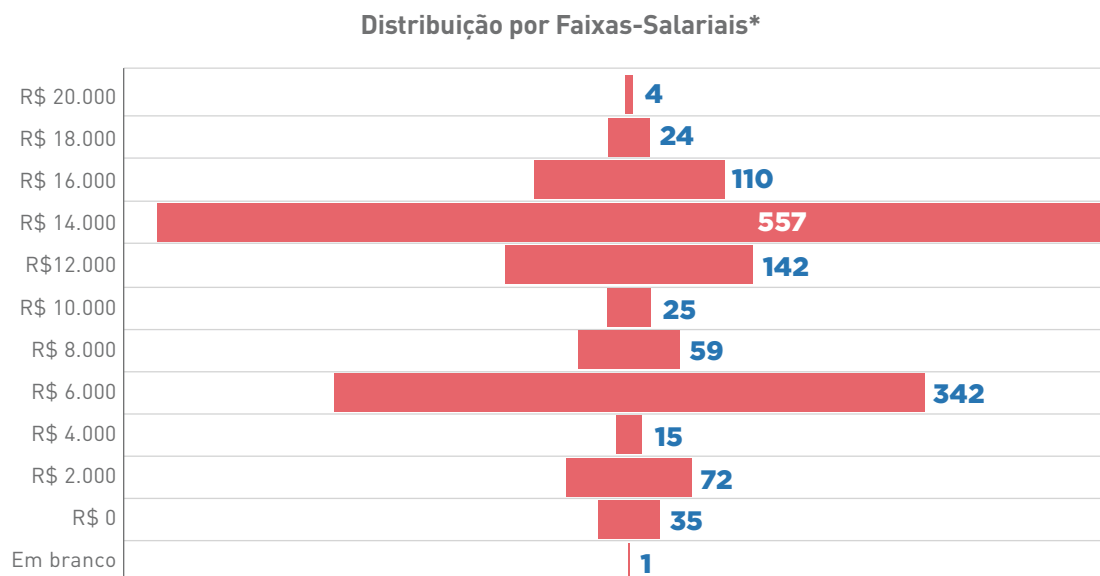


Figura 53 – Distribuição por faixas salariais.

Fonte: SIAPE.

\* No gráfico não consta a informação de 1 (um) servidor comissionado devido a entrada em exercício no dia 16/12/2019, após o fechamento da última folha de pagamento referente ao mês de dezembro de 2019.

### Distribuição de servidores por gênero:

Das 1.406 pessoas em exercício na ANAC em 31 de dezembro de 2019, percebe-se preponderância de homens: são 1.052 pessoas do sexo masculino e 354 do sexo feminino. Portanto, há uma distribuição em porcentagem de 25% de pessoas do sexo feminino e 75% do sexo masculino.

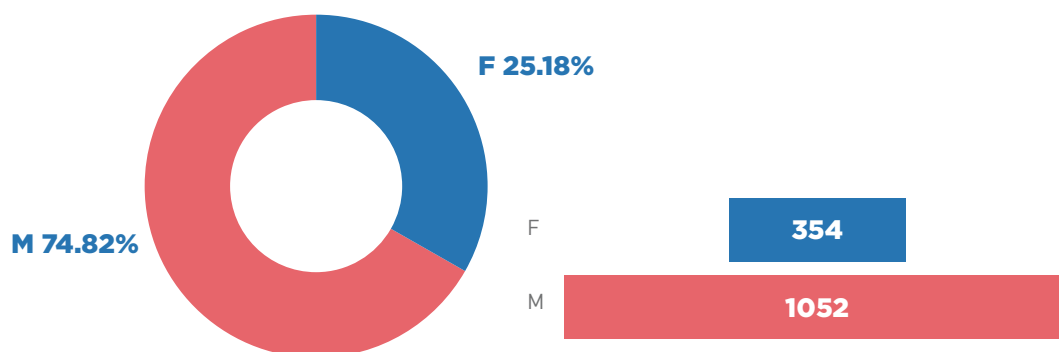


Figura 54 – Distribuição por gênero.

Fonte: SIAPE.

### Pessoas com deficiência:

Das pessoas em exercício na ANAC, 23 são pessoas com deficiência (PCD), representando 1,64% do efetivo disponível na Agência.

Tabela 21: Quantidade de pessoas com deficiência

É pessoa com deficiência?	Quantidade de Pessoas	% Total Exibido
Não	1383	98,36%
Sim	23	1,64%
<b>Total</b>	<b>1406</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAPE.

Cabe ressaltar que 49 servidores da ANAC possuem capacitação formal em LIBRAS, tendo sido 12 capacitados em 2019.

Nas reformas realizadas entre os anos de 2018-2019 no Centro de Treinamento da Agência (CT ANAC), a acessibilidade foi elemento prioritário, contemplando a construção de duas rampas de acesso às principais entradas, em posição paralela aos degraus que antecedem as portas. Do mesmo modo, foi feita a adaptação de um dos banheiros do pavimento térreo, compatibilizando-o com as necessidades de P.C.R. (pessoa em cadeira de rodas).

**Distribuição dos servidores por etnia**

Quanto às origens étnico-raciais dos servidores em exercício na ANAC, 70% declararam-se brancos ou amarelos, 24% declararam-se negros, pardos ou indígenas e 6% não informaram raça ou origem étnica.

**Tabela 22: Distribuição por etnia**

Cor origem étnica (grupos)	Quantidade de Pessoas	% Total Exibido
<b>Branco/Amarela</b>	<b>985</b>	<b>70,06%</b>
Branco	954	67,85%
Amarela	31	2,20%
<b>Preto/Pardo/Indígena</b>	<b>331</b>	<b>23,54%</b>
Parda	279	19,84%
Preta	52	3,70%
<b>Cor ou origem étnica não declaradas</b>	<b>90</b>	<b>6,40%</b>
Não informado	90	6,40%
<b>Total</b>	<b>1406</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAPE.

Abaixo, segue detalhamento por Quadro Funcional.

**Tabela 23: Etnia: detalhamento por Quadro Funcional**

Cor origem étnica (grupos)	Quantidade de Pessoas	% Total Exibido
<b>Branco/Amarela</b>	<b>985</b>	<b>70,06%</b>
<b>Branca</b>	<b>954</b>	<b>67,85%</b>
Quadro Efetivo da ANAC	829	58,96%
Sem vínculo permanente com a ANAC	80	5,69%
Quadro Específico	45	3,20%
<b>Amarela</b>	<b>31</b>	<b>2,20%</b>
Quadro Efetivo da ANAC	26	1,85%
Sem vínculo permanente com a ANAC	4	0,28%
Quadro Específico	1	0,07%
<b>Preto/Pardo/Indígena</b>	<b>331</b>	<b>23,54%</b>
<b>Parda</b>	<b>279</b>	<b>19,84%</b>
Quadro Efetivo da ANAC	228	16,22%
Sem vínculo permanente com a ANAC	30	2,13%
Quadro Específico	21	1,49%
<b>Preta</b>	<b>52</b>	<b>3,70%</b>
Quadro Efetivo da ANAC	40	2,84%
Sem vínculo permanente com a ANAC	9	0,64%

Quadro Específico	3	0,21%
<b>Cor ou origem étnica não declaradas</b>	<b>90</b>	<b>6,40%</b>
<b>Não informado</b>	<b>90</b>	<b>6,40%</b>
Quadro Efetivo da ANAC	73	5,19%
Sem vínculo permanente com a ANAC	15	1,07%
Quadro Específico	2	0,14%
<b>Total</b>	<b>1406</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: SIAPE.

### Distribuição de servidores por faixa etária

O perfil etário da ANAC se concentra na faixa dos 35 a 39 anos, sendo que as faixas etárias superiores e inferiores apresentam proporção acima da média quanto à participação de mulheres.

Em que pese a concentração nessa faixa etária, a média de idade da Agência é consideravelmente mais alta, 47 anos, influenciada pela grande quantidade de servidores nos estratos mais idosos.

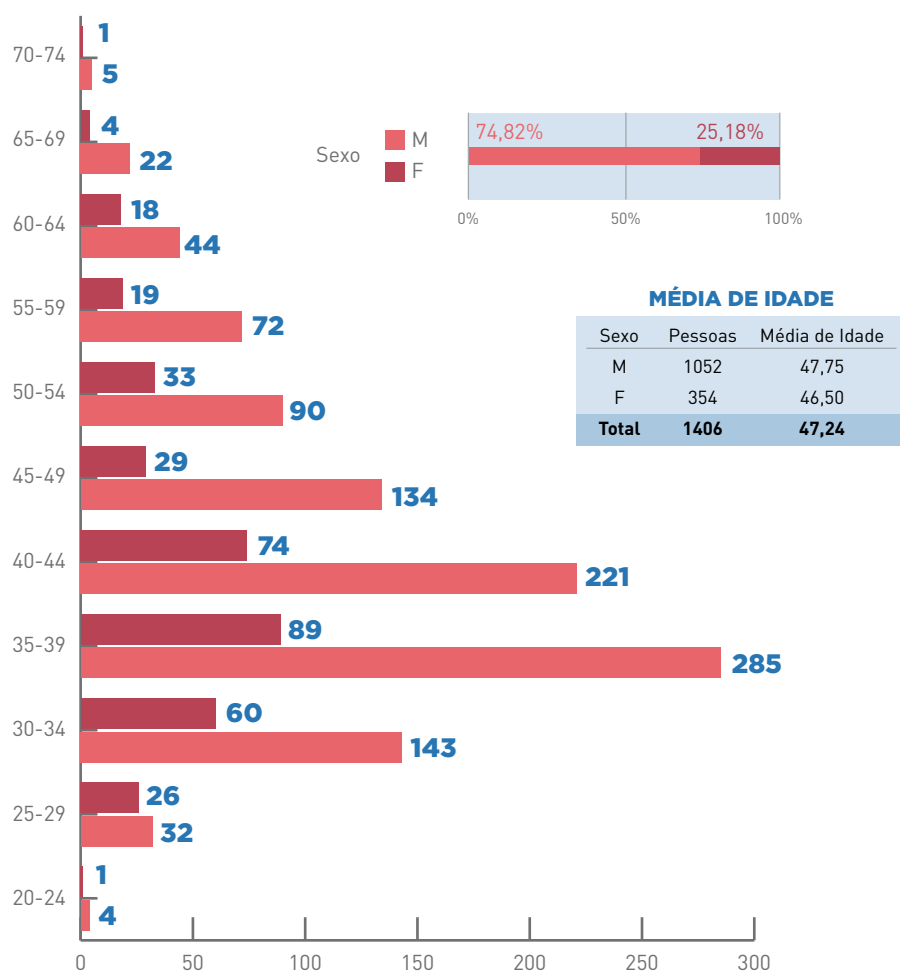


Figura 55 – Distribuição por faixas etária.

Fonte: SIAPE.



### Situação funcional

Quanto à situação funcional, os servidores da ANAC se enquadram nas seguintes categorias:

- “Ativo Permanente”: formado pelo pessoal Ativo e dos quadros previstos na Lei de Criação da ANAC (Quadro Efetivo e Quadro Específico, bem como pessoal da carreira de Ciência e Tecnologia absorvido pela Agência quando da sua criação);
- Requisitados: pessoas requisitadas de outros entes da Administração Pública e que têm vínculo estatutário;
- Requisitados de Outros Órgãos: apesar da nomenclatura, esta situação descreve geralmente pessoas de empresas públicas com regime CLTista;
- Nomeados em Cargo Comissionado: pessoas que não têm outro vínculo com a Administração Pública senão o cargo de livre nomeação e exoneração que ocupam;
- Exercício Descentralizado: pessoas que ocupam carreiras que têm exercício descentralizado, como procuradores e analistas de TI do Ministério da Economia;
- Exercício Provisório: geralmente pessoas que estão em exercício na ANAC por força da alocação de seu cônjuge também servidor público que tenha sido removido para aquela cidade no interesse da Administração, entre outras hipóteses;
- Composição de Força de Trabalho: servidores em exercício na ANAC por força do §7º do art. 93 da L. 8112/90, o qual preconiza que o Ministério da Economia, com a finalidade de promover a composição da força de trabalho dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, poderá determinar a lotação ou o exercício de empregado ou servidor;
- Cedidos: servidores da ANAC que foram cedidos a outros órgãos e não compõem nossa força de trabalho efetiva.

**Tabela 24: Situação Funcional**

Situação	Servidores	%
Ativo Permanente	1268	90,18%
Nomeado em Cargo Comissionado	76	5,41%
Requisitados de Outros Órgãos (Regimes Estatutários)	26	1,85%
Requisitados de Outros Órgãos (CLT)	21	1,49%
Exercício Descentralizado de Carreira	14	1,00%
Exercício Provisório	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1406</b>	<b>100%</b>

Fonte: SIAPE.

Ao término de 2019, 46 servidores da ANAC se encontravam cedidos a outros órgãos, não compondo nossa Força de Trabalho Efetiva.

## Carreira

Quanto à carreira, os servidores da ANAC estão assim distribuídos, incluindo os servidores cedidos:

**Tabela 25: Carreira**

Carreira	Total Servidores	% Total	Nº de Cedidos
Quadro Efetivo da ANAC	1196	85,06%	39
Cargos em Extinção	54	3,84%	7
C&T	18	1,28%	-
Outras carreiras do serviço público	62	4,41%	-
Comissionados sem vínculo	76	5,41%	-
<b>Total</b>	<b>1406</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>

Fonte: SIAPE.

Os 1.196 servidores do Quadro Efetivo da ANAC estão assim distribuídos:

**Tabela 26: Distribuição do Quadro Efetivo**

Cargos Efetivos	Total Servidores	% Total	Nº de Cedidos
Especialistas em Regulação de AC	652	54%	19
Técnicos em Regulação de AC	248	21%	9
Analistas Administrativos	215	18%	10
Técnicos Administrativos	81	7%	1
Total	1196	100%	39
<b>Total</b>	<b>1406</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>

Fonte: SIAPE.

## Servidores por área de trabalho

**Tabela 27: Distribuição por área de trabalho**

Área	Servidores	%
Área Finalística	1026	72,97%
Área Meio	344	24,47%
Diretoria	36	2,56%
<b>Total</b>	<b>1406</b>	<b>100%</b>

Fonte: SIAPE.

## Servidores por unidade de exercício

Tabela 28: Distribuição por unidade de exercício

UORG	Servidores	%
SAR	260	18,49%
SPO	226	16,07%
SFI	225	16,00%
SIA	158	11,24%
SAF	136	9,67%
SGP	67	4,77%
SRA	66	4,69%
SAS	57	4,05%
STI	33	2,35%
ASJIN	22	1,56%
SPI	20	1,42%
ASCOM	17	1,21%
PF	16	1,14%
ASSOP	12	0,85%
CRG	12	0,85%
AUD	12	0,85%
ASINT	11	0,78%
DIR/JN	10	0,71%
DIR/RB	9	0,64%
GAB	8	0,57%
DIR-P	7	0,50%
ASTEC	7	0,50%
OUV	7	0,50%
ASPAR	6	0,43%
DIR/RF	1	0,07%
DIR/PB	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1406</b>	<b>100%</b>

Fonte: SIAPE.

## Política de capacitação e treinamento de pessoal

Em 2019, a ANAC ofereceu 867 eventos de capacitação distintos, sendo 215 turmas internas, desenvolvidas diretamente pelo corpo técnico e pedagógico da Agência, 15 turmas *in company* e o restante oferecido por meio da contratação de vagas avulsas. Foram 12.620 alunos atendidos pelo Centro de Treinamento da ANAC, sendo 8.325 dessas vagas voltadas aos servidores da Agência e 4.295 voltadas ao público externo, composto por servidores de outros órgãos do governo, ou profissionais da aviação civil.

Para a realização das turmas internas, a ANAC investiu R\$ 172.765,35 em pagamento de instrutores internos. Foram investidos R\$ 694.355,13 na realização das 15 turmas *in company*, que atenderam a 236 servidores.

Com essas ofertas, conseguimos alcançar 1.286 dos nossos colaboradores e oferecer 146.673 horas de treinamento, com uma média de 114 horas de capacitação por servidor.

A ANAC concedeu aos seus servidores 14 novas bolsas por meio do Programa de Incentivo Educacional (PIE), para custeio de cursos de graduação e de pós-graduação. Considerando as 20 bolsas concedidas em exercícios anteriores, destinadas à manutenção de cursos ainda em andamento em 2019, o PIE alcançou 34 servidores, com um investimento de R\$ 207.166,86 nesse ano. A Agência investiu ainda R\$ 166.770,90 no Programa de Capacitação em Idiomas (PCI), atendendo 105 servidores, com bolsas para as seguintes línguas: inglês, francês, espanhol, alemão e russo. A tabela a seguir apresenta os dados completos sobre a concessão de ressarcimentos e afastamentos.

**Tabela 29: Programa de Incentivo Educacional**

PIE 2019	Curso	Modalidade de afastamento	
		Parcial	Integral
Afastamentos	Especialização	-	2
	Mestrado	1	2
	Doutorado	2	2
	Total de Afastamentos	3	6
Ressarcimentos	Graduação	3	
	Especialização	8	
	Mestrado	1	
	Doutorado	2	
	Total ressarcimentos	14	

Aprofundando um pouco mais os aspectos relacionados a idiomas, a Agência realizou importantes entregas na área de tradução e versão de documentos oficiais oriundos da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI). No âmbito da iniciativa *No Country Left Behind*, da (OACI), foi entregue traduzido para o português o Anexo 14 à Convenção sobre Aviação Civil Internacional – Projeto e Operações de Aeródromos, bem como a Emenda 13-B ao referido Anexo, a fim de atender as necessidades dos países lusófonos.

É importante destacar que a ANAC vem trabalhando na tradução de alguns dos Anexos devido a compromisso assumido com a OACI para atender necessidades urgentes de países de língua portuguesa. Os trabalhos de tradução se iniciaram em 2017 e o projeto tem data prevista de conclusão para 2022.

Ademais, a ANAC, por meio de sua equipe de produção linguística, provê ao setor de aviação uma importante ferramenta para pesquisa terminológica – os Dicionários ANACpédia. Tais Dicionários compõem iniciativa pioneira da Agência de oferecer dados terminológicos *online* e gratuitos à toda sociedade, em especial aos profissionais da aviação. A Agência conta, ainda, com um Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) com o objetivo primário de atualizar as informações constantemente e incluir termos relativos ao controle do espaço aéreo nos Dicionários da Agência, área de especialidade daquele Departamento. No ano de 2019, foram publicadas atualizações dos Dicionários ANACpédia, disponíveis em <https://www2.anac.gov.br/anacpedia/>.

Além dessas iniciativas, a equipe dedicada à área de idiomas desenvolveu o Curso *Aviation English Level 3 for Civil Aviation Professionals* na Metodologia *TRAINAIR Plus* da OACI. O Curso foi elaborado em consonância com os padrões de qualidade e metodológicos estabelecidos, tendo sido aprovado como STP (*Standardized Training Package*) pela referida Organização, o que permite que seja oferecido aos demais países membros da OACI. Trata-se de Curso de inglês técnico na área de aviação, oferecido *online*.

O Curso *Aviation English Level 3 for Civil Aviation Professionals* é ofertado por meio do Portal de Capacitação da Agência, disponível no endereço eletrônico: <https://sistemas.anac.gov.br/capacitacao/>.

Outro fator de destaque são as facilidades para a realização de treinamentos que a Agência oferece. Trata-se do Centro de Treinamento da ANAC, que merece destaque especial por estar ampliando sua capacidade de oferta de treinamentos, todos submetidos a um permanente controle de qualidade e voltados ao objetivo maior da Agência de contribuir para um transporte aéreo seguro. Com mais de 12.000 certificados emitidos em 2019, o Centro de Treinamento passou por reformas significativas e será reinaugurado em março de 2020. Com capacidade operacional ainda maior, ampliará a oferta de cursos tanto para servidores da Agência, como para profissionais da aviação civil nacional e internacional, além de servidores de outros órgãos do governo federal.

### **Especialização em Regulamentação Aeronáutica e Gestão da Segurança Operacional**

A Agência investiu R\$ 1.198.850,00 para ofertar a 27 servidores da ANAC a primeira turma de Especialização em Regulamentação Aeronáutica e Gestão da Segurança Operacional. Promovido pela *Embry-Riddle Aeronautical University* e pela Pontifícia Universidade Católica (PUC) do Rio Grande do Sul, o curso abordou temas como: transporte e navegação aérea, gestão de recursos humanos, políticas públicas, aviação civil, gestão de fatores humanos na aviação, segurança operacional, entre outros.

Os servidores selecionados via Edital lançado em outubro de 2018 participaram de disciplinas ministradas tanto presencialmente quanto a distância. As aulas presenciais foram ministradas durante 2 dias no mês, no Centro de Treinamento da ANAC.

A especialização foi concluída em dezembro de 2019, sendo 27 servidores formados como especialistas em Regulamentação Aeronáutica e Gestão da Segurança Operacional.

### **Comitê de Equidade**

Em novembro de 2019, a ANAC instituiu, por meio da Portaria nº 3.690, de 28 de novembro de 2019, seu Comitê de Equidade. O grupo, que se reúne mensalmente, tem como objetivo estimular e promover um ambiente laboral colaborativo e que favoreça a integração de servidores e colaboradores, respeitando e valorizando as diferenças e peculiaridades de cada grupo que compõe a ANAC, fortalecendo ações de igualdade de gênero e raça e desencorajando quaisquer tipos de discriminação.

A formação inicial do Comitê de Equidade prevê a participação ativa de servidores da Superintendência de Gestão de Pessoas e da Assessoria de Comunicação Social da ANAC. Ainda no primeiro semestre de 2020, serão selecionados, via edital, servidores de outras unidades de modo a completar as nove vagas do Comitê.

São atribuições do Comitê de Equidade da ANAC:

- Apresentar estudos e propor iniciativas que estimulem a equidade no âmbito da ANAC.
- Promover debates e discussões sobre temas relacionados à promoção da equidade.
- Promover a articulação com instituições públicas e privadas para troca de conhecimentos e experiências relacionadas à promoção da equidade.
- Apresentar relatório anual de suas atividades.

### **3.5.4 Gestão da Tecnologia da Informação**

Conforme as melhores práticas relacionadas à gestão de Tecnologia da Informação, qualquer instituição, pública ou privada, para que possa realizar uma gestão eficiente dos recursos, deve possuir um planejamento no qual estejam relacionadas todas as metas da instituição associadas às ações que a área de TI deverá desenvolver. Nesse sentido, desde o biênio 2010/2011 a ANAC adota o Plano Diretor de Tecnologia de Informação (PDTI) como instrumento de planejamento para as ações de TI. Em 2016, avançou com a construção do Plano Estratégico de TI (PETI – 2016/2019).

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 PETI e o PDTI foram elaborados em total aderência ao Planejamento Estratégico Institucional (2015-2019), com as devidas adequações necessárias ao alinhamento com as especificidades legais e técnicas da área, bem como as diretrizes da Diretoria.

### **Modelo de Governança de TI**

O modelo de Governança de TIC da ANAC, fundamentado na Instrução Normativa nº 120 - ANAC, de 22 de fevereiro de 2018, tem como principal instância o Comitê de Tecnologia da Informação da ANAC, constituído pelos superintendentes e demais chefes das unidades organizacionais, competindo à Superintendência de Planejamento Institucional (SPI) a função de presidência do Comitê, coordenando suas atividades. O Comitê tem como objetivo principal auxiliar a Diretoria nos processos de tomada de decisão relativos ao fortalecimento da governança de TIC, por meio da análise e discussão dos temas técnicos e a proposição de diretrizes e normativos vinculados.

A Governança de TIC é de responsabilidade da Diretoria, sendo apoiada pelo Comitê de Tecnologia da Informação e operacionalizada pela Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, que prestará àquela todo o suporte necessário à tomada de decisão dos processos de governança. Além desses atores, cabe às demais unidades organizacionais participarem ativamente na execução das ações e projetos delineados para o uso atual e futuro de TIC. Além disso, a ANAC possui o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC como principal instrumento norteador, de curto prazo, responsável pelo diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de tecnologia orientado a promover o alinhamento entre as estratégias governamentais e institucionais e o atendimento das necessidades da organização e da sociedade.

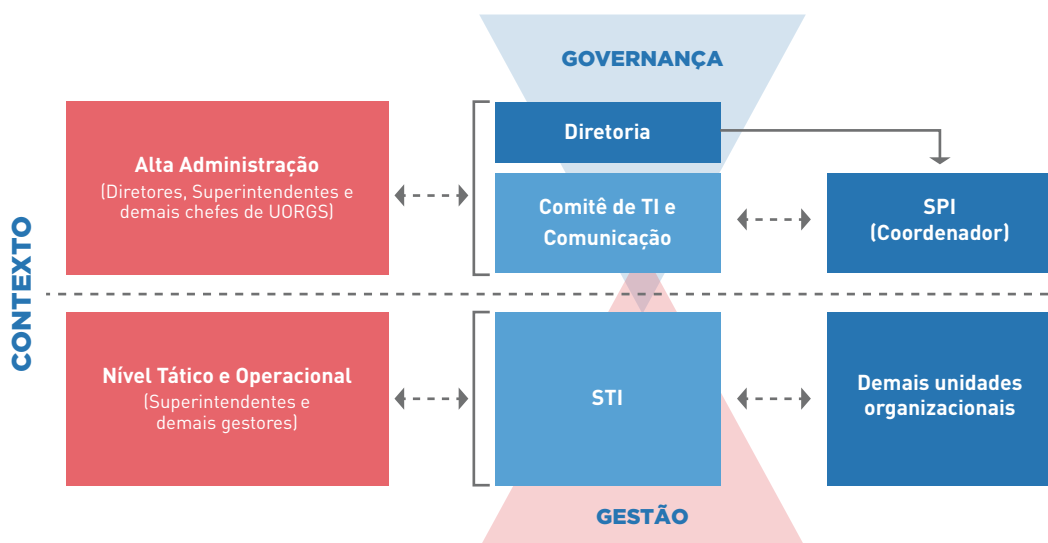


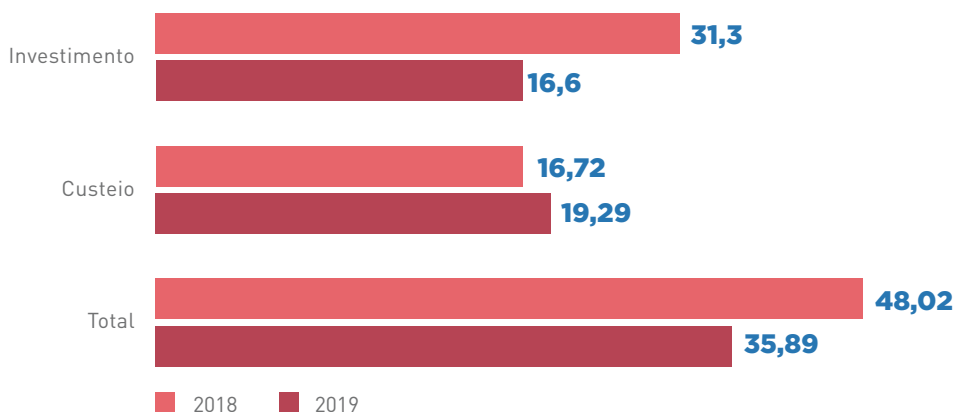
Figura 56 – Modelo de Governança de TI.

### Montante de recursos aplicados em TI

Tabela 30: Montante de recursos aplicados em TI em 2018 e em 2019

Grupo Despesa	Montante de Recursos Aplicados em TI 2018 (R\$ Milhões)			Montante de Recursos Aplicados em TI 2019 (R\$ Milhões)		
	Despesas Empenhadas	Despesas Pagas	Valor Pago de RP em 2018	Despesas Empenhadas	Despesas Pagas	Valor Pago de RP em 2019
Investimento	31,3	11,53	4,36	16,60	7,63	6,88
Custeio	16,72	13,14	2,11	19,29	15,40	0,73
<b>Total</b>	<b>48,02</b>	<b>24,67</b>	<b>6,47</b>	<b>35,89</b>	<b>23,03</b>	<b>7,61</b>

#### Despesas Empenhadas (R\$ Milhões) 2019



### Distribuição dos gastos de Tecnologia da Informação por macroprocesso

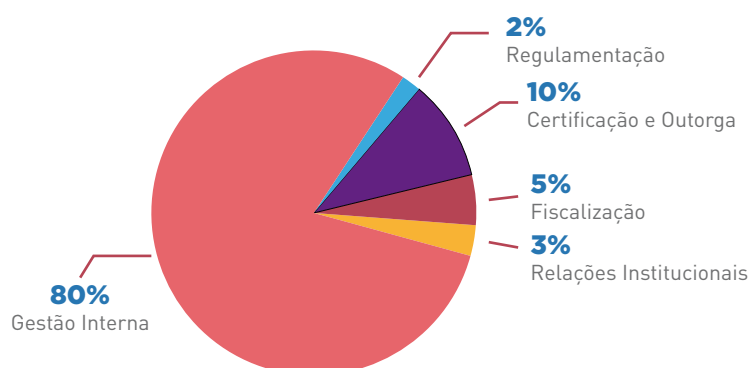


Figura 57 – Despesas com TI.

### Contratações mais relevantes de recursos de TI (Vigentes em 2019)

Tabela 31: Contratações mais relevantes

Nº contrato	Objeto do contrato	Valor Empenhado (R\$ em milhões)
24/2019*	Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo: planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).	6,16
30/2019	Solução para gestão, monitoração, auditoria, automação e prevenção de perdas de dados no AD	4,9
30/2015*	Prestação de serviços técnicos de desenvolvimento, manutenção, documentação e sustentação de sistemas de informação em plataforma <i>web</i> , <i>desktop</i> ou <i>mobile</i> .	4,33
02/2019	Solução de armazenamento de dados - <i>storage</i> - incluindo fornecimento, instalação, configuração, treinamento, suporte e assistência técnica, visando à expansão do ambiente de armazenamento de dados da ANAC.	3,42
32/2019	Solução de armazenamento de dados e <i>backup</i> , com aquisição de discos para armazenamento, aquisição de licenciamento e serviços necessários para perfeita implementação da solução, incluindo repasse de conhecimentos.	3,32
23/2017*	Serviços de apoio técnico em Tecnologia da Informação (TI) compreendendo serviços relacionados ao desenvolvimento/sustentação de sistemas, gestão de TI, e governança de dados, com o eixo para as atividades técnicas de TI.	2,47
22/2017*	Serviços de apoio técnico em Tecnologia da Informação (TI) compreendendo serviços relacionados ao desenvolvimento/sustentação de sistemas, gestão de TI, e governança de dados, com o núcleo para as atividades de gestão em TI.	2,03

\*Contratos de natureza contínua.



Principais iniciativas e resultados da área de TI

Tabela 32: Principais iniciativas e resultados de TI

Cadeia de Valor	Principais iniciativas (Projetos) na área de TI	Principais resultados
Certificação e Outorga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sistema de Monitoramento de Investimento em Aeroportos Concedidos</li> <li>2) Certificação de Pessoas - Módulo 1 - Certificação Médico Aeronáutico</li> <li>3) Sistema de Cadastro de Aeronaves não tripuladas – Evolução das funcionalidades</li> <li>4) Desenvolver Nova Certificação de Habilitação Técnica (CHT)</li> <li>5) Desenvolver sistema de controle de contrato de intercâmbio de aeronaves</li> <li>6) Caderneta Individual do Voo (CIV) Endosso</li> <li>7) Portal Empresas RBAC 145</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Realização de cadastro das informações em um único ambiente, garantindo agilidade, transparência, segurança e controle das informações por parte da ANAC e do próprio regulado;</li> <li>2) ANAC passa a receber e arquivar digitalmente informações de Certificação Médico Aeronáutico (CMA) emitidas pela rede credenciada da ANAC (clínicas e médicos credenciados que realizam exames de saúde periciais para emissão de CMA), colocando a certificação médica aeronáutica da ANAC junto à vanguarda das autoridades de aviação civil internacionais;</li> <li>3) Disponibilização de funcionalidades de consulta e gestão dos dados do Sistema de Cadastro de Aeronaves não tripuladas (SISANT), além da disponibilização de funcionalidade de Consulta de histórico de alteração/transação; Melhoria na regra de negócio da autenticação para <i>e-mail</i> ou CPF/CNPJ; Disponibilização de funcionalidades para revalidação dos certificados e para cadastro de representante de CNPJ;</li> <li>4) O desenvolvimento da nova Certificação de Habilitação Técnica (CHT) conta com o QRCode, assim a fiscalização poderá realizar a aferição de todas as informações da CHT de forma rápida e com confiabilidade de dados. Possibilita a emissão e impressão de habilitação pelo piloto. Permite consultas públicas de habilitação pelo servidor ANAC em campo;</li> <li>5) Melhoria nas relações aeronáuticas entre países irmãos, facilitando e simplificando a operação de aeronaves, empresas e desempenho de pessoal aeronáutico de um Estado no espaço aéreo do outro e vice-versa, assim como a coordenação entre as autoridades de Aviação Civil, em suas respectivas áreas de competência;</li> <li>6) Proporcionar ao regulado (Instrutores e Pilotos) e aos servidores da ANAC responsáveis pela gestão e operação do serviço o Endosso e a respectiva autorização para o exercício de determinadas prerrogativas, conforme especificado no Registro Brasileiro de Aeronaves Civis 61 na Caderneta Individual do Voo Digital;</li> <li>7) Automatização das atividades relacionadas ao Registro Brasileiro de Aeronaves Civis 145 (Rbac 145).</li> </ol>

Cadeia de Valor	Principais iniciativas (Projetos) na área de TI	Principais resultados
Fiscalização	1) Sistema Aerodesporto (veículos ultraleves motorizados) 2) CEF - Compêndio de Elemento de Fiscalização (Projeto <i>Enforcement</i> ) 3) CTAX - Consulta de Aeronaves de Táxi-Aéreo 4) CTAX <i>Mobile</i> 5) Solução para o processo de análise de autos de infração	1) Melhoria no cadastro dos operadores e suas respectivas aeronaves, classificadas adequadamente e visivelmente com um código ANAC, além de possibilitar uma melhor fiscalização e uma maior confiabilidade dos dados; 2) Assegurar a aplicação automatizada e correta de providências administrativas sancionatórias quando houver o cometimento de infração relativa aos Elementos de Fiscalização, de forma padronizada e com segurança jurídica, com o fim de assegurar a finalidade principal da fiscalização: garantir o cumprimento dos regulamentos por todos os operadores. Além disso, possibilitará relatos voluntários e sigilosos de perigos, deficiências não intencionais e ocorrências em segurança operacional; 3) Maior transparência no setor de táxi-aéreo do Brasil, por meio do acesso irrestrito às informações relativas à regularidade e conformidade da empresa e de suas aeronaves junto à ANAC; 4) Maior segurança aos passageiros e tripulantes do serviço de táxi-aéreo no Brasil, por meio da disponibilização de um aplicativo <i>mobile</i> oficial de consulta pública, nas plataformas Android e iOS, em que o usuário poderá saber qual a situação das empresas, inclusive a situação das aeronaves utilizadas por elas na prestação do serviço no Brasil; 5) Automatização do processo de gestão de processos sancionadores.
Relações Institucionais	1) <i>Site Mobile</i> Passageiro Digital 2) Implantação, em aeroportos, de Equipamentos de TI para autoatendimento a Passageiros da Aviação Civil	1) Facilidade nas pesquisas realizadas pelos passageiros, de forma a usufruírem de todos seus direitos, uma vez que permite acesso ao conhecimento de forma descomplicada, unificada e abrangente, graças à facilidade e capilaridade de acesso do <i>site</i> diretamente pelo celular ou por meio de totens de atendimento; 2) Obter, com maior rapidez, informações da área de atuação da ANAC, atualizadas e padronizadas pela própria Agência.

Cadeia de Valor	Principais iniciativas (Projetos) na área de TI	Principais resultados
Gestão Interna	1) Sistema de controle e apoio aos processos de trabalho da Auditoria Interna	1) Estruturação e integração dos dados produzidos pela Auditoria Interna e possibilidade de oferecer informações gerenciais para apoio à tomada de decisões da alta administração na gestão estratégica;
	2) Contratação de serviços de Certificação Digital para Servidores <i>web</i>	2) Garantir a segurança no acesso e na troca/acesso às informações nos Sítios eletrônicos;
	3) GEPNET Melhorias	3) Aprimorar a organização dos projetos e acompanhamento dos resultados com maior precisão; identificar problemas dos projetos com maior agilidade; acompanhar e publicar o esforço despendido para os projetos;
	4) Armazenamento de grandes arquivos para visualização no SEI	4) Visualização de processos com arquivos em grandes formatos na íntegra e redução do risco de perda de informação;
	5) Elaborar diretrizes/ padrões para os serviços de infraestrutura de TI	5) Documentar todas as diretrizes necessárias para padronizar a administração do ambiente de TI da ANAC, de forma que haja um padrão de qualidade no atendimento de demandas e serviços;
	6) Implantar solução para gestão, monitoração, auditoria, automação, prevenção perdas dados no AD	6) Aprimorar a segurança dos dados e atender a regulamentos de governo e recomendações de órgãos de controle no que se refere a segurança e auditoria nos acessos e aos dados;
	7) Promover a ampliação dos recursos de armazenamento de dados da ANAC	7) A modernização da solução ( <i>hardware, software</i> e serviço) de armazenamento de dados corporativos é ação essencial ao provimento da infraestrutura de Tecnologia da Informação, garantindo a disponibilidade dos serviços e informações críticas fornecidos pela ANAC ao público interno e externo;
	8) Aperfeiçoar modelo de contratação serviços suporte atendimento 1º, 2º e 3º Níveis	8) Melhoria no desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados a serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte a própria infraestrutura de TI da Agência, considerados os 03 níveis de atendimento previstos no ITIL;
	9) Prospectar ferramenta para gestão das contas telefônicas da ANAC	9) Otimização do processo de fiscalização de contas telefônicas da Agência;
	10) Estabelecer parâmetros ou métricas vinculadas ao escopo dos projetos de desenvolvimento de soluções de TI	10) Melhoria no cálculo da capacidade de execução dos projetos de TI. Além disso, a tomada de decisão será mais fundamentada e assertiva;
	11) Contratar ferramenta (CAT/Computer-Assisted Translation Tool)	11) Melhora da produtividade, qualidade e consistência do texto, permitindo a entrega de serviços de tradução e versão de textos mais eficientes e eficazes, destacando-se a garantia da qualidade do produto;
	12) Estabelecer modelos de Artefatos de Contratações de Soluções de TI	12) Aprimorar o modelo de comunicação e transparência da STI, por meio de matrizes de Documentos que facilitem aos Servidores/Colaboradores da Agência a elaboração, a identificação de Artefatos típicos, decorrentes da legislação e de normativos específicos, relacionados à contratação de Bens e Serviços de TI;
	13) Adquirir certificados digitais - modalidade pessoa física	13) Garantia de que assinaturas eletrônicas serão utilizadas para conferir integridade e autenticidade aos documentos produzidos ou cadastrados;
	14) Aprimoramento dos Processos de Desenvolvimento da STI	14) Maior robustez ao processo de gestão de projetos e de entregas de itens de <i>backlog</i> por parte da Fábrica de <i>Software</i> , trazendo uma maior maturidade em gestão ágil de projetos e sistemas pela ANAC;
	15) Realizar planejamento da contratação dos novos serviços de Apoio à Gestão de TI	15) Garantir o fornecimento de sistemas, sítios e bases de dados com qualidade adequada ao fornecimento de serviços da ANAC à sociedade civil brasileira;
	16) Promover a ampliação dos recursos da solução de <i>backup</i>	16) Modernizar e ampliar a Solução de <i>Backup</i> , para que a mesma atenda às necessidades da Agência no que tange a suas características de volume de armazenamento, retenção, recuperação de dados e tempo de restauração;
	17) Realizar planejamento da contratação dos novos serviços de Apoio Técnico em TI	17) Garantir o fornecimento de sistemas, sítios e bases de dados com qualidade adequada ao fornecimento de serviços da ANAC à sociedade civil brasileira;
	18) Entregar o GFT <i>Web</i> Demandas	18) Melhoria no acesso ao Gerenciador de Fluxo de Trabalho (GFT), de forma remota;
	19) Implantar e adequar o Sistema Integrado de Gestão de Pessoas – SIGRH	19) Otimização nos processos de gestão de pessoas da Agência;
	20) Integração e-Ouvidoria	20) Melhoria no acompanhamento, tratamento e retorno das manifestações dos usuários, bem como o controle dos respectivos prazos de atendimento;
	21) Gestão por Competência	21) Mais informações para a criação de programas de desenvolvimento individuais para os servidores da Agência, além de um acompanhamento das competências avaliadas, geração de currículos e predição de demandas para eventos de capacitação;
	22) Reestruturação de serviços de rede	22) Padronizar conforme as melhores práticas os serviços de rede da Agência.

## Segurança da Informação

Arcabouço normativo:	Ações de comunicação:
<p>A ANAC, por meio da IN nº 128, de 06/11/2018, aprovou a nova Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) no âmbito da Agência. Tal normativo demanda que haja normas complementares de forma que a consecução da Política seja realizada. Assim, no ano de 2019, foram elaboradas as seguintes normas:</p> <p>a) Gestão de continuidade de serviços de TI: Norma Complementar nº 01 – Gestão de Continuidade de Serviços de Tecnologia da Informação da ANAC (Anexo à Portaria nº 1.796/SAF, de 11/06/2019);</p> <p>b) Segurança controles de acesso: Norma Complementar nº 02 – Controle de Acesso aos Ambientes Físicos da ANAC (Anexo I à Portaria nº 3.174/STI, de 10/10/2019);</p>	<p>No âmbito da Segurança da Informação, realizou-se campanha na <i>newsletter</i> de comunicação interna denominada “RADAR”, abordando temáticas relevantes sobre a segurança da Informação. Ademais, realizou-se palestra por especialista em Segurança da Informação aos membros do Comitê de Segurança da Informação e Comunicações (CSIC), instituído por meio da IN nº 128 ANAC.</p> <p>Foi criada, na intranet da Agência, uma página específica do Comitê de Segurança da Informação e Comunicações. Nela é possível encontrar informações relevantes a respeito das competências e atribuições do Comitê, bem como seus Planos de Ações para cada ano.</p>
<p>c) Gestão de ativos da informação: Norma Complementar nº 03 – Gestão de Inventário e Mapeamento de Ativos de Informação da ANAC (Anexo à Portaria nº 3.655/STI, de 26/11/2019);</p> <p>d) Cópias de segurança: Norma Complementar nº 04 – Política de Cópia de Segurança (<i>Backup</i>) e Restauração de Dados (<i>Restore</i>) da ANAC (Anexo à Portaria nº 3.019/STI, de 26/09/2019);</p> <p>e) Tratamento de incidentes: Norma Complementar nº 05 – Gestão de Incidentes de Segurança em Redes de Computadores da ANAC (Anexo à Portaria nº 3.646, de 25/11/2019);</p> <p>f) Gestão de riscos: Norma Complementar nº 06 – Gestão de Riscos de Tecnologia da Informação e Comunicações da ANAC (Anexo À Portaria nº 3.654, de 26/11/2019).</p>	<p><b>Ferramental:</b></p> <p>Visando garantir a segurança de dados, a ANAC realizou a aquisição, em 2018, do ferramental necessário para uma boa gestão e funcionamento da infraestrutura tecnológica da Agência: 4 <i>Firewalls</i> em <i>cluster</i>, 4 <i>sandboxes</i>, 4 <i>Web Application Firewalls</i>, 2.600 agentes para proteção avançadas de <i>endpoints/desktops</i>, e um módulo de gerência centralizada. No ano de 2019, houve um esforço significativo para implementar as ferramentas adquiridas, melhorando as rotinas de gestão de segurança como um todo.</p>

## Principais desafios e ações futuras

Pode-se elencar algumas dificuldades para a área de tecnologia da informação no ano de 2019, dentre elas:

- Número insuficiente de servidores na área, limitando a capacidade operacional de projetos e iniciativas de TI;
- Alongamento do prazo na execução de projetos;
- Baixa participação das áreas de negócio no ciclo de vida do projeto;
- Sobrecarga dos servidores em atividades operacionais, prejudicando funções como planejamento e aprimoramento de novas soluções de TI.

Nos anos anteriores a 2019, a área de tecnologia da informação focou seus esforços na execução

de iniciativas e processos internos, no intuito de estruturar seus procedimentos e ter um conjunto de ferramentas necessárias ao embasamento de suas atividades. No ano de 2019, muitos projetos voltados à melhoria dos serviços ou mesmo serviços novos foram desenvolvidos, como as iniciativas *Blockchain* para o Diário de Bordo Digital e a ferramenta *mobile* para consulta sobre situação de aeronaves. Para os próximos anos mantém-se ainda a necessidade de consolidação do modelo de governança de dados da Agência com projetos de abertura interna e externa dos dados, iniciativas de suma importância para a extração de informações para a tomada de decisões e fundamentais para uma ação proativa na manutenção da segurança operacional do sistema de aviação civil. Além disso, existe ainda a necessidade de ampliar a gestão da segurança da informação, riscos e conformidade, prover a alta disponibilidade de todos os serviços ofertados, automatizar o processo de operação e oferta de serviços, ampliando a capacidade produtiva das equipes internas e da fábrica de *software*.



**ANEXOS**

E APÊNDICES

## ANEXOS E APÊNDICES

### Anexo I

#### Resoluções publicadas em 2019

Norma	Publicação	Ementa
Resolução nº 539, 18/12/2019	DOU 19/12/2019, Seção 1, págs.116 e 117	Determina, para os anos de 2020, 2021, 2022, 2023 e 2024, o valor do fator X a ser aplicado nos reajustes tarifários aplicáveis aos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Confins, Galeão e São Gonçalo do Amarante.
Resolução nº 538, 18/12/2019	DOU 19/12/2019, Seção 1, págs.116 e 117	Aprova Condição Especial aplicável ao sistema de tração automática (Auto Throttle) do avião Embraer EMB-505.
Resolução nº 537, 06/12/2019	DOU 09/12/2019, Seção 1, pág.37	Altera a Resolução nº 528, de 28 de agosto de 2019.
Resolução nº 536, 04/12/2019	DOU 06/12/2019, Seção 1, pág.95	Aprova emenda aos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil - RBACs nºs 61 e 67.
Resolução nº 535, 04/12/2019	DOU 06/12/2019, Seção 1, pág.95	Aprova Condição Especial aplicável ao sistema de controle eletrônico do motor do avião Pilatus modelo PC-24.
Resolução nº 534, 03/12/2019	DOU 04/12/2019, Seção 1, págs.40 e 41	Altera a Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.
Resolução nº 533, 07/11/2019	DOU 12/11/2019, Seção 1, pág.343	Regulamenta os procedimentos e a metodologia de cálculo dos valores de indenização referentes aos investimentos vinculados a bens reversíveis não amortizados em caso de extinção antecipada do contrato de concessão por relicitação, caducidade ou falência.
Resolução nº 532, 05/11/2019	DOU 06/11/2019, Seção 1, pág.175	Revoga as IACs 2504-0388 e 2505-0891.
Resolução nº 531, 05/11/2019	DOU 06/11/2019, Seção 1, pág.175	Revoga a IAC 1502-699.
Resolução nº 530, 05/11/2019	DOU 06/11/2019, Seção 1, pág.175	Altera a Resolução nº 515, de 8 de maio de 2019.
Resolução nº 529, 12/09/2019	DOU 17/09/2019, Seção 1, págs.38 a 40.	Aprova a Emenda nº 06 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 154.
Resolução nº 528, 28/08/2019	DOU 30/08/2019, Seção 1, págs.88 e 89	Dispõe sobre procedimentos, formas de recomposição e as taxas de desconto dos fluxos de caixa marginais a serem adotados nos processos de Revisão Extraordinária dos Contratos de Concessão de infraestrutura aeroportuária federal.
Resolução nº 527, 02/08/2019	DOU 07/08/2019, Seção 1, pág.56	Revoga a IAC 202-1001.
Resolução nº 526, 06/08/2019	DOU 07/08/2019, Seção 1, págs.51 a 56	Aprova emendas aos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil nºs 01, 119, 121 e 135.



Norma	Publicação	Ementa
Resolução nº 525, 02/08/2019	DOU 07/08/2019, Seção 1, págs.50 a 51	Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.
Resolução nº 524, 02/08/2019	DOU 07/08/2019, Seção 1, pag.39 a 40	Aprova emendas aos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil nºs 23, 21, 35, 43, 121 e 135 e altera o Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica 91.
Resolução nº 523, 23/07/2019	DOU 26/07/2019, Seção 1, pag.163 a 165	Dispõe sobre a Comissão de Ética da ANAC e aprova o seu Regimento Interno.
Resolução nº 522, 18/07/2019	DOU 25/07/2019, Seção 1, págs.117 a 130	Regulamenta as informações contábeis a serem apresentadas pelos administradores de aeroportos de movimentação relevante, de aeroportos sujeitos ao regime de Concessão Pública Federal e de aeroportos sujeitos à regulação tarifária do tipo Receita-Teto por Passageiro.
Resolução nº 521, 18/07/2019	DOU 25/07/2019, Seção 1, pag.117	Revoga a Portaria DAC 78/DGAC, de 19 de fevereiro de 1999.
Resolução nº 520, 03/07/2019	DOU 04/07/2019, Seção 1, págs.47 a 49	Regulamenta o processo eletrônico no âmbito da ANAC.
Resolução nº 519, 23/05/2019	DOU 24/05/2019, Seção 1, pag.35	Altera a Portaria nº 219/GC5, de 27 de março de 2001.
Resolução nº 518, 23/05/2019	DOU 24/05/2019, Seção 1, pag.35	Aprova a Emenda nº 02 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 26.
Resolução nº 517, 14/05/2019	DOU 15/05/2019, Seção 1, págs. 53 a 58	Altera a Resolução nº 279, de 10 de julho de 2013, e aprova a Emenda nº 04 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 153.
Resolução nº 516, 08/05/2019	DOU 10/05/2019, Seção 1, pag.32	Aprova a Emenda nº 03 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 137.
Resolução nº 515, 08/05/2019	DOU 10/05/2019, Seção 1, págs.30 e 32	Dispõe sobre os procedimentos de inspeção de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita nos aeroportos e dá outras providências.
Resolução nº 514, 25/04/2019	DOU 29/04/2019, Seção 1, págs.28 e 29.	Aprova o RBAC nº 141, a Emenda nº 10 ao RBAC nº 61 e altera as Resoluções nº 377, de 15 de março de 2016, e nº 106, de 30 de junho de 2009.
Resolução nº 513, 16/04/2019	DOU 18/04/2019, Seção 1, págs.45 a 47.	Aprova a Emenda nº 05 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 154.
Resolução nº 512, 11/04/2019	DOU 12/04/2019, Seção 1, págs.65 a 85	Aprova o RBAC nº 90, aprova emendas aos RBACs nºs 61, 105, 133 e 175 e altera os RBHAs 63 e 91 e a Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009.
Resolução nº 511, 11/04/2019	DOU 12/04/2019, Seção 1, pag.65	Altera a Resolução nº 458, de 20 de dezembro de 2017.
Resolução nº 510, 28/03/2019	DOU 29/03/2019, Seção 1, pag.76	Aprova a Emenda nº 02 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 67.
Resolução nº 509, 14/03/2019	DOU 19/03/2019, Seção 1, pag.23	Aprova emendas aos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil nºs 43 e 137.



Norma	Publicação	Ementa
Resolução nº 508, 14/03/2019	DOU 19/03/2019, Seção 1, pág.16	Dispõe sobre o regime tarifário aplicável às atividades de embarque, conexão, pouso e permanência nos aeroportos administrados pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero.
Resolução nº 507, 14/03/2019	DOU 19/03/2019, Seção 1, pág.17	Aprova o Regulamento Brasileiro de Aviação Civil nº 117.
Resolução nº 506, 18/02/2019	DOU 20/02/2019, Seção 1, pág.31	Altera o Anexo à Resolução nº 345, de 04 de novembro de 2014, que trata do programa iBR2020.
Resolução nº 505, 13/02/2019	DOU 15/02/2019, Seção 1, pág.32	Altera a Resolução nº 377, de 15 de março de 2016.
Resolução nº 504, 13/02/2019	DOU 15/02/2019, Seção 1, pág.32	Aprova a Emenda nº 09 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 61.
Resolução nº 503, 07/02/2019	DOU 11/02/2019, Seção 1, págs.46 a 53	Aprova Emendas aos Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil - RBACs nºs 119, 137, 142, 145 e 153.
Resolução nº 502, 30/01/2019	DOU 06/02/2019, Seção 1, pág.43	Altera dispositivos do Regimento Interno da ANAC.

Fonte: ANAC

## Anexo II

### Audiências públicas em 2019

Audiências Públicas – Câmara dos Deputados		
Comissão	Tema	Convidados
<b>CDC – Comissão de defesa do Consumidor da CD</b>	Debater os voos regionais, os altos preços das passagens aéreas e o cancelamento de rotas na região norte do Brasil	Fátima Bezerra - Governadora do Estado do Rio Grande do Norte; Luciano Benetti Timm - Secretário Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça - SENACON/MJ; <b>José Ricardo Botelho - Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC;</b> Ricardo Barbosa Cardoso Nunes - Presidente da Comissão de Direitos do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB; Eduardo Sanovicz - Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas – ABEAR; Lamarck Freire Rolim - Conselheiro da Associação Brasileiras de Agências de Viagens – ABAV

<p><b>CINDRA – Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional da Amazônia</b></p>	<p>Debater com os agentes públicos envolvidos a realidade da certificação das pistas de pousos e decolagens situadas por toda a Amazônia</p>	<p><b>Rafael José Botelho Faria - Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;</b></p> <p>Marcus Henrique Gonzaga Pires - Coordenador na Coordenação Geral de Investimentos do Departamento de Investimentos da Secretaria de Aviação Civil - SAC;</p> <p>Jeferson Domingues de Freitas - Tenente-Brigadeiro do Ar, Diretor-Geral do Departamento de Controle do Espaço Aéreo - DECEA;</p> <p>Representante da Fundação Nacional do Índio (FUNAI);</p> <p>Antônio Carlos Alpino Bigonha - Subprocurador-Geral da República e Coordenador da 6ª Câmara do Ministério Público Federal;</p> <p>Gilberto dos Santos Scheffer - Diretor-Secretário do Sindicato dos Táxis-Aéreos - SNETA.</p>
<p><b>CINDRA – Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional da Amazônia</b></p>	<p>Debater sobre o preço das passagens aéreas em voos domésticos, com ênfase nas tarifas cobradas para o Estado do Acre (com adendo para incluir o estado de Rondônia) e a Política de Desenvolvimento e Subsídio Aéreo na Amazônia Legal.</p>	<p><b>Roberto da Rosa Costa - Superintendente Substituto de Serviços Aéreos da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC</b></p> <p>Antônio Augusto Brandão de Aras - Subprocurador-Geral da República, Coordenador da 3ª Câmara - Consumidor e Ordem Econômica</p> <p>Teresa Litorace - Coordenadora Executiva do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC</p> <p>Maurício Muniz - Ex-Secretário do Programa de Aceleração do Crescimento</p> <p>Célio Alberto Barros de Lima - Secretário-Geral do Sindicato Nacional dos Aeroportuários - SINA</p> <p>Eduardo Sanovicz - Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR</p>

<p><b>CVT – Comissão de Viação e Transporte</b></p>	<p>Debater sobre o preço das passagens aéreas em voos domésticos, com ênfase nas tarifas cobradas para o Estado do Acre (com adendo para incluir o estado de Rondônia) e a Política de Desenvolvimento e Subsídio Aéreo na Amazônia Legal.</p>	<p><b>Juliano Alcântara Noman - Diretor da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC);</b></p> <p>Airton Pereira - Diretor de Relações Institucionais da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR);</p> <p>Andrey Vilas Boas de Freitas - Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON);</p> <p>Gabriel Tomasete - Presidente do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor de Rondônia (CONDECON-RO);</p> <p>Nikollas Breno de Oliveira Pellat - Procurador Adjunto de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB);</p> <p>Sandra Lengruher da Silva - Presidente da Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCon);</p> <p>Gilvandro Vasconcelos - Diretor de Serviços e Suporte Jurídico da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO);</p> <p>Sophia Martini Vial - Presidente da Associação Brasileira de Procons (ProconsBrasil);</p> <p>Ronei Saggiaro Glanzmann - Secretário Nacional de Aviação Civil (SAC);</p> <p>Dany Oliveira - Diretor-Geral da <i>International Air Transport Association (IATA)</i> no Brasil;</p> <p>Ole Christian Melhus - CEO da <i>Norwegian Air Argentina</i> e responsável pela operação da <i>Norwegian</i> no Brasil;</p> <p>Representante da <i>Sky Airline</i>.</p>
---	--	---

<p><b>CTUR – Comissão de Turismo</b></p>	<p>Debater sobre evolução dos preços e possível prática de cartel nos preços das passagens</p>	<p>Carlos Eduardo Resende Prado - Secretário Nacional de Aviação Civil Substituto;</p> <p>Martha Seillier - Presidente da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero;</p> <p>Luiz Fernando Ururahy de Souza - Secretário de Fiscalização de Infraestrutura Rodoviária e de Aviação Civil do Tribunal de Contas da União - TCU;</p> <p>Filipe Vieira - Presidente da Associação Brasileira dos Procons - PROCONSBRASIL;</p> <p>Eduardo Sanovicz - Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR;</p> <p><b>José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz - Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;</b></p> <p>Luciano Benetti Timm - Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública - Senacon;</p> <p>Marié Lima Alves de Miranda - Presidente da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil - OAB;</p> <p>Maria Emília Moraes de Araújo - Procuradora Regional da República;</p> <p>Claudio Borges - Diretor de Relações Institucionais da Gol Linhas Aéreas Inteligentes;</p> <p>Gislaine Rossetti - Diretora de Relações Institucionais e Regulatório da Latam Airlines Brasil;</p> <p>Jorge Vianna - Presidente da Avianca Brasil;</p> <p>John Rodgeron - Presidente da Azul Linhas Aéreas Brasileiras;</p>
--	--	--

<p><b>CVT – Comissão de Viação e Transporte</b></p>	<p>Debater a implantação de novas regras para distribuição de "slots"</p>	<p>Alexandre Barreto De Souza - Presidente do Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE;</p> <p>Airton Pereira - Presidente em exercício da Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR;</p> <p><b>Ricardo Bisinotto Catanant - Superintendente de Acompanhamento de Serviços Aéreos da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;</b></p> <p>Alberto Fajerman - Assessor do Presidente da GOL Linhas Aéreas Inteligentes;</p> <p>Marcelo Dezem - Diretor Executivo da LATAM Airlines Brasil;</p> <p>Marcelo Bento - Diretor de Distribuição e Relações Institucionais da AZUL Linhas Aéreas Brasileiras;</p> <p>Rui Thomaz De Aquino - Presidente da TwoFlex Aviação Inteligente;</p> <p>Marcos Pacheco - Diretor Presidente da MAP Linhas Aéreas;</p> <p>Eduardo Busch - Diretor executivo da Passaredo Linhas Aéreas;</p> <p>Paulo Adorno - Diretor Presidente da Sideral Linhas Aéreas;</p> <p>José Efromovich - Presidente da Avianca Brasil.</p>
<p><b>CSPCCO – Comissão de Segurança Pública e Combate ao Crime Organizado</b></p>	<p>Discutir o PDC 1018/2018, que susta a Portaria nº 461/2018, da ANAC</p>	<p>Maurício Leite Valeixo - Diretor Geral do Departamento da Polícia Federal;</p> <p><b>Rafael José Botelho Faria - Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária da ANAC;</b></p> <p>Marcelo Pedroso - Diretor de Relações Externas da <i>International Air Transport Association</i> - IATA</p> <p>Cel Rogério Benevides de Carvalho - Consultor Especial da Diretoria de Segurança e Operações de Voos da Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR</p>
<p><b>Conjunta – CDHM - Comissão de Direitos Humanos e Minorias, CREDN - Comissão de Relações Exteriores e Defesa Nacional e CVT - Comissão de Viação e Transporte</b></p>	<p>Pistas de pouso em terras indígenas e aeródromos na região amazônica</p>	<p><b>Giovano Palma - Gerente de Certificação e Segurança Operacional da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária da Agência Nacional de Aviação Civil ANAC;</b></p> <p>Brigadeiro do Ar Ary Rodrigues Bertolino - Chefe do Subdepartamento de Operações do Departamento de Controle do Espaço Aéreo do Comando da Aeronáutica;</p> <p>Raquel Dodge - Procuradora-Geral do Ministério Público Federal;</p> <p>Alcir Amaral Teixeira - Diretor de Proteção Territorial Substituto da Fundação Nacional do Índio - FUNAI</p> <p>Kutanan Waiapi Waiana - Coordenador Executivo da Articulação dos Povos e Organizações Indígenas do Amapá e Norte do Pará - APOIANP.</p>

<b>CINDRA - Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e da Amazônia</b>	Discutir sobre as BRs 163, 230, 317 e 319 e privatizações de aeroportos na região Norte	<p>Ricardo Sampaio da Silva Fonseca - Diretor do Departamento de Políticas Regulatórias, da Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC, do Ministério de Estado da Infraestrutura;</p> <p>General Antônio Leite dos Santos Filho - Diretor-Geral do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes - DNIT.</p>
<b>CVT - Comissão de Viação e Transporte</b>	Discutir a situação dos principais aeroportos do Brasil, bem como a distribuição dos horários descritos nas resoluções 338 e 387 da ANAC.	<p><b>José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz - Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;</b></p> <p>Guilherme Resende - Economista-Chefe do Departamento de Estudos Econômicos do Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE;</p> <p>Douglas Almeida - Diretor Executivo da Associação Nacional das Empresas Administradoras de Aeroportos - ANEAA;</p> <p>John Middleton - Diretor <i>General Counsel</i> da <i>International Air Transport Association</i> - IATA;</p> <p>Dimiter Zahariev - Diretor Worldwide Airport Slots da <i>International Air Transport Association</i> - IATA;</p> <p>Eduardo Sanovicz - Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR.</p>
<b>CINDRA - Comissão de Integração, Desenvolvimento Regional e da Amazônia</b>	Debater Suspensão de voos para o interior do Amazonas	<p>Ronei Saggiore Glanzmann - Secretário Nacional de Aviação Civil - SAC;</p> <p>Tayse Brandão Figueiredo - Gerente de Gestão de Aeroportos, representando a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero;</p> <p><b>Ricardo Sérgio Maia Bezerra - Diretor da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;</b></p> <p>Adriano Mendonça Ponte - Secretário de Estado de Relações Federativas e Internacionais em Brasília, representando o Governador do Estado do Amazonas;</p> <p>Eduardo Bush - Diretor Executivo da Passaredo Linhas Aéreas;</p> <p>Airton Pereira - Diretor de comunicação e Relações Institucionais da Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR;</p>

<p><b>CVT – Comissão de Viação e Transporte</b></p>	<p>Debater Precificação do querosene para aviação no Brasil</p>	<p>Deivson Timbó - Coordenador Geral de Acompanhamento de Mercado do Ministério de Minas e Energia;</p> <p>Gustavo Scalcon - Gerente de Comercialização, <i>Marketing</i> e Preços da Petróleo Brasileiro S.A. - Petrobras;</p> <p>Abel Abdalla Torres - Coordenador de Defesa da Concorrência e Regulação Econômica da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP;</p> <p>Luís Felipe De Oliveira - Diretor-Executivo da Associação Latino-Americana de Transporte (ALTA), representando a Associação Brasileira das Empresas Aéreas - ABEAR;</p> <p>Ronei Saggiaro Glanzmann - Secretário Nacional de Aviação Civil (SAC)</p> <p>Leonardo Gadotti - Presidente Executivo da Plural - Associação Nacional das Distribuidoras de Combustíveis, Lubrificantes, Logística e Conveniência.</p>
<p><b>CTASP – Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público</b></p>	<p>Debater as condições de funcionamento do Aeroporto Carlos Prates localizado na região Noroeste de Belo Horizonte.</p>	<p><b>Giovano Palma - Gerente de Certificação e Segurança Operacional da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC;</b></p> <p>Ricardo Signorini - Superintendente do Aeroporto Carlos Prates - INFRAERO;</p> <p>Vereador Léo Burguês de Castro - Presidente da Comissão de Administração da Câmara Municipal de Belo Horizonte;</p> <p>Alexandre Kalil - Prefeito de Belo Horizonte;</p> <p>Deputada Beatriz Cerqueira Representante da Assembleia Legislativa de Minas Gerais;</p> <p>Comissão de Administração Pública da Câmara Municipal de Belo Horizonte;</p> <p>Francisco Pio Ferreira Bessa - representante da <i>Starflight</i> Escola de Aviação Civil, incluído pelo Deputado Guilherme Derrite.</p> <p>Roberto Pereira Júnior - representante do Aero clube de Belo Horizonte. Incluído pelo autor do Requerimento.</p> <p>Estevam Lopes Velasquez - representante da Escola de Aviação Civil Ltda. Incluído pelo autor do Requerimento</p>

Audiências Públicas – Senado Federal		
Comissão	Tema	Convidados
<b>CRE – Comissão de Relações Exteriores</b>	Debater a situação dos familiares das vítimas do acidente com o avião da delegação da chapecoense	<p>Hélio Hermito Zampier Neto - Atleta da Associação Chapecoense de Futebol</p> <p>Jackson Ragnar Follmann - Atleta da Associação Chapecoense de Futebol</p> <p>Fabienne Belle - Presidente da Associação dos Familiares e Amigos das Vítimas do Voo da Chapecoense (AFAV-C)</p> <p>Mara Regina D'Emilio Paiva - Vice-presidente da Associação dos Familiares e Amigos das Vítimas do Voo da Chapecoense (AFAV-C)</p> <p>Cesair Bartolomei - Vice-Presidente Jurídico da Associação Chapecoense de Futebol (representante de: Plínio David De Nes Filho, presidente da Associação Chapecoense de Futebol)</p> <p>Abel Dias - Consultor Especialista em Seguros e Aviação da Associação dos Familiares e Amigos das Vítimas do Voo da Chapecoense (AFAV-C)</p> <p><b>Claudio Beschizza Ianelli - Subintendente de Ação Fiscal da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC</b></p> <p>Marcos Rocha - Lamia Corporation S.R.L - Lamia Bolívia</p> <p>Ricardo Albacete - responsável pela Lamia na Venezuela</p>
<b>CI – Comissão de Serviços de Infraestrutura</b>	Discutir a questão relativa ao preço de passagens aéreas, franquia de bagagens e abertura de mercado do setor aéreo nacional	<p><b>José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz - Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC</b></p> <p>Guilherme Mendes Resende - Economista-Chefe do Departamento de Estudos Econômicos do Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE</p> <p>Andrey Vilas Boas de Freitas - Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça</p> <p>Cesar Costa Alves de Mattos - Secretário de Advocacia da Concorrência e Competitividade da Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Economia</p>

Fonte: ANAC







RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES  
**2019**



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](http://www.anac.gov.br)**