

**PARECER N°** 743/2020/CJIN/ASJIN  
**PROCESSO N°** 00065.011060/2016-79  
**INTERESSADO:** AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

**PROPOSTA DE DECISÃO EM SEGUNDA INSTÂNCIA – ASJIN**

**Infração:** Deixar de propiciar atendimento presencial destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano, no horário de, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso.

**Enquadramento:** Art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei n° 7.565, de 19/12/1986 - CBA, c/c art. 4°, § 3° da Resolução n° 196, de 24 de agosto de 2011.

PRINCIPAIS DOCUMENTOS E MARCOS PROCESSUAIS											
Auto de Infração - AI	Data da Infração	Lavratura do AI	Ciência do AI	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância - DC1 (2499446)	Crédito de Multa - SIGEC (2653369)	Número de infrações apenadas	Total Multa(s) aplicada(s)	Ciência da DC1 (2722659)	Recurso (2722658)	Aferição Tempestividade (2741848)
000123/2016	30/12/2015	29/1/2016	4/2/2016	Não apresentada	13/12/2018	666524191	1	R\$ 7.000	18/2/2019	18/2/2019	22/2/2019

**Proponente:** Pedro Gregório de Miranda Alves - SIAPE 1451780 - Membro Julgador ASJIN - Portaria ANAC n° 2479/ASJIN/2016.

**1. HISTÓRICO**

1.1. Primeiramente, adota-se o relatório constante da análise de primeira instância (2499446) como parte integrante deste histórico.

1.2. Trata-se de recurso interposto pelo interessado em face de decisão proferida no curso do presente processo administrativo registrado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, da qual restou aplicada sanção de multa consubstanciada no crédito registrado no SIGEC sob o número acima referenciado.

1.3. O AI de referência, cujo teor se transcreve a seguir, deu origem ao feito descrevendo a conduta do interessado como infração enquadrada na norma acima especificada:

DESCRIÇÃO DA EMENTA: Deixar de propiciar atendimento presencial gratuito, destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações em aeroporto que movimenta mais de quinhentos mil passageiros por ano.

CÓDIGO EMENTA: 04.0000196.0132

DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO: Em 30/12/2015, a empresa aérea AZUL Linhas Aéreas Brasileiras S.A. deixou de propiciar atendimento presencial gratuito, destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, que movimentava mais de quinhentos mil passageiros por ano, ao passageiro Leandro Gontijo Fernandes, CPF 039.772.096-39, localizador U6EFJY, do voo n° AD 5119. O passageiro compareceu ao balcão de atendimento presencial da empresa em Confins/MG para registrar reclamação relativa à violação de bagagem, ocasião em que não havia funcionário da empresa prestando atendimento presencial. A ausência de funcionário foi constatada pelo inspetor de aviação civil Adair Azevedo Silva, às 17h47, do dia 30/12/2015.

1.4. Em 13/12/2018, em decisão motivada, a autoridade competente aplicou multa no patamar intermediário previsto, sendo gerado o crédito de multa SIGEC de referência.

1.5. Em 1º/2/2019 foi enviado ofício de notificação do interessado acerca do apenamento (2659684). Em que pese não conste dos autos confirmação de que o tenha recebido, verifica-se comparecimento espontâneo ao feito em pedido de vista (2714104), o qual, nos termos do art. 26, § 5°, da Lei n° 9.784, de 29 de janeiro de 2009, configura ato suficiente para suprir a falta ou a irregularidade de notificação.

1.6. O interessado protocolou recurso administrativo em 18/02/2019 (2722658), cuja tempestividade foi certificada em despacho pela ASJIN (2741848).

1.7. Os autos foram então distribuídos à relatoria da ASJIN para seguimento do feito, à carga deste analista.

1.8. É o breve relato.

**2. PRELIMINARES**

2.1. **Da concessão de efeito suspensivo**

2.2. Preliminarmente ao mérito, o interessado requer a concessão do efeito suspensivo, com

base no art. 38, §1º da Resolução ANAC nº 472, de 2018, de modo a afastar, até o julgamento do recurso, a sanção pecuniária imposta na decisão recorrida, sob o argumento de que a execução provisória pode lhe causar grave prejuízo, na medida em que poderá ser inscrição na dívida ativa e sofrer restrições de suas atividades como concessionário de serviço público.

2.3. A respeito de tais solicitações, aponta-se que o referido parágrafo único do artigo 61, da Lei nº 9.784/1999, invocado pelo interessado, estabelece que havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução, a autoridade recorrida ou a imediatamente superior poderá, de ofício ou a pedido, dar efeito suspensivo ao recurso. Sobre os efeitos dos recursos administrativos, transcrevo abaixo a lição do autor João Trindade Cavalcante Filho, em "Processo administrativo, 3ª Edição, Edit ora Jus PODIVM, página 92:

Efeitos dos recursos administrativos: em regra, o recurso tem efeito apenas devolutivo (devolve-se a matéria à apreciação da Administração); em casos de fundado receio de dano irreversível ou de difícil reparação, pode-se conceder também efeito suspensivo (suspende-se a execução da decisão recorrida até análise do mérito recursal). Exemplo: decisão que determina a demolição de uma casa. Se o interessado apresentar recurso, normalmente esse apelo não impede a demolição, pois os recursos têm, em regra, apenas efeito devolutivo. No entanto, como se trata de decisão praticamente irreversível, a autoridade pode (a pedido ou de ofício) conceder efeito suspensivo, determinando que a decisão só seja executada após a análise do recurso.

2.4. Especificamente em relação à inscrição do débito em Dívida Ativa, importa esclarecer que a referida inscrição ocorrerá somente após 75 (setenta e cinco) dias a contar do recebimento da notificação da presente Decisão de 2ª Instância - DC2; e só em caso de inadimplência. Isto é, caso o interessado não realize o pagamento do referido débito. Desta forma, ressalta-se que esse é o efeito devolutivo e não suspensivo da apresentação do Recurso em 2ª Instância no âmbito da ANAC após a edição da Resolução nº 472, de 2018.

2.5. Por fim, cumpre alertar que, embora não ocorra a inscrição em dívida ativa até o julgamento do recurso apresentado em 2ª Instância, o efeito não suspensivo do recurso importa em acrescentar ao valor do débito original juros e multa de mora, de acordo com o Parágrafo único do artigo 34 da Resolução ANAC nº 472, de 2018, desde a data de vencimento, estabelecida na Decisão de 1ª Instância, até a data do pagamento.

#### 2.6. **Da regularidade processual**

2.7. Considerados os marcos processuais dispostos no quadro acima, bem como os eventos descritos no histórico supra que complementa o relatório da DC1, aponta-se que o presente feito preservou os princípios e interesses da Administração Pública, bem como os direitos aos princípios do contraditório e da ampla defesa do interessado, razão pela qual se acusa sua regularidade.

2.8. Julga-se, assim, o processo apto à decisão de segunda instância administrativa por parte desta ASJIN.

### 3. **MÉRITO**

#### 3.1. **Da fundamentação da matéria**

3.2. Trata-se de norma que regulamenta o serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular. A Resolução nº 196/2011 determina o horário de atendimento presencial destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações nos aeroportos nos seguintes termos:

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;

(...)

§ 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.

3.3. Assim, pelo disposto na norma acima, cabe ao transportador disponibilizar o atendimento presencial aos passageiros nos aeroportos especificados, em termos de movimentação, no horário regulamentar considerando aos voos que opera.

3.4. A seu turno, o descumprimento às disposições da Resolução nº 196/2011 configura infração passível de multa prevista no 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;

#### 3.5. **Das questões de fato**

3.6. Do que informa a fiscalização e do que se depreende dos autos do processo, o interessado deixou de propiciar atendimento presencial gratuito, destinado ao recebimento de queixas e reclamações, no Aeroporto Internacional Tancredo Neves, no qual movimentava mais de quinhentos mil passageiros por ano, ao passageiro do voo AD 5119, LEANDRO GONTIJO FERNANDES, localizador U6EFJY, quem compareceu ao balcão de atendimento para registrar reclamação relativa à violação de bagagem, ocasião em que não havia funcionário da empresa prestando atendimento presencial.

3.7. A ausência de funcionário foi constatada por inspetor de aviação civil em missão no local.

3.8. Tem-se assim que o interessado de fato descumpriu dispositivo da Resolução nº 196/2011, restando caracterizada infração ao CBA (art. 302, III, p).

#### 3.9. **Das razões do recurso**

3.10. Em grau recursal (2722658), o interessado não apresenta razões de mérito, senão questiona a dosimetria, o que será tratado logo a seguir em seção específica.

3.11. Nesse sentido, com fulcro no § 1º do art. 50 da Lei 9.784/1999, que abre a possibilidade de que a motivação da decisão de recurso administrativo consista em declaração de concordância com fundamentos de anteriores decisões, este relator ora endossa os argumentos trazidos pelo decisor em sede de primeira instância para a confirmação da prática infracional, bem como a sua fundamentação e motivação, declarando concordância a fim de que passem a fazer parte integrante da presente análise.

3.12. Ante o exposto, resta confirmada a conduta infracional imputada ao interessado por deixar e propiciar atendimento presencial destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano, no horário de, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso.

#### 3.13. **Da dosimetria da sanção**

3.14. Confirmada a prática infracional, resta analisar a adequação da sanção aplicada.

3.15. Embora a Resolução nº 472/2018 tenha revogado a Resolução nº 25/2008 e a IN nº 08 de 2008, ela estabeleceu em seu artigo 82 que suas disposições não prejudicam atos já praticados e a aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções previstas.

3.16. Em respeito ao que dispõe o CBA, a sanção deve refletir a gravidade da infração (art. 295 da Lei nº 7.565/86). A seu turno, a IN nº 08/2008, em vigor à época dos fatos, determinava que a penalidade de multa deve ser calculada a partir do valor intermediário constante das tabelas aprovadas em anexo à Resolução nº 25, em vigor desde 28/04/2008, observando-se as circunstâncias atenuantes e agravantes existentes.

3.17. Assim, cabe seguir a Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução nº 25/2008, vigente à época dos fatos, que previa a sanção de multa para o caso em tela nos seguintes patamares: R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), no patamar mínimo; R\$ 7.000,00 (sete mil reais), no patamar médio; e R\$ 10.000,00 (dez mil reais), no patamar máximo.

3.18. Isso posto, conforme a previsão normativa, *in casu*, o decisor de primeira instância entendeu ausentes circunstâncias atenuantes e também ausentes circunstâncias agravantes, razão pela qual aplicou a sanção de multa no patamar intermediário.

3.19. Entretanto, em grau recursal o interessado argumenta ter tomado conhecimento do presente caso pela primeira vez tão somente após a DC1 e assim vem reconhecer a ocorrência da infração, de modo a implicar observância da circunstância atenuante de reconhecimento da prática da infração prevista nos termos do inciso I, § 1º, do art. 22 da Resolução nº 25/2008.

3.20. A este respeito, é de se consignar não se verificar dos autos situação de defesa de mérito que injustifique a adoção da atenuante requerida, razão pela qual, ausentes circunstâncias agravantes ao caso, deve a dosimetria apontar para o patamar mínimo requerido pelo interessado, vez que de fato este reconhece, em sua primeira manifestação no feito, a prática da infração a ele imputada.

#### 3.21. **Da sanção a ser aplicada em definitivo**

3.22. Dada a existência de circunstância atenuante e a inexistência de circunstâncias agravantes aplicáveis ao caso, sugere-se que seja aplicada sanção de multa no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para a infração objeto do presente feito, que é o valor mínimo previsto na Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC nº 25/2008.

### 4. **CONCLUSÃO**

4.1. Pelo exposto, sugere-se **DAR PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso, **REDUZINDO-SE** a multa aplicada em sede de primeira instância para o valor de **R\$ 4.000 (quatro mil reais)**, que é o valor mínimo previsto na Tabela de Infrações do Anexo II Resolução nº 25/2008 quando da ocorrência dos fatos, para a infração descrita no AI de referência de deixar de propiciar atendimento presencial destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano, no horário de, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso, capitulada no artigo 302, inciso III, "u" do CBA c/c art. 4º, § 3º da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, e que consiste o crédito de multa em epígrafe.

4.2. É o parecer e proposta de decisão.

4.3. Submete-se ao crivo do decisor.

**Pedro Gregório de Miranda Alves**

**SIAPE 1451780**



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Gregório de Miranda Alves, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 01/10/2020, às 00:48, 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 <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4839429** e o código CRC **E1CDE111**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
CJIN - CJIN

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 684/2020**

PROCESSO Nº 00065.011060/2016-79

INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Brasília, 30 de setembro de 2020.

1. Trata-se de Recurso Administrativo interposto pelo interessado contra decisão de primeira instância administrativa que aplica multa no valor de R\$ 7.000 (sete mil reais) pela prática da infração descrita no Auto de Infração - AI nº 000123/2016, de deixar de propiciar atendimento presencial destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano, no horário de, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso.

2. A infração foi capitulada no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986 - CBA c/c art. 4º, § 3º da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011.

3. Considerando que o interessado recorrente não apresentou nas razões recursais argumento ou prova capaz de desconstituir a infração imposta na decisão recorrida, por celeridade processual e, com fundamento no artigo 50, §1º, da Lei nº 9.784/1999, ratifico os argumentos trazidos na proposta de decisão (4839429), ressaltando que, embora a Resolução nº 472/2018 tenha revogado a Resolução nº 25/2008 e a IN nº 08, de 2008, também estabeleceu, em seu artigo 82, que suas disposições não prejudicam atos já praticados e a aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis. Desta forma, importa esclarecer que as alterações normativas citadas não influenciaram o teor da presente decisão.

4. Dito isto, com base nas atribuições a mim conferidas pelas designações que constam nas Portarias nº 751, de 07/03/2017, e nº 1.518, de 14/05/2018, e com fundamento no art. 42, inciso I, da Resolução nº 472, de 2018, e competências conferidas pelo artigo 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381, de 2016, **DECIDO** conhecer e **DAR PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso, **REDUZINDO** a multa aplicada em sede de primeira instância para o valor de **R\$ 4.000 (quatro mil reais)**, que é o valor mínimo previsto na Tabela de Infrações do Anexo II Resolução nº 25/2008 quando da ocorrência dos fatos, para a infração descrita no AI de referência de deixar de propiciar atendimento presencial destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano, no horário de, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso, capitulada no artigo 302, inciso III, "u" do CBA c/c art. 4º, § 3º da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, e que consiste o crédito de multa 666524191.

Encaminhe-se à Secretaria da ASJIN para as providências de praxe.

Publique-se.

Notifique-se.

*Cássio Castro Dias da Silva*

SIAPE 1467237

Presidente da Turma Recursal – RJ



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 05/10/2020, às 17:22, 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 <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4839860** e o código CRC **3BA9DBF6**.