

NOTA TÉCNICA N°02

DIAGNÓSTICO, APRECIÇÕES E SUGESTÕES.

1- INTRODUÇÃO

Contexto Legal: Ouvidoria da ANAC

- Conforme interpretação da Lei 11182/2005 que criou a Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC, a implantação desta Ouvidoria responde ao princípio constitucional da participação popular na gestão pública, possuindo, como fundamento, contribuir para o aperfeiçoamento das funções do órgão regulador na preservação do interesse público.

O processamento das informações advindas da Ouvidoria pode constituir-se em uma excelente radiografia da instituição para auxiliar no seu processo decisório.

Características: independência, imparcialidade, confidencialidade, integridade, senso de justiça, respeito ao cidadão e publicidade.

1.1- A Ouvidoria no Contexto da ANAC

- A Ouvidoria, no modelo concebido pela Lei 11182/2005, insere-se institucionalmente na função de autocontrole das ações do órgão regulador, visando fornecer à ANAC e a sociedade contribuições e análises para o aperfeiçoamento da atividade regulatória.

- Não é dotada de poder decisório, cabendo apenas identificar e sugerir caminhos voltados à concretização da eficiência, atuando como instância autônoma de controle.

1.2. Dificuldade Terminológica

- Há uma dificuldade conceitual de se compreender o papel da Ouvidoria, até pela carga semântica que o nome revela. Algo que se reflete até no seio dos próprios colaboradores e principalmente junto aos usuários, sendo confundida com a Assessoria de Relações com os Usuários (ARUS), recebendo, muitas vezes, uma demanda que foge à sua competência.
- Mesmo assim, não devemos deixar em desamparo as reivindicações dos usuários em relação à prestação dos serviços de aviação civil, redirecionando essas manifestações à ARUS, na expectativa da devida atenção, em respeito principalmente aos direitos do cidadão, inseridos na Constituição Federal (C.F., art. 1º, inciso II, art. 5º, incisos XXXIII e XXXIV Art. 170, inciso V e Art. 175, II).

2- Agência de Estado

- As agências reguladoras são órgãos de Estado, de natureza técnico-administrativa, devendo pautar a sua atuação com autonomia administrativa e financeira, não submetidas a controle hierárquico formal.
- Por isso, busca atribuir maior agilidade e eficiência na execução das políticas públicas governamentais.

- Deve o órgão regulador capacitar-se para proporcionar respostas ágeis e efetivas em relação às demandas da sociedade, pautando-se com tecnicidade, flexibilidade e presteza, eficiência e equidade, sob pena de repetir o perfil burocrático do Estado Intervencionista.
- O controle regulatório efetivo e com credibilidade é aquele suficientemente ágil e **capaz de antecipar-se às situações**, desvencilhando-se de posturas intervencionistas, baseadas no direito punitivo, pró-ativo e não só reativo.
- A Regulação compreende não só a regulamentação em sentido estrito, como também, o monitoramento de todos os sentidos que organizam o setor regulado, o acompanhamento da organização e do comportamento do mercado em si, devendo, por isso, o órgão regulador capacitar-se para respostas ágeis e efetivas.

3- Relacionamento com a Sociedade

- No regime jurídico brasileiro, as agências reguladoras comparecem com as mesmas limitações de valores postos na Constituição, devendo ser republicana, federal e democrática, principalmente porque os interesses agitados no espaço regulado são potencialmente conflitantes.
- Possui o cidadão o direito de, como cidadão/usuário efetivo ou potencial do serviço, participar de sua fiscalização e de seu controle e, em se tratando do órgão regulador, o desafio é o de construir um sistema de controles que assegure uma atuação democrática.
- Restou revelado a ausência de uma percepção mais clara sobre a operacionalização dos instrumentos de controle social.
- Foi identificada uma acomodação própria da concepção tradicional autarquizante, caracterizada pela visão fechada de que a eficiência

técnica dispensa a participação cidadã na estrutura estatal. Nessa linha, há uma insuficiente facticidade dos instrumentos de controle social.

- Para auxiliar na supressão destes obstáculos, a Ouvidoria sugere que a ANAC, por decisão do Conselho Diretor, institua **Comitês** que funcionarão sempre sob a direção de Diretor designado, com a finalidade de realizar estudos e formular proposições ligadas aos seus objetivos.

3.1. Relacionamento com a Sociedade: Sugestão de Implantação

- [Instalação de um Sistema de Ouvidoria](#)

Esta proposta responde a necessidade de obtenção de condições estruturais para que esta Ouvidoria atue sempre de maneira pró-ativa e sob uma gestão administrativa capaz de proporcionar respostas ágeis e consistentes.

Fundamentada na necessidade de operar por meio de um Sistema Integrado de Gestão, adequado à natureza das suas atividades e tarefas, a automação dos processos tornou-se indispensável e deverá ser a prioridade de nossos primeiros passos, considerando-se, sobretudo, melhores resultados em tempo e custos, devendo também permitir a agregação futura de funcionalidades que a prática venha a revelar tanto quantitativa, quanto qualitativamente.

A implantação de um **Sistema Integrado de Gestão** que permita o estabelecimento de direcionadores estratégicos, capazes de oferecer informações seguras que permitam aos Diretores da ANAC a implementação de ações para o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados à sociedade brasileira.

De interesse direto para a ANAC, cabe, ainda, ressaltar que, com a **implantação de um sistema apoiado na tecnologia da informação**, específico para esta Ouvidoria, poderão ser obtidos, entre outros, os seguintes benefícios:

- A) **Aproximação com cidadão/usuário**, por meio de canal de comunicação direto para atender as suas demandas com agilidade, transparência e confiabilidade.
- B) **Preservação do caráter impessoal, reservado e ético** no trâmite das informações, de modo a se obter respeito e credibilidade;
- C) **Avaliação da imagem externa da organização e contribuir para fortalecê-la;**
- D) **Identificação das disfunções no desempenho da organização** para que sejam implementadas **ações corretivas;**
- E) **Identificação das áreas da organização** que necessitem receber **maior atenção**, permitindo aos dirigentes estabelecer **ações mitigadoras e definir prioridades;**
- F) **Relacionamento democrático** com a sociedade;
- G) **Melhoria do atendimento e a qualidade dos serviços** prestados pela Organização, a partir da participação do Ouvidor nas reuniões da Diretoria, apresentando **proposições** , quando couber, para as decisões de políticas institucionais.

Importa lembrar que a anterior Ouvidoria/DAC havia consultado algumas empresas que apresentaram propostas para a criação e implantação do referido sistema. Naquela ocasião, a proposta comercial do SERPRO foi considerada como a mais consistente, motivo pelo qual foi apresentada a então Direção do DAC, em 2005,

depois de submetida a atual Assessoria de Informática que, na ocasião, enviou técnicos para juntamente com os integrantes daquela Ouvidoria, discutissem as implicações técnicas para a implantação do Sistema.

Ressalte-se uma particularidade na proposta citada: a **Ouvidoria Geral da União**, chefiada pela advogada Eliana Pinto, **recomenda que as ouvidorias públicas utilizem os serviços do SERPRO**, uma vez que já se encontra um projeto de criação de um Sistema Integrado de Ouvidorias, desenvolvido por esta empresa, na Casa Civil da Presidência da República.

Por outro lado, a contratação dos serviços desta empresa ficará facilitada porque não haverá necessidade de se realizar um processo de licitação, conforme estabelece o art. 24, inciso XVI, da Lei nº8666/93, em razão do SERPRO ser detentor de exclusividade para a execução de serviços de processamento de dados no âmbito do Ministério da Fazenda, conforme disposto no art.2º da lei nº5615/70. A Assessoria Jurídica do antigo DAC foi consultada e confirmou a dispensa de licitação.

Sugestão

Esta Ouvidoria sugere ao Colegiado de Diretores que determine ao setor competente desta ANAC que **entre em contato com o SERPRO** para conhecimento das negociações e andamentos anteriores e, caso julgue conveniente, agende uma apresentação do **Sistema de Gestão de Ouvidorias** desenvolvido por aquela empresa aos Srs. Diretores para uma apreciação de sua qualidade e eficiência.

- *Comitê de Defesa da Ordem Econômica:*

– O efetivo funcionamento desse Conselho é essencial para subsidiar as decisões e os posicionamentos da Agência, relacionados com o controle, com a prevenção e com a identificação das infrações de ordem econômica em matérias de aviação civil, visando assegurar a competição livre, ampla e justa entre os prestadores de serviços.

.Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Aviação Civil.

A Ouvidoria/Anac sugere a criação, por **ato do colegiado de Diretores**, deste Comitê que pode possibilitar que o Conselho Diretor usufrua de um grau de interação mais efetivo com a sociedade organizada.

- Para que o referido Comitê possa exercer função efetiva de controle social, torna-se de particular importância a missão de educar o cidadão/usuários da aviação civil, acerca de seus direitos, ao lado da disponibilização de um aparato técnico que lhe subsidie para o desempenho das atribuições que lhe foram confiadas.
- Para o seu efetivo funcionamento, por outro lado, merece atenção o perfil de sua composição, devendo ganhar em pluralidade com a presença mais expressiva dos representantes dos usuários, além da presença de representantes da Comissão de Defesa dos Consumidores do Congresso Nacional, órgãos que vocalizam e expressam as demandas populares.

Audiências Públicas

- Sua finalidade precípua é a ampla discussão com transparência, para que sejam exibidos os fundamentos necessários para a decisão a ser tomada pela Agência e para que se ouça, questionando a possibilidade de proposição de outras formas. Não se trata de um monólogo, mas sim um diálogo entre as autoridades e os cidadãos.

Consultas Públicas

- O órgão regulador deve preocupar-se em estimular a participação social, visando à ampla divulgação das consultas públicas.
- Com objetivo de aprimorá-las, ganharia qualidade se a Agência, ao término da consulta, por primeiro respondesse às considerações feitas pelo público, deixando para editar, posteriormente o documento normativo.

4- Interação entre cidadão/usuário e o órgão regulador

- A Ouvidoria propõe que seja estabelecido um canal de Atendimento ao cidadão/usuário por meio de Central de Atendimento que possa agilizar a resposta ao manifestante.
- Operando 24 horas por dia, a Central de Atendimento da ANAC deve proporcionar confiança e credibilidade em relação ao atendimento e as informações prestadas.

4.1. Assessoria de Relações com o Usuário

- A legislação não prevê e nem o órgão regulador conta com um setor específico, estruturado para mediar o processamento de conflitos entre o usuário e o prestador de serviço. Como consequência, não existem mecanismos ágeis e eficientes de solução das reclamações.
- Um dos desafios mais imediatos da agência é, portanto, se organizar adequadamente para a proteção dos direitos dos usuários, instituindo

uma engrenagem própria para o acompanhamento das reclamações formuladas, incumbindo-se do incentivo à luta dos usuários, pela consolidação dos seus direitos.

- Não se trata de preocupação meramente técnico operacional, mas, fundamentalmente, na perspectiva da capacidade de atuação do cidadão/usuário no interior da agência.

4.2.Seções de Aviação Civil (SAC)

Os serviços de fiscalização instalados nos aeroportos, subordinados às Gerências Regionais de Aviação Civil (GER). Estes serviços experimentam a falta de um número adequado de profissionais qualificados para o exercício das suas atividades em aeroportos estratégicos, além de registrarem diversas carências e deficiências que impedem que o SAC possa realizar um bom atendimento aos cidadãos/usuários que recorrem a seus balcões.

Esta Ouvidoria considera urgente que sejam tomadas decisões para que o atendimento nestas Seções atinja a qualidade desejada na presteza, agilidade e cordialidade que se espera da prestação dos serviços de interesse público desta ANAC, especialmente sugerimos que este serviço passe por uma **redefinição de suas atribuições, estrutura física e de pessoal** para que a ANAC possa consolidar uma gestão compromissada com os direitos da cidadania brasileira.

Dentre as muitas dificuldades enfrentadas pelas SAC, podemos destacar:

- 1- Sendo as SACs instalações específicas para abrigar os agentes que representam a Autoridade Aeronáutica Civil nos aeroportos, os fiscais precisam de mínimas condições materiais para a realização de suas atribuições. Para a preservação da boa imagem da ANAC, consideremos indispensável uma **realocação espacial** destes

serviços nos aeroportos, com redimensionamento de sua estrutura física e indicações precisas e bem localizadas para sua localização pelo cidadão/usuário. As atuais salas das SAC estão muito **mal localizadas** nos terminais aeroportuários, e **mal equipadas** para recepcionar o cidadão/usuário que busca solução para sua demanda.

2- Atualmente, em função da falta de pessoal qualificado em número suficiente para cumprir o horário integral, as Gerências Regionais estão aplicando o sistema de escalas de serviço. Utilizando servidores civis e militares totalmente despreparados para o atendimento aos cidadão/usuário, estas Gerências, como conseqüência, geram o aumento do número de reclamações direcionadas à Ouvidoria e às ARUS, especialmente relatando **tratamento indiferente ou grosseiro que recebem**. Reclamam, também, que **nenhuma orientação ou esclarecimento sobre o problema apresentado lhes é passado** e, equivocadamente, recomendam que o cidadão/usuário deve dirigir-se à ANAC, o que só aumenta o transtorno do cidadão/usuário, uma vez que a maior parte de suas demandas relacionam-se com problemas localizados nos próprios aeroportos, exigindo atuação imediata de nossos serviços, especialmente por exigir a atuação ágil do Fiscal junto à empresa envolvida.

3- O curso elaborado e aprovado para a formação e capacitação de Fiscal de Aviação Civil, destinado àqueles que já trabalham, ou poderão vir a trabalhar nas SAC, é ministrado pela atual **Superintendência de Estudos, Pesquisa e Capacitação para a Aviação Civil**, mas não prevê a realização de uma pré-seleção específica, para compatibilizar o perfil do candidato ao perfil exigido para o desempenho desta importante atividade. Por sua vez, o **currículo do curso, precisa ser revisto para contemplar conteúdos e práticas apropriados ao atendimento público**.

Entre as diversas atribuições e tarefas que são cometidas aos fiscais, destacam-se aquelas de cunho policial, realizadas nos pátios de manobras, durante as chegadas e partidas de aeronaves em vôos não

regulares, tais como: táxis aéreos, aeronaves de empresas privadas, de autarquias, governo dos estados, particulares nacionais ou estrangeiros, etc, ocasião em que deverão ser feitas inspeção de cargas que estão sendo transportadas ou a transportar, a documentação da aeronave, o que indica que a fiscalização dos pátios e o atendimento nos terminais de passageiros sejam exercidos por servidores com perfis diferenciados, com formação e capacitação apropriadas, já que se trata de serviços de natureza radicalmente distintos.

Sugere-se, no caso do Fiscal de Aviação Civil, com a incumbência de fiscalização de pátios, uma formação similar a de um Inspetor de Polícia Rodoviária Federal.

Já, em se tratando de Fiscal de Aviação Civil, com a função específica de atendimento ao cidadão/usuário, o recomendado é que tenha nível médio de escolaridade completo e que seja possuidor de elevada capacitação profissional para atender a clientela da aviação civil. Este profissional precisa ter a compreensão que representa a Autoridade Aeronáutica Civil e, portanto, precisa congrega condições que a função exige para ser capaz de tomar as providências que a demanda apresentada estiver requerendo, de forma imediata, ou em conformidade com o objeto da demanda.

Sugestão

- [Postura pró-ativa na realização de convênios ou termos de cooperação com o Ministério Público](#) (Estadual e Federal), atendendo às necessidades de informação e esclarecimento;
- [Maior interação com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor \(MJ\)](#) visando capacitação dos quadros da Agência em

relação a temas relacionados com a satisfação do consumidor e ampliação da divulgação das consultas públicas;

- **Maior proximidade com os Procons e órgãos de defesa do Consumidor**, visando reduzir as demandas individuais dando tratamento adequado a questões recorrentes.
- **Ativação de mecanismos de educação para o consumo**, mediante a elaboração e distribuição de cartilhas explicativas e campanhas institucionais.
- **Ampla e constante divulgação dos dados estatísticos sobre as reclamações dos usuários** junto à Agência;
- **Maior interação com as entidades de defesa dos direitos de portadores de deficiência**, visando esclarecer pontos do Plano de Metas de Universalização, capacitando-as para a defesa de direito dos usuários da aviação civil;
- **Formulação de políticas de inclusão social no âmbito do órgão regulador** com a finalidade de executar ações afirmativas consistentes.
- **Realização, mediante convênio com universidades, de cursos de capacitação sobre Direito Aeronáutico e sobre Regulação**, disponibilizando vagas para membros do Ministério Público e Judiciário, e;
- **Realização de seminários internos** para a discussão de temas específicos, tendo como público alvo os atores regulados.

4.3. Recursos Humanos e Capacitação

- A problemática dos recursos humanos não se encerra na questão da insuficiência numérica do quadro técnico e do vínculo precário. Na atividade regulatória há a necessidade da existência de um perfil qualificado de colaboradores, capacitado para acompanhar as tendências de mercado, monitorando suas ações e reações, sem que diga ao empresário como ele deve agir.

5- PADOS

- Torna-se urgente tarefa a realização de um **amplo diagnóstico, com acompanhamento jurídico interno, das causas que impedem uma maior agilidade dos procedimentos**, que levam à lentidão do exercício punitivo do órgão regulador e adoção de providências simplificadoras dos feitos de apuração de descumprimento de obrigações.
- Na análise dos processos submetidos à Agência, já se nota a **existência de vícios** semelhantes aos que emperram os Tribunais, sem, no entanto, incorporar as virtudes de institutos por eles utilizados, como **“Termos de Ajustamento de Conduta”**, **aplicação de mediação e arbitragem**, etc.

6 – Análises das manifestações dos Cidadãos/Usuários (2005-2006) extraídas do Relatório da Ouvidoria/DAC:

6.1. À exceção de ocorrências relacionadas com menores de idade desacompanhados e com idosos que necessitam de tratamento especial, a maioria dos manifestantes que reclamam dos serviços prestados pelas empresas aéreas não tem a mínima idéia a respeito das leis e normas específicas que regulam o transporte aéreo comercial.

Nesse sentido, pode-se afirmar que grande parte dos passageiros ignora que ao adquirir uma passagem aérea está estabelecendo um **contrato de prestação de serviços com a empresa transportadora**, o que pressupõe o desconhecimento de direito e deveres de ambas as partes.

As empresas aéreas, em geral, omitem e não compensam, ou compensam mal, seus passageiros, contrariando o disposto na Portaria nº676/2000, quando:

- (a) **praticam “overbooking”;**

- (b) **Seus vôos sofrem atrasos superiores a 04(quatro) horas** em relação ao horário assinalado nos bilhetes de passageiros;

- (c) **Cancelam vôos para localidades servidas por suas linhas**, ficando como única alternativa para o passageiro retornar ao aeroporto no dia seguinte;

6.2 Vem se tornando uma prática comum, as empresas cancelaram vôos em determinados horários, mas anunciam, depois de longa espera e de queixa dos passageiros, que se trata de atraso, com justificativas irreais, seguindo-se a transferências destes passageiros para o vôo seguinte sem que eles saibam que é isto que está ocorrendo.

Ato contínuo, as empresas embarcam todos estes passageiros no avião do vôo seguinte bem antes do horário previsto para o embarque dos efetivos passageiros deste vôo. Em seguida, apenas por chamada oral na sala de embarque, também embarcam os passageiros efetivos deste vôo que ali se encontram. Ao lotarem o avião, a decolagem é antecipada sem avisar aos passageiros que ainda estão no “check in”,

ou aqueles que ainda estão chegando ao aeroporto para fazê-lo dentro do limite previsto de aceitação, que se esgota nos 30 (trinta) minutos que antecedem o horário constante do bilhete de passagem aérea.

A consequência final desta prática é que estes últimos passageiros ao chegarem à sala de embarque, permanecem aguardando a chamada de vôo até que ao ser atingida a hora prevista para a decolagem, preocupados, eles vão buscar informações acerca do atraso. Neste momento, as empresas aéreas alegam que os mesmos perderam o vôo e, ainda, passam a exigir o pagamento de uma taxa para colocá-los em outro vôo.

Este procedimento, além de desonesto, tem por objetivo ocultar o cancelamento do vôo anterior e o “overbooking” que certamente poderia ter acontecido.

6.3 É comum que as agências de viagens façam as chamadas “vendas casadas”, isto é, venda de bilhetes de duas diferentes empresas, fazendo crer ao passageiro que se trata de um **vôo de conexão, quando , na realidade, se trata de uma baldeação.**

Na ocorrência de um atraso de vôo da primeira empresa para o trecho onde se faria a “falsa conexão”, a 2ª empresa, a que completaria o (os) trecho (os) para o destino final, já tendo despachado seu vôo no horário previsto no bilhete da passagem, considera este passageiro como “no show” e cobra deste uma taxa para colocá-lo em outro vôo”.

Não havendo encontrando alternativa para atender as suas necessidades, nem mesmo um transporte rodoviário, certamente esse passageiro será forçado a optar por um *per noite* que lhe custará despesas extras e procurar vagas em hotéis da cidade, pagamento de transporte, alimentação e de comunicação telefônica para parentes ou para outros fins, além de outros prejuízos.

6.4 Há omissão generalizada no despacho das bagagens tanto pelas empresas aéreas durante o “check in”, quanto pelas terceirizadas que fazem a inspeção dos conteúdos antes de embarcá-las.

Enquanto as empresas aéreas não indagam dos passageiros sobre a existência de objetos ou pertences de valor no conteúdo das bagagens, o que poderia sugerir o pagamento de uma taxa de seguro ou a retirada dos mesmos para serem levados como bagagem de mão, as empresas terceirizadas que fazem o serviço de rampa, por sua vez, não impedem o embarque das bagagens que, detectadas, contenham aparelhos eletro-eletrônicos, objetos de valor, documentos pessoais, dinheiro, etc, já que não há esta obrigatoriedade prevista, na Portaria nº676/GC-5/2000, o que concorre para o visível aumento das violações que vem sendo reclamadas por passageiros.

6.5 Hoje, tornou-se prática generalizada das empresas aéreas não enviar funcionários para conferência dos tickets das bagagens, por ocasião da restituição e liberação das mesmas, após o desembarque dos passageiros.

6.6 O mau atendimento ao passageiro por parte dos atendentes das empresas aéreas nos aeroportos é a ocorrência que detém o maior percentual de reclamações dos passageiros e sua origem é consequência direta dos atrasos dos vôos.

Com relação a esta ocorrência, convém sublinhar que, ao buscar alguma informação sobre o atraso do seu vôo, o passageiro pode ter uma série de intenções como:

- dar um telefonema para familiares que podem estar esperando no destino;

- adiar ou cancelar um compromisso que tinha horário marcado;

-assegurar a reserva do hotel, que poderá extinguir-se antes da chegada ao destino;

-informar este atraso ao patrão, chefe, ou dar uma satisfação a terceiros com quem realizaria algum negócio;

-em função da obtenção de novo horário da decolagem, vir a desistir do voo ou pedir endosso para viajar em outra empresa, etc.

O passageiro, no entanto, pode receber informações que, na maioria das vezes, não correspondem à realidade dos fatos. Se este passageiro fizer alguma contestação, certamente ele será tratado com grosseria, ou até mesmo receber “nova” informação e, minutos depois, ser veiculada pelo serviço de “alto-falantes” ou aparecer no painel de avisos de voos do aeroporto outra informação completamente diferente.

Esta Ouvidoria propõe ao Colegiado de Diretores que discuta a idéia de realização de uma “[Campanha de Orientação aos Passageiros](#)”, com distribuição periódica de folders para as SAC, postos de atendimentos da ARUS, Ouvidoria e INFRAERO; agências de viagens; empresas aéreas para disponibilizarem em seus assentos, além da instalação de “banners” nos aeroportos educativos a respeito dos direitos e deveres dos passageiros.

6.7 Importante conclusão das análises feitas das reclamações dos cidadãos/usuários dá conta que as **empresas aéreas não cumprem a Portaria nº676/CG-5/2000**, que aprova as condições gerais de transporte, em particular, as cláusulas relacionadas aos direitos dos passageiros, o que indica que esta ANAC, através de sua Diretoria, deve iniciar um diálogo com estas empresas voltado para a questão do respeito aos direitos dos cidadãos usuários.

6.8. Não são menos importantes os indicativos extraídos destas manifestações que nos indicam a **urgente necessidade de reformulação desta Portaria nº676/CG.**

Sugere-se que a Diretoria Colegiada crie, através de Portaria, Grupo de Trabalho, sob a Coordenação da sua Secretária-geral, envolvendo os órgãos desta Agência que tenham ligação direta com o tratamento das questões que dizem respeito a esta Portaria, para que apontem as alterações e aditamentos necessários.

7- Diante da complexidade do quadro acima exposto, entendemos ser necessário que a ANAC, após um processo de amadurecimento interno reflexivo, proponha discussão de uma Política de Promoção e Defesa dos Direitos dos Cidadãos/ Usuários da Aviação Civil, discussão a ser desenvolvida através de um processo de escuta que envolve a realização de seminários, debates, oitivas, câmara técnicas, palestras, entre outras iniciativas, sob a coordenação do **Comitê de Promoção e Defesa dos Direitos dos Usuários da Aviação Civil (se aprovado).** Sugerimos que no prazo de 06 (seis) meses o citado Comitê proponha à Diretoria Colegiada os eixos, prioridades e ações que definem o conjunto desta política pública.