

PARECER Nº 417/2019/JULG ASJIN/ASJIN
PROCESSO Nº 00065.505048/2017-10
INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO@

Submeto à apreciação de Vossa Senhoria Proposta de DECISÃO ADMINISTRATIVA DE SEGUNDA INSTÂNCIA, nos termos da minuta anexa.

MARCOS PROCESSUAIS												
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Local	Data da Infração	Lavratura do AI	Ciência do AI	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Recurso	Aferição De Tempestividade
00065.505048/2017-10	666612194	000191/2017	Aeroporto do Galeão	24/12/2016	01/02/2017	01/02/2017	Não houve	19/12/2018	18/02/2019	R\$ 7.000,00	28/02/2019	13/03/2019

Enquadramento: Art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986 c/c art. 4º, inciso I, da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011.

Infração: Deixar de propiciar atendimento presencial gratuito e ininterrupto, destinados ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, em aeroporto que movimentam mais de quinhentos mil passageiros por ano;

Proponente: Marcos de Almeida Amorim – Técnico em Regulação de Aviação Civil - SIAPE 2346625 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 361/DIRP/2017).

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de recurso interposto pelo interessado em desfavor da decisão proferida no curso do processo administrativo sancionador discriminado no quadro acima, que dispõe os marcos relevantes para o trâmite e a regularidade processual. Os autos evidenciam, a partir do AI em epígrafe, que:

Deixou de propiciar atendimento presencial gratuito e ininterrupto destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, dentro das normas legais conforme prevê Resolução 196/2011.

1.2. Assim, o Auto de Infração foi lavrado com capitulação no art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986 c/c art. 4º, inciso I, da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011.

2. HISTÓRICO

2.1. O Relatório de Fiscalização - RF apresenta as circunstâncias da constatação da ocorrência.

2.2. **Defesa Prévia** - Apesar de regularmente notificada, a interessada não apresentou defesa prévia, prosseguindo o processo seu curso regular.

2.3. **Decisão de Primeira Instância - DC1** - Em decisão motivada, o setor competente considerou configurada infração à legislação vigente, em especial, ao que estabelece o artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986 c/c art. 4º, inciso I, da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011. Aplicou-se sanção de multa no patamar médio, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), com fundamento no Anexo II, da Resolução ANAC nº 25, de 2008, ausentes circunstâncias atenuantes e agravantes capazes de influir na dosimetria da penalidade.

2.4. **Recurso** - Devidamente notificado da DC1, o interessado interpôs o recurso ora em análise, tempestivo, com as seguintes alegações:

I - Ausência de comprovação da prática infracional, afirmando que não integra o Relatório de Fiscalização prova da ocorrência da infração descrita, conforme determinava o art. 12, parágrafo único, da Instrução Normativa nº 08, de 06/06/2008, vigente à época dos fatos;

II - Incongruência entre o histórico do Auto de Infração em análise e o Relatório de Fiscalização a ele anexado, pois, no primeiro há indicação de que a Recorrente deixou de propiciar atendimento presencial gratuito e ininterrupto destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, ao passo que o segundo documento aduz sobre a recusa de recebimento de manifestação de passageiro, de acordo com o determinado na Resolução nº 196/2011;

III - A Recorrente não deixou de propiciar atendimento presencial e ininterrupto, destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações formuladas pelos srs. Klaudemir Duarte e Gerson Silva. Afirmou que os passageiros se dirigiram ao balcão da Recorrente a fim de verificar informações sobre a remarcação de suas passagens, sendo solicitado pela colaboradora o código de reserva, documento de identificação, bem como, informados de que a remarcação poderia incidir multa e diferença tarifária e neste momento um dos passageiros, sr. Klaudemir Duarte, alterou-se em seu comportamento de modo que os seguranças do Aeroporto Internacional do Galeão precisaram retirá-lo do local. Relatou ainda que após este episódio, os passageiros seguiram ao balcão do SAC presencial da Recorrente e continuaram a causar tumultos, enquanto a colaboradora solicitava os dados da reserva e o documento de identificação, o sr. Gerson Silva proferia em tom audível, palavras de baixo calão e ofensas verbais contra a colaboradora ao ponto de um deles arremessar para dentro do balcão um latão de lixo, conforme imagens anexadas (doc. 01), sendo contido pelos agentes supramencionados;

2.5. Pelo exposto, requereu: a) seja acolhida a preliminar arguida declarando-se a nulidade do Auto de Infração lavrado ante a ausência de comprovação da alegação; b) caso superada a preliminar arguida, seja no mérito conhecido e provido o presente recurso, reformando-se a decisão proferida para cancelar a penalidade aplicada, determinando-se o arquivamento do processo administrativo.

É o breve relato.

3. PRELIMINARES

3.1. Recurso conhecido e recebido sem efeito suspensivo, vez que apresentado na vigência do art. 38 da Resolução ANAC nº 472, de 2018, a saber:

Art. 38. Da decisão administrativa que aplicar sanção pecuniária, caberá recurso a ser interposto no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da ciência da decisão pelo autuado, no endereço físico ou eletrônico indicado.

§ 1º O recurso não terá efeito suspensivo, ressalvada a possibilidade prevista no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. (Redação dada pela Resolução nº 497, de 29.11.2018)

3.2. **Do Pedido de Nulidade do Auto de Infração** - Em sede de preliminar, a empresa arguiu a necessidade de anulação do Auto de Infração, em razão do Relatório de Fiscalização não se fazer acompanhar da imprescindível documentação comprobatória da prática da infração, a teor do que exige o artigo 12 da IN ANAC nº 08/2008. Registre-se, contudo, que o conteúdo do parágrafo único do citado dispositivo é cristalino ao evidenciar arbitrariedade de que a juntada dos referidos documentos deve acontecer sempre que possível:

IN ANAC nº 08/2008

Art. 12. O Relatório de Fiscalização, juntamente com o Auto de Infração, quando já emitido, e demais documentos pertinentes, deverá ser encaminhado para Gerência Geral ou Gerência Regional a qual o agente estiver diretamente subordinado.

Parágrafo único. O Relatório de Fiscalização deverá ser instruído com documentos necessários à comprovação da prática de infração, juntando-se, **sempre que possível**: planos de voo, fotografias, filmagens, laudos técnicos, FIAM (Ficha de Inspeção Anual de Manutenção), e quaisquer outros documentos que considerar pertinentes.

(destacamos)

3.3. Logo, não é cabível o entendimento de que tais elementos sejam requisitos de validade e subsistência do AI. Em verdade, estes são enumerados pelo artigo 8º da Resolução ANAC 25/2008, em vigor à época dos fatos e todos regularmente observados e constantes daquele documento.

3.4. **Da Convalidação dos Atos Administrativos** - No presente processo administrativo, a autuação da Fiscalização através da lavratura do Auto de Infração nº 000191/2017 se deu através de conduta capitulada no art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986 c/c art. 4º, inciso I, da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, que dispõem, in verbis:

LEI 7.565/86 - CBA

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III – Infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

u) infringir as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos; (sem grifo no original)

RESOLUÇÃO 196

Art. 4º A empresa de transporte aéreo regular de passageiros propiciará atendimento aos seus passageiros, disponibilizando o acesso gratuito e ininterrupto a canais de atendimento ágeis e efetivos destinados ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, nas seguintes formas:

I - estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano;

II - sítio eletrônico na internet, com acesso destacado à unidade de atendimento ao passageiro; e

III - central telefônica. (...)

§ 1º A quantidade de passageiros movimentados anualmente pela empresa em cada aeroporto, a que se refere o inciso I, será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior, e será disponibilizada no sítio da ANAC na internet.

§ 2º A estrutura a que se refere o inciso I deverá ser montada em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens.

§ 3º O horário de funcionamento do atendimento presencial deverá ser de, no mínimo, 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso. (sem grifo no original)

3.5. Assim, da norma capitulada no presente Auto de Infração, prevalece o dever à empresa de transporte aéreo regular de possuir e montar estrutura adequada para atendimento presencial destinado a recebimento de reclamações, nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano, com exclusividade e com horário de funcionamento de acordo os termos da legislação aplicável. A ausência dessa estrutura presencial e de pessoal para atendimento exclusivo nos termos da referida norma, configura-se como uma conduta infracional passível da respectiva sanção.

3.6. Observa-se contudo, a partir do Relatório de Fiscalização que detalha as circunstâncias da constatação da ocorrência, que a autuada possuía a referida estrutura com balcão específico e havia funcionário(a) fornecendo os atendimentos presenciais, sendo objeto de conduta infracional tão somente a forma da realização do referido atendimento, a partir da recusa de registro formal da reclamante e insatisfação do passageiro quanto aos esclarecimentos prestados que gerou discussão e atos violentos que interromperam o atendimento:

(...) Esta fiscalização acompanhou os mesmos até o balcão SAC, da Resolução ANAC nº 196, da empresa, [estrutura presencial existente], onde presenciou a negativa da funcionária Avianca em receber o registro de suas manifestações. Diante da recusa, instaurou-se uma discussão entre a funcionária da empresa aérea e o passageiro sr. Gerson Silva [atendimento presencial em curso], diante da negativa de registrar sua reclamação. O referido passageiro, exaltado, arremessou uma lixeira contra a funcionária do balcão 196 (...) [grifo nosso]

3.7. Portanto, do detalhamento dos fatos narrados a partir do Relatório de Fiscalização que integra o presente processo administrativo, verifica-se que inobstante a empresa aérea possuir a estrutura adequada para atendimento presencial destinado as reclamações e processamento de queixas através de balcão específico e inobstante a empresa aérea ter atendido presencialmente os passageiros relacionados na presente autuação, a empresa descumpriu com o seu dever de registrar e dar tratamento formal à manifestação dos passageiros durante o referido atendimento, sendo o enquadramento mais adequado para a ocorrência constatada, o art. 8º, inciso II, da mesma Resolução ANAC nº 196/2011, que dispõe:

Art. 8º Cabe à empresa aérea:

(...)

II - receber, registrar sob o número de protocolo, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos passageiros; (Grifou-se)

3.8. No caso em tela, o equívoco no enquadramento presente no Auto de Infração suporta ato de convalidação, tendo em vista o disposto no art. 19 da Resolução ANAC nº 472/2018, que dispõe, in verbis:

Resolução ANAC nº 472/2018

Art. 19. Os vícios processuais meramente formais ou de competência presentes no auto de

infração são passíveis de convalidação em qualquer fase do processo, por ato da autoridade competente para julgamento, com indicação do vício e da respectiva correção.

§ 1º No caso de convalidação dos vícios meramente formais que tenham potencial para prejudicar o direito de defesa, será concedido novo prazo de defesa ou de recurso ao autuado, conforme a fase processual, para a manifestação.

§ 2º No caso de convalidação de vícios processuais que não tenham potencial para prejudicar o direito de defesa do autuado, inclusive os de competência, não será concedido prazo do § 1º deste artigo. (Grifou-se)

3.9. No presente caso, entende-se que a convalidação deve ser efetuada, conforme previsto no §1º do art. 19 da Resolução ANAC nº 472/2018, devendo, então, ser concedido novo prazo de recurso ao autuado para, *querendo*, realizar a sua manifestação.

3.10. É válido mencionar ainda que houve congruência entre a matéria objeto da presente autuação e a decisão de primeira instância administrativa, não restando prejudicada da referida Decisão, a identificação da conduta punível. No entanto, *conforme apontado acima*, o enquadramento mais adequado está na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c art. 8º, inciso II da Resolução ANAC nº 196/2011, o que torna necessária a convalidação do enquadramento do referido Auto de Infração.

3.11. Ademais, a Lei 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, em seu art. 55, prevê a figura da Convalidação:

Art. 55. Em decisão na qual se evidencie não acarretarem lesão ao interesse público nem prejuízo a terceiros, os atos que apresentarem defeitos sanáveis poderão ser convalidados pela própria Administração.

3.12. Cabe mencionar que os valores previstos na Resolução ANAC nº 25/2008, de 25 de abril de 2008, em vigor à época dos fatos, permanecerão inalteráveis, conforme disposto no item ICG do Anexo II da Resolução ANAC nº 25/2008 (R\$ 4.000,00 - R\$ 7.000,00 - R\$ 10.000,00).

3.13. Assim, o instrumento de convalidação deverá corrigir o enquadramento da conduta do autuado apresentada no Auto de Infração, apontando como dispositivo legal infringido a alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c art. 8º, inciso II da Resolução ANAC nº 196/2011. Diante do exposto, verifica-se a necessidade de notificar o interessado e conceder prazo de 10 (dez) dias para a sua manifestação, cumprindo o disposto no §1º do art. 19 da Resolução ANAC nº 472/2018.

4. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

4.1. Pelas razões supracitadas, deixo de analisar o mérito do presente processo.

5. CONCLUSÃO

5.1. Pelo exposto, sugiro pela **CONVALIDAÇÃO DO AUTO DE INFRAÇÃO**, modificando o enquadramento da Infração para a alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA combinado com o art. 8º, inciso II da Resolução ANAC nº 196/2011, de forma que a Secretaria da ASJIN venha a notificar o interessado, acerca do prazo de 10 (dez) dias, para que, querendo, venha a interpor as suas considerações, com fundamento no parágrafo §1º do artigo 19 da Resolução ANAC nº 472/2018.

5.2. **É o Parecer e Proposta de Decisão.**

5.3. **Submete-se ao crivo do decisor.**

MARCOS DE ALMEIDA AMORIM
SIAPE 2346625



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 03/04/2019, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2872961** e o código CRC **0009E08E**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 537/2019

PROCESSO Nº 00065.505048/2017-10
INTERESSADO: @interessados_virgula_espaco@

Brasília, 03 de abril de 2019.

1. Recurso conhecido e recebido sem efeito suspensivo, vez que apresentado na vigência do art. 38 da Resolução ANAC nº 472, de 2018.

2. Analisados todos os elementos constantes dos autos, em especial manifestações do interessado. Foi dada ampla oportunidade de manifestação no feito, respeitados prazos e dialética processual, de modo que preservados ampla defesa e contraditório inerentes ao certame.

3. De acordo com a proposta de decisão (SEI nº 2872961). Ratifico na integralidade os entendimentos da análise referenciada, adotando-os como meus e tornando-os parte integrante desta decisão, com respaldo nos termos do artigo 50, §1º da Lei nº 9.784/1999.

4. A materialidade infracional restou bem configurada ao logo de todo o certame, tendo sido as razões de defesa insuficientes para afastá-la. À luz do art. 36 da Lei 9.784/1999, faliu a interessada em trazer provas cabais e suficientes para afastar a ocorrência da infração.

5. Consideradas as atribuições a mim conferidas pela Portaria nº 3.403, de 17 de novembro de 2016 e Portaria nº 2.829, de 20 de outubro de 2016 e com lastro no art. 42, inciso I da Resolução ANAC nº 472, de 2018 e competências dadas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução n 381/2016, **DECIDO:**

- **POR CONVALIDAR O AUTO DE INFRAÇÃO**, modificando o enquadramento da Infração para a alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA combinado com o art. 8º, inciso II da Resolução ANAC nº 196/2011, de forma que a Secretaria da ASJIN venha a notificar o interessado, acerca do prazo de 10 (dez) dias, para que, querendo, venha a interpor as suas considerações, com fundamento no parágrafo §1º do artigo 19 da Resolução ANAC nº 472/2018.
- **ATRIBUIR EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO**, pela natureza não terminativa da presente decisão, com respaldo no parágrafo único do art. 61 da Lei 9.784/1999 e §1º do art. 38 da Resolução ANAC nº 472/2018, ante justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução.

À Secretária.

Notifique-se.

Publique-se.

BRUNO KRUCHAK BARROS

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – BSB

Assessor de Julgamento de Autos em Segunda Instância Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 03/04/2019, às 18:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2875862** e o código CRC **3668B58D**.

Referência: Processo nº 00065.505048/2017-10

SEI nº 2875862