

PARECER N° 932/2019/JULG ASJIN/ASJIN
PROCESSO N° 00067.000317/2016-47
INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

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

ANEXO

MARCOS PROCESSUAIS										
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Data da Infração	Data da Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa do Interessado	Decisão de Primeira Instância (DCI)	Notificação da DCI	Multa aplicada em Primeira Instância	Postagem do Recurso
00067.000317/2016-47	661116178	002364/2015	17/12/2015	18/12/2015	08/01/2016	não apresentou	16/07/2017	30/07/2017	R\$ 7.000,00	11/09/2017

Infração: Deixar de receber, registrar sob número de protocolo, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos passageiros.

Enquadramento: Art 8º, inciso II, da Resolução nº 196, de 24/08/2011 c/c o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565/86.

Proponente: Thaís Toledo Alves – SIAPE 1579629 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 453, de 08/02/2017)

I - HISTÓRICO

1. Trata-se de recurso interposto pela **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, em face da Decisão proferida no curso do processo administrativo sancionador, discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

2. Descreve o auto de infração:

Em 17/12/2015, às 18:35h, no Aeroporto Internacional de Salvador, a empresa AZUL Linhas Aéreas Brasileiras S/A deixou de receber, registrar sob número de protocolo, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado à manifestação da passageira Silvia Almeida Moraes, Localizador B5Q17F.

3. A fiscalização descreveu no RF nº 000880/2015 as circunstâncias da ocorrência:

- Em 17/12/2015, às 18:35h, no Aeroporto Internacional de Salvador, a empresa AZUL Linhas Aéreas Brasileiras S/A **deixou de receber, registrar sob número de protocolo, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado à manifestação da passageira Silvia Almeida Moraes, - Localizador B5Q17F.** A passageira procurou o ponto de Atendimento presencial da Linhas Aéreas Brasileiras S/A e foi informada pelo funcionário da empresa que ali estava que sua manifestação não poderia ser registrada pois este não possuía sequer a senha necessária para acesso ao sistema. A passageira questionou ao funcionário se esta poderia registrar sua manifestação por escrito ou através de formulário próprio; o que lhe foi negado. A passageira então procurou o NURAC SSA e dois inspetores da Agência se dirigiram ao ponto de atendimento presencial da AZUL. No local, se depararam com o funcionário de prenome Leonardo, o qual informou aos inspetores que trabalhava no pátio do aeroporto, que não possuía treinamento para registrar manifestações dos passageiros e se quer possuía a senha de acesso ao sistema informatizado de registro utilizado pela referida empresa. Questionado então do porquê de estar ali, uma vez que não possuía habilidades para o registro das manifestações dos passageiros este respondeu que era apenas para que o local não ficasse sem funcionários da empresa.

4. Regularmente notificada acerca do AI, a Autuada não apresentou defesa.

5. O setor competente em motivada decisão de primeira instância, confirmou ato infracional e aplicou multa, **no patamar intermediário**, no valor de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, como sanção administrativa, conforme Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 - CBA c/c art 8º, inciso II, da Resolução nº 196, de 24/08/2011. A multa foi aplicada no patamar intermediário por considerar a ausência de circunstâncias atenuantes e agravantes previstas no art. 22 da Resolução ANAC nº 25/08.

6. Em grau recursal a Autuada requer:

II - Preliminarmente, a concessão do efeito suspensivo ao recurso;

III - Reforma da decisão pois entende que, sem qualquer justificativa ou fundamentação, o valor da multa aplicado é exorbitante o que demonstra falta de razoabilidade. Assim, pleiteia a redução da multa para o patamar mínimo

IV - PRELIMINARES

7. Conheço do recurso vez que presentes seus pressupostos de admissibilidade e tempestividade, recebendo-o em efeito suspensivo, em conformidade com o art. 16 da Resolução ANAC nº 25/2008, norma vigente quando do seu recebimento.

8. Considerando os prazos descritos no quadro acima, acuso regularidade processual nos presentes autos visto que preservados os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial a ampla defesa e o contraditório. 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.

9. Julgo o processo apto à decisão de segunda instância administrativa por parte desta ASJIN.

V - **FUNDAMENTAÇÃO**

10. Diante da infração do processo administrativo em questão, a autuação foi realizada com fundamento no artigo 302, inciso III, alínea “u” da Lei nº 7.565, de 1986 que dispõe o seguinte:

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;

11. A Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, que dispunha, à época da infração, sobre a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular, trata em seu art. 8º das obrigações impostas à empresa aérea com relação ao atendimento dos passageiros, senão vejamos:

Art. 8º Cabe à empresa aérea:

I - fornecer informações sobre os direitos e deveres dos passageiros, à luz da regulamentação da ANAC;

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

III - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência ao passageiro acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

IV - informar ao passageiro o prazo previsto para resposta final a suas demandas, o qual não pode ultrapassar 5 (cinco) dias úteis contados da data da protocolização respectiva, ressalvado o disposto no art. 35 da Portaria nº 676/GC5, de 13 de novembro de 2000;

V - encaminhar resposta com posicionamento da empresa para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso IV;

VI - elaborar e encaminhar à ANAC relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca da atuação da unidade, até o trigésimo dia após o final de cada semestre; e

VII - manter atualizado o sistema de controle das manifestações recebidas, de forma a evidenciar o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos passageiros, com toda a documentação e a descrição das providências adotadas.

Parágrafo único. As informações e a documentação referidas neste artigo deverão permanecer à disposição da ANAC em meio físico e/ou digital, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos contados da data de protocolo da manifestação.

12. Conforme os autos, a Autuada deixou de cumprir com o disposto no inciso II do art. 8º ao não disponibilizar à passageira os referidos meios para receber, registrar, instruir e analisar a manifestação da passageira Sílvia Almeida Morais, localizador B5Q17F, no dia 17/12/2015, no Aeroporto Internacional de Salvador.

VI - **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

13. Verificada a regularidade da ação fiscal, há que se averiguar a necessidade de correção do valor da multa aplicada como sanção administrativa ao ato infracional imputado.

14. Embora a Resolução nº 472/2018 tenha revogado a Resolução ANAC nº 25/2008 e IN ANAC nº 08 de 2008, seu artigo 82 estabelece que suas disposições não prejudicam atos já praticados e aplicam-se as normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que diz respeito às sanções aplicáveis.

15. Destaca-se que com base no Anexo III da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008, o valor da multa referente à letra "u" da Tabela III do Anexo II, poderá ser imputado em R\$ 4.000,00 (patamar mínimo), R\$ 7.000,00 (patamar intermediário) ou R\$ 10.000,00 (patamar máximo).

16. **Das Circunstâncias Atenuantes**

17. Com relação à circunstância atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 22 da Resolução Anac nº 25, de 2008, relativa ao reconhecimento da prática da infração, cumpre observar o definido na Súmula Administrativa ANAC nº 001/2019, conforme apresentado a seguir:

18. Súmula Administrativa nº 001/2019

A apresentação pelo autuado de argumentos contraditórios ao “reconhecimento da prática da infração” é incompatível com a aplicação da atenuante prevista no art. 22, § 1º, inciso I, da Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e no art. 36, § 1º, inciso I, da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, a menos que se trate de explanação do contexto fático no qual ocorreu a infração ou de questões preliminares processuais

19. No presente caso, vislumbro que é possível a aplicação dessa circunstância atenuante, tendo em vista que a Autuada não apresentou argumentos contraditórios para com o reconhecimento da prática da infração, nem buscou se eximir da sanção pois apenas pleiteia a reforma da decisão para que seja reduzido o valor da multa para o patamar mínimo.

20. De outra forma, entendo que a Interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para amenizar as consequências da infração. Registre-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, de 2008. Portanto, tal atenuante deve ser afastada.

21. 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 em definitivo ao ente regulado no

período de um ano .

22. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGEC dessa Agência, ora anexada a essa análise, ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada ao autuado nessa situação. Assim, afastou essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção.

23. **Das Circunstâncias Agravantes**

24. Quanto à existência de circunstâncias agravantes, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure as hipóteses previstas no § 2º do artigo 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

25. **Da sanção a ser aplicada em definitivo**

26. Por tudo o exposto, dada a existência de circunstâncias atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 22 da Resolução Anac nº 25/08 e ausência de agravantes aplicáveis ao caso, **entendo que deva ser reduzida** a sanção aplicada pela primeira instância administrativa para o valor de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, que é o valor **mínimo** previsto, à época dos fatos, para a hipótese da letra "u" da Tabela III do Anexo II da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008.

CONCLUSÃO

27. Ante o exposto, sugiro **NEGAR PROVIMENTO** ao Recurso, **REDUZINDO** a multa aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa no valor de valor de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, em desfavor da empresa **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, por deixar de receber, registrar sob número de protocolo, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado à manifestação da passageira Silvia Almeida Moraes, localizador B5Q17F, no dia 17/12/2015, no Aeroporto Internacional de Salvador, em afronta ao art. 8º, inciso II, da Resolução nº 196, de 24/08/2011 c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986.

28. Submete-se ao crivo do decisor.

29. É o Parecer e Proposta de Decisão.



Documento assinado eletronicamente por **Thais Toledo Alves, Analista Administrativo**, em 14/10/2019, às 11:48, 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 **3243905** e o código CRC **1494E6FD**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1437/2019

PROCESSO Nº 00067.000317/2016-47

INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

1. Recurso conhecido e **recebido em seu efeito suspensivo** vez que apresentado na vigência do art. 16 da Res. ANAC 25/2008.
2. Analisados todos os elementos constantes dos autos, em especial manifestações do interessado. Foi dada ampla oportunidade de manifestação no feito, respeitados prazos e dialética processual, de modo que preservados ampla defesa e contraditório inerentes ao certame.
3. De acordo com a proposta de decisão (SEI 3243905), ratifico na integralidade os entendimentos da análise referenciada, adotando-os como meus e tornando-os parte integrante desta decisão, com respaldo nos termos do artigo 50, §1º da Lei nº 9.784/1999.
4. Dosimetria adequada para o caso.
5. Consideradas as atribuições a mim conferidas pela Portaria nº 3.059, de 30 de setembro de 2019 e Portaria nº 2.829, de 20 de outubro de 2016 e com lastro no art. 42, inciso I da Resolução ANAC nº 472, de 2018 e competências ditadas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381/2016, **DECIDO::**
 - **NEGAR PROVIMENTO** ao Recurso, **REDUZINDO** a multa aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa para **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, que é o **valor mínimo**, em desfavor da AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, por deixar de receber, registrar sob número de protocolo, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado à manifestação da passageira Silvia Almeida Morais, localizador B5Q17F, no dia 17/12/2015, no Aeroporto Internacional de Salvador, em afronta ao artigo 302, inciso III, alínea “u” da Lei nº 7.565/1.986 c/c art. 8º, inciso II, da Resolução nº 196, de 24/08/2011.
6. À Secretaria.
7. Publique-se.
8. Notifique-se.

Bruno Kruchak Barros

SIAPE 1629380

Presidente da Turma Recursal – BSB



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 14/10/2019, às 19:34, 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 **3611321** e o código CRC **1EAA4C00**.