

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1885/2018**

PROCESSO Nº 00065.128880/2015-18  
INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AEREAS 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
00065.128880/2015-18	653192160	001552/2015	SBRJ	29/06/2015	28/07/2015	11/08/2015	31/08/2015	29/01/2016	02/03/2016	R\$ 7.000,00	10/03/2016

**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 001552/2015 pelo descumprimento ao que prescreve o art. 4º, §3º, da Resolução 196/2011 c/c o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565/1986.

1.2. O auto de infração descreve a ocorrência da seguinte ocorrência:

No dia 29 de junho de 2015, durante Ação de Fiscalização no Aeroporto Santos Dumont (SBRJ), por volta das 12h45min, nas áreas de despacho de passageiros, foi verificado que a empresa aérea Avianca não está mantendo o horário de funcionamento do atendimento presencial de passageiros conforme previsão regulamentar. Dessa forma, está descumprindo o disposto no Art. 4º da Resolução 196.

1.3. O Relatório de Fiscalização Nº 10/2015/NURAC/SDU/ANAC apresenta a seguinte descrição:

No dia 29 de junho de 2015, durante ação de fiscalização, em ronda no aeroporto Santos Dumont (SBRJ), por volta das 12h45min, nas áreas de despacho de passageiros, foi verificado que a empresa aérea Avianca não está observando o previsto em disposição regulamentar, no que se refere ao atendimento presencial de passageiros. Em seguida, o relatório descreve que como parte da ação de fiscalização, dirigiram-se por volta das 12h45min, ao SAC da empresa aérea Avianca e conversaram com a funcionária responsável pelos registros, a mesma quando questionada sobre o funcionamento do atendimento presencial no aeroporto, informou que o SAC funciona diariamente das 4h30min às 22h00min. Registra ainda, que para complementar o relatório e confirmar quando ocorreu a primeira decolagem e o último pouso da empresa supracitada, no dia 29 de junho de 2015, foi feita uma consulta ao COA ( do Operador Aeroportuário, neste aeroporto SBRJ) o qual informou que a primeira decolagem ocorreu às 06h09min (voo 6030) e, o último pouso às 22h21min (voo 6032).

1.4. **Da Defesa** - Tendo sido notificada do auto de infração em 11/08/2015, a empresa autuada apresentou defesa em 31/08/2015, na qual expõe as seguintes razões:

I - Afirma que mantém atendimento presencial de SAC no aeroporto de Santos Dumont, nos termos do disposto na Resolução nº 196/2011 e de acordo com o horário de funcionamento do próprio aeroporto. Do mesmo modo, informa que o aeroporto tem horário de funcionamento e operação restrito (funcionamento das 06h00 às 23h00). Explica que, em aeroportos como o Santos Dumont, é necessário observar o horário de funcionamento do aeroporto, vez que após o horário estabelecido são encerradas todas as atividades, operacionais e comerciais. Ressalta ainda, que o atendimento presencial é realizado, nos termos do estipulado pela norma, porém, havendo que observar as restrições de operação e funcionamento do aeródromo.

II - Pede, por fim, o arquivamento do processo administrativo.

1.5. **Da Decisão de Primeira Instância** - O setor competente, em decisão motivada, afastou as razões da defesa prévia e confirmou o ato infracional e aplicou multa de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, como sanção administrativa, no patamar médio devido a existência de penalidade aplicada no período (SIGEC nº 646696156), conforme a Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC n.º 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), c/c art. 4º, §3º, da Resolução 196, de 24 de agosto de 2011, por deixar de manter o atendimento presencial pelo período de duas horas, antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso, Aeroporto Santos Dumont, às 12h45min, do dia 29/06/2015.

1.6. A partir da referida decisão foi originado o crédito de multa (CM) de número 653192160, no Sistema de Gestão de Créditos (SIGEC) da ANAC.

1.7. Devidamente notificado a respeito da decisão condenatória em 10/03/2016 (fl. 77), o interessado interpôs **RECURSO** tempestivo em 10/03/2016, no qual alega:

I - Reclama que há incongruência entre a decisão proferida e o auto de infração lavrado, pois o relatório de fiscalização apresentou que a conduta cometida foi a interrupção do atendimento presencial no Aeroporto Santos Dumont às 23h00, em razão do encerramento das operações no referido aeroporto; caracterizando descumprimento

do disposto no art. 4º, §3º, da Resolução nº 196. Porém, a decisão de primeira instância afirma que o horário de funcionamento do aeroporto é fato a ser desconsiderado no julgamento de mérito do auto de infração, pela razão de a ocorrência ter sido registrada às 12h45min. Assim, no entender da defesa, o julgador de primeira instância julgou e aplicou penalidade por infração diversa da constante no auto de infração, o que deve resultar na nulidade da decisão proferida;

a) Subsidiariamente, salienta que mantém atendimento presencial ininterrupto no Aeroporto Santos Dumont, nos termos do dispositivo na Resolução nº 196/2011 e de acordo com o horário de funcionamento do referido aeroporto. Do mesmo modo, informa que esse aeroporto tem horário de funcionamento e operação restrito (funcionamento das 06h às 23h) e destaca que em aeroportos com horário de funcionamento restrito, há que se observar o horário de funcionamento, vez que após o estabelecido, são encerradas todas as atividades operacionais e comerciais;

II - Por fim, pede o arquivamento do processo administrativo.

- 1.8. Despacho de certificação de tempestividade (fl. 157) em 18/04/2016.
- 1.9. Termo de Encerramento de Trâmite Físico (1298023) assinado em 28/11/2017.
- 1.10. É o relato. Passa-se à análise.

## **2. PRELIMINARES**

- 2.1. Recurso recebido em seu efeito suspensivo.
- 2.2. **Da regularidade processual** - 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**

- 3.1. **Da fundamentação da matéria e da materialidade infracional** - Com base no art. 50 da Lei nº 9.784/1999, ratifica-se e adota-se, na integralidade e como parte integrante desta análise, os fundamentos regulatórios, fáticos e jurídicos esposados nas decisões anteriores, em especial a decisão de primeira instância (fls. 67 à 73).

- 3.2. 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.** (grifos nossos)

- 3.3.

### 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;

- 3.4. A análise do fragmento acima explicita que a empresa de transporte aéreo deverá propiciar o acesso ininterrupto aos seus canais de atendimento para o recebimento e o processamento de reclamações dos passageiros, sendo que nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano a empresa precisa ter uma estrutura para atendimento presencial. Da mesma forma, o horário de funcionamento do atendimento presencial deverá ser de 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso.

- 3.5. Isso dito, passemos à análise das alegações do autuado apresentadas em seu recurso.

- 3.6. **Quanto à alegação do autuado de que houve incongruência entre a Decisão de Primeira Instância proferida e o auto de infração lavrado**, pois aquele afirma que o horário de funcionamento do aeroporto é fato a ser desconsiderado no julgamento de mérito pela razão de a ocorrência ter sido registrada às 12h45min e o auto descrever que a conduta cometida foi a a interrupção do atendimento presencial no Aeroporto Santos Dumont às 23h00; veja que esta não pode prosperar porque o tanto o AI nº 001552/2015 quanto a Decisão de Primeira Instância descrevem como conduta infracional da empresa aérea Oceanair, em 29/06/2015, "*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*".

- 3.7. Aliás, cabe mencionar que o Relatório de Inspeção descreve claramente que a constatação da infração se deu no momento em que a equipe de fiscalização, durante uma ronda no Aeroporto Santos Dumont às 12:45, verificou que a empresa aérea autuada não estava obedecendo aos requisitos de atendimento presencial aos passageiros previstos na Resolução ANAC nº 196/2011. Assim, a

fundamentação da Decisão de Primeira Instância se pauta nas constatações daquela equipe. Cabe aqui destacar que a autuação é ato administrativo que possui em seu favor presunção de legitimidade e veracidade e cabe ao interessado a demonstração dos fatos e provas em contrário, nos termos do art. 36 da Lei 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

3.8. Pela análise de presente processo fica evidente que a Decisão Administrativa de Primeira Instância foi motivada conforme expressa previsão legal, uma vez que ela fez constar detalhadamente o objeto da autuação do processo, a reprodução dos argumentos trazidos em defesa, a justificativa de não terem sido acatados, e a conclusão pela aplicação da sanção correspondente à conduta infracional, nos patamares previstos em normativo. Assim, todos os princípios constitucionais foram observados, não havendo em que se falar de nulidade da Decisão recorrida.

3.9. **Quanto à alegação do autuado de que o Aeroporto Santos Dumont tem horário de funcionamento diferenciado**, é necessário observar que o disposto no art. 4º, §3º, da Resolução nº 196/2011 é uma obrigação da empresa e, dessa forma, ela não pode se escusar de seu dever mediante alegação de que não cumpre com seu dever por restrições operacionais do próprio aeroporto. O comando normativo de referência, que impõe que exista um atendimento presencial para recebimento de reclamações, não abre exceções para casos em que o aeroporto tenha atendimentos diferenciados. Tanto é assim que em sua própria defesa a empresa relata que, mesmo o aeroporto abrindo apenas às 06:00, à partir das 04:30 ela inicia seu atendimento em conformidade com a Resolução nº 196/2011.

3.10. Isso posto, conclui-se que as alegações do interessado não foram eficazes para afastar a aplicação da sanção administrativa. Restando configurada a infração apontada pelo auto de infração.

#### 4. **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

4.1. A Instrução Normativa ANAC nº 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 nº 25/2008, considerando-se as circunstâncias atenuantes e agravantes existentes.

4.2. Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no artigo 22, § 1º, inciso I da Resolução ANAC nº 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.

4.3. 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 nº 25/2008.

4.4. Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 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 29/06/2015, que é a data da infração 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 646696156 com data de vencimento no mencionado período. Não devendo ser aplicada essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção.

4.5. 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 nº 25/2008.

4.6. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), temos que apontar a sua regularidade por ela 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
00065.128880/2015-18	653192160	001552/2015	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 29/06/2015, às 12h45min, no Aeroporto Santos Dumont/RJ, que, por sua vez, constituiu infração ao 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)

5.2. À Secretaria.

5.3. 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 15:14, 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 **2163066** e o código CRC **56719B6D**.

Referência: Processo nº 00065.128880/2015-18

SEI nº 2163066