

ANAC e a sociedade

Todo cidadão pode participar da elaboração de normas para o setor aéreo encaminhando contribuições por meio de consultas e audiências públicas ou sugestões pelos canais de comunicação da Agência. Essas contribuições são analisadas, respondidas e podem vir a ser incorporadas aos novos regulamentos. Além disso, o cidadão pode ajudar na fiscalização do setor, apresentando denúncias de descumprimento das normas da aviação civil pelos agentes regulados pela ANAC. A Agência está sediada em Brasília (DF), com representação regional nas cidades de São Paulo (SP), São José dos Campos (SP) e Rio de Janeiro (RJ). A ANAC também está presente nos principais aeroportos brasileiros por meio dos Núcleos Regionais de Aviação Civil (Nurac).

ANAC e os passageiros

Como poder concedente, a ANAC zela pela qualidade na prestação do serviço de transporte aéreo ao usuário. Ao adquirir uma passagem aérea, o passageiro firma um contrato de transporte com a companhia escolhida, no qual constam direitos e deveres, de acordo com as normas estabelecidas pela Agência. Caso se sinta prejudicado ou tenha seus direitos descumpridos, o passageiro deve procurar primeiramente a empresa aérea para solução do problema. Se o problema persistir, o usuário poderá registrar sua reclamação na ANAC, que avaliará a aplicação de penalidades às empresas, contribuindo, assim, para a melhoria do serviço prestado. Para buscar reparações, o passageiro deverá consultar os órgãos de defesa do consumidor ou o Poder Judiciário.



Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal pelo qual a ANAC recebe reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões sobre a prestação de seus serviços. A manifestação pode ser apresentada pela Internet (<http://www2.anac.gov.br/ouvidoria/>), pela central telefônica gratuita (163), presencialmente ou por correspondência (Setor Comercial Sul, Quadra 9, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A – Brasília/DF – Brasil – CEP.: 70308-200).

Fale com a ANAC

Para tirar dúvidas, fazer sugestões ou reclamar dos serviços prestados pelas empresas aéreas, pelos entes regulados e fiscalizados pela Agência e pela própria ANAC, utilize o “Fale com a ANAC” pela Internet (www.anac.gov.br/faleanac) ou ligue para 163 (atendimento 24 horas em português, inglês e espanhol).



Informação de utilidade pública.
Esta publicação não substitui a legislação em vigor.

Quer saber mais sobre a ANAC? Acesse

www.anac.gov.br



Conheça a ANAC

A ANAC

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), uma das agências reguladoras federais do País, foi criada para regular e fiscalizar as atividades da aviação civil e a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil. Instituída em 2005, começou a atuar em 2006 substituindo o Departamento de Aviação Civil (DAC). É uma autarquia federal de regime especial e está vinculada à Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República. As ações da ANAC se enquadram nas atividades de certificação, fiscalização, normatização e representação institucional. A Agência tem como missão “Garantir a todos os brasileiros a segurança e a excelência da aviação civil”.

Criação da ANAC

Lei nº. 11.182, de 27 de setembro de 2005

Decreto nº. 5.731, de 20 de março 2006

Atuação da ANAC

A ANAC tem como principais objetivos estabelecer normas que promovam a segurança operacional e um ambiente de mercado competitivo na aviação civil, além de assegurar o cumprimento dessas regras visando à prevenção de acidentes e à melhoria constante da qualidade dos serviços oferecidos por empresas, profissionais do setor e aeroportos. A ANAC aprova aeronaves, empresas, fabricantes, oficinas, aeródromos, escolas e profissionais da aviação civil e fiscaliza o funcionamento de todas essas atividades.



Certificação

A ANAC certifica aviões e helicópteros e seus componentes, fabricantes, empresas aéreas, aeródromos, escolas, profissionais da aviação civil e oficinas de manutenção de aeronaves para verificar o cumprimento das normas de segurança. A certificação é um processo sistematizado, com acompanhamento e avaliação que atestam o grau de confiança e o atendimento a requisitos estabelecidos em normas e regulamentos para todos os regulados na aviação civil. A certificação obedece à Convenção de Chicago (1944), da qual o Brasil é signatário, e é reconhecida por diversos países com os quais há acordos internacionais de cooperação (tais como Estados Unidos, União Europeia, Canadá, Austrália, países da América do Sul e Ásia).

Normatização

A ANAC estabelece regras para o funcionamento da aviação civil brasileira. A edição desses regulamentos é precedida de estudo do potencial impacto regulatório e da análise de contribuições da sociedade recebidas por meio de audiências e consultas públicas. A Agência também atualiza e revisa normas de sua competência que foram instituídas antes de sua criação. A elaboração de normas técnicas considera os preceitos das instituições e organizações internacionais de aviação civil das quais o Brasil é membro.

Fiscalização

A fiscalização é realizada por meio de atividades de vigilância continuada e de ação fiscal. A vigilância continuada é o acompanhamento permanente para manutenção dos padrões de desempenho de produtos, empresas, operações, processos ou serviços e dos profissionais certificados pela Agência, para assegurar níveis aceitáveis de segurança e para a melhoria da prestação de serviços ao passageiro. A Agência realiza, também, ações fiscais para identificação e prevenção de infrações aos regulamentos e de prática de atos ilegais, em conjunto com outros órgãos.

Autorizações e concessões

A Agência é o órgão responsável pelas permissões, autorizações, outorgas e concessões para exploração de serviços aéreos por companhias aéreas, empresas de táxi-aéreo, aviação agrícola e outros serviços aéreos especializados. Em 2011, o Governo decidiu transferir a gestão de aeroportos à iniciativa privada, cabendo à ANAC conceder e gerir os contratos de concessão.

Profissionais da Aviação Civil

O transporte aéreo envolve a participação de pilotos, comissários de bordo, despachantes operacionais de voo, mecânicos de manutenção, agentes de proteção à aviação civil e bombeiros de aeródromos. A ANAC é responsável por emitir licenças e certificados de habilitações técnicas dos profissionais da aviação civil, bem como realizar os exames e as inspeções de saúde desses profissionais. A Agência fiscaliza o cumprimento das normas, padrões e requisitos de segurança operacional da aviação civil por esses profissionais.

