

VOTO

PROCESSO: 00067.501568/2017-25

INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@

DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

MARCOS PROCESSUAIS													
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Aeroporto	Passageiro	Voo	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade
00067.501568/2017-25	663043180	002404/2017	Aeroporto Internacional de Recife / Guararapes - Gilberto Freyre - PE	Oséias da Cruz Mendes	6305	29/09/2017	16/10/2017	19/10/2017	09/02/2018	21/02/2018	R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)	01/03/2018	20/04/2018

Enquadramento: Art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 c/c o Art. 39, Caput, da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016.

Infração: Deixar de responder, no prazo de dez dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

Relator(a): Rodrigo Camargo Cassimiro – SIAPE 1624880 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 845, de 13/03/2017)

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de recurso interposto pela **OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A**, doravante INTERESSADA. Refere-se ao processo administrativo discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

1.2. Os autos evidenciam que: *"Constatou-se que a empresa ora autuada deixou de responder, no prazo de 10 (dez) dias de seu recebimento, a manifestação do Sr. Oséias da Cruz Mendes (Protocolo nº 20170066652), cadastrada no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC"*.

2. HISTÓRICO

ACONTECIMENTOS RELEVANTES

2.1. A fiscalização da ANAC, em seu Relatório nº 004829/2017 (SEI 1155069), consigna:

Em 16/09/2017, foi cadastrada, no sistema adotado pela ANAC para o encaminhamento de manifestações de usuários da aviação civil, a reclamação do Sr. Oséias da Cruz Mendes, em face da empresa Avianca (Oceanair Linhas Aéreas S/A), concernente ao cancelamento do voo 6305 do mesmo dia (16/09).

Dois dias após o registro da manifestação, isto é, no dia 18/09/2017, a reclamação foi encaminhada à empresa aérea, conforme se infere da imagem anexada ao presente processo.

Como é cediço, o art. 39 da Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil estabelece que as empresas aéreas devem responder, no prazo de 10 (dez) dias, às manifestações encaminhadas pelos usuários e devidamente cadastradas junto à ANAC. No entanto, no caso em tela, esse prazo não foi respeitado pela Avianca, dado que a resposta da empresa aérea foi encaminhada no sistema somente no dia 02/10/2017.

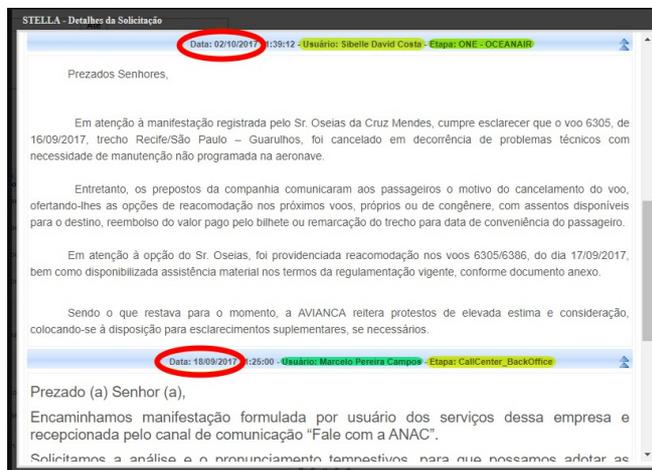
Diante desse fato, foi lavrado o Auto de Infração nº 2404/2017, em face de Oceanair Linhas Aéreas S/A.

2.2. Anexa, ainda, a manifestação do passageiro com a resposta da Interessada, em que se pode observar as etapas do encaminhamento da manifestação à empresa e sua resposta (SEI 1155077) e a cópia da tela do sistema Stella, em que se destacam as datas referentes a essa etapas. Adiante destacam-se excertos desses documentos, em que se podem verificar as datas de encaminhamento da manifestação à Interessada e de resposta desta à ANAC:

a) **Excerto do anexo contendo a manifestação do passageiro** - Podem-se observar as datas de envio da manifestação, pela **ANAC - Usuário: CallCenter_Back office - em 18/09/2017**, à Interessada - **ONE-OCENAIR** - e de resposta desta à ANAC - **Usuário: Sibelle David Costa - ONE-OCENAIR - em 02/10/2017**.

Encaminhamentos				
Data da Ação	Nome da Etapa	Operação Realizada	Usuário	Situação
16/09/2017 17:19:00	CallCenter_Atendente		WebService	Nova
16/09/2017 17:19:00	CallCenter_Atendente		WebService	Nova
18/09/2017 11:25:00	CallCenter_BackOffice		Marcelo Pereira Campos	Nova
02/10/2017 11:39:12	ONE - OCENAIR	Encaminhou para GTGI	Sibelle David Costa	Aguardando Tratamento
02/10/2017 13:41:13	GTGI	Encaminhou para NURAC PERNAMBUCO - REC	Ingrid Rayanne Salvino Leite das Chagas	Aguardando Tratamento

b) **Cópia da tela do Sistema Stella** - Observam-se as mesmas datas de envio da manifestação do passageiro à Interessada, pela ANAC, em 18/09/2017 - e da resposta a ela, pela Interessada, em 02/10/2017. Notam-se também os mesmos nomes de usuário, **ANAC- Marcelo Pereira Campos - Etapa: CallCenter_Back office - e Oceanair - Usuário: Sibelle David Costa - ONE-OCENAIR**.



2.3. Diante do exposto, foi lavrado o auto de infração (SEI 1155057) em tela.

DA DEFESA PRÉVIA

2.4. A interessada apresentou defesa prévia (SEI 1240141 fls. 24), em que alega:

- que não há fundamento para subsistência da autuação, pois não houve descumprimento à regulamentação vigente, vez que a Defendente encaminhou resposta tempestiva ao Protocolo número 20170066652;
- que a Defendente observa rigorosamente os prazos estipulados pela regulamentação vigente, para encaminhamento de respostas às manifestações, tendo por base a própria informação constante no sistema STELLA, adotado por esta Agência Reguladora;
- que o referido sistema está parametrizado em dias úteis, conforme demonstra a sequência de imagens anexas (Doc. 01);
- que o Protocolo 20170080265, encaminhado para a ora Defendente em 23/10/2017, registrava em 05/11/2017, no campo "prazo para resposta", 1 (um) dia;
- que o sistema STELLA não considerou o final de semana para contagem de prazo, vez que, se assim o fosse, o prazo para encaminhamento da resposta haveria se esaurido em 01/11/2017;
- que a Defendente trabalha com o prazo de resposta indicado pelo sistema, ou seja, considera tempestivas todas as respostas encaminhadas até que o sistema indique no campo "prazo para resposta" 0 (zero) dia(s);
- que não há fundamento para a autuação, vez que restou demonstrada que a Defendente realiza o encaminhamento de respostas às manifestações, em estrita observância aos prazos indicados no sistema adotado por esta Agência Reguladora;
- que seja julgado insubsistente o auto de infração, com consequente arquivamento do processo administrativo.

2.5. Requeru, ao cabo, tendo em vista tais circunstâncias, a aplicação das atenuantes previstas no art. 22, §1º I e II.

DA DECISÃO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

2.6. Após cotejo integral de todos argumentos para com os elementos dos autos, a primeira instância em sua decisão (DC1), consignada nos Documentos **Decisão Primeira Instância** - SEI 1507989, entendeu que a autuada não evidenciou elementos probatórios capazes de ilidir a aplicação de penalidade e condenou-a à sanção de multa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), como sanção administrativa, pela prática do disposto no art. Art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 c/c o Art. 39, Caput, da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016. As alegações da defesa foram precisamente afastadas pela primeira instância como evidenciado a seguir:

2. Do mérito

2.1. Fato

Constatou-se que a empresa ora autuada deixou de responder, no prazo de 10 (dez) dias de seu recebimento, a manifestação do Sr. Oseias da Cruz Mendes (Protocolo nº 20170066652), cadastrada no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

2.2. Fundamentação Jurídica

O presente processo foi originado após lavratura do Auto de Infração nº 002404/2017, que retrata em seu bojo o fato de a autuada deixar de responder, no prazo de dez dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC, conforme previsto no Artigo 39, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, e enquadrada a ocorrência no CBAer:

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;

De início, cumpre assinalar que a sociedade empresária, nacional ou estrangeira, que explora o serviço público de transporte aéreo auferindo lucro, proveniente das tarifas pagas pelos usuários, tem, por força de lei, o dever de prestar o serviço adequado, sem prejuízo da rigorosa observância dos preceitos constantes da legislação complementar, sob pena de responsabilização nesta esfera administrativa.

O art. 6º da Lei nº 8.987/95 dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no artigo 175 da Constituição Federal:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

A Resolução ANAC Nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte, aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, traz, in verbis:

Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários

encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

O relato da ação fiscal, juntamente com os demais elementos apresentados por esta, demonstram o descumprimento do prazo de 10 dias para e referida resposta. Configura-se, pois, infração às normas em vigor e, portanto, sujeita-se a empresa de transporte aéreo à aplicação de sanção administrativa.

2.3. Defesa

(...)

Constata-se que os argumentos da autuada não merecem prosperar.

Inicialmente, é importante esclarecer que independentemente do prazo concedido pelo sistema Stella para resposta a manifestações, tal prazo só deveria prevalecer na ausência de norma legal que determinasse prazo diferente, visto que este sistema não possui competência para criar normas legais. A Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, ato normativo dotado de determinações gerais e abstratas, que foi editado a fim de possibilitar a fiel execução à lei 7.565/1986, tem o condão de, em conjunto com a referida lei, criar obrigações aos regulados desta Agência, segundo o princípio da legalidade. Ou seja, mesmo quando houver informações discrepantes, prevalecerá o que determina a lei, em sentido amplo, tendo em vista o princípio da legalidade. A Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, traz, in verbis:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

A Resolução nº 400/2016, lei no sentido amplo, traz, em seu art. 39, que o "transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC". Logo, a empresa tinha a obrigação de atender a este prazo (10 dias) em detrimento de qualquer outro não determinado por norma legal superior, mas, como demonstram os elementos apresentados nos autos, não o fez. **Ela recebeu desta Agência a manifestação em 18/09/2017 e proferiu sua resposta em 02/10/2017, através da Usuária Sibelle David Costa, sendo que só teria até dia 28/08/2017 para fazê-lo tempestivamente.** Resulta-se que pela Lei nº 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, os prazos em tais processos são contados em dias corridos, como traz seu art. 66:

Art. 66. Os prazos começam a correr a partir da data da cientificação oficial, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 1º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

§ 2º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo. [grifos nossos]

Pelos motivos já expostos, tal determinação, constante de norma legal, prevalece sobre qualquer determinação apresentada pelo sistema Stella. Logo não há como prosperar o argumento de ter a forma de contagem do prazo prejudicado a empresa, visto que, claramente, o prazo final para resposta da empresa era dia 28/09/2017.

As imagens anexadas ao processo pela empresa, referentes à tela do Sistema Stella, não auxiliam a argumentação da autuada pelo já exposto e por não se referirem à manifestação ora discutida, qual seja a manifestação nº 20170066652.

Ultrapassadas as questões acima relatadas, observa-se que a empresa não apresentou argumento capaz de afastar sua responsabilidade pela prática da infração que lhe foi imputada. Diante dos fatos e motivos expostos, conclui-se que as alegações da empresa não possuem o condão de afastar a sanção aplicada à Empresa, eis que caracterizada a infração administrativa, não havendo que se falar em anulação do auto de infração.

2.4. Conclusão

Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela autuada, pela violação do art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 e do Art. 39, Caput, da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, não havendo que se falar em arquivamento do processo.

Não consta nos autos qualquer evidência da existência de circunstâncias capazes de influir na dosimetria da sanção.

1. Da Decisão

Ante o exposto, recebo os autos para julgamento, pela competência delegada pela Portaria nº 2.279, de 25 de agosto de 2016, Portaria nº 3.708, de 14 de dezembro de 2016 e Portaria 2.172, de 24 de agosto de 2016, e, ainda, conforme o inciso I do art. 289 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (CBA), ante a devida instrução e fundamentação ora apresentada.

DECIDO:

- que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do art. 43 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no do artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, combinado com o Art. 39, Caput, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016, por deixar de responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

2.7. Não se consideraram aplicáveis quaisquer das circunstâncias atenuantes ou agravantes. Desse modo, **a multa fora aplicada no patamar médio.**

2.8. Em sede recursal (SEI 1575235) a empresa reitera o alegado em sede de defesa prévia e acrescenta:

a) que "a decisão proferida deverá ser reformada, cancelando-se a penalidade de multa aplicada, vez que não houve infração ao dispositivo apontado, pois, a Recorrente encaminhou resposta tempestivamente à manifestação registrada pelo Sr. Oseias da Cruz Mendes (Protocolo nº 20170066652)";

b) que "a Recorrente observa rigorosamente os prazos estipulados pela regulamentação vigente, para encaminhamento de respostas às manifestações, tendo por base a própria informação constante no Sistema STELLA, adotado por esta Agência Reguladora";

c) que, "conforme citado em reunião intitulada Plano de Relacionamento com Regulados realizada no dia 17/05/2017 na ANAC - Representação Regional São Paulo/SP, a qual estavam presentes representantes das companhias aéreas nacionais – Avianca, Azul, Gol, Latam e Passaredo, além de representantes da ANAC, entre eles o Gerente de Operações desta Agência Reguladora Sr. Marcelo de Souza Carneiro Lima, sendo por este confirmado que a contagem do prazo em sistema eletrônico - Stella, seria contabilizado em dias úteis";

d) que, "após a lavratura do auto de infração que inaugurou o processo administrativo, a Recorrente realizou monitoramento detalhado, registrando através de captura de tela, a fim de comprovar a parametrização do sistema em dias úteis";

e) que "as imagens acostadas a peça de impugnação apresentada pela ora Recorrente como doc. 03, não restam dúvidas de que a informação constante no campo Prazo de Resposta nos protocolos em destaque permaneceu INALTERADA";

f) que "o sistema Stella não considerou o final de semana para contagem de prazo, vez que, se assim o fosse, o prazo para encaminhamento das respostas haveria se esaurido para as manifestações ali constantes";

g) que "trabalha com o prazo de resposta indicado pelo sistema, ou seja, considera tempestivas todas as respostas encaminhadas até que o sistema indique no campo Prazo para Resposta 0 (zero) dia(s) e ainda contou com a confirmação do Gerente de Operações desta Agência de que os prazos ali descritos no sistema contabilizar-se-iam em dias úteis";

h) que "não é razoável o entendimento do Julgador de Primeira Instância, pois, ainda que o sistema não possua competência para criar normas legais, este é gerenciado por empresa contratada diretamente por esta Agência Reguladora, a que criou a regulamentação vigente que por ora imputam injustamente à Recorrente uma infração ao seu dispositivo";

i) que "não é razoável ainda dizer que em caso de discrepância, prevalecerá a determinação legal, vez que esta Agência Reguladora é responsável pelo Sistema Eletrônico que adota, e mais, é responsável pelas informações ali disponíveis a todos os usuários da aviação civil, sejam eles operadores aéreos ou passageiros";

j) que, "realizou-se na ANAC – Representação Regional São Paulo/SP em 27/02/2018, outra reunião intitulada Plano de Gestão de Relacionamento com Regulados, nesta ocasião, novamente estavam presentes representantes das companhias aéreas nacionais – Avianca, Azul, Gol, Latam e Passaredo, além de representantes da ANAC, entre eles o Gerente de Operações desta Agência Reguladora, Sr. Marcelo de Souza Carneiro Lima";

k) que, "na oportunidade do evento, a Recorrente expõe acerca do presente processo administrativo e da incoerência da lavratura do Auto de Infração que o originou, vez que, na primeira reunião havia sido definido a contagem de prazos em dias úteis, em cumprimento ao disposto no novo Código de Processo Civil – Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, o que foi ratificado pelo Gerente de Operações acima citado";

l) que "não há fundamento para a Decisão de Primeira Instância, vez que, como cabalmente comprovado a Recorrente realizou o encaminhamento da resposta à manifestação registrada pelo Sr. Oseias da Cruz Mendes (protocolo nº 20170066652), em estrita observância ao prazo indicado no sistema adotado por esta Agência Reguladora, destacando-se que este realizava a contagem de prazos em dias úteis".

2.9. Assim, requereu: "seja conhecido e provido o presente recurso, reformando-se a decisão proferida para cancelar a penalidade aplicada, determinando-se o arquivamento do processo administrativo, vez que, como cabalmente comprovado, não houve infração a regulamentação vigente, haja vista que a resposta ao protocolo nº 20170066652, foi encaminhada tempestivamente no sistema Stella".

2.10. É o relato. Passa-se ao voto.

VOTO

Conheço do Recurso vez que presentes seus pressupostos de admissibilidade e tempestividade,

3. PRELIMINARES

3.1. **Regularidade processual** - Considerando os prazos descritos no quadro acima, acusa 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. Julgo o processo apto à decisão de segunda instância administrativa por parte desta ASJIN.

4. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

4.1. Quanto à Fundamentação da Matéria – Deixar de responder, no prazo de dez dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC - A infração foi verificada pela fiscalização após esgotamento do prazo de resposta à manifestação do passageiro Sr. Oséias da Cruz Mendes (Protocolo nº 20170066652). A manifestação foi inserida no sistema no dia 16/09/2017 e encaminhada à Interessada em 18/09/2017. Esta, todavia, apenas apresentou sua resposta em 02/10/2017. A infração foi descrita no auto de infração em epígrafe, com fundamento no Art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 c/c o Art. 39, Caput, da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016.

4.2. Após apresentação de defesa Prévia, o órgão decisor de primeira instância prolatou sua decisão, devidamente motivada e fundamentada, confirmando, de forma clara e objetiva, a materialidade infracional imputada à interessada pela fiscalização, condenando-a ao pagamento de multa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais). Restou comprovado, de fato, com base na farta documentação probatória constante dos autos do processo, que a Interessada deixou de responder, no prazo de 10 (dez) dias, à manifestação do usuário, Sr. Oséias da Cruz Mendes, registrada no sistema eletrônico de atendimento da ANAC sob o nº 20170066652, já que teve ciência dela, no dia 18/09/2017, devendo, assim, retorqui-la até o dia 28/09/2017, mas somente o fez em 02/10/2017.

4.3. Das razões recursais - No que concerne às razões do interessado apresentadas em sede recursal, destaca-se que se fulcraram, resumidamente, em dois argumentos:

- I - De que teria seguido os prazos previstos no sistema STELLA, cuja contagem fazia-se em dias úteis, apresentando, como prova, cópias de duas telas desse sistema, em que se constata a imutabilidade das datas fatais mesmo diante de consulta feita em dias distintos, sendo o primeiro destes domingo e, o outro, segunda-feira, o que confirmaria a contagem em dias úteis ; e
- II - De que teria seguido orientação feita por servidores da ANAC, em reunião com algumas companhias aéreas, acerca da contagem de prazo para apresentação de resposta às manifestações de passageiros ser por dias úteis.

4.4. Quanto ao primeiro argumento, apresentou documentação probatória, cópia do sistema Stella, em que se verificam as datas do cadastro das reclamações lá listadas, bem como os respectivos prazos de resposta. Primeiramente, cabe fazer distinção entre a data de cadastro da manifestação de passageiro e a data de ciência desta por parte da interessada. Aquela diz respeito ao dia em que a manifestação foi registrada no sistema, enquanto esta, ao termo de início da contagem do prazo de resposta àquela, pela Interessada. Tal fica claro nas telas do sistema a seguir:

a) Tela do sistema Stella contendo os dados da manifestação do passageiro do caso em questão, em que se verifica o dia 16/09/017, marcado com o retângulo em vermelho, como data de cadastro.

Solicitação

Número do Protocolo: 20170066652	CPF: 005.680.141-62
Solicitante: OSEIAS DA CRUZ MENDES	
Tipo Solicitante: Brasileiro	
Tipo de Manifestação: 2. Reclamação - Empresa Aérea / Cancelamento / Cancelamento sem assistência /	Canal de Entrada: NURAC PERNAMBUCO
Data de cadastro: 16/09/2017 17:19:00	Motivo de Encerramento: Não finalizada
Responsável pelo Registro: WebService	Data de finalização: Não finalizada
Etapa Atual: NURAC PERNAMBUCO - REC	Bloqueia para: Desbloqueada
Prazo de Resposta de Etapa: 1 dias	Prazo de Resposta de Total: 1 dias
Urgente: Não	Situação Atual: Aguardando Tratamento

01. Descrição da Manifestação: NURAC Recife – O senhor Oséias da Cruz Mendes compareceu ao posto da Nurac Recife informando que tem voo pela AVIANCA, nº do voo 6305, com horário de embarque às 09h47, origem Recife, conexão em Guarulhos, voo 6386, com embarque às 17h06, destino final Culabá. O passageiro informou que chegou ao aeroporto de Recife às 08h30 e logo seguiu até a companhia para fazer seu check-in e em seguida para sala de embarque. O usuário relatou que às 10h foi informado que o voo estava com atraso e que o novo horário estava previsto para as 12h30. Às 12h, o funcionário da companhia informou sobre o cancelamento do voo (como tinha muitos passageiros na mesma situação, as informações demorou a acontecer e o passageiro ficou sem pegar sua bagagem, pois foi informado para o mesmo que ela estava retida), isso tudo aconteceu no desembarque. Acrescenta que seguiu até o balcão da companhia para buscar informação sobre seu voo. São 17h15, e a única assistência dada ao passageiro foi um voucher alimentação. A bagagem do passageiro só foi entregue às 16h30. Observação: O passageiro pede análise da Anac quanto ao ocorrido. O passageiro mostra sua insatisfação com o descaso da empresa (não pelo cancelamento e sim pela falta de informação da companhia aérea). O usuário ainda não foi relocado para nenhum voo. CPF: 005.680.141-62

14. Aeroporto de Ocorrência: 22 - PE - Internacional de Recife / Guararapes - Gilberto Freyre

16. Sigilo de Dados?: Não

18. Data do protocolo: 16/09/2017

17. Protocolo de atendimento da empresa aérea: 1111111111

Objeto: * Não aplicável

b) Tela do Stella, em que se registram: 1) o encaminhamento da manifestação à Interessada, para sua resposta datado de 18/09/2017 e efetuado pelo usuário Marcelo Pereira Campos do callcenter da ANAC; e 2) o mapa completo da rotina da manifestação do passageiro até a apresentação de resposta e seu envio à NURAC Pernambuco, em que se confirmam as datas de sua inserção no sistema, 16/09/2017, envio à Interessada, 18/09/2017 e de resposta desta à ANAC, 02/10/2017.

c) Tela do Stella contendo a resposta da Interessada à manifestação do passageiro do caso em questão, em que se observam a data de envio à ANAC, 02/10/2010, as etapas, unidades envolvidas nessa ação, Oceanair - GTGI e os nomes dos usuários responsáveis.

16/10/2017
Data de encaminhamento da manifestação do passageiro à Interessada.

STELLA - Detalhes da Solicitação

Data: 18/09/2017 11:25:00 - Usuário: Marcelo Pereira Campos - Etapa: CallCenter_BackOffice

Prezado (a) Senhor (a),

Encaminhamos manifestação formulada por usuário dos serviços dessa empresa e recepcionada pelo canal de comunicação "Fale com a ANAC".

Solicitamos a análise e o pronunciamento tempestivos, para que possamos adotar as providências cabíveis.

Ressaltamos que, de acordo com o art. 39, da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, o transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

Atenciosamente,
Agência Nacional de Aviação Civil

Encaminhamentos

Data da Ação	Nome da Etapa	Operação Realizada	Usuário	Situação
16/09/2017 11:19:00	CallCenter_Atendente	Data de inscrição da reclamação no sistema = Data de cadastro	WebService	Nova
16/09/2017 17:19:00	CallCenter_Atendente		WebService	Nova
18/09/2017 11:25:00	CallCenter_BackOffice	Data de encaminhamento da manifestação à Interessada.	Marcelo Pereira Campos	Nova
02/10/2017 11:39:12	ONE - OCEANAIR	Data de encaminhamento da resposta da Interessada à ANAC.	Sibelle David Costa	Aguardando Tratamento
02/10/2017 13:41:13	GTGI	Encaminhou para GTGI	Ingrid Rayanne Salvino Leite das Chagas	Aguardando Tratamento

<https://stella.telussa.com.br/anacstella>

Histórico da Descrição da Solução

Data de encaminhamento da resposta da Interessada à ANAC

Data: 02/10/2017 13:41:13 - Usuário: Ingrid Rayanne Salvino Leite das Chagas - Etapa: GTGI

Data: 02/10/2017 11:39:12 - Usuário: Sibelle David Costa - Etapa: ONE - OCEANAIR

Prezados Senhores,

Em atenção à manifestação registrada pelo Sr. Oséias da Cruz Mendes, cumpre esclarecer que o voo 6305, de 16/09/2017, trecho Recife/São Paulo – Guarulhos, foi cancelado em decorrência de problemas técnicos com necessidade de manutenção não programada na aeronave.

Entretanto, os prepostos da companhia comunicaram aos passageiros o motivo do cancelamento do voo, ofertando-lhes as opções de acomodação nos próximos voos, próprios ou de congêneres, com assentos disponíveis para o destino, reembolso do valor pago pelo bilhete ou remarcação do trecho para data de...

Em atenção à opção do Sr. Oséias, foi providenciada acomodação nos voos 6305/6386, do dia 17/09/2017, bem como disponibilizada assistência material nos termos da regulamentação vigente, conforme documento anexo.

Sendo o que restava para o momento, a AVIANCA reitera protestos de elevada estima e consideração, colocando-se à disposição para esclarecimentos suplementares, se necessários.

<https://stella.telussa.com.br/anacstella>

4.5. Importante observar que, no mesmo sentido, encontra-se a Cópia da tela do Sistema Stella, destacada no item 2.2, quadro b acima, em que se observam as mesmas datas de envio, pela ANAC, da manifestação do passageiro à Interessada, em 18/09/2017 - e da resposta a ela, pela Interessada, em 02/10/2017. Notam-se também os mesmos nomes de usuário, ANAC- Marcelo Pereira Campos - Etapa: CallCenter_Back office - e Oceanair - Usuário: Sibelle David Costa - ONE-OCENAIR. Dessa forma, constata-se que o dado de data de cadastro da manifestação não corresponde ao dado de data de ciência da Interessada acerca dela - e esta é que constitui o termo inicial da contagem de prazo, não aquela.

4.6. Firmado esse entendimento, passa-se a análise das provas apresentadas pela Interessada. Assim, destacam-se, abaixo, as cópias das telas, por ela anexadas, junto com a análise de seus dados:

1º Anexo - Tela do sistema Stella, acessada pela Interessada, em 05/11/2017, domingo, contendo uma lista de 10 manifestações, com as respectivas datas de cadastro e de prazo para resposta, todas de responsabilidade da Oceanair.

Protocolo	Data do Cadastro	Assunto da Manifestação	Descrição	Canal de Entrada	Responsável pelo Registro	Prazo de Resposta	Situação	Área Atual de Tratamento	Usuário Atual - Tratamento	Urgente
20170079993	21/10/2017 14:45:00	Presença	Atendimento JK (SGS) O Sr. Marcelo Simões Teracini comprou passagem de empresa A	NURAC DISTRITO FEDERAL	WebService	Área: 1 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170079984	21/10/2017 14:46:00	Presença	Atendimento JK (MRS) O usuário Abdon Soares de Miranda Neto relata que adquiriu	NURAC DISTRITO FEDERAL	WebService	Área: 1 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170079980	22/10/2017 17:37:00	Cancelamento	ANAC FOR - O passageiro relata que estava dentro da aeronave, para seu voo 6270.	Registro pela internet	WebService	Área: 1 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080285	23/10/2017 15:53:00	Aviação com abertura do RIB	Minha bagagem (Mala Rígida) foi quebrada durante o voo D0 6175 de Florianópolis	Registro pela internet	WebService	Área: 1 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080306	23/10/2017 19:30:00	Atendimento	Atendimento JK (MRS) A usuária Marie Lucia de Sousa relata que adquiriu passagem	Registro pela internet	WebService	Área: 1 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080385	23/10/2017 17:41:00	Com compensação	Hoje o voo 6819, que levantou voo as 09:30min de Guarulhos teve que pousar em G	Registro pela internet	WebService	Área: 1 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080593	24/10/2017 12:54:34	Atendimento	Atendimento - O senhor Sérgio deseja reclamar da empresa aérea AVIANCA. Relata	Call Center	LUCYCLARA SOUSA PRIMO	Área: 2 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080768	24/10/2017 16:04:00	Formas de reembolso	Tinha agendado uma viagem com minha esposa e o trecho final da viagem era um voo	Registro pela internet	WebService	Área: 2 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080881	24/10/2017 19:22:55	Alteração do nome do passageiro	Bilhete - A senhora Vanessa informa que no momento da compra do bilhete preencheu	Call Center	LORENA FRANCA DOS SANTOS	Área: 2 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170081035	25/10/2017 11:49:00	Alteração de ordem a bordo (confusão/brigas)	Trata-se de atendimento ao protocolo da manifestação 20170079990. Por ocasião do	Registro pela internet	WebService	Área: 3 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	

Dados do sistema Stella				Cálculo feito com base nos dias faltantes a partir da data de consulta do sistema Stella	Cálculo de prazo em dias úteis a partir da data de cadastro (Alegação da Defesa)	Cotejo dos dados	
Número de manifestações cadastradas em cada data	Data do cadastro	Prazo de resposta	Data parâmetro - dia de consulta do sistema Stella registrado no canto inferior direito da imagem acima	Data de resposta com base na data parâmetro	Contagem do prazo - dias úteis, termo inicial data de cadastro	Data de resposta com contagem em dias úteis a partir da data do cadastro	Datas Convergentes
2	21/10/2017	1 dia(s)		06/11/2017		06/11/2017	Sim - Deve-se ao fato de a data inicial, do cálculo em dias úteis, a partir da data de cadastro, ter caído em dia não útil.
1	22/10/2017	1 dia(s)		06/11/2017		06/11/2017	Sim - Deve-se ao fato de a data inicial, do cálculo em dias úteis, a partir da data de cadastro, ter caído em dia não útil.
2	23/10/2017	1 dia(s)	05/11/2017/ Domingo	06/11/2017		07/11/2017	Não

3	24/10/2017	2 dia(s)	07/11/2017			08/11/2017	Não
1	25/10/2017	3 dia(s)	08/11/2017			09/11/2017	Não

2º Anexo - Tela do sistema Stella, acessada pela Interessada, em 06/11/2017, segunda-feira, contendo uma lista de 8 manifestações, com as respectivas datas de cadastro e de prazo para resposta, todas de responsabilidade da Oceanair, estando as 6 primeiras em ambos os anexos.

A STAR ALLIANCE MEMBER

STELLA - Principal

Seguro | https://stella.tellussa.com.br/anacstella/Telas/Principal.aspx?CodigoLog=295873

Controle de Acesso | Controle de Manifestações | Relatórios | Sair

Aviação Sibelle David Costa

Manifestação Urgente: Todos

Situação da Manifestação: Pendentes

Enviar Por Email: Todos

Período: Até

[Pesquisar] [Limpar]

Total Registros(48)

Protocolo	Data do Cadastro	Assunto da Manifestação	Descrição	Canal de Entrada	Responsável pelo Registro	Prazo de Resposta	Situação	Área Atual de Tratamento	Usuário Atual de Tratamento	Urgente
20170080265	23/10/2017 19:53:00	Aviação com abertura do RIB	Minha bagagem (Male Rigida) foi quebrada durante o voo D9 6175 de Florianópolis	Registro pela internet	WebService	Área: 1 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080308	23/10/2017 19:38:00	Atendimento	Atendimento JK (MRS) A usuária Maria Lucie de Sousa relata que adquiriu passage	Registro pela internet	WebService	Área: 1 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080593	24/10/2017 12:34:34	Atendimento	Atendimento - O senhor Sérgio deseja reclamar da empresa aérea AVIANCA. Releste	Call Center	LUCYCLARA SOUSA PRIMO	Área: 2 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080768	24/10/2017 13:04:00	Formas de reembolso	Tinha agendado uma viagem com minha esposa e o trecho final da viagem era um voo	Registro pela internet	WebService	Área: 2 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170080881	24/10/2017 19:32:58	Alteração do nome do passageiro	Bilhete - A senhora Vanessa informa que no momento da compra do bilhete preenche	Call Center	LORENA FRANCA DOS SANTOS	Área: 2 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170081035	25/10/2017 11:49:00	Alteração da ordem a bordo (confusão/brigas)	Trata-se de atendimento ao protocolo de manifestação 20170076880: Por ocasião do	Registro pela internet	WebService	Área: 3 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170081079	25/10/2017 12:48:00	Atendimento	Cheguei em guarulhos para o meu embarque com 05 minutos de atraso e fui impedido	Registro pela internet	WebService	Área: 3 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	
20170081082	25/10/2017 12:48:00	Bagagem	Tive uma das bagagens extravaziada em conexão de GRU para GIG. Passagem comprada	Registro pela internet	WebService	Área: 3 dia(s)	Aguardando Tratamento	ONE - OCEANAIR	Sibelle David Costa	

Dados do sistema Stella			Cálculo feito com base nos dias faltantes a partir da data de consulta do sistema Stella	Cálculo de prazo em dias úteis a partir da data de cadastro (Alegação da Defesa)			Cotejo dos dados	
Número de manifestações cadastradas em cada data	Data do cadastro	Prazo de resposta	Data parâmetro - dia de consulta do sistema Stella registrado no canto inferior direito da imagem acima	Data de resposta com base na data parâmetro	Contagem do prazo - dias úteis, termo inicial data de cadastro	Data de resposta com contagem em dias úteis a partir da data do cadastro	Datas Convergentes	
2	23/10/2017	1 dia (s)	06/10/2017 - segunda-feira	06/10/2017			07/10/2017	Não
3	24/10/2017	2 dia (s)		07/10/2017			08/10/2017	Não

3	25/10/2017	3 dia (s)	08/10/2017			09/10/2017	Não
---	------------	-----------	------------	--	--	------------	-----

4.7. Conforme os quadros imediatamente acima, fica claro que a contagem apontada pelo sistema Stella, da qual tinha acesso a Interessada, não era por dias úteis. Isso porque os termos finais resultantes das contagens de prazo, em dias úteis, a partir dos dias restantes no sistema, nas datas acessadas pela Interessada, chocam-se com os termos finais resultantes das contagens de prazo, em dias úteis, a partir das datas de cadastro. Note-se que a Interessada, em seu argumento, utiliza as datas de cadastro como de início da contagem, o que implica, necessariamente, a convergência entre os termos finais, contados, em dias úteis, a partir dessas datas de cadastro, e os contados, em dias úteis, dos dias faltantes indicados no sistema, a partir da data de seu acesso pela Interessada - consignada no canto inferior direito da tela. Assim, inobstante o fato de a data de início da contagem ser diversa da data de cadastro - não valendo o argumento, em comento, da Interessada -, vez que usa esta data como termo inicial, como se verifica em seu conteúdo probatório - o argumento de que se baseava na contagem em dias úteis, porquanto observava os prazos do sistema, de dessa forma contava as prazos, não prospera, já que, como demonstrado acima, ao se fazer as contagens de prazo, das manifestações presentes no sistema e utilizadas como prova pela Interessada, por dias úteis, verifica-se discrepância entre os termos finais, contados, em dias úteis, com base nos dias dados como restantes no sistema, e os termos finais, contados, em dias úteis, a partir das datas de cadastro.

4.8. Portanto, se a Interessada, realmente, contasse os prazos em dias úteis em decorrência de ter verificado tal contagem no sistema, inclusive apresentando-o como prova disso, essa tese se confirmaria na análise feita acima. Todavia, como visto, não se confirmou, importando a inveracidade da alegação.

4.9. Vê-se, desta feita, que a Interessada fora devidamente informada do prazo legal, de 10 (dez) dias, para retrucar a manifestação de passageiro que lhe fora enviada. Dessa forma, rui toda e qualquer alegação de que teria se baseado no prazo fornecido pelo sistema, pois como muito bem apontado na DC1, o princípio da legalidade, incidente sobre os administrados, impõe o cumprimento daquilo que está prescrito por lei.

4.10. Ademais, saliente-se que as manifestações destacadas pela Interessada nos documentos acima, apresentadas como provas que corroborariam sua alegação, não se referem à manifestação de passageiro em questão, uma vez que esta fora registrada sob o nº 20170066652 enquanto as **daqueles documentos sob os nºs 20170080265 e 20170080306**. Desse modo, não se mostram hábeis a desconstituir a materialidade infracional. Mais do que isso, sendo essas as únicas provas apresentadas pela Interessada de suas alegações, tem-se que estas não se fizeram acompanhar de qualquer documento que afaste, de forma cabal, a materialidade infracional contrariando o previsto no art. 36, da Lei n. 9874/99, cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado.

4.11. Isto posto, conclui-se que as alegações do interessado não foram eficazes para afastar a aplicação da sanção administrativa. Resta configurada a infração apontada pelo AI.

5. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

5.1. 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.

5.2. 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, uma vez que a interessada afirmou não ter cometido a infração. Dessa forma, não cabe sua aplicação.

5.3. Quanto à adoção, voluntária, de qualquer providência eficaz para amenizar as consequências da infração, prevista no artigo 22, § 1º, inciso II, 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.

5.4. Para a análise da circunstância atenuante prevista 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 encerrado nas datas dispostas no quadro em epígrafe - que são as datas das infrações ora analisadas.

5.5. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos - SIGEC dessa Agência, ora anexada a essa análise (SEI 4645298) ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada ao autuado nessa situação, em conformidade ao destacado em primeira instância, a exemplo do crédito de multa de n. 659137170, como destacado abaixo:

Dados do processo sob análise	
Data da Infração	Decisão de Primeira Instância (DC1)
29/09/2017	09/02/2018
Extrato Sigec de penalidade aplicada no último ano (referente ao processo em análise)	

SIGEC - SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CRÉDITOS
Atalhos do Sistema | Menu Principal

Usuário: rodrigo.cassimiro

Dados da consulta: Consulta

Extrato de Lançamentos

Nome da Entidade: **GOVERNADORIAS LINHAS AEREAS S.A** Nº ANAC: 3000010421
 CNPJ/CPF: 025752900148 CADIN: Sim UF: SP
 Dir. Ativa: **Sim - EF** Tipo Usuário: Integral
 End. Sede: RUA PROFESSORA HELOISA CARNEIRO, Nº 21 - SALA 24 Bairro: JARDIM AEROPORTO Município: SÃO PAULO
 CEP: 04630050

Créditos Inscritos no CADIN
Existem Créditos inscritos no CADIN para este Número ANAC

Recorta	Nº Processo	Nº Auto Infração	Processo SEI	Data Vencimento	Data Infração	Valor Original	Data do Pagamento	Valor Pago	Valor Utilizado	Chave	Situação	Valor Débito (R\$)
2081	558532175	00058/2016	00067000751201627	17/02/2017	01/02/2016	R\$ 8.750,00	17/02/2017	8.750,00	8.750,00		PGO	0,00
2081	558845177	5777/2016	00065515709201626	17/02/2017	25/09/2015	R\$ 21.000,00	17/02/2017	21.000,00	21.000,00		PGO	0,00
2081	559111178	002162/2015	00069001447201504	31/03/2017	28/10/2015	R\$ 3.500,00	18/04/2017	3.742,90	3.742,90		PGO	0,00
2081	559125173	005735/2016	00058.509780/2016	03/04/2017	04/06/2016	R\$ 3.500,00	03/04/2017	3.500,00	3.500,00		PGO	0,00
2081	559127170	005750/2016	00058.510041/2016	03/04/2017	05/11/2016	R\$ 1.400,00	03/04/2017	1.400,00	1.400,00		PSB	0,00
2081	559130176	005767/2016	00058.510043/2016	03/04/2017	05/11/2016	R\$ 1.400,00	03/04/2017	1.400,00	1.400,00		PSB	0,00
2081	559133178	005758/2016	00058.510049/2016	03/04/2017	05/11/2016	R\$ 1.400,00	03/04/2017	1.400,00	1.400,00		PSB	0,00
2081	559140170	005759/2016	00058.510050/2016	03/04/2017	05/11/2016	R\$ 1.400,00	03/04/2017	1.400,00	1.400,00		PSB	0,00
2081	559146170	005760/2016	00058.510051/2016	03/04/2017	05/11/2016	R\$ 1.400,00	03/04/2017	1.400,00	1.400,00		PSB	0,00

Legenda do Campo Situação
 AD3 - RECURSO ADMITIDO EM 3ª INSTÂNCIA
 AD3N - RECURSO ADMITIDO EM 3ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO
 CA - CANCELADO
 CAN - CANCELADO POR PRESCRIÇÃO
 CD - CADIN
 CD - CREDITO À PROCURADORIA
 DA - DÍVIDA ATIVA
 DC1 - DECIDIDO EM 1ª INSTÂNCIA, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA
 DC2 - DECIDIDO EM 2ª INSTÂNCIA, MAS AGUARDANDO CIÊNCIA
 DC3 - DECIDIDO EM 3ª INSTÂNCIA, MAS AGUARDANDO CIÊNCIA
 D02 - DILIGÊNCIAS POR INICIATIVA DA 2ª INSTÂNCIA
 D03 - DILIGÊNCIAS POR INICIATIVA DA 3ª INSTÂNCIA
 EF - EXECUÇÃO FISCAL
 GE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR DEPÓSITO JUDICIAL
 GPE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR PENHORA REGULAR E SUFICIENTE
 NS - RECURSO NÃO FOI ADMITIDO A 3ª INSTÂNCIA
 INR - REVISÃO A PERDIDO OU POR INICIATIVA DA ANAC NÃO FOI ADMITIDA
 IT0 - PUNIDO POR RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA
 IT3 - PUNIDO POR RECURSO EM 3ª INSTÂNCIA
 ITD - RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA INTEMPTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR
 ITDN - RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA INTEMPTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR, SEM EFEITO SUSPENSIVO
 ITT - RECURSO EM 3ª INSTÂNCIA INTEMPTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR
 PC - PARCELADO
 PG - QUITADO
 PGDI - QUITADO DEPÓSITO JUDICIAL CONVERTIDO EM REN
 PP - PARCELADO PELA PROCURADORIA
 PU - PUNIDO
 PU1 - PUNIDO 1ª INSTÂNCIA
 PU2 - PUNIDO 2ª INSTÂNCIA
 PU3 - PUNIDO 3ª INSTÂNCIA
 RAN - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DA ANAC
 RANS - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DA ANAC S
 RE - RECURSO
 RE2 - RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA
 RE2N - RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO
 RE3 - RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA
 RE3N - RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO
 REN - RECURSO SEM EFEITO SUSPENSIVO
 RS - RECURSO SUPERIOR
 RSN - RECURSO SUPERIOR SEM EFEITO SUSPENSIVO
 RVS - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DO INTERES
 RVSN - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DO INTERE
 RVT - REVISO
 SDE - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DEPÓSITO JUDIC
 SDJ - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DECISÃO JUDICIA
 SUS-P - SUSPENSÃO POR PRESCRIÇÃO
 SUS-PEX - SUSPENSÃO POR PRESCRIÇÃO - PARCELAMENTO

Registro 1 até 58 de 58 registros

<http://sistemas2.anac.gov.br/SIGEC//consultasgerais/extratolancamentos/demaisLanca...> 12/08/2020

- 5.6. Assim, essa circunstância atenuante deve ser afastada.
- 5.7. 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.
- 5.8. Dada a presença de circunstância atenuante e ausência de circunstâncias agravantes aplicáveis ao caso, sugere-se que a penalidade a ser aplicada seja quantificada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), que é o valor médio previsto, conforme a Tabela de Infrações do art. 43 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016.
- 5.9. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa, temos que apontar sua regularidade.

6. CONCLUSÃO

- 6.1. Pelo exposto na integralidade desta análise, voto por conhecer e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), patamar médio**.
- 6.2. É o voto.

Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Camargo Cassimiro, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 14/08/2020, às 16:04, 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 **4101158** e o código CRC **638A5B99**.



 SIGEC :: SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CRÉDITOS Atalhos do Sistema: Menu Principal	
Usuário: rodrigo.cassimiro	
Dados da consulta	Consulta

Extrato de Lançamentos

Nome da Entidade: OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A

Nº ANAC: 3000010421

CNPJ/CPF: 02575829000148

CADIN: Sim

Div. Ativa: **Sim - EF**

Tipo Usuário: Integral

UF: SP

End. Sede: RUA PROFESSORA HELOISA CARNEIRO, Nº 21 - SALA 24

Bairro: JARDIM AEROPORTO

Município: SÃO PAULO

CEP: 04630050

Créditos Inscritos no CADIN

Existem Créditos inscritos no CADIN para este Número ANAC

Receita	Nº Processo	Nº Auto Infração	Processo SEI	Data Vencimento	Data Infração	Valor Original	Data do Pagamento	Valor Pago	Valor Utilizado	Chave	Situação	Valor Débito (R\$)
2081	658632175	00058/2016	00067000751201627	17/02/2017	01/02/2016	R\$ 8 750,00	17/02/2017	8 750,00	8 750,00		PGO	0,00
2081	658645177	5777/2016	00065515709201626	17/02/2017	25/09/2015	R\$ 21 000,00	17/02/2017	21 000,00	21 000,00		PGO	0,00
2081	659111176	002162/2015	00069001447201504	31/03/2017	28/10/2015	R\$ 3 500,00	18/04/2017	3 742,90	3 742,90		PGO	0,00
2081	659135173	005735/2016	00058.509780/2016	03/04/2017	04/06/2016	R\$ 3 500,00	03/04/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	659137170	005756/2016	00058.510041/2016	03/04/2017	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	659138178	005757/2016	00058.510043/2016	03/04/2017	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	659139176	005758/2016	00058.510049/2016	03/04/2017	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	659140170	005759/2016	00058.510050/2016	03/04/2017	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	659146179	005760/2016	00058.510051/2016	03/04/2017	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	659147177	005733/2016	00058.509762/2016	03/04/2017	04/06/2016	R\$ 3 500,00	03/04/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	659246175	000186/2015/SPO	00066026969201531	27/04/2017	10/01/2014	R\$ 14 000,00	24/04/2017	14 000,00	14 000,00		PG	0,00
2081	659485179	005464/2016		25/05/2017	07/04/2016	R\$ 17 500,00	22/05/2017	17 500,00	17 500,00		PGO	0,00
2081	659804178	000063/2017	00066500888201778	19/06/2017		R\$ 14 000,00	19/06/2017	14 000,00	14 000,00		PGO	0,00
2081	659805176	000084/2017	00066501330201718	19/06/2017		R\$ 7 000,00	19/06/2017	7 000,00	7 000,00		PGO	0,00
2081	659842170	000109/2017	00058.501896/2017	23/06/2017	31/12/2016	R\$ 3 500,00	12/06/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	659847171	002202/2015	00058115789201521	23/06/2017	24/10/2015	R\$ 3 500,00	23/06/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	659912175	000140/2017	00058.500673/2016	30/06/2017	17/08/2016	R\$ 3 500,00	30/06/2017	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	660053170	005955/2016	00065521315201615	14/07/2017	18/10/2016	R\$ 3 500,00	14/07/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	660054179	05953/2016	00065521279201681	14/07/2017	18/10/2016	R\$ 3 500,00	14/07/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	660137175	005736/2016	00058.509782/2016	17/07/2017	04/06/2016	R\$ 3 500,00	17/07/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	660206171	242/2015	00058044714201559	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 3 500,00	21/07/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	660208178	249/2015	00058044748201543	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660213174	254/2015	00058044772201582	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660215170	253/2015	00058044768201514	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660217177	252/2015	00058044765201581	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 7 000,00	21/07/2017	7 000,00	7 000,00		PGO	0,00
2081	660220177	251/2015	00058044760201558	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 7 000,00	21/07/2017	7 000,00	7 000,00		PGO	0,00
2081	660223171	240/2015	00058044711201515	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660226176	250/2015	00058044754201509	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660254171	248/2015	00058044745201518	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660255170	198/2015	00058041840201551	21/07/2017	06/10/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660257176	247/2015	00058044736201519	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660259172	246/2015	00058044731201596	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660261174	241/2015	00058044713201512	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 7 000,00	21/07/2017	7 000,00	7 000,00		PGO	0,00
2081	660263170	245/2015	00058044729201517	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660265177	244/2015	00058044725201539	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660266175	243/2015	00058044717201592	21/07/2017	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PGO	0,00
2081	660285171	001035/2015	00067002732201554	21/07/2017	24/04/2015	R\$ 4 000,00	19/07/2017	4 000,00	4 000,00		PG	0,00
2081	660403170	002213/2015	00065153341201517	31/07/2017	08/10/2015	R\$ 14 000,00	26/07/2017	14 000,00	14 000,00		PG	0,00
2081	660492177	02404/2014	00065142075201416	11/08/2017	30/09/2014	R\$ 8 750,00	26/07/2017	8 750,00	8 750,00		PGO	0,00
2081	660613170	002366/2015	00058131596201518	18/08/2017	11/12/2015	R\$ 3 500,00	18/08/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	660906176	001540/2017	00065537342201782	18/09/2017		R\$ 24 500,00	18/09/2017	24 500,00	24 500,00		PGO	0,00
2081	661029173	000071/2016	00058007441201642	17/09/2018	09/12/2015	R\$ 28 000,00	17/09/2018	28 000,00	28 000,00		PG	0,00
2081	661077173	000254/2016	00058022414201608	05/10/2017	04/02/2016	R\$ 3 500,00	05/10/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	661115170	004475/2016	00058072680201673	24/08/2018	08/06/2016	R\$ 7 000,00	24/08/2018	7 000,00	7 000,00		PG	0,00
2081	661678170	002194/2017	00058.530073/2017	24/11/2017	15/08/2017	R\$ 1 400,00	24/11/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	661679178	002196/2017	00058.530074/2017	24/11/2017	15/08/2017	R\$ 1 400,00	24/11/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	661720174	002193/2017	00058.530072/2017	30/11/2017	15/08/2017	R\$ 1 400,00	24/11/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	661721172	002190/2017	00058.530062/2017	30/11/2017	15/08/2017	R\$ 1 400,00	24/11/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	661777178	002129/2017	00065550381201775	08/12/2017	18/05/2017	R\$ 3 500,00	08/12/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	661837175	002126/2017	00065550371201730	15/12/2017	16/05/2017	R\$ 10 500,00	15/12/2017	10 500,00	10 500,00		PGO	0,00
2081	661839171	001689/2017	00065541562201719	18/12/2017	25/02/2017	R\$ 3 500,00	15/12/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	661901170	002191/2017	00058.530068/2017	28/12/2017	15/08/2017	R\$ 1 400,00	28/12/2017	1 400,00	1 400,00		PGO	0,00
2081	661909176	0002209/2015	00065153338201501	09/02/2018	01/01/1900	R\$ 20 000,00	28/12/2017	20 000,00	20 000,00		PG	0,00
2081	661910170	002194/2015	00065153333201571	09/02/2018	08/05/2015	R\$ 20 000,00	28/12/2017	20 000,00	20 000,00		PG	0,00
2081	661911178	002215/2015	00065153343201514	09/02/2018	08/10/2015	R\$ 20 000,00	28/12/2017	20 000,00	20 000,00		PG	0,00
2081	661912176	002214/2015	0006515334201515	09/02/2018	01/01/1900	R\$ 20 000,00	28/12/2017	20 000,00	20 000,00		PG	0,00
2081	662228173	000400/2017	00065506579201711	21/04/2019	14/12/2016	R\$ 7 000,00	18/04/2019	7 000,00	7 000,00		PG	0,00
2081	662325175	001675/2017	00066524188201779	09/02/2018	12/05/2015	R\$ 3 500,00	09/02/2018	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00

Totais em 12/08/2020 (em reais): 374 500,00 374 742,90 374 742,90 0,00

Legenda do Campo Situação

- | | |
|--|--|
| <p>AD3 - RECURSO ADMITIDO EM 3ª INSTÂNCIA
 AD3N - RECURSO ADMITIDO EM 3ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO
 CA - CANCELADO
 CAN - CANCELADO
 CAN-P - CANCELADO POR PRESCRIÇÃO
 CD - CADIN
 CP - CRÉDITO À PROCURADORIA
 DA - DÍVIDA ATIVA
 DC1 - DECIDIDO EM 1ª INSTÂNCIA, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA
 DC2 - DECIDIDO EM 2ª INSTÂNCIA, MAS AGUARDANDO CIÊNCIA
 DC3 - DECIDIDO EM 3ª INSTÂNCIA, MAS AGUARDANDO CIÊNCIA
 DG2 - DILIGÊNCIAS POR INICIATIVA DA 2ª INSTÂNCIA
 DG3 - DILIGÊNCIAS POR INICIATIVA DA 3ª INSTÂNCIA
 EF - EXECUÇÃO FISCAL
 GDE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR DEPÓSITO JUDICIAL
 GPE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR PENHORA REGULAR E SUFICIENTE
 IN3 - RECURSO NÃO FOI ADMITIDO A 3ª INSTÂNCIA
 INR - REVISÃO A PEDIDO OU POR INICIATIVA DA ANAC NÃO FOI ADMITIDA
 IT2 - PUNIDO PQ RECURSO EM 2ª FOI INTEMPESTIVO
 IT3 - PUNIDO PQ RECURSO EM 3ª INSTÂNCIA FOI INTEMPESTIVO
 ITD - RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA INTEMPESTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR
 ITDN - RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA INTEMPESTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR, SEM EFEITO SUSPENSIVO
 ITT - RECURSO EM 3ª INSTÂNCIA INTEMPESTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR
 PC - PARCELADO</p> | <p>PG - QUITADO
 PGDJ - QUITADO DEPÓSITO JUDICIAL CONVERTIDO EM REI
 PP - PARCELADO PELA PROCURADORIA
 PU - PUNIDO
 PU1 - PUNIDO 1ª INSTÂNCIA
 PU2 - PUNIDO 2ª INSTÂNCIA
 PU3 - PUNIDO 3ª INSTÂNCIA
 RAN - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DA ANAC
 RANS - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DA ANAC
 RE - RECURSO
 RE2 - RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA
 RE2N - RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO
 RE3 - RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA
 RE3N - RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO
 REN - RECURSO SEM EFEITO SUSPENSIVO
 RS - RECURSO SUPERIOR
 RSN - RECURSO SUPERIOR SEM EFEITO SUSPENSIVO
 RVS - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DO INTERESSE
 RVSN - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DO INTERESSE
 RVT - REVISTO
 SDE - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DEPÓSITO JUDICIAL
 SDJ - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DECISÃO JUDICIAL
 SUS-P - SUSPENSÃO POR PRESCRIÇÃO
 SUS-PEX - SUSPENSÃO POR PRESCRIÇÃO - PARCELAMENTO</p> |
|--|--|

Registro 1 até 58 de 58 registros

Página: [1] [Ir] [Reg]

Tela Inicial	Imprimir	Exportar Excel
--------------	----------	----------------



VOTO

PROCESSO: 00067.501568/2017-25

INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A

Nos termos do art. 13 da Instrução Normativa nº 135, de 28 de fevereiro de 2019, profiro meu voto:

I - Acompanho, na íntegra, o voto do relator, Voto JULG ASJIN (SEI 4101158), para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada pela autoridade competente de primeira instância administrativa, no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, que é o patamar médio, em desfavor de **OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A**, pelo descumprimento ao art. 302, inciso III, alínea “u” da Lei nº 7.565/86 c/c art. 39 da Resolução nº 400 de 13/12/2016, por deixar de responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

Thaís Toledo Alves

SIAPE 1579629

Portaria ANAC nº 453/DIRP/2017.



Documento assinado eletronicamente por **Thaís Toledo Alves, Analista Administrativo**, em 14/08/2020, às 17:02, 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 **4657022** e o código CRC **CA2C9E1E**.

SEI nº 4657022



CERTIDÃO

Brasília, 14 de agosto de 2019.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

510ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo (NUP): 00067.501568/2017-25

Interessado: OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A.

Crédito de Multa (SIGEC): 663043/18-0

AINI: 002404/2017

Membros Julgadores ASJIN:

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria nº 2026/2016 - Presidente da Sessão Recursal
- Rodrigo Camargo Cassimiro – SIAPE 1624880 - Portaria nº 845, de 13/03/2017 - Relator
- Thaís Toledo Alves - SIAPE 1579629 - Portaria ANAC nº 453/201 - Membro Julgador

Certifico que a ASJIN da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, ao apreciar o processo em epígrafe, proferiu a seguinte decisão:

A Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância, por unanimidade, **NEGOU PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada em primeira instância administrativa com aplicação de multa no patamar médio de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, em desfavor do interessado, conforme a Tabela de Infrações do art. 43 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no do artigo 302, inciso III, alínea “u” da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, combinado com o a Art. 39, Caput, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016, deixar de responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

Os Membros Julgadores votaram com a Relator.

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



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Camargo Cassimiro, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 14/08/2020, às 18:27, 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 **Thaís Toledo Alves, Analista Administrativo**, em 14/08/2020, às 19:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º,



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4657532** e o código CRC **E75E9F54**.