



## VOTO

**PROCESSO: 00058.035600/2012-75**

**INTERESSADO: AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.**

**481ª SESSÃO DE JULGAMENTO**

**DECISÃO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA**

**Auto de Infração: 0700/2012**

**Crédito de Multa (nº SIGEC): 647.856/15-5**

**Enquadramento:** art. 302, inciso III, alínea "U" da Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986, c/c o Art. 4º, Inciso I da Resolução 196, de 24/08/2011.

**Infração:** deixar de capacitar e/ou não autorizar a pessoa que prestar o atendimento ao passageiro a adotar qualquer procedimento necessário nos casos em que seja possível a solução imediata de seu problema.

**Proponente:** Eduardo Viana Barbosa – SIAPE 1624783 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 1381, DIRP/2016)

### 1. DO RELATÓRIO

#### HISTÓRICO

1.1. **Do auto de Infração:** deixar de capacitar e/ou não autorizar a pessoa que prestar o atendimento ao passageiro a adotar qualquer procedimento necessário nos casos em que seja possível a solução imediata de seu problema.

1.2. **Do Relatório de Fiscalização:** O aeroporto Santos Dumont, no Rio de Janeiro, é um dos aeroportos em que a empresa AZUL opera, nos quais ela deve possuir estrutura adequada (Art. 4º, Inciso I da Resolução 196) para atendimento presencial a passageiros que desejem registrar queixas ou reclamações. No dia 20 de abril de 2012, a fiscalização apurou, às 16h 15min, que, muito embora houvesse uma posição indicada pela empresa aérea para o atendimento presencial previsto na Resolução 196, na loja de venda de passagens, o funcionário que a ocupava, quando inquirido pela fiscalização, informou desconhecer a norma e também os procedimentos que teria que adotar caso aparecesse um passageiro reclamante.

1.3. O Art. 15 da Resolução 196 determina que a pessoa da empresa aérea que prestar atendimento ao passageiro deverá estar capacitada e autorizada a adotar qualquer procedimento necessário nos casos em que seja possível a solução imediata do problema.

1.4. Destarte, a empresa aérea encontrava-se em descumprimento do dispositivo supracitado.

1.5. **Da Defesa Prévia:**

1.6. A Interessada alega que, nos termos do artigo 4º, I da Resolução no 196, a empresa de transporte aéreo regular de passageiros propicia 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, apresentando estrutura adequada para atendimento.

1.7. E que todos os funcionários foram devidamente treinados para ter o acesso sistema para prestar o devido atendimento aos clientes e o preposto, provavelmente, não entendeu o questionamento feito pelo INSPAC.

1.8. Por fim, afirma que está agindo em consonância com a legislação vigente, prestando atendimento adequado aos passageiros no aeroporto de "Santos Dumont", motivo pelo qual não procede o presente Auto de Infração, requerendo-se o seu imediato arquivamento.

1.9. **A Decisão de Primeira Instância (DC1)** após cotejo integral de todos argumentos para com os elementos dos autos entendeu que as da autuada não evidenciaram elementos probatórios capazes de elidir a aplicação de penalidade e condenou a interessada à sanção de multa no valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**.

1.10. A Interessada não apresentou qualquer argumento ou prova que refutasse o descrito no Relatório de fiscalização, que serviu de embasamento para a Decisão.

1.11. **Do Recurso**

1.12. Em sede Recursal, inicialmente, suscita a concessão de efeito suspensivo ao presente Recurso Administrativo, vez que constitui a regra, haja vista previsão expressa constante da Resolução Res nº 25/2008 da ANAC, que dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de penalidades no âmbito de competência desta Agência.

1.13. Em sequência, contesta a o valor considerado abusivo na dosimetria da sanção, pois julga de extrema importância mencionar que, ao contrário do aduzido na decisão proferida pelo Especialista em Regulação da Aviação Civil e ratificada pela Gerência de Normas, Padrões e Sistemas, no presente caso se faz possível e imperiosa a aplicação de circunstâncias atenuantes, pelo reconhecimento da prática infracional.

1.14. O artigo § 1º do artigo 22 da Resolução 25/2008 da ANAC prevê as hipóteses de circunstâncias atenuantes para afeito de aplicação de penalidades, conforme se observa in verbis:

CAPÍTULO II  
DAS ATENUANTES E AGRAVANTES

**Art. 22.** Para efeito de aplicação de penalidades serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.

§ 1º São circunstâncias atenuantes:

**I - o reconhecimento da prática da infração;**

1.15. Assim, requer, a redução do valor da multa ao patamar mínimo, considerando a circunstancia atenuante apontada.

1.16. Eis que chegam os autos conclusos à análise deste relator em 19/03/2018.

1.17. **É o relato.**

## 2. DAS PRELIMINARES

2.1. Conheço do Recurso, vez que presente seu pressuposto de admissibilidade, recebendo-o com efeito suspensivo (art. 16 da Res. ANAC nº. 25/08).

2.2. **Da Regularidade Processual** - Considerados os marcos apontados no início dessa análise, acuso regularidade processual nos presentes feitos. Foram preservados todos os direitos

constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa. Julgo os processos aptos para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN.

### 3. DO MÉRITO

## FUNDAMENTAÇÃO - MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

3.1. **Da materialidade infracional** - A peça da DC1, devidamente motivada e fundamentada pelo decisor competente, confirmou, de forma clara e objetiva, a materialidade infracional imputada ao interessado pela fiscalização. Restou comprovado, de fato, com base nos autos do processo, que a interessada deixou de capacitar e/ou não autorizar a pessoa que prestava o atendimento ao passageiro a adotar qualquer procedimento necessário nos casos em que seja possível a solução imediata de seu problema, conforme determina o Art. 4º, Inciso I da Resolução 196, de 24/08/2011, *in verbis*:

3.2.

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 adequado para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano;

II- sitio eletrônico na internet, com acesso destacado à unidade de atendimento ao passageiro; e

III- central telefônica.

3.3.

3.4. O artigo 15, por sua vez, regulamenta a forma como deverá ser prestada tal assistência e deixa claro que os funcionários da companhia aérea - designados no balcão de atendimento disponibilizado para tal fim -, deverão ter autonomia para a solução imediata dos problemas dos passageiros, considerando que assim dispõe:

3.5.

Art. 15. Para efeitos do art. 4º, a pessoa que prestar o atendimento ao passageiro deverá estar capacitada e autorizada a adotar qualquer procedimento necessário nos casos em que seja possível a solução imediata do problema, tais como assistência, reacomodação e outros direitos previstos ao passageiro em legislação geral ou específica.

3.6.

3.7. Deixar de assim proceder configura infração administrativa, sujeitando a empresa à aplicação de sanção.

3.8. **Das razões recursais**

3.9. **Da alegação de fazer jus as condições de atenuação da pena, resultando essa ao patamar mínimo, pelo reconhecimento da prática infracional:**

3.10. A Interessada, em Instância de Defesa Prévia, não apenas **não** reconhece a prática infracional, como argui acerca de erro subjetivo do Agente e da existência de treinamento prévia de seus colaboradores

3.11. Nesse sentido, não se fazem presentes os pressupostos necessários à concessão de tal benefício, haja vista a necessidade de o reconhecimento da prática infracional apontada **não** se fazer acompanhar de argumentações de forma a se eximir da culpabilidade ora aferida, gerando, assim, a preclusão lógica do pedido em questão.

3.12. Destarte, 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 da Decisão anterior, este relator ora endossa os argumentos trazidos por aquele decisor em sede de primeira instância para a confirmação da prática infracional, bem como fundamentação e a motivação da penalidade aplicada, declarando concordância, a fim de que passem a fazer parte integrante do presente relatório.

#### 4. **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

4.1. A Instrução Normativa ANAC nº 08/2008 determina 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 28/04/08, observando-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 amenizar as consequências da infração. Repare-se que nenhuma medida que configure um dever pode ser fundamento para a aplicação dessa atenuante, prevista no artigo 22, § 1º, inciso II.

4.4. Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso no artigo 22, § 1º, inciso III (“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.

4.5. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGEC dessa Agência, ora anexada a essa análise sob nº 1628626, ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada à Autuada nessa situação. Deve ser afastada, assim, essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção.

4.6. Quanto à existência de circunstância agravante, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure hipótese prevista no § 2º do artigo 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

4.7. Dada a ausência de circunstâncias atenuantes ou agravantes aplicáveis ao caso, sugere-se que a penalidade a ser aplicada seja quantificada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), que é o valor intermediário previsto, à época dos fatos.

4.8. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), aponto a necessidade de reforma, haja vista incoerência na valoração, à época, pela Resolução ANAC nº. 25/08.

#### 5. **DO VOTO**

5.1. Pelo exposto na integralidade desta análise, voto por **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, REDUZINDO O VALOR DA MULTA APLICADA EM DECISÃO DE PRIMEIRA INSTANCIA** para R\$ 7.000,00, que é o correspondente ao *patamar médio* atribuído à infração em tela.

5.2.

5.3. É o voto deste Relator.

5.4. Brasília, 14 de junho de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 14/06/2018, às 14:08, 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 **1917982** e o código CRC **EA37E42D**.

---

SEI nº 1917982



## CERTIDÃO

Brasília, 14 de junho de 2018.

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

**Processo:** 00058.035600/2012-75

**Interessado:** AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A..

**Auto de Infração:** 0700/2012

**Crédito de multa:** 647.856/15-5

**Membros Julgadores ASJIN:**

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria ANAC nº 2026/DIRP/2016 - Membro Julgador e Presidente da Sessão Recursal
- **Eduardo Viana Barbosa** - SIAPE 1624783 - Portaria ANAC nº. 1381/ASJIN/2016 - Relator
- Cássio Castro Dias Da Silva - SIAPE 1467237 - Portaria ANAC nº 751/ANAC/2017 - Membro Julgador

Certifico que a Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão em segunda instância administrativa:

A ASJIN, por unanimidade, votou por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **REDUZINDO O VALOR DA MULTA APLICADA** em sede de primeira instância administrativa **para R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, nos termos do voto do Relator.

Os Membros Julgadores votaram com o Relator.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 14/06/2018, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 14/06/2018, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 14/06/2018, às 14:09, conforme horário oficial de Brasília, com



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **1914218** e o código CRC **E1F21C37**.