

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1683/2018**

PROCESSO Nº 00065.118273/2015-40

INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

**DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA**

MARCOS PROCESSUAIS											
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Local	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Recurso
00065.118273/2015-40	661937171	001790/2015	Aeroporto Internacional Tancredo Neves	05/08/2015	31/08/2015	10/07/2017	10/07/2017	13/11/2017	Não consta dos autos a data da ciência do interessado	R\$ 7.000,00	11/12/2017

**Enquadramento:** art. 4º, §3º, da Resolução 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565 de 19/12/1986.

**Conduta:** Não manter em funcionamento, de modo ininterrupto, o atendimento presencial por, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano.

**1. HISTÓRICO**

1.1. Trata-se de recurso apresentado em desfavor da decisão administrativa de primeira instância no processo administrativo em epígrafe, originado a partir da lavratura do Auto de Infração nº 001790/2015, pelo descumprimento ao que prescreve o art. 4º §3º, da Resolução 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.

1.2. O auto de infração descreveu a seguinte ocorrência:

No dia 05/08/2015, em ação de fiscalização no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, em Confins/MG, constatou-se que a empresa aérea AZUL Linhas Aéreas Brasileiras S.A. deixou de manter em funcionamento nas posições de *check in* e nos locais destinados ao atendimento a passageiros, de modo ininterrupto, o atendimento presencial por, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem no aeroporto. Verificou-se que a última operação da empresa aérea, antes da constatação, ocorreu em SBCF às 23h43min, voo nº 2544, para São Luís/MA. O balcão de atendimento da empresa aérea não se encontrava tripulado durante abordagem da fiscalização às 23h35min.

1.3. O Relatório de Fiscalização nº 106/2015/NURAC/CNF/ANAC apresenta a seguinte descrição:

Tendo como objetivo a verificação da presença de funcionários (atendentes) nas áreas de *check in* e no balcão de atendimento presencial das companhias aéreas, previsto na Resolução 196, de 24 de agosto de 2011, o relatório descreve que o servidor Roney Madeira e a atendente Michele Figueiredo, na qualidade de observadora, em ação de fiscalização no Aeroporto Internacional Tancredo Neves (SBCF), dirigiram-se à empresa AZUL Linhas Aéreas Brasileiras S.A. no dia 05 de agosto de 2015, com o intuito de verificar os procedimentos adotados pelas companhias aéreas no atendimento presencial e observaram que às 23h35min do mesmo dia, não havia nenhum funcionário da empresa tripulando o balcão de atendimento presencial, conforme registros fotográficos disponíveis no anexo 01. Registra o relatório posteriormente, que o último voo da empresa AZUL fora no dia 05/08/2015, voo 2544 para São Luís/MA horário HOTRAN 23h43min, conforme foto do anexo 02.

1.4. Tendo sido notificada em 10/07/2017, a empresa autuada apresentou defesa no mesmo dia, na qual apresenta as seguintes alegações:

I - A AZUL informa que utiliza o sistema CRM Siebel para o registro das reclamações realizadas por seus passageiros nos aeroportos, bem como realizada o registro via *on line* através do SAC. Afirma que no dia 05/08/2015 não constatou qualquer irregularidade no atendimento dos passageiros com embarque no Aeroporto Tancredo Neves, em Confins (MG). Afirma também que o atendimento da referida base ocorreria normalmente até às 00h00, ou seja, 15 minutos após a decolagem do voo AD 2544 para São Luís (MA), tanto no *check in* quanto na loja. A defesa informa também que o seu horário de atendimento é de domingo a sábado das 04h30 até as 00h00, podendo tal horário sofrer alterações dependendo da demanda operacional da base;

II - A defesa questiona que a simples juntada no processo de fotos do painel aeroportuário sobre as "Partidas dos Voos" em nada comprova eventual ausência de disponibilização dos serviços de atendimento aos consumidores pela empresa. E reclama que não pode ser punida sem qualquer prova ou ao menos indícios de que estaria violando normas aplicáveis ao transporte aéreo. Argumenta que, além de não ter sido juntado qualquer indício de suposta violação à norma, em busca aos registros internos da AZUL nada foi registrado como "intercorrência" para o voo em questão;

III - Por fim, reconhece a prática da infração e portanto requer a aplicação do artigo 61, § 1 da Instrução Normativa nº 08 da ANAC, que dispõe sobre o desconto em 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa.

**Da Decisão de Primeira Instância (DC1)**

1.5. Em decisão motivada, o setor competente considerou configurada a infração à legislação vigente, determinando:

Aplicar multa de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC nº 25 de 25 de abril de 2008 e alterações, pelo

descumprimento do disposto no art. 4º, § 3º da Resolução 196 de 24/08/2011 combinado com o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565 de 19/12/1986 por ter sido constatado que a Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A deixou de propiciar atendimento presencial gratuito, destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, em aeroporto que movimentam mais de quinhentos mil passageiros por ano no Aeroporto de Confins - MG.

1.6. A partir da referida decisão foi originado o crédito de multa (CM) de número 661937171 no Sistema de Gestão de Créditos (SIGEC) da ANAC.

#### Do Recurso

1.7. O interessado interpôs **RECURSO** tempestivo (1340569) em 11/12/2017, no qual traz as seguintes alegações:

I - Preliminarmente solicita a concessão do efeito suspensivo à luz do artigo 16 da Resolução ANAC 25/2008;

II - Ressalta que dentro do prazo para apresentação de defesa administrativa pediu a concessão de desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor médio da multa administrativa, com fulcro no artigo 61, §1º da Instrução Normativa, nº 08, de 06 de junho de 2008, com redação dada pelo artigo 1º da Instrução Normativa 09/2008 da ANAC. Reclama que, entretanto, tal requerimento não foi considerado. Desta forma, entende que a DC1 deve ser reformada a fim de considerar o pedido de desconto requerido em 10/07/2017.

1.8. É o relato. Passa-se à análise.

## 2. PRELIMINARES

2.1. Recurso recebido em seu efeito suspensivo.

#### Da regularidade processual

2.2. Considerados os marcos apontados no início desta análise, acuso regularidade processual no presente feito, eis que preservados todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa. O processo teve movimentação regular, respeitados os prazos legais, em especiais os prescricionais estabelecidos pela Lei nº 9.873, de 23 de novembro de 1999. Julgo, pois, o(s) processo(s) apto(s) para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN).

## 3. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

#### Da fundamentação da matéria e da materialidade infracional

3.1. A autuação foi realizada com fundamento no art. 4º, §3º, da Resolução 196/2011 c/c o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565/1986, que dispõe:

##### Resolução ANAC nº 196/2011

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.

##### Lei 7.565/1986 (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;

#### Das razões recursais

3.2. Em sua peça recursal a empresa autuada reclama que na Decisão de Primeira Instância não lhe foi concedido o direito ao benefício previsto no artigo 61, §1º da Instrução Normativa, nº 08, de 06 de junho de 2008, com redação dada pelo artigo 1º da Instrução Normativa 09/2008 da ANAC - o qual concede desconto de 50% sobre o valor médio da multa administrativa. Há, contudo, que se observar o fato de que a concessão de tal benefício é incompatível com o exercício de argumentação impugnativa. Desse modo, por haver a defesa pedido subsidiariamente a concessão do desconto, essa solicitação não poderia ser aceita.

3.3. Sobre o tema, a Procuradoria Federal junto à ANAC já se manifestou por meio do Parecer nº 01/2013/NDA/PF-ANAC/PGF/AGU esclarecendo que:

O artigo 61, parágrafo 1º, da Instrução Normativa ANAC n.º 08/2008, por sua vez, dispõe que, 'mediante requerimento do interessado e dentro do prazo de defesa, será concedido desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, esta calculada pelo valor médio do enquadramento'(...)

Desta forma, conjugado o parágrafo primeiro e o caput do artigo 61 da Instrução Normativa ANAC n.º 08/2008, verifica-se estabelecerem tais preceitos que, se formulado pedido para pagamento no prazo concedido para a apresentação de defesa, deverá a sanção imposta corresponder a 50% (cinquenta por cento) do termo médio previsto nos Anexos I, II e III da Resolução ANAC n.º 25/2008.

Note-se que, devendo ser apresentado requerimento visando ao pagamento de sanção, pressupõe a hipótese sob exame a manifestação do autuado de voluntariamente se submeter à punição, renunciando conseqüentemente ao contencioso administrativo e levando a término o processo. Destarte, cria a referida norma a possibilidade de se abrandar a penalidade pecuniária, mediante o seu arbitramento em importância inferior à ordinariamente imposta, desde que o autuado, no prazo para a apresentação de defesa, proponha-se a sujeitar-se à imediata penalização administrativa, efetuando o adimplemento da multa a ser arbitrada, renunciando

consequentemente ao prosseguimento do feito para a apuração dos fatos objeto da autuação, reconhecendo, como verdadeira, a imputação que lhe é feita. Desta forma, permite a aludida regra a resolução célere de expedientes, nos quais estando a infração demonstrada pelos elementos colhidos pela fiscalização e não havendo interesse do autuado em protelar a sua apuração, reconhece a sua prática e cumpre imediatamente a penalidade administrativa, reduzindo as etapas de processamento e consequentemente a movimentação da máquina pública, repercutindo a postura de cooperação do infrator para a pronta apuração dos fatos na quantificação da sanção imposta. Trata-se, destarte, de norma que visa a incentivar a resolução imediata do processo, desestimulando a litigiosidade administrativa e conferindo efetividade ao poder de polícia da entidade reguladora (...)

No que condiz com o procedimento a ser adotado para o arbitramento de sanção em conformidade com as disposições do artigo 61, parágrafo 1º, da Instrução Normativa ANAC n.º 08/2008, mister atentar-se ao fato de que o requerimento e o seu processamento devem se dar “dentro” do prazo de defesa, o que indicaria a intenção de o procedimento concluir-se no aludido interregno, mediante a efetivação do pagamento. Considerando, porém, não ser a norma expressa acerca do citado prazo de adimplemento, reputa-se razoável, por critério de simetria, a concessão ao autuado de interregno para cumprimento da sanção equivalente àquele de que dispõe a autarquia federal para o processamento do requerimento, ou seja, de 20 (vinte) dias.

Desta forma, elaborado o requerimento para pagamento a que se refere o artigo 61, parágrafo 1º, da Instrução Normativa ANAC n.º 08/2008 no prazo de defesa, sendo este deferido, deve o autuado ser notificado para efetuar o pagamento da sanção arbitrada no valor de 50% (cinquenta por cento) do valor médio previsto nas Tabelas dos Anexos I, II e III da Resolução ANAC n.º 25/2008 no prazo de 20 (vinte) dias, sob pena de, não efetuando o recolhimento do valor devido, não mais fazer jus à aplicação do referido critério extraordinário de dosimetria, prosseguindo o feito, mediante a posterior fixação da penalidade de acordo com as regras ordinárias de quantificação da sanção (...)

Conforme já exposto acima, de acordo com a mencionada regra, o autuado que, no prazo de defesa, se propõe ao imediato cumprimento da sanção a ser imposta, faz jus à fixação da penalidade pecuniária em valor correspondente a 50% (cinquenta por cento) do parâmetro médio de arbitramento previsto nas Tabelas dos Anexos I, II e III da Resolução ANAC n.º 25/2008.

Para a incidência do critério especial de dosimetria (§ 1º do art. 61 da IN ANAC n.º 08/2008), a norma exige, portanto, o pronto pagamento do crédito a ser constituído (caput do art. 61 da IN ANAC n.º 08/2008), só se justificando, inclusive, a medida por visar e permitir a imediata resolução do processo administrativo, por meio do cumprimento da penalidade a ser aplicada.

Desta forma, propondo-se o autuado a cumprir a penalidade a ser aplicada no tocante à infração descrita no Auto de Infração lavrado em seu desfavor, requerendo a fixação da sanção correspondente mediante a incidência do critério de arbitramento previsto no artigo 61, parágrafo 1º, da Instrução Normativa n.º 08/2008, necessário se faz o pagamento integral da multa imposta, no prazo concedido, sob pena de o processo administrativo ter prosseguimento, mediante a aplicação de penalidade de acordo com os critérios ordinários de dosimetria previstos na Resolução ANAC n.º 25/2008 e na Instrução Normativa ANAC n.º 08/2008 e a observância das etapas processuais posteriores (interposição de recurso, etc.).

3.4. Portanto, para que seja concedido o benefício previsto, deve haver manifestação do autuado no sentido de que esse, voluntariamente, se submete à punição, renunciando consequentemente ao contencioso administrativo e levando a termo o processo. Porém tais condições não se veem no processo. Nota-se que o autuado manifesta sua inconformidade quanto a manutenção do auto. Assim, não há cabimento no atendimento à pretensão de desconto requerido pelo autuado, ainda que a defesa tenha sido apresentada tempestivamente.

3.5. No mérito, lança-se mão da possibilidade de que a motivação da decisão de recurso administrativo consista em declaração de concordância com fundamentos de anteriores decisões (tendo por base o § 1º do art. 50 da Lei 9.784/1999), e endossa-se os argumentos trazidos pela Decisão de Primeira Instância para a confirmação da prática infracional, bem como a fundamentação e a motivação da penalidade aplicada, declarando concordância a fim de que passem a fazer parte integrante do presente voto.

#### 4. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

4.1. Verificada a regularidade da ação fiscal, há que se averiguar o valor da multa aplicada como sanção administrativa ao ato infracional imputado. Conforme Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC n.º 25/2008, pode-se observar que a interpretação da infração do artigo 302, III, "u" da lei 7.565/86, se dá da seguinte forma:

- a) R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) - valor de multa mínimo referente à infração;
- b) R\$ 7.000,00 (sete mil reais) - valor de multa médio referente à infração;
- c) R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - valor de multa máximo referente à infração

4.2. A IN ANAC n.º 8/2008 determina que a penalidade de multa deve ser calculada a partir do valor intermediário constante das tabelas aprovadas em anexo à Resolução ANAC n.º 25/2008, considerando-se as circunstâncias atenuantes e agravantes existentes:

- a) Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no artigo 22, § 1º, inciso I da Resolução ANAC n.º 25/2008 (“o reconhecimento da prática da infração”) entende-se que o ente regulado deve reconhecer não só a prática do ato, mas também o fato de que essa conduta infringiu norma de competência da Autoridade de Aviação Civil, o que não se deu nos autos do processo. Dessa forma, deve ser afastada a sua incidência;
- b) Da mesma forma, entende-se que a interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para evitar ou amenizar as consequências da infração. Repare-se que nenhuma medida que configure um dever pode ser fundamento para a aplicação dessa atenuante, prevista no inciso II do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC n.º 25/2008;
- c) Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC n.º 25/2008 (“a inexistência de aplicação de penalidades no último ano”), é necessária pesquisa para identificar a eventual existência de sanção aplicada ao ente regulado no período de um ano encerrado em 05/08/2015, que é a data da infração ora analisada. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos - SIGEC desta Agência, ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada à empresa autuada nessa situação, a exemplo daquela consubstanciada no crédito registrado sob o número 642488140. Não devendo ser aplicada, assim, essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção;
- d) Quanto à existência de circunstância agravante, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure hipótese prevista no § 2º do art. 22 da Resolução ANAC n.º 25/2008.

#### Da sanção a ser aplicada em definitivo

4.3. Quanto ao valor da multa aplicada pela Decisão de Primeira Instância de R\$ 7.000,00 (sete

mil reais), aponta-se a sua regularidade por estar dentro dos limites impostos, à época, pela Resolução ANAC nº 25/2008.

## 5. CONCLUSÃO

5.1. Pelo exposto, 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. 17-B da Resolução ANAC nº 25/2008, e competências ditas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381/2016, **DECIDO:**

- **POR CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO-SE,** assim, todos os efeitos da decisão prolatada pela autoridade competente da primeira instância administrativa em desfavor do INTERESSADO, de multa no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), que consiste o crédito de multa disposto no quadro abaixo, pela infração descrita no AI também abaixo discriminado, que deu início ao presente processo administrativo sancionador:

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração	Conduta	Sanção aplicada em segunda instância
00065.118273/2015-40	661937171	001790/2015	Não manter em funcionamento, de modo ininterrupto, o atendimento presencial por, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano. A irregularidade foi constatada em 05/08/2015, às 23h35, em SBCF, que, por sua vez, constitui infração art. 4º §3º, da Resolução 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	R\$ 7.000,00 (sete mil reais)

À Secretaria.

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 26/11/2018, às 15:28, 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 **2084561** e o código CRC **D9D6FF5E**.

Referência: Processo nº 00065.118273/2015-40

SEI nº 2084561