

ATA DA 36ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO CONSULTIVO

DATA: 21 de março de 2019.

LOCAL: Sala de Reuniões do Plenário da Agência, localizada no 1º andar do Edifício-Sede, em Brasília (DF)

PARTICIPANTES

- Pela Agência Nacional de Aviação Civil:
 - Juliano Alcântara Noman - Diretor
 - Ricardo Fenelon das Neves Junior - Diretor
 - Ana Carolina Motta Rezende - Secretária Executiva do Conselho Consultivo
- Representando o segmento das empresas de serviços de transporte aéreo:
 - Robson Bertolossi
 - Ronaldo Jenkins de Lemos
 - Milton Arantes Costa
- Representando o segmento das empresas de serviços aéreos especializados:
 - Tiago Henrique Textor
- Representando o segmento dos usuários de serviços aéreos:
 - Edmar Bull
 - Maria Inês Rodrigues Landini Dolci
 - Dadino de Oliveira Filho
- Representando o segmento dos exploradores de serviços de infraestrutura aeroportuária:
 - Jorge de Moraes Jardim Filho
 - Marçal Rodrigues Goulart
- Representando o segmento de aviação geral, aeroclubes e aerodesporto:
 - Fábio de Souza Freitas
 - Oscar José da Silva
- Representando o segmento da indústria aeronáutica e manutenção aeronáutica:
 - Luiz Claudio Gonçalves
- Representando o segmento de trabalhadores do setor:
 - Tiago Rosa da Silva
 - André Luiz Carvalho da Silva

- Representando o segmento das empresas prestadoras de serviços auxiliares:
Ricardo Aparecido Miguel

PAUTA

(I) ANAC – Juliano Noman

Abertura dos trabalhos

(II) ANAC – Secretaria Executiva

Informes da Diretoria

(III) ANAC – Secretaria Executiva

Informes da Secretaria Executiva

(IV) ANAC – Apresentações

1) Apresentação da SRA.

2) Apresentação dos dados atualizados da frota e desafios do setor de Aviação Agrícola.

3) Apresentação da SIA.

4) Ouvidoria - Avaliações sobre serviços e atendimento da ANAC.

(V) Conselho Consultivo

Assuntos Gerais

(VI) ANAC

Encerramento dos trabalhos

(I) Aos vinte e um dias do mês de março do ano de dois mil e dezenove, às dez horas, teve início a 36ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), na sala de reuniões do Plenário de seu Edifício-Sede, em Brasília. O Diretor Juliano Noman abriu a reunião saudando os presentes e desejando discussões produtivas na reunião. Na sequência, apresentou os temas constantes da pauta da reunião, os quais foram: apresentação da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos - SRA; apresentação dos dados atualizados da frota e desafios do setor de Aviação Agrícola; apresentação da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA; e, por último, apresentação da Ouvidoria sobre avaliações sobre serviços e atendimento da ANAC. Por fim, passou a palavra à Sra. Ana Motta, Secretária Executiva do Conselho Consultivo, para dar seguimento aos informes iniciais.

(II) Encerrada a abertura dos trabalhos, a Sra. Ana Motta deu boas-vindas aos presentes e informou que, no que tange aos informes da Diretoria, foi encaminhado previamente aos conselheiros e-mail com arquivo contendo as principais notícias relativas ao setor, além de informações acerca das

audiências públicas realizadas após a última reunião. Prosseguiu ressaltando que todas as informações enviadas estão disponíveis na página da ANAC na internet.

(III) Em continuidade aos trabalhos, a Sra. Ana Motta iniciou os Informes da Secretaria Executiva informando que a Ata da 35ª Reunião Ordinária, realizada no dia 17 de outubro de 2018, foi encaminhada para ratificação dos membros do Conselho e salientou que o prazo para envio de sugestões e alterações na ata é de 10 dias a contar da data do encaminhamento, nos termos do Regimento Interno do Conselho Consultivo. Após o término do prazo, a ata será disponibilizada no site da ANAC. Informou então sobre a pasta entregue aos presentes, na qual consta a pauta da reunião, cópia do Regimento Interno do Conselho Consultivo – aprovado pela Resolução nº 319, de 27 de maio de 2014 – e formulário para atualização de dados dos conselheiros. A seguir, informou, para um melhor aproveitamento do tempo, sobre o rito da reunião, definido da seguinte forma: tempo máximo de 20 minutos para apresentações; 2 minutos para questionamentos e comentários sobre o tema apresentado, seguidos de esclarecimentos finais por parte do convidado; e, após a apresentação do último tema constante da pauta, 5 minutos para exposição de temas de interesse do Conselho Consultivo e dos segmentos representados na reunião. Por último, colocou a Secretaria Executiva à disposição para dirimir quaisquer dúvidas por meio do endereço eletrônico conselho.consultivo@anac.gov.br ou do telefone (61) 3314-4361, de forma a garantir o máximo de agilidade e qualidade possível no atendimento.

(IV) 1) Passando aos assuntos da pauta, a Sra. Ana Motta convidou o Superintendente de Regulação Econômica de Aeroportos, Sr. Tiago Sousa Pereira, para realizar a apresentação sobre o processo de concessões aeroportuárias, conforme item 1 da pauta. O Superintendente tratou das rodadas de concessões anteriores, detalhando principalmente a quinta e sexta rodada e comentando sobre os desafios e conclusões do processo, além de explicar sobre os resultados da última rodada e relatar as expectativas futuras. Explicou ainda que, no cenário atual, são dez aeroportos concedidos em quatro rodadas, que representam 57% dos passageiros brasileiros que trafegam nos aeroportos nacionais, ou seja, a maior parte dos passageiros atualmente já trafegam em aeroportos concedidos à iniciativa privada. Em seguida, apresentou alguns resultados das primeiras quatro rodadas, nas quais dezesseis grupos participaram dos leilões, sendo oito operadores distintos, favorecendo a competição entre aeroportos, com lances vencedores somando 49 bilhões e um ágil médio de 205%, com total de investimento estimado em 33 bilhões, sendo 17 bilhões no começo do contrato. Também apresentou como resultado o aumento da capacidade aeroportuária e a melhoria da qualidade, que pode ser mensurada a partir de uma pesquisa feita em vinte aeroportos, na qual se constatou que o índice de satisfação tem uma tendência crescente, o que reforça um aspecto de sucesso das concessões. A seguir, o Superintendente destacou informações do ranking no Fórum Econômico Mundial, no qual a estrutura

aeroportuária se manteve no patamar em que estava desde 2012. Prosseguindo, informou acerca da 5ª rodada, relatando que o Governo optou por lançar o modelo de concessão em blocos, em que, dentro do mesmo bloco se tem aeroportos superavitários e aeroportos deficitários de forma que o bloco em conjunto seja autossustentável. Passando às inovações trazidas na quinta rodada, informou que houve amplo processo de discussão com a sociedade e investidores por meio de consulta prévia sobre aspectos de regulação econômica e workshops do PPI. Além disso, acrescentou que houve audiência pública com quatro sessões presenciais e mais de 700 contribuições, sendo um processo de bastante êxito, com aprovação rápida do Tribunal de Contas da União - TCU. Na sequência, o Sr. Tiago Pereira citou como inovações da concessão: maior concorrência no leilão com ausência de restrições e permissão para participação em mais de um consórcio, ou seja, permitindo-se que o mesmo operador, ou uma mesma empresa, participe de grupos diferentes desde que concorra para blocos diferentes; novo modelo de outorga que inibe lances aventureiros, compartilhando riscos e melhores condições de financiabilidade dos projetos; regulação tarifária mais flexível, *revenue cap*, receita teto por passageiro nos aeroportos maiores e liberdade tarifária nos menores; investimento por gatilhos, com maior tempo de planejamento (Fase 1B), transformando os investimentos em propostas mais racionais e atrelados à demanda; e estímulos às soluções de mercado, em que se tem uma flexibilidade tarifária maior para concessionária ao mesmo tempo em que o regulador impõe que a concessionária tem que negociar com o usuário, sobretudo com as empresas aéreas. Em continuidade, comentou sobre o instrumento da proposta apoiada que pode inclusive no quinto ano do contrato substituir a regulação de qualidade de serviço, de investimento e de tarifa do regulador desde que o mercado, os usuários, as empresas aéreas, e todos os *stakeholders* apoiem. Ressaltou a inovação da graduação da regulação conforme o porte do aeroporto e a alteração relevante para processo de reequilíbrio como um critério objetivo de alteração para fins de reequilíbrio contratual. Passando aos desafios da sexta rodada, relatou que o mais esperado é uma maior heterogeneidade de aeroportos, fôlego dos investidores, de grupos de engenharia e de empresas de consultoria, para analisar a quantidade de aeroportos de uma única vez, o que é muito importante para o processo de Estudo de Viabilidade Técnico-Econômica Ambiental - EVTEA. Em relação ao aprimoramento da regulação, destacou que estão sendo estudados: aumento do prazo de concessão para incentivar investimentos de longo prazo; aumento do potencial dos arranjos de mercado – fase 1B mais longa e com participação dos usuários; proposta apoiada inicial; redução de exigências pré-editalícias (garantia da proposta, instituições financeiras garantidoras); e por fim, aprimoramento do modelo de penalidades contratuais. Encerrando a apresentação, explanou acerca de algumas conclusões sobre o atual modelo de concessões, enfatizando que, no primeiro ciclo de concessões até a terceira rodada, percebeu-se uma mudança do perfil do competidor, que, no primeiro momento, eram grandes *players* acompanhados de grandes consultoras e, atualmente, formam um perfil mais operador. Destacou o fim da participação da Infraero e uma regulação mais voltada à operação e investimentos por gatilhos; e uma postura firme de cumprimento contratual, com mais

credibilidade do regulador e do modelo perante investidores internacionais e órgãos de controle. Por fim, destacou também a busca de soluções conjuntas entre regulador e concessionária, e entre esta e as empresas aéreas, para problemas de lacunas e interpretações contratuais, visando ao interesse público, uma vez que as distorções geradas pela regulação excessiva e incompletude dos contratos seriam melhores solucionadas em processos de negociação entre agentes de mercado. Após a apresentação, com a palavra a Sra. Ana Motta perguntou se algum dos presentes gostaria de fazer comentários, passando a palavra ao Sr. André Luiz, primeiro a se manifestar. O conselheiro questionou se quando a empresa manifesta interesse em participar das concessões se há uma consulta, por parte da ANAC, no sentido de fiscalizar se há uma boa gestão pelas empresas nos aeroportos que já operam. Em resposta, O Superintendente ressaltou as etapas do processo de concessão no qual há a fase de habilitação das empresas, em que devem ser cumpridos requisitos do edital, além da fiscalização da Agência após a concessão para que as regras do contrato continuem sendo cumpridas, tanto em termos gerais quanto em relação à qualidade de serviço e expansão de investimento. Na sequência, o Sr. Luiz Cláudio Gonçalves pediu a palavra para expor uma preocupação em relação à aviação geral devido ao impacto das concessões. Explicou que há um aumento na cobrança das taxas devido a alteração das taxas de estadia para taxas de manobras, uma vez que os exploradores de aeroportos podem estabelecer os valores que desejarem. Com a palavra, o Sr. Tiago Pereira respondeu que alguns desses problemas são causados pela distorção na regulação tarifária muito rígida, o que, a partir da flexibilização tenderia a resolver os problemas, no entanto, explicou ainda que a estrutura tarifária é histórica, ou seja, não se faz tarifação por custo, mas sim pelos valores históricos da Infraero, reajustando ao longo do tempo. Ademais, esclareceu que existe uma tendência de exploração do sítio aeroportuário para gerar valor naquele negócio que se está explorando, desde que, observados os princípios de regulação tarifária como transparência, não discriminação, relação com custos e consulta aos usuários. Informou que o setor de aviação geral é de suma importância, por ser um seguimento base da aviação, e por isso, precisa-se de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento do seguimento. Em seguida, a Conselheira Maria Inês direcionou algumas perguntas ao Superintendente da SRA que foram: se as empresas que se apresentaram ao leilão foram as mesmas anteriores; se existe alguma regra de exclusão, uma vez que nota-se que muitos aeroportos não foram finalizados e as estruturas e qualidade deixam a desejar; e como a ANAC acompanha esse processo. Em resposta, o Sr. Tiago Pereira respondeu que tiveram operadores anteriores, mas também alguns que participaram pela primeira vez. Em respostas as perguntas posteriores, ressaltou que as regras estão bem claras no contrato de concessão e seguem padrões internacionais. Na sequência, o conselheiro Robson Bertolossi comentou sobre a competição entre as empresas e sobre as tarifas internacionais, as quais são baixas porque há liberdade tarifária ao contrário dos aeroportos onde as companhias aéreas atuam sob demanda. Comentou que as concessionárias estão instituindo cobranças por novos serviços ou utilizações que não se cobrava antes. Finalizando, ressaltou a necessidade de uma atuação segura da ANAC em fazer

as regulamentações da Organização da Aviação Civil Internacional - OACI e do contrato de concessão serem cumpridas para que não se tenham aumentos sem consulta ou sem negociação. Em resposta, o Superintendente de Regulação Econômica de Aeroportos comentou que a Agência acompanha denúncias, realiza consulta aos Aeroportos para analisar se os princípios da tarifação da OACI tais como transparência, previsibilidade, consulta aos usuários estão sendo seguidos. Por fim, o Superintendente ressaltou a importância da negociação entre os principais atores envolvidos. Prosseguindo com os comentários, o Diretor Juliano Noman anunciou um resultado de trabalho desenvolvido na Agência, conduzido pelo Diretor Ricardo Fenelon Junior em conjunto com as áreas técnicas para intensificar o combate ao táxi-aéreo clandestino - TACA e na sequência passou a palavra ao Diretor Ricardo Fenelon Junior para apresentar o trabalho. Com a palavra, o Diretor Ricardo Fenelon Junior explicou que o TACA é um tema que preocupa bastante a Agência e por isso exige uma intensa fiscalização, além de estratégias de combate efetivas. Nesse âmbito, informou que a Agência trabalhou para desenvolver o sistema Ctax que está no ar como projeto piloto, disponível para utilização dos usuários e demais públicos interessados. O Diretor explicou o funcionamento do sistema aos presentes e os principais benefícios dessa nova plataforma. Em seguida, o conselheiro Milton Arantes parabenizou a iniciativa, a qual gera uma expectativa positiva para o setor de táxi-aéreo, que está sendo prejudicado pela atuação clandestina. Por fim, o conselheiro sugeriu que no sistema Ctax haja a possibilidade de inclusão de imagens para fins de comprovação da denúncia.

(IV) 2) Dando sequência à pauta da reunião, a Sra. Ana Motta convidou o conselheiro Tiago Henrique Textor, representante do seguimento Empresas de Serviços Aéreos Especializados, para apresentar sobre os dados atualizados da frota e desafios do setor de aviação agrícola. O Sr. Tiago Textor informou que mostraria um pouco do panorama atual da aviação agrícola e falaria da importância da criação do Sindicato Nacional das Empresas de Aviação Agrícola - SINDAG para a representatividade do setor, que participa de diversos órgãos, como o conselho consultivo, comitês e comissões do MAPA, CENIPA, CNPA entre outros. O conselheiro apresentou as entidades com as quais o Sindicato se relaciona principalmente àquelas voltadas ao agronegócio e à organização de pesquisas para tornar o setor mais profissionalizado e relatou um crescimento de 70% das empresas associadas, demonstrando a relevância do Sindicato. Informou ainda que o Sindicato oferece diversas assessorias aos associados, de maneira que as empresas possam ter um respaldo, seja na área jurídica, área de documentação, contabilidade, assessoria técnica, assessoria de imprensa ou assessoria parlamentar. Em seguida, detalhou alguns projetos nas áreas agrícola, de meio ambiente e social que o SINDAG tem desenvolvido a fim de reforçar o papel da aviação agrícola e passar uma imagem positiva do setor para a sociedade. Logo após, destacou a gestão estratégica contemplando os objetivos para os próximos cinco anos e as melhorias para fortalecer a aviação agrícola e informou sobre a criação do Instituto Brasileiro da Aviação Agrícola - IBRAVAG, em maio de 2018, com o objetivo de

reunir não somente empresas, mas também fabricantes, operadores privados, empresas de prestação de serviços, associações, entidades de classe, pilotos, técnicos agrícolas, fabricantes de aeronaves e equipamentos, bem como todos os interessados no fomento e na defesa da aviação agrícola. Passando aos dados da aviação agrícola no Brasil, informou que se trata da segunda maior frota do mundo, com um número de 2.200 aeronaves e que está presente em dezoito estados, atendendo a várias culturas que precisam do serviço, tendo como as mais relevantes as de soja, cana-de-açúcar, milho, algodão e laranja. A seguir, apresentou como objetivos específicos do SINDAG: apresentar uma imagem positiva do setor, capacitar os diferentes atores, subsidiar a imprensa, fortalecer relação com empresas e entidades parceiras, elevar o nível de qualidade das empresas de aviação agrícola, dar visibilidade às empresas e entidade que acreditam nos projetos, incrementar ações em prol do agronegócio, elevar o nível de qualificação do setor, buscar eficácia das ações executadas pelo SINDAG e ampliar a participação da aplicação aérea no seguimento de aplicação e de defensivos. Em continuidade à apresentação, o Sr. Tiago Textor relatou sobre o estudo da frota, os dados sobre operadores privados, quantidade de associados, distribuição entre os estados, quantidade de aeronaves e conseqüentemente aumento da capacidade operacional da aviação aeroagrícola, que está acima de 6% em relação ao ano passado, demonstrando o crescimento junto com o agronegócio. Passando ao último ponto da apresentação, comentou sobre os principais desafios e dificuldades do setor relacionados ao aumento da frota em um curto espaço de tempo. Informou primeiramente sobre a deficiência de mão de obra qualificada, e a carência de mecânicos na área em todas as regiões, sugerindo, como solução, uma alteração da ANAC na legislação para fomentar a formação de novos mecânicos, liberando que estes, os quais hoje são obrigados a adquirir a experiência em oficina de manutenção aeronáutica ou empresa aérea, possam também adquirir essa experiência em empresas de aviação agrícola. Dando seguimento, relatou a necessidade de mais fiscalização das operações clandestinas e informou que foram feitas diversas denúncias pelos canais disponíveis da ANAC para as quais aguardam uma resposta. Outra dificuldade relatada pelo conselheiro foi a burocratização excessiva, na legislação da aviação agrícola, a exemplo do RBAC nº 120, e do lançamento de diário de bordo. Registrou, então, que foi feita uma solicitação para a Superintendência de Padrões Operacionais - SPO de criação de uma cartilha voltada para a aviação agrícola a fim de facilitar o entendimento de pilotos e de operadores em relação ao lançamento de diário de bordo. Passando ao espaço destinado aos comentários, o Superintendente de Ação Fiscal, Sr. Cláudio Ianelli, informou que todas as denúncias que chegam a ANAC são apuradas e possuem rito processual próprio e sigilo previstos em lei. Em seguida, O Sr. Tiago Textor solicitou a criação de sistema, a exemplo do Ctax, voltado à aviação aeroagrícola, para denúncias e consultas de aeronaves. Com a palavra, o Diretor Juliano Noman comentou a atuação da ANAC na fiscalização, reforçou a importância do sistema do Ctax e comentou sobre o uso da tecnologia de *Blockchain* que tem custo baixo e é mais segura, além de ser mais fácil de implementar. Adicionalmente, sobre a

questão da qualificação dos mecânicos, o Diretor informou que o Superintendente da área, recebeu a demanda e está analisando para posteriormente discutir com o setor interessado.

(IV) 3) Dando sequência à pauta da reunião, a Secretária Executiva, Sra. Ana Motta, convidou o Superintendente Rafael José Botelho Faria, para apresentar sobre a Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária - SIA. Inicialmente, o Superintendente expôs a estrutura da apresentação, contendo índices do setor, estrutura de trabalho, atividades e desafios que a Superintendência busca resolver. Explicou que, atualmente, se tem no Brasil cerca de quatro mil entes regulados pela área entre aeródromos privados, helipontos privados e aeroportos públicos e detalhou a classificação dos aeródromos quanto ao RBAC nº 153 (*safety*) e quanto ao RBAC nº 107 (*security*). Prosseguindo, apresentou um ranking da movimentação de aeronaves e passageiros nos maiores aeroportos e o organograma da SIA, detalhando as quatro grandes áreas de fiscalização; de AVSEC; de certificação operacional; e de normas e autos de infração, além das duas áreas de assessoria ligadas diretamente à Superintendência. Em relação aos processos que envolvem aeródromos, explicou desde a autorização para construção, registro, informações aeronáuticas e abertura ao tráfego, até o detalhamento se ele tem operações regulares, e necessariamente tem que passar por uma certificação operacional, tanto da parte de *safety* quanto da parte de *security*. Na sequência, apresentou a página da SIA dentro do portal da ANAC na internet, contendo informações e manuais orientativos e explicou sobre os últimos eventos da área realizados para obter contribuições do regulado, como: Jornada *Safety*; prêmios de inovação, tanto em *safety*, quanto em *security*, jornadas AVSEC; seminários de segurança operacional; seminários de pavimentos; e *workshops* de AVSEC. Passando aos desafios da área, elencou como principal o ajuste de exigências à complexidade de operações, tendo como base análise de risco, melhoria do impacto regulatório e compatibilização dos regulamentos. A seguir, citou as alterações nos regulamentos e os principais projetos concluídos no último ano, tais quais: três emendas ao RBAC nº 154; publicação do RBAC nº 155, que estava em confecção acerca de dez anos; alteração da Resolução nº 279 de 2013, em que se desregulamentou a obrigatoriedade dos serviços de salvamento de SECINC em aeroportos de movimento até 200 mil passageiros/ano; edição da Instrução Suplementar - IS 154.5-001A - análise de risco; e alteração da Portaria nº 3352 de 2018, que trata da desburocratização. Logo após, elencou os temas da agenda regulatória para 2019, continuando com o projeto de aeródromos; critérios para instalação e implementação do SECINC; processo de certificação operacional de aeroportos; efetividade dos planos de zoneamento de ruído na proteção do entorno dos aeródromos; gerenciamento do risco de fauna; e inspeção de segurança de bagagem despachada doméstica a fim de elevar o índice de segurança. Além de outras alterações normativas acerca de Planos Diretores Aeroportuários, inspeção AVSEC nos aeroportos, novas emendas aos RBACs nº 153 e 110. Dando continuidade à apresentação, tratou das diretrizes da SIA que englobam a sistematização de informações por meio de qualidade da informação de bases de dados existentes, o acompanhamento

gerencial e a eficácia e efetividade de processos, bem como a simplificação de processos por meio da desburocratização, monitoramento de obras, minimização de impactos das obras à aviação civil e segurança em níveis aceitáveis. Acrescentou como diretrizes a eficácia e eficiência dos processos de vigilância por meio de adequações em decorrência da Resolução nº 472 de 2018, aplicação de sanções e medidas cautelares, apuração de cumprimento de PACs, assinatura de TACs para preservação do interesse público, vigilância continuada e aeroportos certificados - *safety*. Finalizando a exposição, o Sr. Rafael Botelho Faria apresentou como temas prioritários: pavimentos, *runway safety*, indicadores de *safety* e auditorias OACI - CMA *safety* e *security*. Passando ao espaço destinado aos comentários, o Sr. Oscar José da Silva questionou sobre os aeródromos privados que não detêm registro por alegarem burocracia e custo, se há providências no sentido de facilitar o processo de registro para esses regulados. Em resposta, o Superintendente da SIA informou que qualquer aeroporto só é aberto ao tráfego se estiver registrado e ressaltou que os aeródromos privados têm mais facilidade para obter registro que um aeródromo público e por isso não se justifica operar de maneira irregular sem registro. Em seguida, o próximo conselheiro a se manifestar, Sr. Fábio Freitas questionou se há envolvimento da SIA nos projetos de aeródromos em relação às áreas destinadas a manobras e pátios designados à estadia de aeronaves. Em resposta, o Superintendente explicou que a característica de operação, de designação cabe ao operador aeroportuário, cabendo à SIA verificar se a infraestrutura está em conformidade com os regulamentos. Na sequência, o conselheiro Milton Arantes parabenizou a Superintendência pelo esforço em tentar desburocratizar o processo de registro e homologação e, em seguida, relatou sobre o apelo do setor de táxi-aéreo em desregulamentar a operação na Amazônia Legal. O Sr. Rafael Botelho Faria explicou que a Agência tem buscado tratativas junto aos outros órgãos para solucionar o problema.

(IV) 4) Dando sequência à pauta da reunião, a Sra. Ana Motta convidou o Ouvidor da ANAC, Sr. Alex Castaldi Romera, para realizar apresentação acerca da Avaliação sobre serviços e atendimento da ANAC. O Ouvidor iniciou dando ênfase no compromisso da Ouvidoria de receber manifestações, trabalhá-las e enviá-las às áreas técnicas, fazendo com que elas absorvam e façam evoluir os seus trabalhos para se ter cada vez menos perguntas, menos manifestações, menos reclamações. Explicou a importância de uma relação de confiança mútua, em que o regulado pode reclamar o que quiser para a ANAC, pois suas reclamações vão ser respondidas e analisadas sem que sejam penalizados por elas. O Ouvidor destacou, então, as expectativas quanto aos regulados no tocante a participarem de pesquisas, seminários técnicos, dar sugestões de aprimoramento dos processos e acionar a Ouvidoria sempre que os resultados obtidos junto às áreas técnicas não sejam considerados adequados. Ressaltou a necessidade de um amadurecimento setorial com foco na segurança operacional como resultado da equação regulador mais regulado, em que há integração entre ambos para se atingir o objetivo

proposto. Em continuação, o Sr. Alex Romera apresentou as atividades da Ouvidoria de monitoramento de manifestações e da carta de serviço do plano de dados abertos e de pesquisa de satisfação sobre serviços em atendimento a fim de obter resultados e detalhou as mudanças que ocorreram no serviço de manifestações de usuários, principalmente após a aprovação pela Diretoria de um novo normativo sobre atendimento. Relatou que o novo sistema dá uma análise qualitativa possibilitando a realização de uma reunião trimestral com cada área finalística em que são apontadas as manifestações recebidas. Ademais, cada área finalística hoje da ANAC tem um setor responsável por responder as manifestações e analisá-las de acordo com os processos de trabalho além de poderem avaliar. A seguir, apresentou dados referentes ao quantitativo de manifestações analisadas a partir do novo sistema e destacou as principais mudanças na pesquisa de satisfação e solicitou o apoio dos conselheiros presentes no sentido de incentivar os regulados a responderem as pesquisas. Por fim, o Ouvidor exemplificou os trabalhos de melhorias que são feitos a partir das pesquisas e relatou brevemente sobre a Lei de Acesso à Informação e Plano de Dados Abertos como forma de reforço à transparência governamental. Questionados os presentes sobre a intenção de comentar o tema, não houve interesse dos membros de forma que se passou ao próximo tópico da pauta.

(V) Concluídos os assuntos pautados, a Secretária Executiva convidou o conselheiro Ricardo Aparecido Miguel, primeiro inscrito, para se manifestar no espaço destinado aos Assuntos Gerais. O conselheiro relatou sobre a situação de manuseio de equipamentos adaptados de solo em sítios aeroportuários os quais foram proibidos no estado de Santa Catarina. Acerca do tema, o Diretor Ricardo Fenelon Junior solicitou que o tema fosse formalizado à Agência. O próximo conselheiro a se manifestar, Sr. Oscar José da Silva, tratou da efetividade das reuniões do Conselho Consultivo, no que tange à participação dos membros por meio de assuntos discutidos no Conselho, mas que não se obtiveram *feedbacks*. Passando a palavra ao Sr. André Luiz, o conselheiro relatou dificuldades para os trabalhadores devido à nova regra de cobrança de bagagem e sobrecarga de funcionários que trabalham em credenciamento e inadequações nos procedimentos devido a regras da ANAC. Com a palavra, o Sr. Milton Arantes expôs os desafios do setor de táxi-aéreo, no qual há muitas empresas fechando e outras comunicando a intenção em paralisar as operações, o que levou a busca de uma alternativa por meio da linha aérea sistemática. Em seguida, a Sra. Maria Inês comentou sobre a não redução de preços pós cobrança por franquia de bagagens e solicitou posicionamento da Agência acerca do direito de arrependimento, de cobrança antecipada de assentos e de redução das rotas. Além disso, a conselheira sugeriu como assunto, a ser tratado posteriormente, a padronização, centimetragem de bagagem de cabine e número de itens permitidos a fim de que se tenha uma eliminação de complexidade desnecessária. Em resposta à conselheira, devido à complexidade e especificidade do tema, o Diretor Ricardo Fenelon Junior sugeriu a marcação de uma reunião com a Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS. Por último, o conselheiro Tiago Rosa comentou sobre a

nova Lei dos Aeronautas, parabenizou a Agência pela transparência na elaboração do normativo e solicitou a elaboração de uma IS sobre o sistema de gerenciamento de risco de fadiga, colocando o sindicato dos aeronautas à disposição para auxiliar na elaboração da IS. Retomando a palavra, o Diretor Ricardo Fenelon Junior parabenizou o sindicato pela maturidade e equilíbrio na condução das discussões relativas à elaboração do normativo e informou que a minuta da IS está em fase final de elaboração e em breve estará à disposição dos interessados para consulta e sugestões.

(VI) Uma vez finalizados os assuntos a serem tratados na reunião, o Diretor Ricardo Fenelon Junior, agradeceu a oportunidade, bem como as considerações e a participação de todos e colocou a Agência à disposição para as contribuições e críticas de todos os regulados. Ressaltou, ademais, a importância das discussões para a melhoria dos processos da Agência e declarou encerrada a 36ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da ANAC.