

# MANUAL DE Procedimentos - Processos Administrativos GTAA/SRE/ANAC





# MANUAL DE Procedimentos - Processos Administrativos GTAA/SRE/ANAC

## **Manual de Procedimentos - Processos Administrativos GTAA/SRE/ANAC**

### **DIRETORIA**

**Diretor-Presidente:** Marcelo Pacheco Dos Guaranys

**Diretor de Aeronavegabilidade:** Claudio Passos Simão

**Diretor de Operações de Aeronaves:** Carlos Eduardo Magalhães da Silveira Pellegrino

**Diretor de Infraestrutura Aeroportuária:** Rubens Carlos Vieira

**Diretor de Regulação Econômica:** Ricardo Sérgio Maia Bezerra

### **SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E ACOMPANHAMENTO DE MERCADO – SRE**

**Superintendente:** Danielle Pinho Soares de Alcântara Crema

**Gerente Técnico de Análise de Autos de Infração:** Hildebrando Oliveira

**Validado por:** Danielle Pinho Soares de Alcântara Crema

Rodrigo Ribeiro Alencar

Cássio Castro Dias da Silva

**Elaborado por:** Benildes Oliveira Machado

**Projeto gráfico, diagramação e revisão de texto:** Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

Novembro de 2012

Ficha catalográfica

Elaborada por GTAA/SRE/ANAC

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8233 | Brasil. Agência Nacional de Aviação Civil<br>Manual de procedimentos-Processos Administrativos<br>GTAA. Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração-GTAA/<br>Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de<br>Mercado – SRE. – Brasília, ANAC, 2012.<br>98p.- il.<br>1. Processo Administrativo-Manual de Procedimentos - Brasil. 2.<br>Procedimento Administrativo-Manual. I. Título. II. Agência Nacional de<br>Aviação Civil.<br><br>CDD 341.362<br>CDU342.924 |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



# MANUAL DE Procedimentos - Processos Administrativos GTAA/SRE/ANAC



# SUMÁRIO

|                     |          |
|---------------------|----------|
| <b>APRESENTAÇÃO</b> | <b>9</b> |
|---------------------|----------|

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>AGRADECIMENTOS</b> | <b>11</b> |
|-----------------------|-----------|

## PARTE I

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| <b>INTRODUÇÃO</b> | <b>15</b> |
|-------------------|-----------|

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>CONSIDERAÇÕES GERAIS</b> | <b>17</b> |
|-----------------------------|-----------|

## PARTE II

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>PROCEDIMENTOS</b> | <b>23</b> |
|----------------------|-----------|

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>ASPECTOS GERAIS DO PROCESSO ADMINISTRATIVO</b> | <b>23</b> |
|---------------------------------------------------|-----------|

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| A. Competências Essenciais da GTAA/SRE | 23 |
|----------------------------------------|----|

|                    |    |
|--------------------|----|
| B. Fluxos de Valor | 24 |
|--------------------|----|

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| C. Estrutura Analítica de Processos – EAP | 25 |
|-------------------------------------------|----|

|                         |    |
|-------------------------|----|
| D. Fluxos Simplificados | 30 |
|-------------------------|----|

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| E. Sistemas de Gestão dos Processos Administrativos | 37 |
|-----------------------------------------------------|----|

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>ANÁLISE, RELATÓRIO E DECISÃO ADMINISTRATIVA</b> | <b>40</b> |
|----------------------------------------------------|-----------|

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| A. Procedimentos Operacionais Padrão – POP`s | 40 |
|----------------------------------------------|----|

|                |    |
|----------------|----|
| 1. INSTAURAÇÃO | 40 |
|----------------|----|

|             |    |
|-------------|----|
| 2. AUTUAÇÃO | 41 |
|-------------|----|

|           |    |
|-----------|----|
| 3. DEFESA | 43 |
|-----------|----|

|              |    |
|--------------|----|
| 4. INSTRUÇÃO | 44 |
|--------------|----|

|              |    |
|--------------|----|
| 5. RELATÓRIO | 46 |
|--------------|----|

|               |    |
|---------------|----|
| 6. JULGAMENTO | 48 |
|---------------|----|

|               |           |
|---------------|-----------|
| <b>ANEXOS</b> | <b>61</b> |
|---------------|-----------|

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PRINCIPAIS TERMOS: Conceitos Jurídicos processuais</b> | <b>85</b> |
|-----------------------------------------------------------|-----------|

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> | <b>93</b> |
|-----------------------------------|-----------|



# APRESENTAÇÃO

Este Manual visa a abordar o conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, objetivos, instruções e orientações que devem ser observadas em todas as etapas do Processo Administrativo pelos servidores da GTAA/SRE/ANAC, envolvidos no desenvolvimento dessa atividade, bem como a forma que devem ser executados, quer seja individualmente, quer seja em conjunto.

Assim, apresenta os procedimentos necessários para a execução do conjunto de atividades de competência da Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração – GTAA, subordinada à Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado – SRE.

A metodologia utilizada consiste em Gerenciamento de Projetos e Gerenciamento de Processos de Negócios (BPM).

O conteúdo está dividido em duas partes: Na parte I – Introdução e as Considerações Gerais, e na parte II – são apresentados os Procedimentos Operacionais Padrão – POP's.





## **AGRADECIMENTOS**

A contribuição de vários colegas foi importante para a edição deste manual, nas respostas ao levantamento de dados e informações, bem como aos exaustivos questionamentos que possibilitaram a construção dos subprocessos por processo e os procedimentos operacionais padrão, em todas as etapas do Processo Administrativo no âmbito da GTAA/SRE/ANAC.

Equipe técnica: Adriano Pereira Lopes Oliveira, Ana Paula Fernandes Schenfeld, Nara Benedetti Nicolau, Naara Chavante de Souza, Rodrigo Camargo Cassimiro, Rafael Braga de Melo, Keysa Madalena Oliveira de Oliveira e André Henrique Jesus Martins, e ainda, a equipe de estagiários que compõe a GTAA.

A atenção e valiosa colaboração de Arthur Victor Ganzert – GTSI/STI, pela elaboração do Diagrama: Estrutura Analítica de Processos – EAP - fig.1, e Erivelton da Silva Santos - GGAF, na elaboração do Diagrama: Fluxo Simplificado - fig.2. Alfredo Eduardo Anastácio de Paula e Hildebrando Oliveira, que realizaram a revisão.

Finalmente, a Rodrigo Ribeiro Alencar e Cássio Castro Dias da Silva por terem me confiado e oportunizado a elaboração deste Manual.

Brasília, 21 de novembro de 2012

Benildes Oliveira Machado  
Analista Administrativo  
GTAA/SRE/ANAC





# PARTE I

- **INTRODUÇÃO**
- **CONSIDERAÇÕES GERAIS**



# INTRODUÇÃO

A instauração e o trâmite do processo administrativo na ANAC consiste na apuração das infrações aos dispositivos legais disciplinadores da atividade de aviação civil e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária, e na aplicação de sanções administrativas, conforme procedimentos constantes da Instrução Normativa nº 08, de 06 junho de 2008, da Resolução nº 25, de 25 de junho de 2008, e da Instrução Normativa nº 09, de 08 de julho de 2008.

Em 2007, as atividades de análise de autos de infração encontravam-se localizadas na Gerência Geral de Fiscalização de Serviços Aéreos - GGFS, na cidade do Rio de Janeiro. Contudo, a partir da publicação da Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009 – alteração do Regimento Interno da ANAC, foi delegada competência para a GTAA, absorvendo, então, as atividades da antiga Gerência Geral de Fiscalização de Serviços Aéreos - GGFS, de competência da Superintendência de Serviços Aéreos – SSA, passando a denominar-se Gerência de Fiscalização - GFIS.

Neste entendimento, a partir de 2009 ocorreu a centralização de todas as atividades na GFIS em Brasília – DF, transferindo-se, então, as atividades de análise e decisão em primeira instância dos processos administrativos, com vistas a dar celeridade na redução do passivo, bem como na aplicação de multas e penalidades aos entes regulados.

A partir da publicação da Resolução nº 245, de 04 de setembro de 2012, que altera dispositivos do Regimento Interno da ANAC aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com alterações introduzidas pelas Resoluções nºs 114, de 29 de setembro de 2009; 119, de 3 de novembro de 2009; 132, de 12 de janeiro de 2010; 134, de 19 de janeiro de 2010; 142, de 09 de março de 2010; e 148, de março de 2010, foi criada a Gerência Geral de Ação Fiscal – GGAF, vinculada à Diretoria, absorvendo, então, as atividades da Gerência de Fiscalização – GFIS/SRE, sendo que a Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração – GTAA permanece localizada na SRE.

À Gerência Geral de Ação Fiscal – GGAF compete planejar e executar as ações fiscais, bem como fiscalizar a prestação de serviços aéreos, dentre outras atividades. Assim, a GGAF e os demais órgãos de fiscalização da ANAC coordenarão suas ações, ficando prevento para expedir autos de infração o órgão designado no planejamento de fiscalização ou o que primeiro constatar o fato caracterizado como infração.

A Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração – GTAA é responsável pelo planejamento, coordenação, implementação e acompanhamento das atividades relacionadas à Análise de Processos Administrativos, em primeira instância, contribuindo para a celeridade e a melhoria da qualidade dos processos.

Mais especificamente, a Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração – GTAA desenvolve atividades voltadas para a análise de processos em primeira instância, dos processos administrativos, gerados a partir de infrações praticadas pelos entes

regulados em descumprimento à legislação que trata da prestação dos serviços de transporte aéreo aos usuários, assegurando o contraditório e a ampla defesa, em atenção ao devido processo legal, no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

O processo decisório de primeira e segunda instância obedecerá aos princípios da legalidade, publicidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Na sequência, após a análise, elaboração do relatório e decisão administrativa em primeira instância na GTAA, o Processo Administrativo é encaminhado para a Segunda Instância – Junta Recursal, localizada na cidade do Rio de Janeiro – RJ, que funciona de forma autônoma, vinculada diretamente ao Diretor-Presidente da ANAC.

À Junta Recursal compete julgar, em Segunda Instância, os recursos das penalidades interpostas por inobservância ou descumprimento dos dispositivos legais disciplinadores da atividade de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.

# CONSIDERAÇÕES GERAIS

## DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA JUNTA RECURSAL

A Estrutura Administrativa da Junta Recursal é composta de 03 (três) servidores efetivos e dos seus respectivos suplentes, e a indicação do Presidente da Junta, eleito, dentre os 03 (três) suplentes, será efetivada por ato do Diretor-Presidente.

## DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL - GTAA

A Estrutura Organizacional da GTAA encontra-se localizada em Brasília. Compõe o quadro de gerências da Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado – SRE, conforme demonstra o Anexo I – Estrutura Organizacional da SRE.

## DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA - GTAA

Em termos de organização administrativa, a GTAA compõe-se de servidores efetivos, terceirizados e estagiários.

## MEIOS DE COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA

**Instrumentos Normativos, compostos por:**

- Leis
- Decretos
- Portarias
- Resoluções
- Instruções Normativas
- Circulares
- Comunicação
- Ordem interna

**Instrumentos Decisórios, compostos por:**

- Processos autuados
- Auto de infração
- Formulários padronizados
- Ofícios
- Memorandos
- E-mails

## Entradas/Insumos

- Solicitação de autuação de processo
- Solicitação de abertura de novo volume
- Solicitação de Juntada/desapensação de processo

## Saídas-Produtos/Serviços

- Processo com novo(s) volume(s)
- Processos autuados
- Processos Juntados



- Processos desapensados
- Processos Julgados

### Sistemas de Gestão

- Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil – SINTAC
- Sistema de Gestão Arquivística da ANAC – SIGAD
- Sistema de Multas e Infração – SMI
- Banco de Dados
- Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGEC
- Ementário

### DA APLICAÇÃO DE PENALIDADE (MULTA) NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

As infrações objeto de lavratura de auto de infração na prestação de serviços de transporte aéreo encontram-se no Anexo - Tabela de Infrações da Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, que dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de penalidades, no âmbito da competência da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

### ALGUMAS INFRAÇÕES OBJETO DE LAVRATURA DE AUTO DE INFRAÇÃO:

1. Atraso superior a 4 (quatro) horas (não acomodação no prazo estabelecido);
2. Cancelamento de voo (não acomodação no prazo de quatro horas);
3. Preterição de passageiros (multa);
4. Não prestação de informações solicitadas pela fiscalização;
5. Não prestação de informações ao Pax;
6. Não apresentar Plano de Solução de Contingência;
7. Identificação de passageiro;
8. Reembolso;
9. Bagagem (Avaria);
10. Alteração de contrato ou estatuto social da empresa sem a prévia anuência da ANAC;
11. Preenchimento de Nota Fiscal de Serviços Aéreos sem constar a Matrícula da aeronave que efetuou o mesmo;
12. Envio Intempestivo de Dados Econômicos, Contábeis e Estatísticos à ANAC;
13. Exploração de Linha aérea sistemática sem anuência prévia da ANAC;
14. Exploração de voo tipo charter sem anuência prévia da ANAC; e
15. Não enviar o BAV.

## **FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:**

Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 – Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA).

Lei nº 9.784 de 29 de janeiro de 1999 – Regula o processo administrativo no âmbito da administração federal.

Portaria nº 335, de 17 de março de 2010 – Delegar competência à Gerência de Fiscalização – GFIS, da Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado – SRE, para funcionar como primeira instância em processos administrativos iniciados a partir da lavratura de autos de infração. Delegar competência a servidores para, sob a coordenação da GFIS, proferirem decisão em primeira instância dos processos administrativos iniciados a partir de autos de infração lavrados nos anos de 2007 e 2008.

Portaria nº 576, de 15 de abril de 2010 – o art. 7º define as competências comuns a todos os gerentes da Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado – SRE.

Portaria nº 1.609, de 09 de agosto de 2011 – define as competências específicas da Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração – GTAA: delega competência para decidir, coordenar, secretariar, bem como praticar os atos necessários ao controle e ao funcionamento da primeira instância de julgamento dos processos administrativos iniciados a partir da lavratura de autos de infração, estritamente atinentes às matérias de competência da SRE. Fica revogada a Portaria nº 1754, de 14 de outubro de 2010, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS V. 5, Nº 41, de 15 de outubro de 2010.

Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008 – Dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicações de penalidades, no âmbito da competência da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. 28p.

Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009. – Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC. 60p.

Instrução Normativa nº 08, de 06 de junho de 2008. – Dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de sanções no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. 22p.

Instrução Normativa nº 09, de 08 de julho de 2008 – Altera a redação dos artigos 29, 34, 46, 61 e 62 da Instrução Normativa nº 08, de 06 de junho de 2008. 2p.

Resolução nº 245, de 04 de setembro de 2012, que altera dispositivos do Regimento Interno da ANAC aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com alterações introduzidas pelas Resoluções nºs 114, de 29 de setembro de 2009; 119, de 3 de novembro de 2009; 132, de 12 de janeiro de 2010; 134, de 19 de janeiro de 2010; 142, de 09 de março de 2010; e 148, de março de 2010, foi criada a Gerência Geral de Ação Fiscal – GGAF, vinculada à Diretoria, absorvendo, então, as atividades da Gerência de Fiscalização – GFIS/SRE, sendo que a Gerência Técnica de Autos de Infração – GTAA permanece localizada na SRE.



# PARTE II

## - PROCEDIMENTOS



# PROCEDIMENTOS

## ASPECTOS GERAIS DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

### A. COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS DA GTAA/SRE

**Competências Essenciais** (*Core Competences*) são aquelas que envolvem uma tecnologia ou uma habilidade-chave que podem ser usadas em muitos produtos. Essas competências representam o que a organização faz melhor do que as outras e deve ser elemento central de sua estratégia.

São competências comuns a todos os gerentes da Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado – SRE, previstas no art. 7º da Portaria nº 576, de 15 de abril de 2010, exercer as seguintes atividades:

- I – cumprir e fazer cumprir, na fiscalização das concessões, permissões e autorizações, os encargos do poder concedente e das concessionárias, permissionárias e autorizadas dos correspondentes serviços públicos;
- II – emitir, no que tange a suas atribuições, parecer sobre proposta de edição de normas ou procedimentos;
- III – assegurar, no que tange a suas atribuições, o princípio da confiabilidade do serviço público, garantindo a movimentação de pessoas e bens, em cumprimento a padrões de eficiência, segurança, regularidade, continuidade, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços públicos;
- IV – zelar para que as empresas de prestação de serviços aéreos efetuem o pagamento de taxas à ANAC; e
- V – emitir parecer em processos administrativos relativos à prestação de serviços aéreos.

São competências específicas da Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração – GTAA, previstas na Portaria nº 1.609, de 09 de agosto de 2011:

Delega competência para decidir, coordenar, secretariar, bem como praticar os atos necessários ao controle e ao funcionamento da primeira instância de julgamento dos processos administrativos iniciados a partir da lavratura de autos de infração, estritamente atinentes às matérias de competência da SRE. Fica revogada a Portaria nº 1754, de 14 de outubro de 2010, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS V. 5, Nº 41, de 15 de outubro de 2010.

## B. FLUXOS DE VALOR

### Competências Essenciais

Com base nas competências essenciais, foram definidos os Fluxos de Valor da GTAA/SRE, conforme mostrado a seguir:

Planilha 1 - Processo Administrativo – Fluxos de Valor

| Competências Essenciais |                                                                                                                                                                                                               |                               | Fluxos de Valor                               |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------|
| SRE e GGAF (*)          | Fiscalizar a prestação de serviços aéreos públicos. (**)                                                                                                                                                      | Processo Administrativo (***) | 1. Instauração<br>2. Autuação<br>3. Defesa    |
| GTAA/SRE                | Decidir, coordenar, praticar os atos necessários ao controle e funcionamento da primeira instância de julgamento de processos administrativos, a partir da lavratura de autos de infração(***)<br>Secretariar | Processo Administrativo       | 4. Instrução<br>5. Relatório<br>6. Julgamento |

(\*) inclui agentes da Autoridade de Aviação Civil

(\*\*) inclui SRE e GGAF

(\*\*\*) Portaria nº 1.609, de 09 de agosto de 2011

(\*\*\*\*) Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008

(\*\*\*\*) Instrução Normativa nº 08, de 06 de junho de 2008

(\*\*\*\*) Instrução Normativa nº 09, de 08 de julho de 2008

## C. ESTRUTURA ANALÍTICA DE PROCESSOS – EAP

Os seis fluxos de valor deram origem ao Diagrama da Estrutura Analítica de Processos– EAP (Árvore de processos), mostrado na figura 1, a seguir. Este diagrama apresenta os Fluxos de Valor com seus respectivos processos.

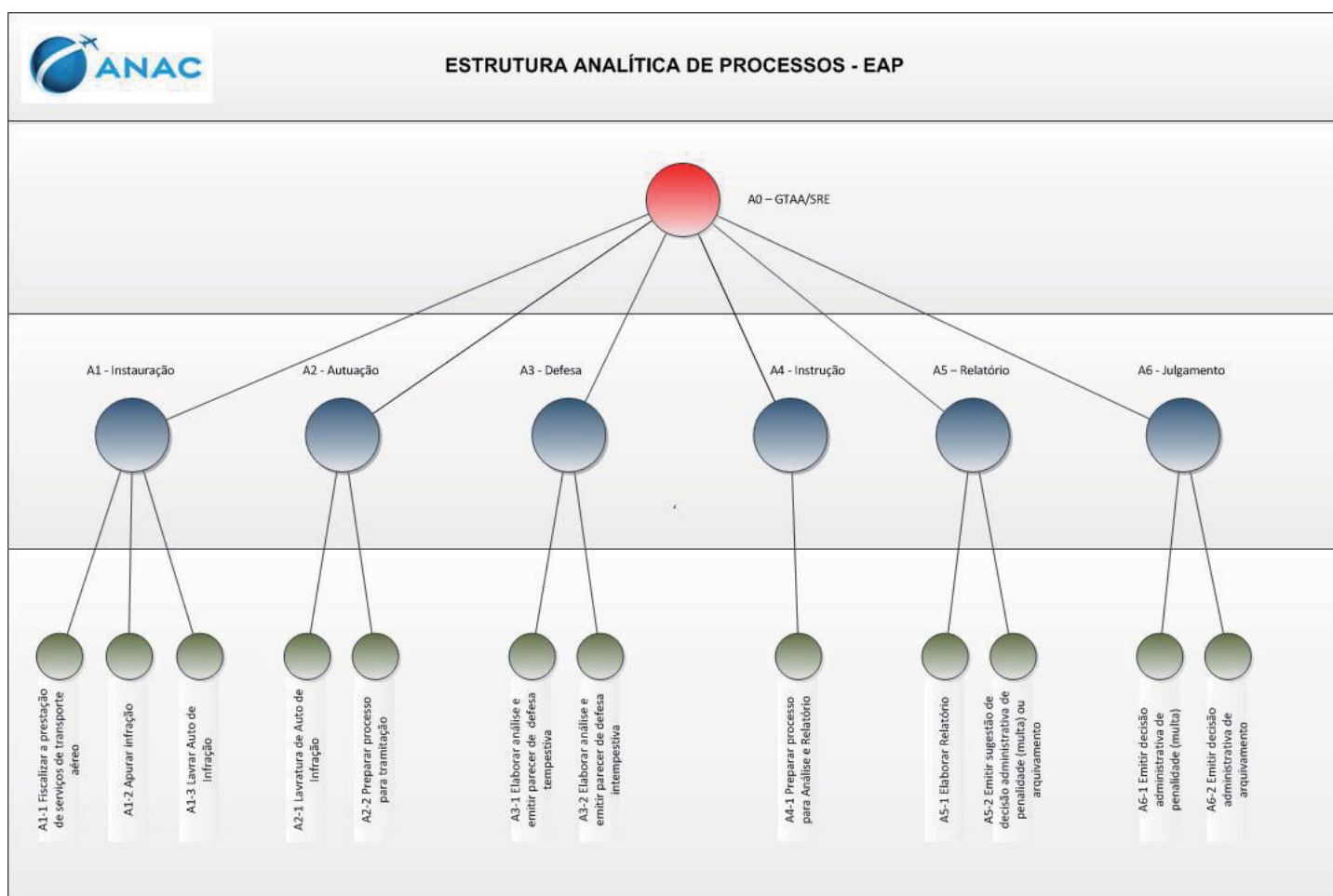


Fig. 1 - Estrutura Analítica de Processos - EAP

Cada processo mostrado acima foi dividido em subprocessos, conforme apresentado a seguir, e para cada um destes foi elaborado um Procedimento Operacional Padrão. A lista de subprocessos por processo e os procedimentos operacionais padrão fazem parte deste manual.



Planilha 2 - Visão Geral dos Processos e Subprocessos, a partir de 2007

| Competências Essenciais |                                                    | Fluxo de Valor                      | Processos                                    | Subprocessos                              |
|-------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|
| SRE e GGAF              | Fiscalizar a prestação de serviços aéreos públicos | 1.Instauração                       | 1.1. Instrumentos de constatação da infração | 1.1.1. Realizar Fiscalização in loco      |
|                         |                                                    |                                     |                                              | 1.1.2. Realizar Fiscalização Remota       |
|                         |                                                    |                                     |                                              | 1.1.3. Receber Reclamação de Usuário      |
|                         |                                                    |                                     |                                              | 1.1.4. Receber Denúncia                   |
|                         |                                                    | 1.2. Ciência ou indício de infração |                                              | 1.2.1. Apurar infração                    |
|                         |                                                    |                                     |                                              | 1.2.2. Elaborar Relatório de Fiscalização |
|                         |                                                    |                                     |                                              | 1.2.3. Lavrar Auto Infração               |

Planilha 3 - Visão Geral dos Processos e Subprocessos, a partir de 2007

| Competências Essenciais |                                                    | Fluxo de Valor | Processos                                | Subprocessos                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|----------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SRE e GGAF              | Fiscalizar a prestação de serviços aéreos públicos | 2.Autuação     | 2.1. Lavrar Auto de Infração             | 2.1.1. Lavratura de um Auto de Infração contra um prestador de serviços de transporte aéreo                                                                                                                                                  |
|                         |                                                    |                | 2.2. Preparar o processo para tramitação | 2.2.1. Receber o Auto de Infração e documentos complementares, que envolvam uma decisão administrativa                                                                                                                                       |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.2. Realizar check-list                                                                                                                                                                                                                   |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.3. Abrir pasta, arquivar os documentos: devendo numerá-los em ordem cronológica e rubricá-los no canto superior direito, carimbar o verso com carimbo "Em Branco"(caso houver verso da página em branco).                                |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.4. Cadastrar no SIGAD e gerar nº de protocolo                                                                                                                                                                                            |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.5. Gerar arquivo Digital do Relatório de Fiscalização e do Auto de Infração                                                                                                                                                              |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.6. Cadastrar SMI – gerar nº SRE ou GGAF                                                                                                                                                                                                  |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.7. Cadastrar no Banco de Dados as informações objeto do Auto de Infração                                                                                                                                                                 |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.8. Emitir Notificação de infração, encaminhar ao autuado com Relatório de Fiscalização e Auto de infração com AR                                                                                                                         |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.9. Publicar no DOU, caso o autuado(a) não receba a Notificação com AR                                                                                                                                                                    |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.10. Anexar ao processo, AR autenticada (escrever "confere com original" – contendo carimbo com data de autenticação e assinatura do servidor), ou pág. do Diário Oficial da União (DOU), e aguardar prazo de 20 dias para receber defesa |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.11. Manter a pasta em repositório enquanto aguarda AR e defesa – arquivo setorial                                                                                                                                                        |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.12. Receber AR e elaborar o Termo de Juntada e anexá-lo ao processo, física e eletronicamente                                                                                                                                            |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.13. Receber defesa, carimbar, numerar e anexar ao processo, física e eletronicamente                                                                                                                                                     |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.14. Comentar o recebimento da defesa e do AR no SIGAD                                                                                                                                                                                    |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.15. Emitir Termo de decurso de prazo e anexá-lo ao processo – caso não recebida a defesa.                                                                                                                                                |
|                         |                                                    |                |                                          | 2.2.16. Analisar a defesa, se houver, e encaminhar o processo para tramitar na gerência competente que realizará a Instrução Processual.                                                                                                     |

Planilha 4 - Visão Geral dos Processos e Subprocessos, a partir de 2007

| Competências Essenciais |                                                                                                                                                | Fluxo de Valor | Processos                | Subprocessos                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SRE e GGAF              | Decidir, coordenar, praticar os atos necessários ao controle e funcionamento da primeira instância de julgamento de processos; e - Secretariar | 3.Defesa       | 3.1. Defesa Tempestiva   | <b>3.1.1. Analisar Defesa</b>                                                                                                                                                              |
|                         |                                                                                                                                                |                |                          | 3.1.2. <b>Defesa aceita</b> - Cancelar infração e sugerir Arquivamento do Processo Administrativo                                                                                          |
|                         |                                                                                                                                                |                |                          | 3.1.3. Preencher os campos 1 (Relatório) e 2 (Razões de Decisão) no formulário Relatório                                                                                                   |
|                         |                                                                                                                                                |                |                          | 3.1.4. Emitir parecer em Relatório com Sugestão de Decisão Administrativa de Arquivamento do Processo                                                                                      |
|                         |                                                                                                                                                |                |                          | 3.1.5. <b>Defesa rejeitada</b> - aplicar penalidade (multa), ou arquivamento do processo administrativo                                                                                    |
|                         |                                                                                                                                                |                |                          | 3.1.6. Preencher os campos 1 (Relatório) e 2 (Razões da Decisão) no formulário Relatório                                                                                                   |
|                         |                                                                                                                                                |                |                          | 3.1.7. Emitir parecer em Relatório com Sugestão de Decisão Administrativa de penalidade (multa), ou arquivamento do processo                                                               |
|                         |                                                                                                                                                |                | 3.2. Defesa Intempestiva | <b>3.2.1. Analisar Defesa</b>                                                                                                                                                              |
|                         |                                                                                                                                                |                |                          | 3.2.2. <b>Defesa rejeitada</b> – desconsiderar os fatos alegados na Defesa Intempestiva, para efeitos de Decisão Administrativa, e sugerir penalidade (multa), ou arquivamento do processo |
|                         |                                                                                                                                                |                |                          | 3.2.3. Preencher os campos 1 (Relatório) e 2 (Razões da Decisão) no formulário Relatório                                                                                                   |
|                         |                                                                                                                                                |                |                          | 3.2.4. Emitir parecer em Relatório com Sugestão de Decisão Administrativa de penalidade (multa) ou arquivamento do processo                                                                |

Planilha 5 - Visão Geral dos Processos e Subprocessos, a partir de 2007

| Competências Essenciais |                                                                                                                                                | Fluxo de Valor | Processos                                                                   | Subprocessos                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GTAA/SRE                | Decidir, coordenar, praticar os atos necessários ao controle e funcionamento da primeira instância de julgamento de processos; e - Secretariar | 4.Instrução    | 4.1. Preparar os processos para análise, relatório e decisão administrativa | 4.1.1. Receber das gerências da SRE/GGAF processo autuado                                                                                                                                    |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.2. Realizar procedimentos – check-list: conferir a documentação e informações (nome da empresa, nº voo e data, nº do auto de infração, reclamante) e cadastrar no SIGAD e Banco de Dados |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.3. Separar os processos por Ementa                                                                                                                                                       |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.4. Elaborar despacho do gerente que ateste a relação dos documentos que compõem o processo quando do seu recebimento na gerência                                                         |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.5. Encaminhar ao gerente, para realizar pré-análise                                                                                                                                      |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.6. Receber do gerente processos pré-analisados                                                                                                                                           |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.7. Distribuir processos para analista via SIGAD, realizar análise e Relatório para posterior Decisão                                                                                     |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.8. Receber do Analista processos, via SIGAD, para averiguar e corrigir não conformidades, e tomar providências                                                                           |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.9. Receber devolução da distribuição dos processos analisados, com Relatório e Decisão administrativa, via SIGAD                                                                         |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.10. Encaminhar para o gerente os processos para prolação da decisão administrativa de arquivamento ou multa                                                                              |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.11. Receber do gerente os processos com decisão administrativa                                                                                                                           |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.12. Cadastrar decisão e demais informações nos sistemas Banco de Dados, SIGAD, SIGEC                                                                                                     |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                                             | 4.1.13. Tramitar os processos de acordo com a decisão administrativa de primeira instância: de diligência, convalidação, multa ou arquivamento                                               |

Planilha 6 - Visão Geral dos Processos e Subprocessos, a partir de 2007

| Competências Essenciais |                                                                                                                                                | Fluxo de Valor | Processos                                 | Subprocessos                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GTAA/SRE                | Decidir, coordenar, praticar os atos necessários ao controle e funcionamento da primeira instância de julgamento de processos; e - Secretariar | 5.Relatório    | 5.1. Preparar para Decisão Administrativa | 5.1.1. Analisar o processo                                                                                                                                                                                                 |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                           | 5.1.2. Elaborar Relatório – acessar a intranet, clicar em Formulários, selecionar o formulário “Decisão”(em primeira instância), e preencher os campos: campo 1 – Relatório; campo 2 – Razões da Decisão; campo 3 -Decisão |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                           | 5.1.3. Emitir solicitação de Diligência; ou                                                                                                                                                                                |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                           | 5.1.4. Emitir solicitação de Convalidação; ou                                                                                                                                                                              |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                           | 5.1.5. Emitir Relatório com Decisão administrativa penalidade (multa); ou                                                                                                                                                  |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                           | 5.1.6. Emitir Relatório com Decisão administrativa de arquivamento                                                                                                                                                         |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                           | 5.1.7. Realizar Devolução de Distribuição dos processos analisados, via SIGAD                                                                                                                                              |

Planilha 7 - Visão Geral dos Processos e Subprocessos, a partir de 2007

| Competências Essenciais |                                                                                                                                                | Fluxo de Valor | Processos                                       | Subprocessos                                                                          |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| GTAA/SRE                | Decidir, coordenar, praticar os atos necessários ao controle e funcionamento da primeira instância de julgamento de processos; e - Secretariar | 6.Julgamento   | 6.1.Decisão administrativa de penalidade(multa) | 6.1.1. Receber processos com Sugestão de Decisão Administrativa de penalidade (Multa) |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                 | 6.1.2. Emitir Decisão Administrativa de penalidade (multa)                            |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                 | 6.1.3. Devolver os processos com Decisão Administrativa de penalidade (multa)         |
|                         |                                                                                                                                                |                | 6.2.Decisão administrativa de arquivamento      | 6.2.1. Receber processos com Sugestão de Decisão Administrativa de arquivamento       |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                 | 6.2.2. Emitir Decisão administrativa de arquivamento                                  |
|                         |                                                                                                                                                |                |                                                 | 6.2.3. Devolver os processos com Decisão Administrativa de arquivamento               |

## D. FLUXOS SIMPLIFICADOS

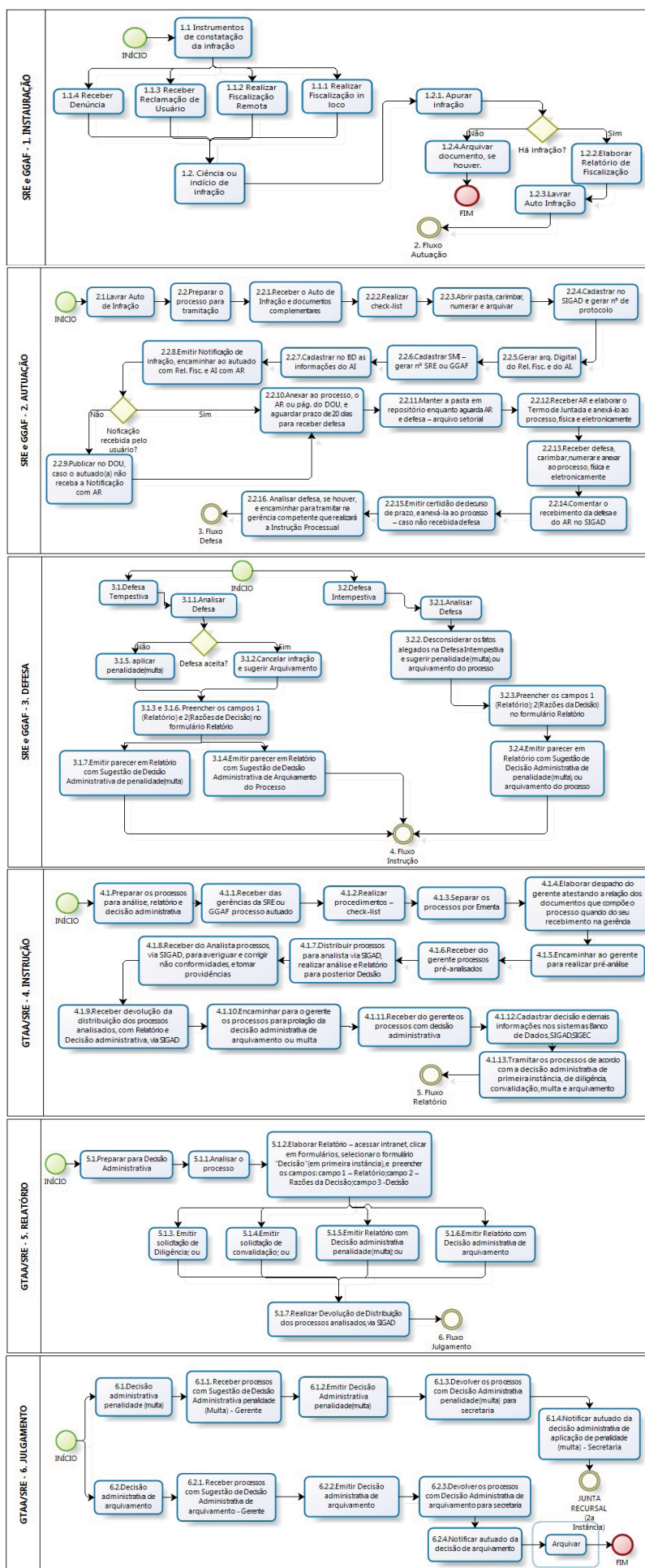
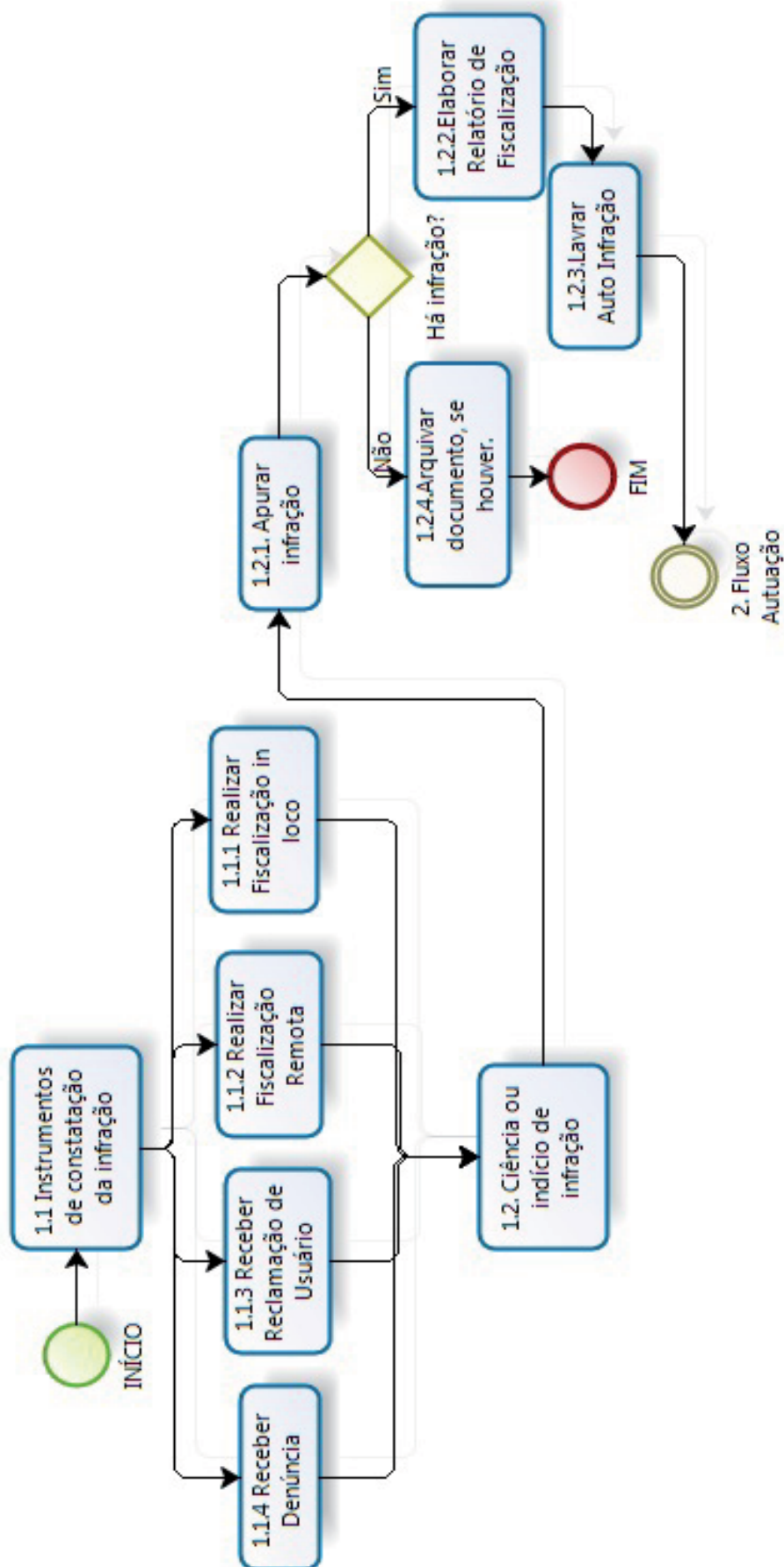
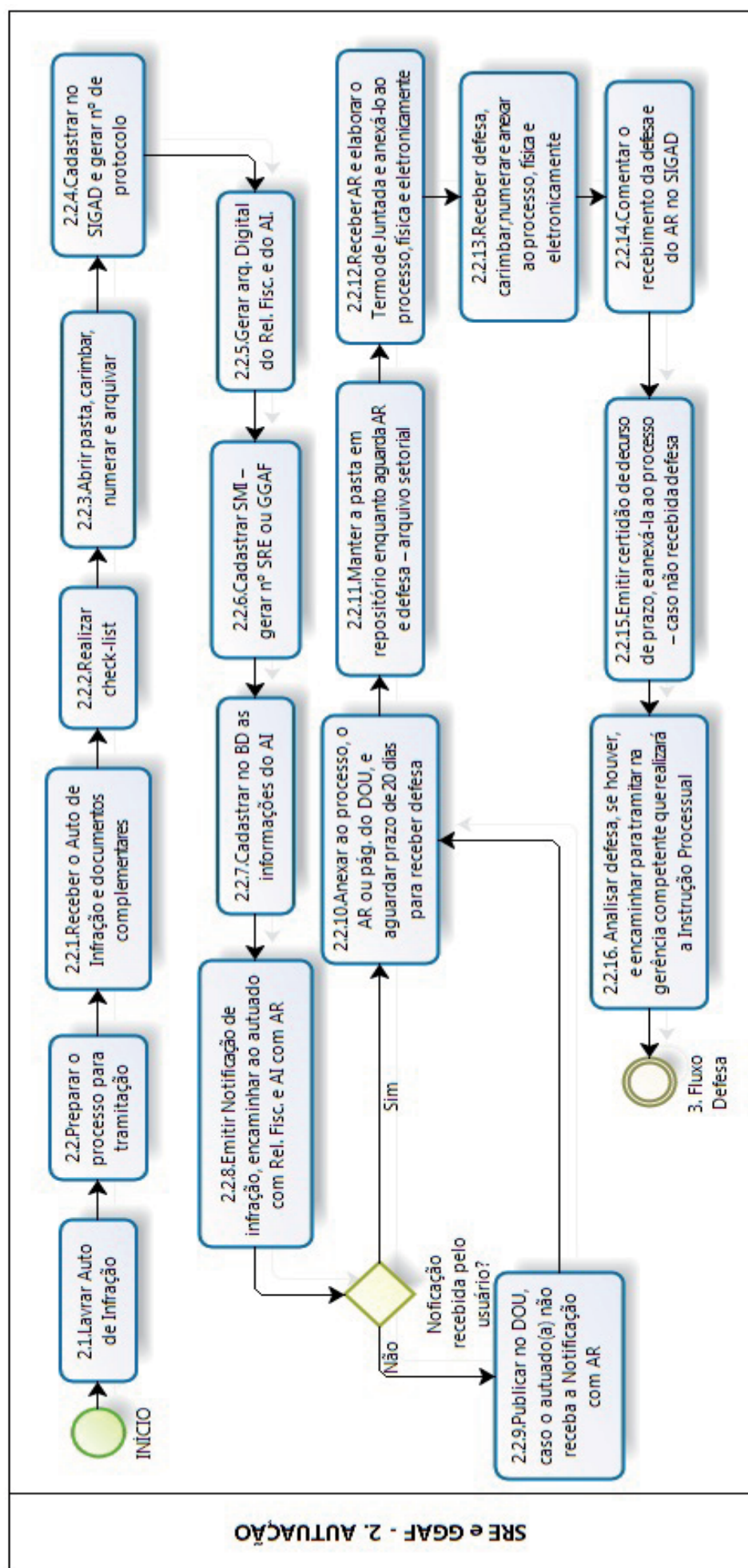
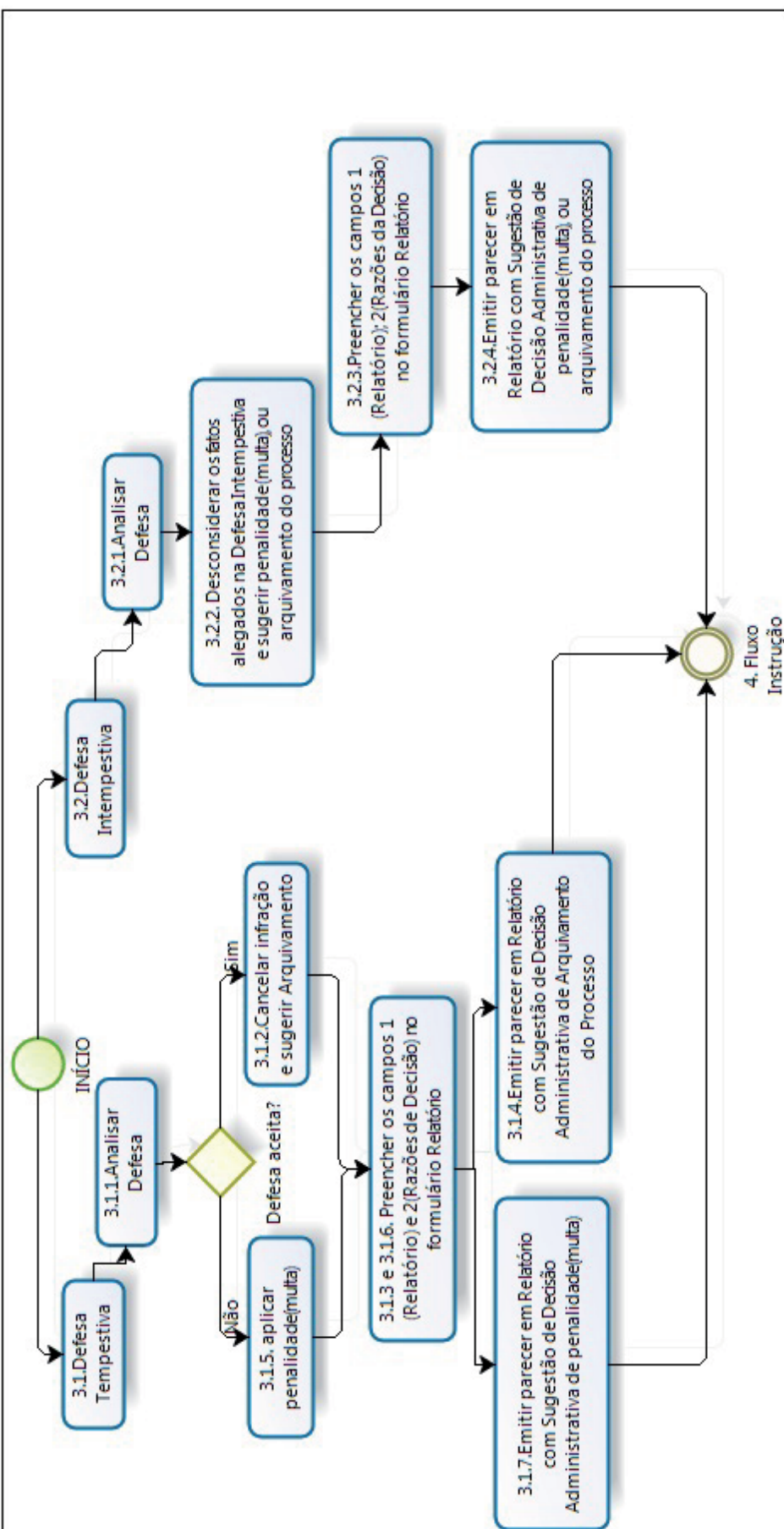


Fig. 2 - Fluxo Simplificado

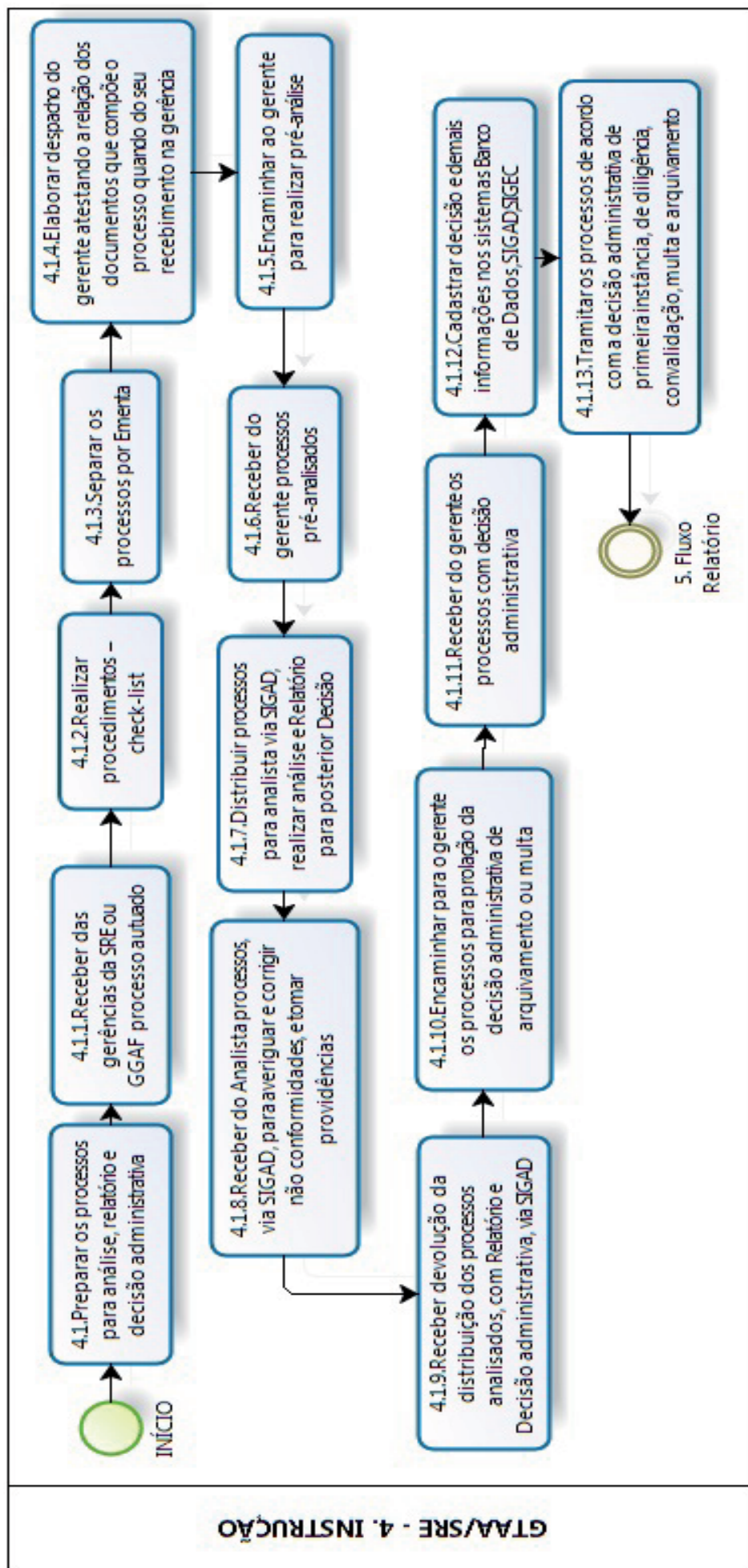


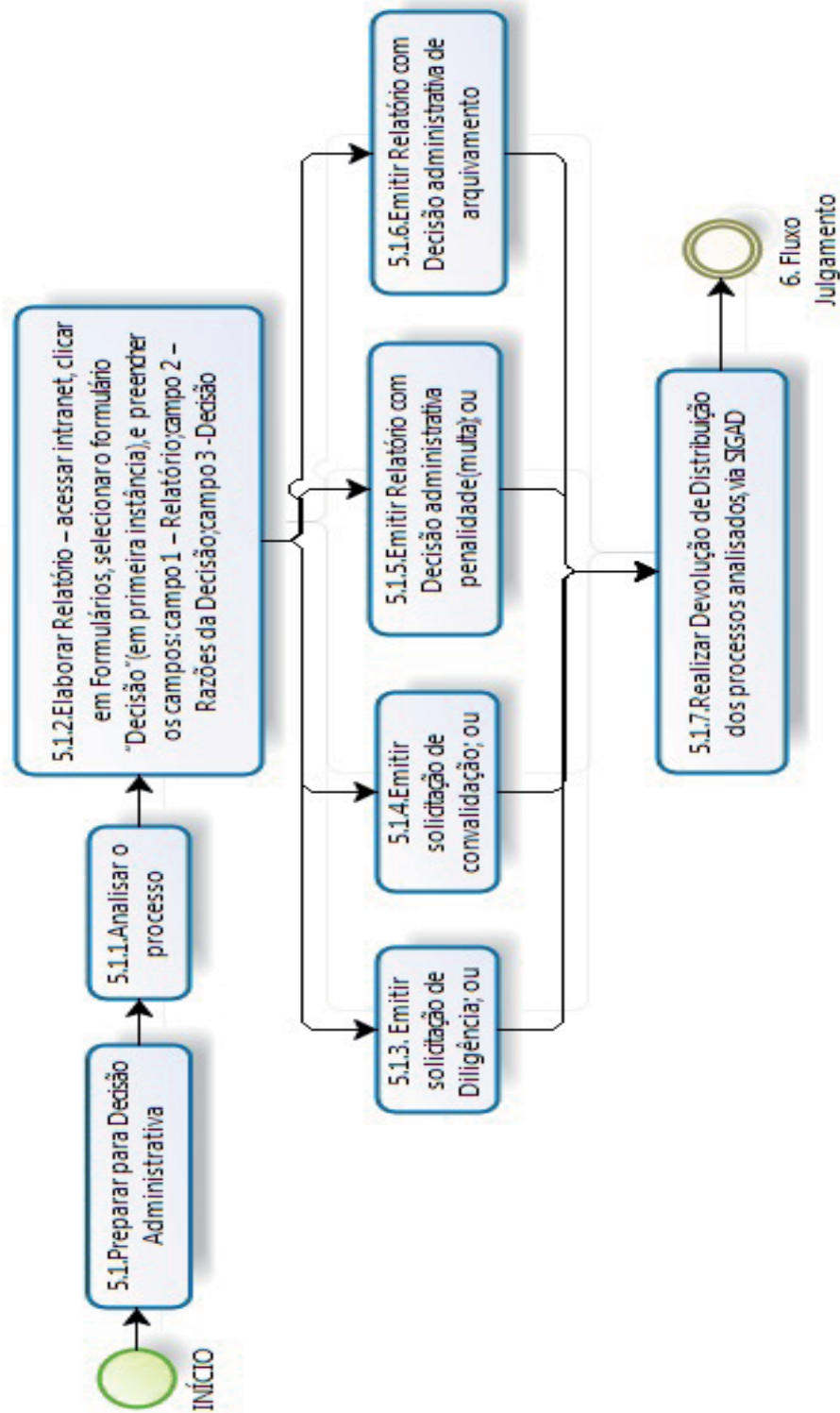


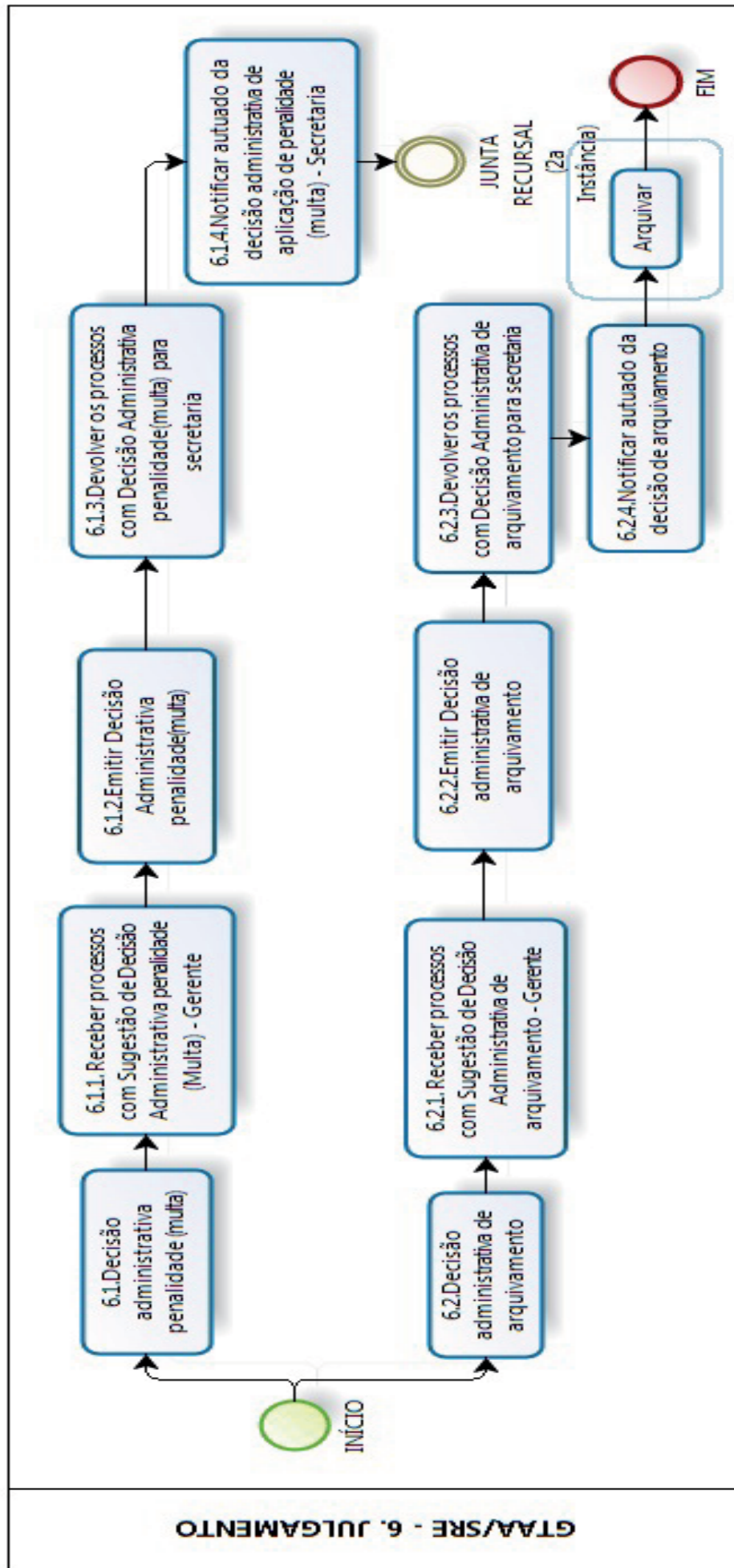












## **E. SISTEMAS DE GESTÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS**

### **1.Sistema de Gestão Arquivístico de Documentos da ANAC - SIGAD**

Permite realizar as atividades de gestão dos processos e documentos produzidos e recebidos, cadastramento, controle, e rastreamento.

Cadastrar os processos administrativos e gerar informações às consultas acerca de movimentações dos processos, para conferência com as informações do Banco de dados.

#### **1.1.Primeira etapa – Autuação: cadastrar**

- cadastrar SIGAD: nome autuado, nº voo e data, nº auto de infração e reclamante;
- emitir/encaminhar Notificação de Infração com AR;
- receber defesa;
- tramitar via SIGAD para a gerência competente.

#### **1.2.Segunda etapa – Instrução**

- cadastrar informações para iniciar o trâmite dos processos;
- distribuir ao analista;
- receber do analista devolução da distribuição, dos processos analisados com Relatório, via SIGAD.

#### **1.3.Terceira etapa - Decisão de Multa**

- Inserir o nº/registro gerado pelo SIGEC de 9 dígitos;
- Anexar 2ª via da Notificação da Decisão de Multa;
- Atualizar o nº de páginas do processo; e
- Tramitar para a Junta Recursal o processo multado.

#### **1.4. Quarta etapa - Decisão de Arquivamento**

- Arquivar o processo eletronicamente, via SIGAD;
- Arquivar o processo no arquivo setorial - físico, por 6 meses; e
- Tramitar o processo, física e eletronicamente, para o arquivo central da ANAC.

### **2.Sistema de Multas e Infrações – SMI**

Permite realizar o controle do processo de apuração da infração desde a sua instauração com a lavratura do auto de infração, até a decisão administrativa em primeira instância.

Realizar arquivamento, aplicação da sanção de multa e lançamento do respectivo crédito no SIGEC, bem como gerar relatórios gerenciais.

Gerar nº de registro GTAA/SRE, e atualizar as informações do processo no SMI após o processo ter sido autuado no SIGAD.

2.1.Primeira etapa – Autuação: Cadastrar

- nome do prestador de serviços de transporte aéreo;
- nº voo e data;
- nº Auto de Infração; e
- incluir nº de registro do SIGAD.

2.2.Segunda etapa – Instrução

- distribuir os processos ao analista;
- realizar Relatório e Decisão administrativa.

2.3.Terceira etapa – Decisão Administrativa de Recapitulação ou Diligência

- incluir informação de Decisão administrativa de **Convalidação** ou **Diligência**.

2.4.Quarta etapa – Decisão Administrativa de penalidade (multa)

- incluir informação de Decisão Administrativa de penalidade (Multa)
- incluir nº de registro da multa;
- data da multa; e
- incluir “Junta Recursal (JR)” no campo localização.

2.5.Quinta etapa – Decisão Administrativa de Arquivamento

- incluir informação da Decisão Administrativa de Arquivamento.

### 3.Sistema de Banco Dados

Permite gerenciar o trâmite do processo a partir das informações referentes às etapas de Instrução, Relatório, e Julgamento em primeira Instância (Decisão Administrativa de multa ou arquivamento).

3.1.Primeira etapa – Instrução: cadastrar

- nome do prestador de serviços de transporte aéreo;
- nº e data do voo;
- nº de registro no SIGAD;
- nº de registro no SMI;
- nº Auto de Infração;
- data da distribuição.

3.2.Segunda etapa – Registrar demais informações e Decisão Administrativa

- registrar todas as informações do Processo Administrativo, a partir da Instrução, Relatório, Julgamento, bem como da Decisão administrativa de penalidade (multa) ou Arquivamento.

### 4.Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGEC

Registrar informações e emitir documentos necessários à gestão dos créditos de qualquer natureza, lançados pela ANAC em desfavor de terceiros; e



Registrar a inscrição dos devedores da ANAC, no CADIN e na Dívida Ativa, bem como demonstrar a situação de entidades quanto à adimplência de pagamentos devidos à ANAC.

#### 4.1.Primeira etapa

- lançar multa no SIGEC;

#### 4.2.Segunda etapa

- emitir notificação de penalidade (multa)

### 5.Sistema Integrado de Informações da Aviação Civil – SINTAC

Desenvolver as atividades de análise, elaboração de relatórios, e decisão administrativa, via interface com SMI, bem como os serviços sobre:

- Consulta jurídica;
- Aeronave;
- SDR SINTAC;
- Consulta VRA;
- Habilitação;
- SACI.

### 6.Ementário

O ementário é a reunião da legislação afeita a uma determinada matéria, de modo a poder ser feita uma rápida consulta objetivando o enquadramento preciso de uma conduta diversa da estabelecida em norma.

Informações para lavratura do Auto de Infração:

No Ementário, **cada ementa** corresponde a uma situação fática de infração a dispositivos constantes da legislação aeronáutica.

Para cada ementa, deverá ser lavrado um Auto de Infração, não sendo permitida mais de uma ementa em um mesmo auto, ainda que se refira a dispositivo legal idêntico.

O Inspetor de Aviação Civil (INSPAC) transcreverá no Auto a ementa correspondente à infração constatada e lançará, obrigatoriamente, o Código respectivo (procedimento realizado automaticamente pelo sistema).

Na lavratura do Auto de Infração, além da transcrição da ementa, o autuante deverá registrar todos os fatos, atos, circunstâncias ou documentos necessários à comprovação e/ou esclarecimentos da infração.

Na constatação de infração não prevista no ementário, o INSPAC deverá solicitar à pessoa responsável em sua respectiva Gerência a codificação da mesma.

## ANÁLISE, RELATÓRIO E DECISÃO ADMINISTRATIVA

O Processo Administrativo tem como finalidade apurar as infrações e a aplicação de sanções aos dispositivos legais e disciplinadores da atividade de Transporte Aéreo Público Regular, mais especificamente na prestação de Serviços Aéreos em Aviação Civil no âmbito da GTAA/SRE/ANAC.

As etapas do Processo Administrativo seguem dispostas abaixo nesta ordem: **Instauração, Autuação, Defesa, Instrução, Relatório e Julgamento**, conforme prevê a Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008.

### A. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO – POP`s

#### 1. PROCESSO I – INSTAURAÇÃO

É a etapa em que o procedimento administrativo é iniciado de ofício pelo agente público competente ou mediante provocação de qualquer interessado. Sendo por provocação do interessado, o pedido deverá conter, salvo na admissibilidade de proposição verbal, diversos dados, imprescindíveis à formação do processo. Havendo alguma falha na proposição da abertura do processo, é dever da administração pública orientar o interessado, visando o seu suprimento.

Assim, a Instauração do Processo Administrativo na ANAC, é iniciada a partir do momento em que for constatada a infração pelo agente da autoridade de Aviação Civil, e lavrado o respectivo Auto de Infração pela prática de infração à Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer, legislação complementar e demais normas de competência da autoridade de aviação civil, sendo obrigatório o atendimento dos requisitos essenciais de validade previstos no art. 8º da Resolução 25, de 25 de abril de 2008.

O Auto de Infração descreverá objetivamente a infração praticada por pessoa física ou jurídica, em formulário próprio, conforme modelo definido em regulamento, na Instrução Normativa nº 08, de 06 de junho de 2008, anexo IV.

Procedimentos para Lavratura do Auto de Infração - AI:

##### 1.1. Instrumentos para Constatação da Infração - Instauração:

- 1.1.1. Fiscalização in loco
- 1.1.2. Fiscalização Remota
- 1.1.3. Reclamação de Usuários de Transporte Aéreo
- 1.1.4. Denúncia

##### 1.2. Ciência ou Indícios de Infração:

- 1.2.1. Apurar a Infração
  - 1.2.1.1. Realizar Diligências

1.2.2. Elaborar Relatório de Fiscalização

1.2.3. Lavrar Auto de Infração – AI

**Detalhamento da Reclamação de Usuários de Transporte aéreo:**

- **Manifestação do usuário/Reclamação de passageiro** - é a descrição do fato cometido pelo prestador de serviços de transporte aéreo ao usuário, realizada por meio eletrônico (sistema Focus, disponível na página da ANAC na Internet), anexo II.

**Detalhamento do Relatório de Fiscalização:**

É o relatório elaborado pelo INSPAC da ANAC que antecede o auto de infração, e narra os fatos que geraram a infração no qual deve constar o respectivo enquadramento legal. O modelo de formulário é o disposto na Resolução nº 08, de 06 de junho de 2008, anexo III.

Instruído com documentos necessários à comprovação da prática da infração, juntando-se, sempre que possível: bilhete de passagem, cartão de embarque, no caso de passageiro, planos de voo, fotografias, filmagens, laudos técnicos FIAM (Ficha de Inspeção Anual de Manutenção) e quaisquer outros documentos que considerar pertinentes.

## 2.PROCESSO II – AUTUAÇÃO

A autuação do prestador de serviços de transporte aéreo ocorre no momento em que é lavrado o auto de infração, na etapa – fluxo de valor: **1.Instauração** – planilha 02.

Ato pelo qual o documento, auto de infração ou conjunto de documentos, ao ser recebido no protocolo, devidamente registrado, transforma-se em processo administrativo, recebendo numeração única e capa padronizada.

2.1.Lavrar um auto contra um prestador de serviços de transporte aéreo (pessoa física ou jurídica), anexo IV.

2.2.Preparar o processo para tramitação:

Receber o Auto de Infração juntamente com os documentos pertinentes que envolva uma decisão administrativa, e prepará-lo para a tramitação interna.

Assim, o autuado será notificado, e encaminhará sua defesa para apreciação na etapa de Análise, para elaboração do Relatório e Decisão Administrativa.

2.2.1.Receber o Auto de Infração que envolva a Decisão Administrativa: Reclamação de Usuários de Transporte Aéreo ou Relatório de Fiscalização, e documentos complementares: bilhete de passagem, cartão de embarque, planos de voos, fotografias, filmagens, laudos técnicos FIAM (Ficha de Inspeção Anual de Manutenção), e quaisquer outros documentos que sejam pertinentes.



2.2.2.Realizar Check-list – das informações e documentos comprobatórios, anexo VI;

2.2.3.Abrir pasta e arquivar os documentos, numerá-los em ordem cronológica e rubricar todos os documentos no canto superior direito, carimbar o verso com carimbo “Em Branco” (caso haja verso da página em branco), anexo VI;

2.2.4.Cadastrar no SIGAD o original do Auto de Infração e do Relatório de Fiscalização, gerando nº de protocolo;

2.2.5.Gerar arquivo digital do Relatório de Fiscalização e do Auto de Infração no SIGAD;

2.2.6.Cadastrar SMI - gerar nº SRE ou GGAF;

2.2.7.Cadastrar no Banco de Dados as informações objeto do AI;

2.2.8.Emitir Notificação de Infração: encaminhar original do Auto de Infração e do Relatório de Fiscalização, ao autuado, anexos III e IV;

2.2.9.Publicar no DOU, caso o autuado(a) não receba a Notificação com AR;

2.2.10.Anexar ao processo **AR autenticada (escrever confere com o original – contendo carimbo com data de autenticação e assinatura do servidor)** ou página do Diário Oficial da União (**DOU**), e aguardar o **prazo de 20 dias** para receber defesa.

2.2.11.Manter a pasta em repositório enquanto aguarda AR e defesa – Arquivo setorial;

2.2.12.Receber AR e elaborar o Termo de Juntada e anexá-lo ao processo, física e eletronicamente;

2.2.13.Receber defesa, carimbar, numerar e anexar ao processo, física e eletronicamente;

2.2.14.Comentar o Recebimento da Defesa e do AR no SIGAD:

a)“Ciência da empresa aérea sobre o Auto de Infração - AR com data de DD/MM/AAAA”

b)“Resposta do autuado ao Auto de Infração nº xxxxxxxxxxxx.xxxx.xx: Recebida na ANAC em DD/MM/AAAA (xxxxxxxxxxx.xxxx.xx)”;

2.2.15. Emitir Termo de decurso de prazo e anexar ao processo – caso não recebida defesa, Anexo V;

2.2.16. Analisar a defesa, se houver, e encaminhar o processo para tramitar na gerência competente para realizar a Instrução Processual.

### 3. PROCESSO III – DEFESA

O prestador de serviços de transporte aéreo, por meio do instrumento de defesa, faz jus ao seu direito de ampla defesa e contraditório ao auto de infração registrado pelo agente de fiscalização. Assim, pode apresentar os fatos que considerar úteis para desmontar aquilo que o agente registrou. Os fatos devem ser apresentados e provados. A defesa pode ocorrer de forma Tempestiva ou Intempestiva.

#### 3.1. Defesa Tempestiva

A Defesa será considerada Tempestiva quando o prestador de serviços aéreos manifestar-se dentro do prazo de 20 dias:

3.1.1. Analisar a Defesa;

3.1.2. **Defesa aceita** - cancelar infração e sugerir Arquivamento do Processo Administrativo;

3.1.3. Preencher os campos 1 (Relatório) e 2 (Razões da Decisão) no formulário Relatório;

3.1.4. Emitir parecer em Relatório com Sugestão de Arquivamento do Processo Administrativo.

3.1.5. **Defesa rejeitada** – aplicar penalidade (multa) ou arquivamento do Processo administrativo, conforme tabela constante da Resolução 25, de 25 de abril de 2008;

3.1.6. Preencher os campos 1 (Relatório) e 2 (Razões da Decisão) no formulário Relatório;

3.1.7. Emitir parecer em Relatório com Sugestão de Decisão Administrativa de penalidade (multa) ou arquivamento do processo.

#### 3.2. Defesa Intempestiva

A Defesa será considerada Intempestiva quando o prestador de serviços de transporte aéreo não se manifestar no prazo de 20 dias, decurso de prazo, anexo V:

3.2.1. Analisar a Defesa;

3.2.2. **Defesa rejeitada** - desconsiderar os fatos alegados na Defesa Intempestiva, para efeitos de Decisão Administrativa, e sugerir penalidade (multa) ou arquivamento do processo.

3.2.3. Preencher os campos 1 (Relatório); 2 (Razões da Decisão) no formulário Relatório;

3.2.4. Emitir parecer em Relatório com Sugestão de Decisão Administrativa de penalidade (multa) ou arquivamento do processo.

#### 4. PROCESSO IV – INSTRUÇÃO

É a etapa do processo administrativo em que é realizada a elucidação dos fatos narrados na peça inaugural (auto de infração).

##### 4.1. Preparar e tramitar os processos, para Análise, emissão de Relatório e Decisão Administrativa – GTAA:

4.1.1. Receber das Gerências da SRE ou GGAF o processo autuado;

4.1.2. Realizar procedimentos - Check-list: conferir a documentação e informações (nome da empresa, nº do voo e data, nº do auto de infração, reclamante), Cadastrar no SIGAD e Banco de Dados, anexo VI;

4.1.3. Separar os processos por Ementa;

4.1.4. Elaborar despacho do Gerente atestando a relação dos documentos que compõem o processo quando do seu recebimento na gerência;

4.1.5. Encaminhar ao gerente para realizar pré-análise;

4.1.6. Receber do Gerente processos pré-analisados;

4.1.7. Distribuir os processos para o analista via SIGAD: realizar análise e Relatório para posterior Decisão Administrativa em primeira instância;

4.1.8. Receber do Analista, via SIGAD, processos para averiguar e corrigir não conformidades, para providências (saneamento);

4.1.9. Receber devolução da distribuição, dos processos analisados, com Relatório e Decisão Administrativa, via SIGAD;

4.1.10. Encaminhar para o Gerente, os processos analisados para prolação de decisão administrativa em primeira instância, de arquivamento ou multa;

4.1.11.Receber do gerente os processos com decisão administrativa assinada;

4.1.12.Cadastrar decisão e demais informações nos sistemas Banco de Dados,SIGAD,SIGEC.

4.1.13.Tramitar os processos de acordo com a decisão administrativa em primeira instância, que pode determinar:

4.1.13.1.**Diligência:** os processos devem ser encaminhados para outra Gerência, solicitando informação;

4.1.13.2. **Convalidação** do Auto de Infração: os processos devem permanecer na Secretaria para elaborar Ofício de Convalidação ao autuado;

4.1.13.3.**Multa:** os processos devem ser encaminhados para a Junta Recursal após a Decisão Administrativa de multa em primeira instância, e realizados os procedimentos de Notificação com AR de multa ao autuado;

4.1.13.4.**Arquivamento:** os processos devem permanecer na secretaria para a realização dos procedimentos de arquivamento.

4.2. Distribuição dos processos ao Analista – para realizar Análise, emissão de Relatório, e Decisão Administrativa, via SIGAD:  
Procedimentos pela Secretaria:

4.2.1.Abrir tela SIGAD e inserir login e senha;

4.2.2.No Menu principal, clicar na opção <Processos> e em seguida clicar na lista de procedimentos <Distribuir>;

4.2.3.Digitar no campo <Nº Processo>, número de 16 dígitos (xxxx.xxxxxx/xxxx-xx);

4.2.4.Clicar no campo <Pesquisar>, abrir tela que contém os dados do processo, Nº SIGAD (onde são cadastrados todos os processos –repositório);

4.2.5.Clicar no campo em que constam os nomes dos servidores e marcar na lista o servidor para o qual o processo será distribuído;

4.2.6.Clicar no campo <Motivo> da distribuição e selecionar o item que identifica a distribuição;

4.2.7. Anotar no campo <Providência> o motivo do encaminhamento: ex: “processo encaminhado para análise em primeira instância, lavratura de auto”;

4.2.8. Clicar no campo **<Distribuir>**, para que o sistema confirme o envio do processo para o servidor indicado;

#### 4.3. Receber distribuição - analista

##### 4.3.1. Aceite do Analista:

- acessar o SIGAD - abrir a tela **<Menu/Processos/Receber distribuição>**, e em seguida visualizar a lista de processos a receber, selecionar os processos a serem recebidos, e clicar em **<Receber distribuição>**.

### 5. PROCESSO V – RELATÓRIO

É a narração de toda a apuração da instrução. Deve fazer menção a todo o apurado, depoimentos, perícias, diligências e documentos constantes dos autos, com recomendação/sugestão da decisão a ser proferida pela autoridade competente. Constitui-se em uma peça meramente de opinião e de informação, não vinculativa.

#### 5.1. Preparar Relatório para Decisão Administrativa:

##### Analista:

##### 5.1.1. Analisar processo administrativo e elaborar Relatório:

5.1.2. Acessar a Intranet, inserir login e senha, clicar em **<Formulários>**, selecionar o formulário “Decisão” (em primeira instância), e preencher os campos: campo 1 – Relatório; campo 2 – Razões da Decisão; campo 3 - Decisão:

5.1.2.1. **Campo 1 – Relatório:** inclui Introdução, Descrição da infração, Relatório de fiscalização, Defesa do interessado, Convalidação do auto de infração;

5.1.2.2. **Campo 2 – Razões da Decisão:** Tempestividade, Fundamentação jurídica, Defesa do autuado e Conclusão;

5.1.2.3. **Campo 3 – Decisão:** inclui a Decisão administrativa, ou seja o Julgamento em primeira instância;

5.1.3. Emitir solicitação de Diligência; ou

5.1.4. Emitir solicitação de Convalidação; ou

5.1.5. Emitir Relatório com Sugestão de Decisão Administrativa de multa; ou

5.1.6. Emitir Relatório com Decisão Administrativa de Arquivamento; e

5.1.7. Realizar Devolução da Distribuição dos processos analisados, via SIGAD.

### 5.2.Devolução da Distribuição pelo Analista,via SIGAD:

5.2.1.**Analista** - Acessar a tela do SIGAD, inserir login e senha, abrir opção **<Devolução>** no Menu principal, clicar na opção **<Processos>** e em seguida clicar na lista de procedimentos **<Distribuir>**, selecionar na lista o nome do servidor da secretaria que receberá o processo (ou seja, o mesmo que o encaminhou anteriormente para análise).

5.2.2.**Analista** - informar no campo <Motivo>: “Devolver à Secretaria” - anotar no campo <Providência> exemplo: “Devolução de processos com decisão administrativa de diligência, convalidação, multa ou arquivamento” e clicar na opção <Distribuir>. Assim, o processo estará devolvido.

### 5.2.3.Receber Devolução da Distribuição

**Secretaria** – receber os processos do analista via SIGAD: abrir a tela **<Menu/ Processos/Receber/Distribuição>**, visualizar **<Lista de processos a receber>**, selecionar os processos a serem recebidos e clicar em **<Receber distribuição>** - processos com **Decisão de diligência, recapitulação, arquivamento ou multa.**

### 5.3. Relatório com Decisão de diligência

Analisar o processo, elaborar Relatório e emitir despacho com decisão de diligência:

5.3.1.Analista - elaborar despacho para a gerência competente da SRE ou GGAF, e anexar ao processo;

5.3.2.Analista – realizar a Devolução da Distribuição do processo via SIGAD para a secretaria;

5.3.3.Secretaria - receber via SIGAD, e realizar os procedimentos de registro de informações no Sistema Banco de Dados, da Devolução de Distribuição, e encaminhar o despacho para o Gerente assinar;

5.3.4.Secretaria – receber despacho assinado e encaminhar o processo, com despacho anexo, para a gerência competente, tramitado via SIGAD;

5.3.5.Secretaria – receber documento, anexado ao processo, contendo informação ou parecer da gerência demandada e emitir despacho de nova análise ou arquivamento via SIGAD;

5.3.6. Secretaria – receber o processo e distribuir via SIGAD para o Analista, para que realize nova análise, se for o caso.

#### 5.4. Relatório com Decisão de Convalidação do Auto de Infração

5.4.1. Analista – sugerir a Convalidação do Auto de Infração;

5.4.2. Analista – elaborar ofício que requer a Convalidação, assinar e anexar ao processo, anexo VIII;

5.4.3. Analista - realizar a Devolução de distribuição do processo para a Secretaria via SIGAD;

5.4.4. Secretaria – elaborar ofício de Convalidação e encaminhar para o gerente assinar;

5.4.5. Secretaria – receber ofício assinado pelo gerente e encaminhar Notificação com AR para o autuado, informando da Decisão de Convalidação do Auto de Infração;

5.4.6. Secretaria - receber devolução de AR e realizar juntada aos autos do processo;

5.4.7. Secretaria - receber Defesa do autuado e realizar juntada aos autos do processo;

5.4.8. Secretaria - registrar no SIGAD o seguinte comentário: **<Processo Convalidado>**;

5.4.9. Secretaria - distribuir ao Analista o processo recapitulado;

5.4.10. Analista – emitir **Decisão de multa ou arquivamento** e devolver o processo analisado à Secretaria, via SIGAD.

### 6. PROCESSO VI – JULGAMENTO

#### 6.1. Decisão Administrativa Penalidade (Multa)

O Julgamento é a Decisão Administrativa em primeira instância ou segunda instância, que determina a aplicação de penalidade (multa) ou o arquivamento do processo.

A Decisão Administrativa e a Notificação de Decisão devem conter o valor da pena pecuniária, de acordo com a tabela de infrações, e considerando as circunstâncias atenuantes e agravantes (Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008).

Da Decisão proferida em primeira instância caberá **Recurso** à Junta Recursal, segunda instância, no prazo de 10 dias, contados da data em que o prestador de serviços de transporte aéreo tenha recebido a **Intimação**, via **Notificação da Decisão** (arts. 15, 23, 24, 25, 26 e 27 da Instrução Normativa nº 08 de 06 de junho de 2008).

Os processos administrativos de que resultem sanções poderão ser revistos pela Diretoria, a qualquer tempo, quando surgirem fatos novos ou circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a inadequação da sanção aplicada, não podendo resultar agravamento da sanção anteriormente imposta (Revisão).

#### A - Pagamento de Multa no início da etapa de Instrução Processual

Pode ocorrer nesta etapa, mesmo que preliminar, na apresentação da defesa, a manifestação favorável ao pagamento da multa pelo prestador de serviços de transporte aéreo, com redução de 50%, conforme Resolução nº 08, de 06 de junho de 2008.

Após **Notificação do AI** e apresentação da defesa do autuado, realizar procedimentos constantes do item **6.1.4** deste manual – **3. Terceira etapa** – Impressão das notificações de Decisão administrativa penalidade de multa (comunicados de multa), acrescido de demais procedimentos pertinentes, da seguinte forma:

**1.Secretaria** - Enviar ao autuado Notificação do AI com AR;

**2.Secretaria** - Receber do autuado devolução do AR;

**3.Secretaria** - Receber do autuado Defesa reconhecendo a infração e respectiva multa, e solicitação de pagamento com redução de 50% do valor da multa;

**4.Secretaria** - Juntar defesa ao processo e realizar os procedimentos de distribuição ao analista;

**5.Analista** - Receber distribuição e emitir parecer com Sugestão de Decisão Administrativa de redução de multa de 50% e devolver para a Secretaria, via SIGAD;

**6.Secretaria** - Receber o processo via SIGAD, e encaminhar para Gerente emitir a Decisão Administrativa de redução de 50% do valor da multa; e

**7.Secretaria** - Receber do Gerente processo com Decisão de multa e realizar os procedimentos nos sistemas para emissão da notificação da multa;

**8.Secretaria** - Cadastrar no SIGEC, SMI, Banco de Dados, SIGAD;

**9.Secretaria** - Desenvolver etapas 1 e 2 no SIGEC;

**10.Secretaria** – Encaminhar ao autuado a Notificação de multa(Guia GRU com prazo de 45 dias para pagamento a partir da data de emissão);



**11.Secretaria** – Confirmar no sistema o pagamento da GRU e, caso realizado o pagamento, arquivar o processo;

**12.Secretaria** – Caso o pagamento da GRU não seja efetivado, o processo administrativo volta ao seu trâmite de Instrução processual original para análise e emissão de Relatório e Decisão Administrativa de primeira instância, conforme segue abaixo.

**B - Pagamento de multa mediante Decisão Administrativa penalidade (multa) –  
trâmite original**

**Gerente:**

6.1.1.Receber da secretaria processos com Relatório sugerindo Decisão de penalidade (multa), anexo IX;

6.1.2.Emitir Decisão Administrativa de penalidade (multa); e

6.1.3.Devolver para secretaria os processos com Decisão Administrativa penalidade (multa).

**Secretaria:**

6.1.3.1.Receber processos contendo Relatório com Decisão de multa;

6.1.3.2.Receber os processos com decisão de multa dos agentes competentes (gerentes)para decidir sobre o assunto - GTAA/SRE;

6.1.3.3.Registrar a Decisão de Multa no **Banco de Dados, SIGAD, SIGEC, SMI**;

6.1.3.4.Lançar Multa SIGEC;

6.1.3.5.Emitir Notificação de Multa ao autuado;

6.1.3.6.Encaminhar para Gerente - assinar Notificação de Multa;

6.1.3.7.Secretaria - encaminhar Notificação de Multa com AR para autuado; e

6.1.3.8.Encaminhar os processos analisados com Decisão de Multa para a Junta Recursal, que receberá o recurso do autuado e realizará a etapa de Julgamento em segunda instância.

#### 6.1.4. Processos com Relatório e Decisão administrativa de multa - emissão de multa, via SIGEC:

Consiste em:

- Realizar registro das informações do processo para emissão da multa;
- Inserir, nesta etapa, sequencialmente, informações complementares nos sistemas **Banco de Dados, SIGAD, SIGEC e SMI.**

##### 1. Primeira etapa – Check list: documentos e informações, anexo VI

- 1.1. conferir as informações da capa do processo: se estão de acordo com as informações do Auto de Infração e Parecer, e alterar caso haja não conformidades;
- 1.2. verificar se as informações do parecer referentes aos números de protocolo, Auto de Infração e registro SRE ou GGAF estão de acordo com os dados do processo;
- 1.3. certificar-se de que a capitulação do Auto de Infração esteja conforme a decisão do parecer, bem como o nome da empresa autuada e o número do voo.

##### 2. Segunda etapa – Registro no SIGEC

- 2.1. Abrir o SIGEC, no Menu Principal escolher a opção **<Lançamento>** e em seguida clicar na opção **<Inclusão>**;
- 2.2. Selecionar opção **<Multa>** e confirmar;
- 2.3. Digitar CNPJ/CPF e confirmar;
- 2.4. Incluir a informação do valor da multa aplicada no campo **<Valor Total>** de acordo com a decisão em primeira instância;
- 2.5. Selecionar a capitulação da infração no campo **<Motivos da punição>**;
- 2.6. Incluir o nº SRE ou GGAF do processo administrativo;
- 2.7. Incluir o nº de Protocolo;
- 2.8. Incluir o nº do Auto de Infração conforme descrito no Auto;
- 2.9. Incluir a data da ocorrência da infração;
- 2.10. Clicar em confirmar;
- 2.11. Em seguida aparecerá uma tela com o número da multa de 9 (nove) algarismos;
- 2.12. Anotar o número da multa na capa do processo.

### 3. Terceira etapa – Impressão das Notificações de Decisão administrativa penalidade (multa)

- 3.1.No Menu Principal, escolher a opção **<Lançamento>** e em seguida clicar em **<Gerar Notificação de Decisão Administrativa de 1ª Instância>**, anexo XI;
- 3.2.Inserir nº da multa no campo **<Por Nº de Processo>** ou inserir a data de inclusão da(s) multa(s) e clicar em **<Confirmar>**. Obs.: Se optar por gerar a via a partir da data da inclusão da multa no sistema, o SIGEC fornecerá o arquivo de todas as multas lançadas no dia;
- 3.3.Verificar se todas as multas lançadas no dia estão no arquivo, excluir as multas que não foram lançadas pela Secretaria - GTAA;
- 3.4.Salvar o arquivo de forma: **<ND\_AAAAMMDD>**, no formato **<documento do Word 97-2003>**;
- 3.5.Imprimir o arquivo selecionando a opção de **<Impressão dos dois lados>**;
- 3.6.Realizar a impressão em duas vias: **1ª via para o autuado** – em papel especial e **2ª via para anexar ao processo** – em papel comum A4;
- 3.7.Juntar as Notificações de decisão (via da empresa e via do processo) aos processos, para assinatura do Gerente;
- 3.8.Após a assinatura do Gerente o processo é devolvido à Secretaria, para que sejam realizadas as etapas seguintes.

### 4.Quarta etapa – Criar número de protocolo para as Notificações de Decisão

- 4.1.Separar Notificações de Decisão (tanto as vias do autuado quanto aquelas que serão anexadas aos processos);
- 4.2.Conferir se as informações do nº SRE ou GGAF e Auto de Infração na Notificação de Decisão estão de acordo com o processo;
- 4.3.Dobrar e colar 1ª via da notificação que será encaminhada para o autuado;
- 4.4.Fazer o login no SIGAD;
- 4.5.No Menu **<Documentos>** escolher a opção **<Incluir>** e em seguida escolher a opção **<Cadastro de documento produzido>**;
- 4.6.No campo **<tipo de documento>** escolher a opção **<Comunicado de Multa>**;
- 4.7.Incluir no campo **<Descrição do assunto>** o seguinte: **<Processo administrativo XXXXXXXXX (nº da multa) // SMI XXXXXX(nº do SMI)>**;
- 4.8.Incluir o interessado (pessoa física ou jurídica autuada);
- 4.9.No campo nº de vias colocar 01 (um) e clicar em incluir;
- 4.10.Anotar o número do protocolo gerado no canto superior direito da Notificação de Decisão (via do processo) e anotar o mesmo número na lateral da Notificação de Decisão correspondente (via do autuado) no lado

onde consta o destinatário;

4.11. Carimbar, anexar e numerar a via da Notificação de Decisão correspondente ao processo;

## 5. Quinta etapa – Atualizar as informações no SMI

5.1. Fazer o login no Sistema – SMI

5.2. Clicar no item **<Reclamação de passageiro>** ou **<Aviação geral>** e em seguida clicar em pesquisa de processos;

5.3. Inserir o número SMI e clicar em pesquisar;

5.4. Clicar no botão **<editar o processo>**;

5.5. Clicar na aba **<sanção>**;

5.6. Inserir a data da decisão da aplicação de multa;

5.7. Inserir o número e valor da multa;

5.8. Clicar na aba **<localização>**, marcar o campo Junta Recursal e incluir a data do envio do processo para a JR;

5.9. Clicar em salvar e em seguida **<OK>**.

## 6. Sexta etapa – Atualizar as Informações do Processo no SIGAD

6.1. Fazer o login no SIGAD no menu **<Processos>** clicar em **<Alterar>**;

6.2. Inserir o número de Protocolo do processo no qual se deseja fazer a atualização e clicar em pesquisar;

6.3. No campo **<Descrição do assunto>** incluir o número da multa gerado pelo SIGEC (número anotado na capa) da seguinte forma: **<Multa XXXXXXXXXX>**;

6.4. Atualizar a informação do número de páginas do processo e em seguida clicar em **<Salvar>** e **<OK>**;

6.5. Na mesma tela, clicar no botão **<anexar/apensar>**;

6.6. Incluir o nº de protocolo da Notificação de decisão que se deseja anexar ao processo (escolher via 01) e anexar.

## 7. Sétima etapa – Tramitar os processos multados para a Junta Recursal – SIGAD

7.1. No menu **<Processos>** clicar em **<Tramitar>**;

7.2. Incluir o número de protocolo do primeiro processo que deverá ser tramitado e clicar em pesquisar;

7.3. Ao incluir o primeiro número de protocolo o sistema abrirá uma nova tela onde deverá clicar no sinal de <+> (mais) para adicionar os outros processos a serem tramitados;

7.4. No campo **<Unidade de destino>** escolher o item **<Prot/ANAC/DF-Expedição>**;

7.5. No campo **<Motivo>** escolher o item **<Malote>**;

7.6. No campo **<Despacho>** incluir: Encaminhamento de processos multados para a Junta Recursal.

7.7.No campo **<Unidade de destino final>** escolher o item **<JR>** e em seguida clicar em tramitar e **<OK>**;

7.8.Imprimir 3 (três) vias da Guia de Recebimento, sendo que 02 (duas) vias seguirão junto aos processos e a terceira guia será arquivada na pasta **<Tramitação – Comunicados de Multa/J. Recursal>**.

#### 8. Oitava etapa – Tramitar as Notificações de Decisão (via da empresa/ autuado) – SIGAD

8.1.Após colar as Notificações de Decisão e anotar o número do protocolo gerado em sua lateral, as referidas notificações deverão receber o selo dos Correios **<Registrado urgente>**;

8.2.Colar o selo acima do campo destinatário na Notificação de Decisão;

8.3.Colar o número de rastreamento correspondente ao selo no Aviso de Recebimento constante da Notificação de Decisão;

8.4.Fazer login no SIGAD e clicar em **<Tramitar>** no menu **<Documentos>**;

8.5.Incluir o número de protocolo da primeira Notificação de Infração (Comunicado de Multa) que deverá ser tramitada e clicar em **<Pesquisar>**;

8.6.Ao incluir o primeiro número de protocolo, o sistema abrirá uma nova tela onde deverá ser acionado o sinal de **<+>** (mais) para adicionar o protocolo das outras notificações a serem tramitados;

8.7.No campo **<Unidade de destino>** escolher o item **<Prot/ANAC/DF-Expedição>**;

8.8.No campo **<Motivo>** escolher o item **<Expedição>**;

8.9.No campo **<Despacho>** incluir: Encaminhamento de comunicados de multa para expedição;

8.10.No campo **<Tipo de Remessa>** escolher o item **<Registrado com AR>** e em seguida clicar em tramitar e **<OK>**;

8.11.Imprimir 2 (duas) vias da Guia de Recebimento (uma via seguirá para o protocolo junto com as Notificações de Decisão e a segunda via será arquivada na pasta **<Tramitação – Comunicados de Multa/J. Recursal>**.

#### A - DEVOLUÇÃO DO PROCESSO POR NÃO CONFORMIDADES – primeira instância

##### Devolução na etapa de análise prévia, em primeira instância:

É a providência tomada entre a fase postulatória e a instrução do processo, na etapa de análise prévia, com vistas a averiguar e corrigir as não conformidades em relação às informações e documentação, bem como ao Auto de infração. O processo será devolvido para a Secretaria da GTAA/SRE, para que sejam sanadas as não conformidades.

**Secretaria:**

1. Receber a tramitação do processo na Secretaria, via SIGAD;
2. Verificar as não conformidades e saná-las;
3. Emitir despacho de saneamento;
4. Realizar devolução do processo para o analista, via SIGAD.

**B - Devolução do processo por não conformidades pela segunda instância, Junta Recursal ou Procuradoria:**

É a providência tomada pela Junta Recursal e Procuradoria ao receberem o processo, com vistas a averiguar e corrigir as não conformidades das informações e documentação, bem como do Relatório e Decisão administrativa em primeira instância.

Assim, a Junta Recursal e a Procuradoria devolvem o processo para a GTAA/SRE para que sejam sanadas as não conformidades, a fim de eliminar vícios, irregularidades ou nulidades, mediante um despacho saneador.

**Procedimentos da Secretaria:**

1. Receber a tramitação do processo na Secretaria, via SIGAD;
2. Realizar Pré-análise;
3. Identificar se o Processo recebido refere-se à atividade da SRE ou GGAF.

**B1.Processo recebido referente à atividade da GTAA/SRE**

- 1.elaborar despacho de saneamento e/ou encaminhamento de acordo com o solicitado/sugerido pela Junta Recursal ou Procuradoria;
- 2.encaminhar para a assinatura do gerente;
- 3.após assinado pelo gerente, cadastrar o despacho e anexá-lo ao processo via SIGAD;
- 4.procedimentos para Cadastrar no SIGAD:
  - a) no Menu **<Documentos>** escolher a opção <Incluir> e em seguida escolher a opção **<Cadastro de documento produzido>**;
  - b) no campo **<Tipo de documento>** escolher a opção **<Despacho>**;

- c) incluir no campo **<Referência>** o número do SMI do processo ao qual o despacho se refere, no seguinte formato: **GTAA XXXXX**;
- d) incluir no campo **<Protocolo de Referência>** o número de protocolo do processo ao qual o despacho se refere;
- e) incluir no campo **<Descrição do assunto>** um resumo do conteúdo determinado no despacho (ex.: **nova análise, convalidação de Auto de Infração, diligência**, etc.)
- f) incluir o interessado (pessoa física ou jurídica autuada) e clicar em **<Incluir>**;
- g) anotar o número de série e do protocolo gerado pelo SIGAD na folha do Despacho;
- h) carimbar e numerar o despacho e anexá-lo ao processo;
- i) antes de anexar o despacho fisicamente ao processo: tirar cópia da Decisão da Junta Recursal ou Despacho da Procuradoria ao qual se refere, para arquivamento na Secretaria;
- j) encaminhar o processo para a Junta Recursal ou Procuradoria fisicamente e por meio de tramitação via SIGAD, após atendida a demanda.

## B2. Processo recebido referente à atividade da GGAF

### Secretaria GTAA:

- 1.fazer login no SIGAD;
- 2.no menu **<processos>** clicar em **<comentar>**;
- 3.inserir o número de protocolo do processo que desejar, encaminhar para a área de fiscalização e clicar em **<Pesquisar>**;
- 4.se desejar incluir comentários para mais de um processo, deve-se clicar no botão **<+>** (mais) e incluir o número de protocolo dos outros processos; e
- 5.inserir o comentário: **“Entregue à Secretaria da área de Fiscalização para providências”** e em seguida clicar no botão **<comentar>**.

## 6.2.Julgamento - Decisão Administrativa de Arquivamento

### Secretaria:

#### 6.2.1.Receber do analista - processos com Relatório Sugerindo Decisão Administrativa

de Arquivamento, anexo X;

6.2.2. Encaminhar para Gerente - emitir Decisão Administrativa de Arquivamento; e

6.2.3. Receber do gerente - processos com Decisão Administrativa de Arquivamento;

### 6.3. Processos com Relatório e Decisão administrativa de arquivamento, via SIGAD/SMI:

6.3.1. Secretaria - abrir tela SIGAD e realizar login;

6.3.2. Secretaria - cadastrar informação de arquivamento no Banco de Dados;

6.3.3. Secretaria - cadastrar no SMI e SIGAD decisão de arquivamento;

a) Secretaria - elaborar notificação de arquivamento ao prestador de serviços de transporte aéreo;

b) Gerência - assinar notificação de arquivamento;

c) Secretaria - despachar para autuado notificação de arquivamento com AR;

d) Secretaria - receber AR do autuado;

e) Secretaria - manter no arquivo setorial por 6 meses; e

f) Secretaria - encaminhar o processo para o Arquivo Central da ANAC após decorridos 6 meses.

#### 1. Primeira etapa – Arquivamento dos processos no SIGAD:

1.1. Fazer o login no Sistema - SIGAD;

1.2. Selecionar a aba **<Processos>**;

1.3. Clicar no item **<Arquivar>**;

1.4. Incluir o número de protocolo do primeiro processo a ser arquivado;

1.5. Ao incluir o primeiro número de protocolo, o sistema abrirá uma nova tela onde deverá ser acionado o sinal de **<+>** (mais) para adicionar os outros processos a serem arquivados;

1.6. Nesta mesma tela, deverá ser alterada a **Classificação arquivística**, devendo constar a opção **<215> (Reclamação de passageiro)**, anexo II;

1.7. O campo **<Módulo>** deverá ser preenchido com a letra **<X>**;

1.8. O campo **<Motivo/Despacho>** deve ser preenchido com a seguinte frase: **"Arquivado de acordo com a decisão de primeira instância"**;

1.9. Clicar na opção **<Arquivar>**, que se encontra no final da página;



## 2.Segunda etapa - Criação da caixa e inserção dos processos - via SIGAD.

- 2.1.Selecionar a aba <Arquivos>;
- 2.2.Clicar no item <Criar Caixa> e em seguida na opção <Criar novo número>;
- 2.3.No campo descrição deverá constar: **“Processos arquivados de acordo com a decisão de primeira instância”**;
- 2.4.Clicar no botão <+> (mais). Logo em seguida será exibida uma nova página do SIGAD, na qual deve ser selecionada a classificação arquivística <215> **(Reclamação de passageiro)**, para que apareçam os processos que deverão ser incluídos na caixa. Após a inserção dos processos na caixa, clique nos botões <Salvar> e <Incluir>, para que seja gerado o número da caixa;

## 3.Terceira Etapa – Criação de Etiquetas – via SIGAD:

- 3.1.Selecionar a aba <Arquivos>;
- 3.2.Clique no item <Etiquetas>, selecione o número da caixa e clique no botão <Gerar>. Ao abrir uma nova página de etiqueta, selecione a opção <Numeração de Caixa> e clique no botão <Gerar> logo abaixo;
- 3.3.Ao aparecer a etiqueta, solicite sua impressão;
- 3.4.A etiqueta impressa deverá ser colada na caixa em que os processos foram alocados.

## 4.Quarta etapa – Impressão da lista de processos que foram alocados na caixa - SIGAD.

- 4.1.Selecionar a aba <Arquivos>;
- 4.2.Clicar em <Lista de transferência>;
- 4.3.Selecionar a caixa para a qual deseja imprimir a lista e selecionar visualizar no botão ação;
- 4.4.Na aba do Internet Explorer clique em <Arquivo> e em seguida em <imprimir>;
- 4.5.Imprimir **duas vias: a primeira** será colocada dentro da caixa junto com os processos e a **segunda via** será arquivada na Secretaria.

## 5.Quinta etapa – Atualização das Informações no SMI

- 5.1.Fazer o login no Sistema –SMI;
- 5.2.Clicar no item <Reclamação de passageiro> ou <aviação geral> e em seguida clicar em <pesquisa de processos>;
- 5.3.Inserir o número SMI e clicar em <pesquisar>;
- 5.4.Clicar no botão <editar o processo>;
- 5.5.Clicar na aba <sanção>;
- 5.6.Inserir a data da decisão ou despacho de arquivamento;
- 5.7.Clicar no item <arquivado>;
- 5.8.Clicar em <salvar> e em seguida <ok>.

6.Sexta etapa - TRANSFERÊNCIA PARA O ARQUIVO CENTRAL – DF  
(somente após 6 meses da permanência no Arquivo Setorial)

6.1.Selecionar novamente a aba **<Arquivos>** e clicar na opção **<Transferir>**;

6.2.Na página transferência, selecione a(s) caixa(s) que será(ão) transferida(s) para o Arquivo Geral e clique no botão **<Transferir>**. **Em seguida**, selecione a **<Unidade de destino>**, ou seja, **<ARQ/ANAC/DF>**.

7.Sétima etapa- Impressão da Guia de Transferência

7.1.Selecionar a aba **<Arquivos>**;

7.2.Clique no item **<Guia de Transferência>**, selecione o período em que as caixas foram transferidas e clique em **<Pesquisar>**. Selecionar a(s) caixa(s) e clique em **<Imprimir Guia>**. Quando for mostrada a página da guia, solicite a impressão da página.

7.3.Imprimir duas vias da Guia de Transferência: uma guia fica dentro da caixa e a outra guia deverá ser entregue para assinatura do recebedor no Arquivo Geral e posterior devolução à Secretaria para ser arquivada, para fins de controle.

7.4.Encaminhar ofício ao autuado informando da Decisão administrativa de arquivamento do processo, anexo XII.



# ANEXOS

Anexo I - Estrutura Organizacional da GTAA/SRE/ANAC

Anexo II - Manifestação de Usuário/Reclamação de Passageiro;

Anexo III - Relatório de Fiscalização;

Anexo IV - Auto de Infração – AI;

Anexo V - Termo de decurso de prazo;

Anexo VI - Check-list – Documentos e informações;

Anexo VII - Notificação de Decisão Administrativa com 50% de desconto;

Anexo VIII - Ofício de Convalidação;

Anexo IX - Relatório: Decisão Administrativa de Penalidade (Multa);

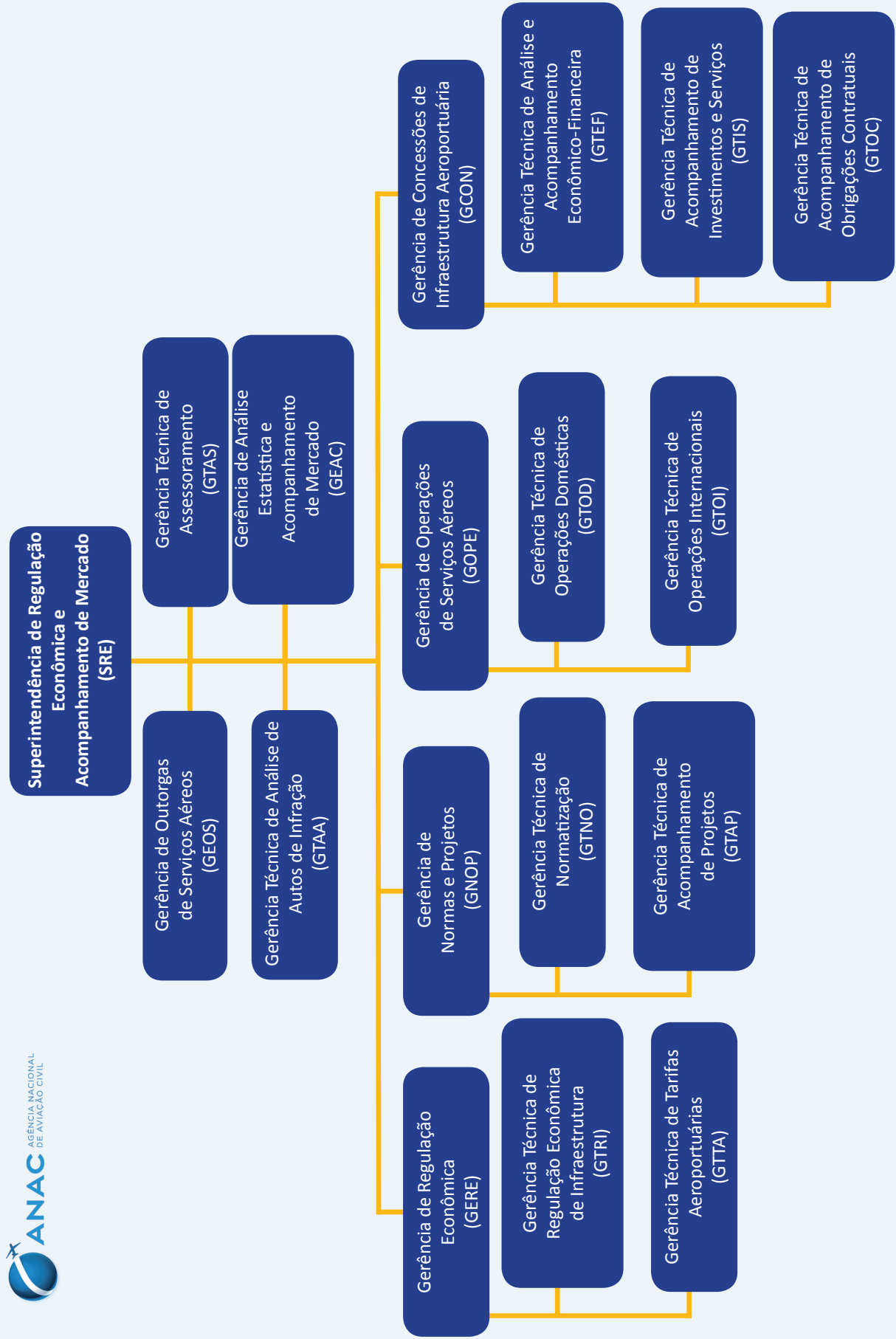
Anexo X - Relatório: Decisão Administrativa de Arquivamento;

Anexo XI - Notificação de Decisão Administração Penalidade (Multa); e

Anexo XII - Notificação de Decisão Administrativa de Arquivamento.



## ANEXO I - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA GTAA/SRE/ANAC



ANEXO II - MANIFESTAÇÃO DE USUÁRIO/RECLAMAÇÃO DE PASSAGEIRO



AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL

Menu Principal

FOCUS

Atendimento Eletrônico

Seja bem-vindo(a) ao atendimento ANAC.  
Se você já possui cadastro em nosso Sistema, informe seu CPF e senha.  
Caso não possua cadastro em nosso sistema, clique [aqui](#) ou entre em contato com a central de atendimento *Fale com a ANAC* – 0800 725 4445.  
Se você é estrangeiro, clique [aqui](#).

Dados cadastrais

CPF:

Senha:

alterar a senha

esqueci a senha

Atenção: caso você tenha um programa anti pop-up, você deverá desativá-lo antes do registro de sua solicitação.

Validar

Voltar

## ANEXO II - MANIFESTAÇÃO DE USUÁRIO/RECLAMAÇÃO DE PASSAGEIRO (CONTINUAÇÃO)



AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL

Menu Principal

**FOCUS**  
Atendimento Eletrônico

Atendimento Eletrônico

Preencha o seu cadastro.

Dados cadastrais

Nome\*:

CPF\*:

\* Este Sistema garante o sigilo e a segurança dos dados nele postados, permitindo ao administrador monitorar e rastrear a sua utilização pelos operadores.

Telefone 1\*:

Telefone 2:

E-mail:

 Não possui e-mail.

\* É importante o preenchimento do campo "E-mail", pois caso haja necessidade de recuperação da sua senha, ela será enviada para o endereço eletrônico informado em seu cadastro.

Senha\*:

Confirmação Senha\*:

Endereço

Endereço:

Complemento:

Bairro:

Cidade\*:

UF\*:

Incluir

Voltar

\*Campos obrigatórios





**Menu Principal**

**FOCUS**

Atendimento Eletrônico

---

*Precado(a) Senhor (a) HILDEBRANDO OLIVEIRA, verifique se seu Browser está com o bloqueador de Pop-Up's desativado antes de confirmar sua manifestação.*

**Atenção!** Se a sua manifestação for relativa à aviação comercial, não deixe de informar a empresa aérea, o número do Voo, data, origem, destino, o localizador do bilhete aéreo e o protocolo de atendimento no SAC da companhia aérea.

**Antes de registrar uma manifestação na ANAC, é recomendável procurar a empresa que prestou o serviço. Se as tentativas de solução na empresa não apresentarem resultado, você poderá encaminhar tua demanda para os órgãos de defesa do consumidor competentes e/ou o Poder Judiciário.**

| III. Descrição                     |                                                            |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Tipo Manifestação:                 | <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div> |
| Empresa Aérea:                     | <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div> |
| Número do Voo:                     | <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div> |
| Data do Voo:                       | <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div> |
| Origem:                            | <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div> |
| Destino:                           | <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div> |
| Localizador do bilhete aéreo:      | <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div> |
| Protocolo no SAC da empresa aérea: | <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div> |
| Data do Protocolo:                 | <div style="border: 1px solid black; height: 20px;"></div> |

☐ Protocolo ainda não respondido pela empresa.

Nº caracteres:  

5000

Cancelar
Voltar
Confirmar

## ANEXO III - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

| <b>ANEXO II</b>                                                                                                                                         |  | <b>Unidade:</b>                                       |  |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------|--|------------------------|
|  <p><b>ANAC</b><br/>Agência Nacional de<br/>Aviação Civil - Brasil</p> |  | <h1 style="margin: 0;">RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO</h1> |  | <b>Nº xx/setor/ano</b> |
| DADOS DO INTERESSADO                                                                                                                                    |  |                                                       |  |                        |
| NOME _____                                                                                                                                              |  |                                                       |  |                        |
| ENDEREÇO _____                                                                                                                                          |  |                                                       |  |                        |
| CIDADE _____                                                                                                                                            |  | BAIRRO _____                                          |  |                        |
|                                                                                                                                                         |  | UF _____ CEP _____                                    |  |                        |
| CPF/CNPJ _____                                                                                                                                          |  | CÓDIGO ANAC PILOTO _____                              |  |                        |
|                                                                                                                                                         |  | MARCAS DA AERONAVE _____                              |  |                        |
| OCORRÊNCIA LOCAL                                                                                                                                        |  |                                                       |  |                        |
| DATA _____                                                                                                                                              |  | HORA _____                                            |  |                        |
| DESCRIÇÃO _____                                                                                                                                         |  |                                                       |  |                        |
|                                                                                                                                                         |  |                                                       |  |                        |
| DATA EMISSÃO _____                                                                                                                                      |  | RESPONSÁVEL PELA INFORMAÇÃO _____                     |  |                        |
|                                                                                                                                                         |  | ASSINATURA CHEFIA _____                               |  |                        |



## ANEXO IV - AUTO DE INFRAÇÃO – AI

Anexo I



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

### AUTO DE INFRAÇÃO Nº / / 20

| DADOS DO INTERESSADO |                    |                    |     |
|----------------------|--------------------|--------------------|-----|
| NOME                 |                    |                    |     |
| ENDEREÇO             |                    |                    |     |
| CIDADE               | BAIRRO             | UF                 | CEP |
| CPF/CNPJ             | CÓDIGO ANAC PILOTO | MARCAS DA AERONAVE |     |

| DATA              |  | HORA                     | OCORRÊNCIA | LOCAL |
|-------------------|--|--------------------------|------------|-------|
| Código da ementa: |  | Descrição da ocorrência: |            |       |

Histórico:

Capitulação:

O presente Auto de Infração foi lavrado em duas vias sendo a segunda via entregue ao interessado. O Autuado ou seu representante legal, devidamente habilitado, poderá apresentar defesa no prazo de **20 (vinte)** dias a contar da data do recebimento deste documento. A defesa deverá ser encaminhada ao endereço abaixo:

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

(hora, local e data da autuação)

Assinatura do Autuado

(Assinatura do Autuante, cargo e matrícula)

RG nº  
CPF/CNPJ nº  
Endereço

## ANEXO IV - AUTO DE INFRAÇÃO – AI (CONTINUAÇÃO)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                           |                                                                                                    |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <br><b>AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL</b><br><b>AUTO DE INFRAÇÃO Nº 000029/2013</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                           |                                                                                                    |            |
| <b>NOME</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                           |                                                                                                    |            |
| TAM LINHAS AÉREAS S/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |                                                                                                    |            |
| <b>ENDEREÇO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                           |                                                                                                    |            |
| AV. JURANDIR, nº 856, Lote 04, 2º andar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                           |                                                                                                    |            |
| <b>CIDADE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>BAIRRO</b>             | <b>UF</b>                                                                                          | <b>CEP</b> |
| SÃO PAULO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | JARDIM AEROPORTO          | SP                                                                                                 | 04072-000  |
| <b>CPF/CNPJ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>CODIGO ANAC PILOTO</b> | <b>MARCAS DA AERONAVE</b>                                                                          |            |
| 02.012.862/0001-60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |                                                                                                    |            |
| <b>OCORRÊNCIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                           |                                                                                                    |            |
| <b>DATA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>HORA</b>               | <b>LOCAL</b>                                                                                       |            |
| 05/01/2013                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 18:30                     | Aerop.Intl.Tom Jobim/Galeão-Rio de Janeiro                                                         |            |
| <b>CÓDIGO DA EMENTA:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           | 04.0000141.0002                                                                                    |            |
| <b>DESCRIÇÃO DA EMENTA :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           | Deixar de manter o passageiro informado quanto a previsão atualizada do horário de partida do voo. |            |
| <b>DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO :</b><br><p>A autuada não manteve o SIV - Sistema de Informação de Voo disponível no aeroporto em referência - atualizado e, portanto, não ofereceu aos passageiros do voo 3307, que encontrava-se atrasado, informação acerca do novo horário previsto para a sua partida, mesmo depois de instada a fazê-lo pela ANAC.</p> <p>Às 17h25 o INSPAC fez contato com a autuada - com a funcionária Sra.Pedrasia, no ramal 2382 - e solicitou que a empresa atualizasse a previsão de partida do voo informada no SIV. Às 18h25 a empresa ainda não havia tomado a providência solicitada pela ANAC uma hora antes, em desacordo o Art. 2º, §1º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010.</p> <p>O voo, cujo horário de partida original era às 17h57, partiu (calços fora) às 18h35.</p> <p>Nº DO VOO :3307 DATA DO VOO : 05/01/2013</p>                                                                                              |                           |                                                                                                    |            |
| <b>CAPITULAÇÃO:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                           |                                                                                                    |            |
| Art. 2º, §1º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |                                                                                                    |            |
| <p>O presente Auto de Infração foi lavrado em duas vias, sendo a segunda via entregue/encaminhada ao autuado.</p> <p>O Autuado ou seu representante legal, devidamente habilitado, poderá apresentar defesa no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento deste documento. Havendo interesse na apresentação de defesa, esta deverá ser encaminhada ao seguinte endereço:</p> <p style="text-align: center;">GGAF-Gerência Geral de Ação Fiscal</p> <p style="text-align: center;">SCS Quadra 9, lote C, Ed.Parque Cidade Corporate, Torre A, 6o. andar, Brasília, DF, CEP 70308-200</p> <p>"É facultada ao autuado a solicitação de desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, esta calculada pelo valor médio do enquadramento, conforme o disposto no §1º do Art.61 da Instrução Normativa nº 08, de 6 de junho de 2008, com a redação dada pelo Art. 1º da Instrução Normativa nº 9, de 8 de julho de 2008".</p> |                           |                                                                                                    |            |
| (hora, local e data da autuação)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                           | <b>CIÊNCIA DO AUTUADO OU PREPOSTO</b>                                                              |            |
| MARCELO MIGUEL FREMDER<br><br>INSPAC - A-0797                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                           | Data da ciência _____ / _____ / _____                                                              |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                           | Nome Legível: _____                                                                                |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                           | Documento de Identificação: _____                                                                  |            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                           | _____<br>ASSINATURA                                                                                |            |

## ANEXO V - TERMO DE DECURSO DE PRAZO



**Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado**  
Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração

### TERMO DE DECURSO DE PRAZO

Referência: **Processo nº 60810.004888/2008-11 – GFIS 27863 – AI nº 06/GER-1/2009**

Interessado: **TAF LINHAS AÉREAS.**

Certifico que a Empresa TAF Linhas Aéreas S.A., apesar de notificada da infração que lhe é imputada por meio do AI nº 06/GER-1/2009 (fls. 17/18), não apresentou defesa no prazo legal, seguindo o presente processo administrativo a sua revelia.

Brasília, 01 de novembro de 2011.

---

Gerente Técnico de Análise de Autos de Infração

## ANEXO VI - CHECK-LIST – DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES

### CHECK-LIST – MANUAL DE PROCEDIMENTOS – GTAA/SRE

**Objetivo:** Conferir documentos e informações que formam o processo

| Conteúdo do Processo                        | Conferir                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.Capa</b>                               | Nome empresa, Reclamante, nº do voo e data, nº do AI,nº SMI e nº do protocolo                                                                                           |
| <b>2.Páginas do processo</b>                | Numeração em ordem cronológica, páginas carimbadas e rubricadas no canto superior direito,carimbar “Em Branco” as páginas sem conteúdo.                                 |
| <b>3.Reclamação/Manifestação de Usuário</b> | Informações prestadas pelo Usuário                                                                                                                                      |
| <b>4.Auto de Infração</b>                   | Documento original, bem como todas as informações do AI                                                                                                                 |
| <b>5.Relatório de Fiscalização</b>          | original, informações do Relatório de Fiscalização e anexos se houver: bilhete de passagem, planos de vôos, fotografias, filmagens, laudos técnicos e ficha de inspeção |
| <b>6.Ciência da Empresa</b>                 | Informações do AR ou da publicação no DOU                                                                                                                               |
| <b>7.Defesa Prévia</b>                      | Informações da Defesa Prévia                                                                                                                                            |
| <b>8.Certidão de Decurso de Prazo</b>       | Informações da Certidão de Decurso de Prazo                                                                                                                             |

## ANEXO VII - NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO ADMINISTRATIVA DE PENALIDADE (MULTA) COM 50% DE DESCONTO



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
SUPERINTENDENCIA DE REGULAÇÃO ECONOMICA  
GERENCIA TÉCNICA DE ANÁLISE DE AUTOS DE INFRAÇÃO  
NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO

Brasília, XXXXXXXX.

À XXXXXXXXXXXX

Informo a Vossa Senhoria a decisão proferida no Processo Administrativo abaixo discriminado:

Processo Administrativo nº: XXXXXXXX

SMI nº: XXXXXXXX

Auto de Infração nº: XXXXXXXX

Tendo em vista o §1º do artigo 61 da Instrução Normativa nº 08 de 06/06/2008, que dispõe sobre o processo administrativo para apuração de infrações e aplicação de sanções no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, cuja redação foi alterada pela Instrução Normativa nº 09 de 08/07/2008.

Considerando ainda o fato da empresa XXXXXX ter apresentado requerimento relativo ao desconto regulamentado pela norma citada e, visto que foram atendidos os requisitos necessários para a concessão.

Informo que o requerimento apresentado foi deferido por esta Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração - GTAA, que decidiu pela aplicação de sanção administrativa de multa, pelo descumprimento ao disposto no artigo 302, inciso III, alínea “u” da Lei nº 7.565 de 19/12/1986 (CBA), concedendo o desconto de 50% sobre o valor médio da multa aplicada, conforme tabela de Infrações do anexo II da resolução ANAC nº 25 de 25/04/2008, resultando no valor de **RS X.XXX,XX (XXXX reais)**.

Para efetuar o pagamento da multa, deverá ser impresso o boleto bancário através do endereço eletrônico [www.anac.gov.br/gru.asp](http://www.anac.gov.br/gru.asp).

Fica o Notificado ciente que deverá efetuar o pagamento integral da penalidade até a data de vencimento constante no boleto bancário, sob pena de prosseguimento do processo administrativo, mediante a fixação da sanção com base nos critérios ordinários de dosimetria previstos nos artigos 20 e seguintes da Resolução ANAC n.º 025, de 25 de abril de 2008, e nos artigos 57 e seguintes da Instrução Normativa ANAC n.º 08, de 06 de junho de 2008, e a consequente extinção do direito ao benefício previsto no artigo 61, parágrafo 1º, deste diploma normativo.

Atenciosamente,

Gerente Técnico de Análise de Autos de Infração  
GTAA/SRE

## ANEXO VII - NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO ADMINISTRATIVA DE PENALIDADE (Multa) com 50% de desconto (continuação)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

| AVISO DE RECEBIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                 |                                    | NPI - XXXXXXXXXX GGFS XXXXX                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                   |  |       |       |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--|-------|-------|-------|
| <small>ETIQUETA OU INDICAÇÃO MÃO PRÓPRIA</small>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <small>DATA DA POSTAGEM</small> | <small>UNIDADE DE POSTAGEM</small> | <small>ETIQUETA CÓDIGO DE BARRAS OU N° DE REGISTRO DO OBJETO</small>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                   |  |       |       |       |
| <b>ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |                                    | <b>USO EXCLUSIVO DOS CORREIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                   |  |       |       |       |
|  <b>AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC</b><br><b>Gerência de Fiscalização - ANAC</b><br>Setor Comercial Sul – Quadra 09 – Lote C<br>Edifício Parque Cidade Corporate<br>Torre A - 5º andar Brasília – DF CEP: 70308-200 |                                 |                                    | <b>TENTATIVAS DE ENTREGA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                   |  |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |                                    | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">_/_/_</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">_/_/_</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">_/_/_</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">: : :</td> <td style="text-align: center;">: : :</td> <td style="text-align: center;">: : :</td> </tr> </table>                                                                                 |                                                   |  | _/_/_ | _/_/_ | _/_/_ |
| _/_/_                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | _/_/_                           | _/_/_                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   |  |       |       |       |
| : : :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | : : :                           | : : :                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   |  |       |       |       |
| <b>DESTINATÁRIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                    | <b>CARIMBO DA UNIDADE DE DESTINO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                   |  |       |       |       |
| XXXXXXXXXXXXXXXX      XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX<br>XXXXXXXXXXXXXXXX                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 |                                    | <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: flex-start;"> <input type="checkbox"/> Mudou-se<br/> <input type="checkbox"/> Desconhecido<br/> <input type="checkbox"/> Recusado _____<br/> <input type="checkbox"/> Não Procurado<br/> <input type="checkbox"/> Número inexistente<br/> <input type="checkbox"/> End. insuficiente faltou: _____<br/> <input type="checkbox"/> Mudou-se<br/> <input type="checkbox"/> Outros: _____                 </div> |                                                   |  |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                   |  |       |       |       |
| <small>NOME E ASS. RECEBEDOR</small>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                 | <small>R.G. RECEBEDOR</small>      | <small>DATA RECEBIMENTO</small>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <small>RÚBRICA E MATRÍCULA DO ENTREGADOR:</small> |  |       |       |       |



## ANEXO VIII - OFÍCIO DE CONVALIDAÇÃO



**Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado**  
**Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração**  
Setor Comercial Sul, Quadra 9, Lote C, Torre A, Parque Cidade Corporate  
5º andar – Brasília-DF – CEP: 70.308-200  
Telefone: (61) 3314-4111 Fax: (61) 3314-4111 E-mail: gfis@anac.gov.br

Ofício nº 185/2012/GFIS/SRE/ANAC

Brasília, 28 de agosto de 2012.

A  
**BRA TRANSPORTES AÉREOS**  
Av. Ipiranga, 318, bl. B, 8º andar  
Bairro - Centro  
010460010 – São Paulo – SP

Assunto: **Auto de Infração nº 146/GER1/2006**

1. Em referência ao Auto de Infração acima identificado informamos que foi constatado um erro considerado sanável em relação ao enquadramento da irregularidade relatada no processo nº 67901.005559/2006-47– GGFS 22540.

2. Diante do exposto, informamos que o aludido Auto de Infração fica convalidado, recapitulando-se do artigo 302, inciso III, alínea “p” para a alínea “u” do mesmo artigo e inciso da Lei nº 7.565/1986 (CBA), combinado com o art. 22 das Condições Gerais de Transporte, aprovadas pela Portaria 676/GC-5, de 13/11/2000.

3. A empresa terá um prazo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento deste Ofício, para apresentar justificativas ou informações que julgue pertinentes para a análise sobre a procedência ou não do Auto de Infração.

4. As justificativas ou informações deverão ser encaminhadas para:

**Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração**  
Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C,  
Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 5º andar  
70.308-200 – Brasília – DF

Atenciosamente,

**Hildebrando Oliveira**  
Gerente Técnico de Análise  
de Autos de Infração

**PROTOCOLO ANAC**  
00058.066011/2012-39

## ANEXO IX - RELATÓRIO: DECISÃO ADMINISTRATIVA DE PENALIDADE (MULTA)

|                                                                                                                                          |                                                                         |       |               |             |                 |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|-------------|-----------------|--|
| <br><b>ANAC</b><br>AGÊNCIA NACIONAL<br>DE AVIAÇÃO CIVIL | <b>DECISÃO</b><br>(PRIMEIRA INSTÂNCIA)                                  |       |               |             | <b>GTAA/SRE</b> |  |
| Nº do Processo:                                                                                                                          | 60800056410/2008-87                                                     | GFIS: | 13996         | Origem:     | GACM            |  |
| Reclamante/Fiscalização:                                                                                                                 | FISCALIZAÇÃO GACM                                                       |       |               |             |                 |  |
| Motivo:                                                                                                                                  | OUTROS – ENVIO INTEMPESTIVO – RELATÓRIO YIELD MÉDIO – PORTARIA 447/DGAC |       |               |             |                 |  |
| ISR/RO/RF:                                                                                                                               | 142/GACM/2008                                                           | AI:   | 386/GACM/2008 | Lavrado em: | 14/08/2008      |  |
| Autuado:                                                                                                                                 | RICO LINHAS AÉREAS S/A                                                  |       |               |             |                 |  |

### RELATÓRIO

#### 1. Da Introdução

Trata-se de processo administrativo, o qual se originou da lavratura do Auto de Infração nº **386/GACM/2008** por descumprimento ao Art. **302**, inciso **III**, alínea “u”, da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica).

#### 2. Da Descrição da Infração

Consta do Auto de Infração que a empresa *não remeteu à ANAC, até o 5º dia útil do mês subsequente, o relatório de YIELD médio referente ao mês de junho de 2008, conforme estabelecido pela Portaria DAC nº 447/DGAC, de 13 de maio de 2004, Art. 7º, Parágrafo Único.*

#### 3. Do Relatório de Fiscalização

A Fiscalização, em seu relato (fl. **03**), informa:

- que a empresa não remeteu à ANAC, até o 5º dia útil do mês subsequente (**07/07/2008**), o relatório de YIELD médio referente ao mês de junho de 2008, conforme estabelecido pela Portaria DAC nº 447/DGAC, de 13 de maio de 2004, Art. 7º, Parágrafo Único.

#### 4. Da defesa do Interessado

A empresa tomou ciência da autuação em **21/08/2008** (fls. **02**), e teve **20** (vinte) dias, após esta data, para apresentar sua defesa prévia, conforme dispõe o art. 12, Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, sendo esta protocolizada na ANAC em **27/08/2008**, portanto será considerada tempestiva.

Em sua defesa, a empresa alega:

- que não comercializa, desde o dia 30/04/2008, a linha Manaus/Belém/Manaus, por realizar o voo com equipamento de pequeno porte e a ocorrência de 04 escalas, o que acarreta a não disponibilidade de assentos no voo referenciado.

Vieram os autos conclusos para decisão.

É o relatório.

### RAZÕES DA DECISÃO

#### 1. Da Tempestividade

Em consequência da tempestividade da defesa, os fatos por meio dela alegados serão apreciados, conforme determina o art. 13, inciso I da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008 e alterações.

#### 2. Do mérito 2.1. Fato

Conforme consta dos autos, a autuada não remeteu à ANAC, até o 5º dia útil do mês subsequente, o relatório de YIELD médio referente ao mês de junho de 2008, conforme estabelecido pela

## ANEXO IX - RELATÓRIO: DECISÃO ADMINISTRATIVA DE PENALIDADE (MULTA) (CONTINUAÇÃO)

|                                                                                                                                          |                                                                         |       |               |             |                 |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|-------------|-----------------|--|
| <br><b>ANAC</b><br>AGÊNCIA NACIONAL<br>DE AVIAÇÃO CIVIL | <b>DECISÃO</b><br>(PRIMEIRA INSTÂNCIA)                                  |       |               |             | <b>GTAA/SRE</b> |  |
| Nº do Processo:                                                                                                                          | 60800056410/2008-87                                                     | GFIS: | 13996         | Origem:     | GACM            |  |
| Reclamante/Fiscalização:                                                                                                                 | FISCALIZAÇÃO GACM                                                       |       |               |             |                 |  |
| Motivo:                                                                                                                                  | OUTROS – ENVIO INTEMPESTIVO – RELATÓRIO YIELD MÉDIO – PORTARIA 447/DGAC |       |               |             |                 |  |
| ISR/RO/RF:                                                                                                                               | 142/GACM/2008                                                           | AI:   | 386/GACM/2008 | Lavrado em: | 14/08/2008      |  |
| Autuado:                                                                                                                                 | RICO LINHAS AÉREAS S/A                                                  |       |               |             |                 |  |

Portaria DAC nº 447/DGAC, de 13 de maio de 2004, Art. 7º, Parágrafo Único.

### 2.2. Fundamentação Jurídica

Sobre a matéria, temos o que ordena a Portaria DAC nº 447/DGAC, de 13 de maio de 2004, que estabelece as regras de funcionamento do sistema de tarifas aéreas domésticas, conforme abaixo:

[...]

Art 7º O DAC manterá o acompanhamento constante das tarifas aéreas praticadas, podendo intervir no mercado, bem como nas concessões dos serviços aéreos regulares, a fim de coibir atos contra a ordem econômica e assegurar o interesse dos usuários.

Parágrafo único Tendo em vista o disposto no caput deste artigo, as empresas de transporte aéreo regular deverão remeter mensalmente ao DAC, até o 5º dia útil do mês subsequente, através de meio magnético, relatório contendo, para cada uma das ligações que operar, das relacionadas no anexo desta Portaria, a relação das bases tarifárias e suas respectivas tarifas e quantidades de assentos comercializados em cada uma, bem como o yield médio praticado no mês de referência, obtido mediante a ponderação das diversas bases tarifárias pelas correspondentes quantidades de assentos comercializados em cada uma delas.

[...]

Grifos nossos. O dever expresso no Parágrafo Único é claro: mensalmente, **até o 5º dia útil do mês subsequente**, através de meio magnético, a empresa encaminhará relatório contendo, **para cada uma das ligações que operar**, a relação das bases tarifárias e suas respectivas tarifas e quantidades de assentos comercializados em cada uma, bem como o YIELD médio praticado no mês de referência, obtido mediante a ponderação das diversas bases tarifárias pelas correspondentes quantidades de assentos comercializados em cada uma delas.

A empresa deveria remeter o relatório, conforme a legislação, até o dia **07/07/2008**, contudo, não o fez.

### 2.3. Defesa

Em sua defesa, quanto ao mérito, a atuada alega:

- que não comercializa, desde o dia **30/04/2008**, a linha Manaus/Belém/Manaus, por realizar o voo com equipamento de pequeno porte e a ocorrência de 04 escalas, o que acarreta a não disponibilidade de assentos no voo referenciado

Não merece prosperar o argumento. Senão vejamos: o relatório citado é de periodicidade mensal; a empresa alega que não comercializa o voo desde **30/04/2008**; a legislação ordena que a empresa encaminhe o relatório para cada uma das ligações que operar.

Diante desses fatos, temos que a empresa teve duas oportunidades de informar que não operava mais o voo, quais sejam, nos relatórios de abril (até o 5º dia útil de maio), de maio (até o 5º dia útil de junho).

### 2.4. Conclusão

Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela atuada, consubstanciada na violação do artigo 302, inciso III, alínea "u" do CBA, combinado com o art. 7º, Parágrafo Único, a **Portaria DAC nº 447/DGAC, de 13 de maio de 2004, não havendo que se falar em arquivamento do processo.**

Não há o cômputo de circunstâncias atenuantes, bem como de circunstâncias agravantes, que seriam capazes de influir na dosimetria da sanção.

## ANEXO IX - RELATÓRIO: DECISÃO ADMINISTRATIVA DE PENALIDADE (MULTA) (CONTINUAÇÃO)

|                                                                                                                                          |                                                                         |       |               |             |                 |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|-------------|-----------------|--|
| <br><b>ANAC</b><br>AGÊNCIA NACIONAL<br>DE AVIAÇÃO CIVIL | <b>DECISÃO</b><br>(PRIMEIRA INSTÂNCIA)                                  |       |               |             | <b>GTAA/SRE</b> |  |
| Nº do Processo:                                                                                                                          | 60800056410/2008-87                                                     | GFIS: | 13996         | Origem:     | GACM            |  |
| Reclamante/Fiscalização:                                                                                                                 | FISCALIZAÇÃO GACM                                                       |       |               |             |                 |  |
| Motivo:                                                                                                                                  | OUTROS – ENVIO INTEMPESTIVO – RELATÓRIO YIELD MÉDIO – PORTARIA 447/DGAC |       |               |             |                 |  |
| ISR/RO/RF:                                                                                                                               | 142/GACM/2008                                                           | AI:   | 386/GACM/2008 | Lavrado em: | 14/08/2008      |  |
| Autuado:                                                                                                                                 | RICO LINHAS AÉREAS S/A                                                  |       |               |             |                 |  |

### DECISÃO

#### 1. Da Decisão

Ante o exposto, recebo os autos para julgamento, pela competência delegada pela Portaria nº 1.754, de 14 de outubro de 2010, bem como pela Portaria nº 100, de 21 de janeiro de 2011, e ainda conforme o inciso I do art. 289 da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), ante a devida instrução e fundamentação ora apresentada, **DECIDO** que a empresa seja multada em R\$ X.XXX,00 (X mil reais), como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC n.º 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, pela prática de infração ao art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), combinado com o art. 7º, Parágrafo Único, a Portaria DAC nº 447/DGAC, de 13 de maio de 2004, por não remeter à ANAC, até o 5º dia útil do mês subsequente, o relatório de YIELD médio referente ao mês de junho de 2008.

É como decido.

Em, \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

## ANEXO X - RELATÓRIO: DECISÃO ADMINISTRATIVA DE ARQUIVAMENTO

|                                                                                   |                                        |                                                                                                        |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>DECISÃO</b><br>(PRIMEIRA INSTÂNCIA) | <b>GTAA/SRE</b><br> |                        |
| Nº do Processo:                                                                   | 60870.001655/2009-24                   | GFIS: 32254                                                                                            | Origem: GER07          |
| Reclamante/Fiscalização:                                                          | JUNIA KLEBIA PEREIRA                   |                                                                                                        |                        |
| Motivo:                                                                           | ATRASO                                 |                                                                                                        |                        |
| ISR/RO/RF:                                                                        | ROAMO7SEG00055-03/09                   | AI: 032/SAC-EG/2009                                                                                    | Lavrado em: 09/03/2009 |
| Autuado:                                                                          | VRG LINHAS AÉREAS S/A                  |                                                                                                        |                        |

### RELATÓRIO

#### 1. Da Introdução

Trata-se de processo administrativo, o qual se originou da lavratura do Auto de Infração nº **032/SAC-EG/2009**, por infração ao Código Brasileiro de Aeronáutica, conforme disposto no Art. **302**, inciso III, alínea "p", da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA).

#### 2. Da Descrição da Infração

Consta do Auto de Infração que em 02 de março de 2009, no Aeroporto Internacional de Manaus-AM, a empresa VRG Linhas Aéreas S/A descumpriu o contrato de transporte aéreo firmado com a Sra. Junia Pereira, passageira com reserva confirmada no voo G3 1726, das 13:50h, ao atrasá-lo em 01 (uma) hora.

#### 3. Do Relatório de Fiscalização

A Fiscalização, em seu relato, informa:

- que a empresa descumpriu o contrato de transporte com a reclamante ao atrasar o voo 1726, do dia 02/03/2009, previsto para decolar às 13:50h decolando somente às 14:48h;
- que o atraso não foi justificado.

#### 4. Da defesa do Interessado

A empresa tomou ciência da autuação em **09/03/2009** (fls. 04), e teve **20** (vinte) dias, após esta data, para apresentar sua defesa prévia, conforme dispõe o art. 12, Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, sendo que esta não foi apresentada até a data da conclusão deste relatório.

Vieram os autos conclusos para decisão.  
É o relatório.

### RAZÕES DA DECISÃO

#### 1. Da Tempestividade

Conforme relatado acima, a defesa não foi apresentada até a data da conclusão deste relatório.

#### 2. Do mérito

##### 2.1. Fato

Conforme consta dos autos, a empresa VRG Linhas Aéreas S/A descumpriu o contrato de transporte aéreo firmado com a Sra. Junia Pereira, passageira com reserva confirmada no voo G3 1726, das 13:50h do dia 02/03/2009, ao atrasá-lo em 01 (uma) hora.

##### 2.2. Fundamentação Jurídica

Diante da infração imputada à empresa aérea no processo administrativo em questão, a autuação foi realizada com fundamento na **alínea "p" do inciso III do art. 302 do CBA**, Lei nº 7.565, de 19/12/1986, que dispõe o seguinte:

## ANEXO X - RELATÓRIO: DECISÃO ADMINISTRATIVA DE ARQUIVAMENTO (CONTINUAÇÃO)

|                                                                                   |                                        |       |                 |             |                                                                                                        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------|-----------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>DECISÃO</b><br>(PRIMEIRA INSTÂNCIA) |       |                 |             | <b>GTAA/SRE</b><br> |  |
| Nº do Processo:                                                                   | 60870.001655/2009-24                   | GFIS: | 32254           | Origem:     | GER07                                                                                                  |  |
| Reclamante/Fiscalização:                                                          | JUNIA KLEBIA PEREIRA                   |       |                 |             |                                                                                                        |  |
| Motivo:                                                                           | ATRASSO                                |       |                 |             |                                                                                                        |  |
| ISR/RO/RF:                                                                        | ROAM07SEG00055-03/09                   | AI:   | 032/SAC-EG/2009 | Lavrado em: | 09/03/2009                                                                                             |  |
| Autuado:                                                                          | VRG LINHAS AÉREAS S/A                  |       |                 |             |                                                                                                        |  |

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III – infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada, ou, de qualquer forma, **descumprir o contrato de transporte**;

Com efeito, sobre contrato de transporte de passageiro, prevê o **Código Brasileiro de Aeronáutica, em seu art. 230**:

*Art. 230. Em caso de atraso da partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador providenciará o embarque do passageiro, em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor do bilhete de passagem.*

Tal artigo é complementado pelo artigo 22 das Condições Gerais de Transporte, *in verbis*:

*“Art. 22. Quando o transportador cancelar o voo, ou este sofrer atraso, ou, ainda, houver preterição por excesso de passageiros, a empresa aérea deverá acomodar os passageiros com reserva confirmada em outro voo, próprio ou congêner, no prazo máximo de 4 (quatro) horas do horário estabelecido no bilhete de passagem aérea.” (grifo nosso)*

Pelo exposto, fica estabelecido um marco temporal de quatro horas para que a companhia solucione qualquer eventual problema havido com o voo e embarque o passageiro.

Consoante interpretou a Procuradoria Geral da ANAC, por meio do Parecer nº 352/2008, de 23 de agosto de 2008, item “21” (vinte e um), que ao haverem os dispositivos acima aludidos estipulado lapso temporal de 4 (quatro) horas, restou definido um parâmetro, um marco a partir do qual se possibilita o início do exercício do poder de polícia, pela Autoridade Aeronáutica, na imposição de penalidades.

Esse lapso temporal de 4 (quatro) horas concedido pela normatização para que a empresa venha a realizar as providências necessárias de forma a evitar os possíveis transtornos decorrentes de atrasos ou cancelamentos de voos e preterições de passageiros deve valer, também, em aeroporto de conexão ou de escala, e no ponto de destino, condição importante para o devido cumprimento do contrato de transporte, conforme previsto no artigo 227 do Código Brasileiro de Aeronáutica:

*Art. 227. No transporte de pessoas, o transportador é obrigado a entregar o respectivo bilhete individual ou coletivo de passagem, que deverá indicar o lugar e a data da emissão, os pontos de partida e destino, assim como o nome dos transportadores.*

Conforme os autos, e com base no próprio Auto de Infração, o voo 1726 previsto para às 13:50h, decolou às 14:50h, em prazo inferior, portanto, às quatro horas previstas na legislação.

### 2.3. Defesa

Conforme relatado anteriormente, a defesa não foi apresentada até a data da conclusão deste relatório.

### 2.4. Conclusão

Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, o não cometimento, pela autuada, da infração consubstanciada na violação do art. 302, inciso III, alínea “p”, da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica).

Não há o cômputo de circunstâncias atenuantes, bem como de circunstâncias agravantes, que seriam capazes de influir na dosimetria da sanção.

## ANEXO X - RELATÓRIO: DECISÃO ADMINISTRATIVA DE ARQUIVAMENTO (CONTINUAÇÃO)

|                                                                                   |                                        |       |                 |             |                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------|-----------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>DECISÃO</b><br>(PRIMEIRA INSTÂNCIA) |       |                 |             | <b>GTAA/SRE</b>                                                                     |  |
|                                                                                   |                                        |       |                 |             |  |  |
| Nº do Processo:                                                                   | 60870.001655/2009-24                   | GFIS: | 32254           | Origem:     | GER07                                                                               |  |
| Reclamante/Fiscalização:                                                          | JUNIA KLEBIA PEREIRA                   |       |                 |             |                                                                                     |  |
| Motivo:                                                                           | ATRASO                                 |       |                 |             |                                                                                     |  |
| ISR/RO/RF:                                                                        | ROAMO7SEG00055-03/09                   | AI:   | 032/SAC-EG/2009 | Lavrado em: | 09/03/2009                                                                          |  |
| Autuado:                                                                          | VRG LINHAS AÉREAS S/A                  |       |                 |             |                                                                                     |  |

### DECISÃO

#### 1. Da Decisão

Ante o exposto, recebo os autos para julgamento, pela competência delegada pela Portaria nº 1.609, de 17 de agosto de 2012, bem como pela Portaria nº 2.314, de 30 de outubro de 2012, e ante a devida instrução e fundamentação ora apresentada, **DECIDO** que **o processo seja arquivado, de acordo com o art. 15, Inciso I, da Resolução 25, de 25 de abril de 2008, em virtude de ausência de prática que justifique a sanção.**

É como decido.

Em, \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**HILDEBRANDO OLIVEIRA**  
Gerente Técnico de Análise  
de Autos de Infração

## ANEXO XI - NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO ADMINISTRAÇÃO PENALIDADE (MULTA)



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
SUPERINTENDENCIA DE REGULAÇÃO ECONOMICA  
GERENCIA TÉCNICA DE ANÁLISE DE AUTOS DE INFRAÇÃO  
NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO

Brasília, XX de XXXX de XXXX.

Prezado Senhor (a) XXXXXXXXXX

Informo a Vossa Senhoria a decisão proferida no Processo Administrativo abaixo discriminado:

Processo Administrativo nº: XXXXXXXXXX

GTAA: XXXXX

Auto de Infração nº: XXXXXXXXXX

Decisão: Aplicada a penalidade de multa no valor de R\$ XXXXXXXXX

O notificado terá prazo de 10 (dez) dias para interpor recurso à decisão administrativa, contado a partir da data da ciência desta Notificação de Decisão. No caso de postagem do Recurso, a tempestividade será determinada pelo período transcorrido entre a data da ciência desta notificação e a data da recepção do documento pelos Correios, portanto, para evitar possíveis prejuízos para o autuado, cada Notificação de Decisão deverá corresponder a uma única postagem.

Caso não seja registrado o pagamento da multa, e transcorrido o prazo de 75 dias, contado a partir da data de vencimento da multa, poderá ensejar a inscrição no Cadastro Informativo de Créditos não quitados do setor público Federal – CADIN e na Dívida Ativa da União.

Para efetuar o pagamento, deverá ser impresso o boleto bancário através do endereço eletrônico [www.anac.gov.br/gru.asp](http://www.anac.gov.br/gru.asp).

Os recursos deverão ser encaminhados à Secretaria da Junta Recursal, no endereço:

Av. Presidente Vargas, 850 - 22º andar

CEP: 20.071-001 - Rio de Janeiro – RJ

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXX

Gerente de Técnico de Análise de Autos de Infração



## ANEXO XI - NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO ADMINISTRAÇÃO PENALIDADE (MULTA) (CONTINUAÇÃO)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

|                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
| <b>AVISO DE RECEBIMENTO</b>                                                                                                                                                                                                           |                  |                     | <b>NPI - XXXXXXXXXX GGFS XXXXX</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                                    |
| ETIQUETA OU INDICAÇÃO MÃO PRÓPRIA                                                                                                                                                                                                     | DATA DA POSTAGEM | UNIDADE DE POSTAGEM | ETIQUETA CÓDIGO DE BARRAS OU Nº DE REGISTRO DO OBJETO                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                                    |
| <b>ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO</b>                                                                                                                                                                                                        |                  |                     | <b>USO EXCLUSIVO DOS CORREIOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |                                    |
|  <b>AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC</b><br>Junta Recursal<br>Av. Presidente Vargas, Nº 850 – 22º A /Rio de Janeiro – RJ<br>CEP: 20071-001 |                  |                     | <b>TENTATIVAS DE ENTREGA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                     | _/_/_/____<br>: : :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | _/_/_/____<br>: : : | _/_/_/____<br>: : :                |
| <b>DESTINATÁRIO</b>                                                                                                                                                                                                                   |                  |                     | <b>CARIMBO DA UNIDADE DE DESTINO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |                                    |
| XXXXXXXXXXXXXXXX<br>XXXXXXXXXXXXXXXX<br>XXXXXXXXXXXXXXXX                                                                                                                                                                              |                  |                     | <input type="checkbox"/> Mudou-se<br><input type="checkbox"/> Desconhecido<br><input type="checkbox"/> Recusado _____<br><input type="checkbox"/> Não Procurado<br><input type="checkbox"/> Número inexistente<br><input type="checkbox"/> End. insuficiente faltou: _____<br><input type="checkbox"/> Mudou-se<br><input type="checkbox"/> Outros: _____ |                     |                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |                                    |
| NOME E ASS. RECEBEDOR                                                                                                                                                                                                                 |                  | R.G. RECEBEDOR      | DATA RECEBIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     | RÚBRICA E MATRÍCULA DO ENTREGADOR: |

## ANEXO XII - NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO ADMINISTRATIVA DE ARQUIVAMENTO



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
SUPERINTENDENCIA DE REGULAÇÃO ECONOMICA  
GERENCIA TÉCNICA DE ANÁLISE DE AUTOS DE INFRAÇÃO  
NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO

Brasília, XX de XXXX de XXXX.

Prezado Senhor (a) XXXXXXXXXX

Informo a Vossa Senhoria a decisão proferida no Processo Administrativo abaixo discriminado:

Processo Administrativo nº: XXXXXXXXXX

GTAA: XXXXX

Auto de Infração nº: XXXXXXXXXX

Decisão: Aplicada a Decisão de Arquivamento

Comunicamos que o Processo Administrativo julgado em Primeira Instância teve **Decisão de Arquivamento**, com base no art. 15, Inciso I da Resolução 25, de 25 de abril de 2008.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXX

Gerente Técnica de Análise de Autos de Infração

**ANEXO XII - NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO ADMINISTRATIVA DE  
ARQUIVAMENTO (CONTINUAÇÃO)**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

|                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |  |                               |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------------|--|--|
| AVISO DE RECEBIMENTO                                                                                                                                                                                                                         |                  |                     | NPI - XXXXXXXXXX GGFS XXXXX                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                    |  |                               |  |  |
| ETIQUETA OU INDICAÇÃO MÃO PRÓPRIA                                                                                                                                                                                                            | DATA DA POSTAGEM | UNIDADE DE POSTAGEM | ETIQUETA CÓDIGO DE BARRAS OU Nº DE REGISTRO DO OBJETO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |  |                               |  |  |
| ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO                                                                                                                                                                                                                      |                  |                     | USO EXCLUSIVO DOS CORREIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    |  |                               |  |  |
|  <div>AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC<br/>Junta Recursal<br/>Av. Presidente Vargas, Nº 850 – 22º A /Rio de Janeiro – RJ<br/>CEP: 20071-001</div> |                  |                     | TENTATIVAS DE ENTREGA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |  |                               |  |  |
| DESTINATÁRIO                                                                                                                                                                                                                                 |                  |                     | _/_/_/____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    |  |                               |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                     | : : :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |  |                               |  |  |
| XXXXXXXXXXXXXXXXXX<br>XXXXXXXXXXXXXXXXXX<br>XXXXXXXXXXXXXXXXXX                                                                                                                                                                               |                  |                     | <div><input type="checkbox"/> Mudou-se</div> <div><input type="checkbox"/> Desconhecido</div> <div><input type="checkbox"/> Recusado _____</div> <div><input type="checkbox"/> Não Procurado</div> <div><input type="checkbox"/> Número inexistente</div> <div><input type="checkbox"/> End. insuficiente faltou: _____</div> <div><input type="checkbox"/> Mudou-se</div> <div><input type="checkbox"/> Outros:</div> |                                    |  | CARIMBO DA UNIDADE DE DESTINO |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |  |                               |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |  |                               |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |  |                               |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                    |  |                               |  |  |
| NOME E ASS. RECEBEDOR                                                                                                                                                                                                                        |                  | R.G. RECEBEDOR      | DATA RECEBIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | RÚBRICA E MATRÍCULA DO ENTREGADOR: |  |                               |  |  |

## PRINCIPAIS TERMOS: Conceitos Jurídicos processuais

**ANAC** – Agência Nacional de Aviação Civil.

**SRE** – Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado.

**GGAF** – Gerência Geral de Ação Fiscal.

**GTAA** – Gerência Técnica de Análise de Autos de Infração.

**INSPAC** – Inspetor em Aviação Civil.

**Junta Recursal** – órgão competente para julgar em segunda instância os processos administrativos no âmbito da ANAC.

**Anexação:** união de um processo a outro processo em caráter definitivo.

**Anulação:** desfazimento do ato administrativo em decorrência de razões diretamente resultantes de sua ilegalidade.

**Apensação:** união provisória de dois ou mais processos, visando à uniformidade de assuntos semelhantes.

**Arquivamento:** operação que consiste na guarda de documentos em seus devidos lugares, em equipamentos que lhes forem próprios e de acordo com um sistema de ordenação previamente estabelecido.

**Arquivamento (\*):** “Encerramento do andamento de um processo”.

**Arquivos:** apresenta funcionalidades relativas ao arquivamento.

**Auto de infração:** é o documento lavrado pelo agente da autoridade de aviação civil para descrever a infração praticada por pessoa física ou jurídica.

**Autos do processo:** conjunto de documentos ordenados cronologicamente, reunidos em capa própria, com numeração específica, necessários ao registro formal de atos e de fatos de natureza administrativa ou jurídica.

**Autuação:** ato pelo qual o documento ou conjunto de documentos, recebidos no protocolo, devidamente registrado, transforma-se em processo, recebendo numeração única e capa padronizada.

**Autuar um processo:** consiste em receber um requerimento ou papel que envolva uma decisão administrativa.

**Constituição do processo:** capa, documento inicial, instrução de despacho, despacho, arquivamento.

**Convalidação:** tornar válido um ato jurídico a que faltava algum requisito.

**Citação:** No processo de conhecimento ou no processo cautelar, “é o ato pelo qual se chama a juízo o réu ou o interessado a fim de se defender” (art.233 CPC).

**Convalidar:** tornar válido um ato jurídico a que faltava algum requisito.

**Correspondência:** toda espécie de comunicação formal escrita que circula nos órgãos ou entidades, à exceção dos processos, classificando-se em: interna, externa, oficial, particular, expedida, recebida.

**Decisão em primeira e segunda instância:** a decisão em primeira instância consiste no momento em que a demanda é proposta. No entanto, se houver insatisfação no julgamento, a parte insatisfeita poderá entrar com recurso para a Segunda instância. Mais precisamente, na esfera administrativa em questão, os processos da GTAA/SRE, após notificação de Decisão de multa à pessoa física ou jurídica, são passíveis de recurso para a segunda instância, na Junta Recursal.

**Decisão administrativa:** é a decisão do gerente da GTAA/SRE após receber o Relatório do analista, nele constando análise e parecer em processo administrativo.

**Defesa** - constitui uma das etapas do procedimento administrativo, onde o administrado realiza o exercício de todo o seu direito de defesa de maneira ampla, inclusive produzindo e contestando provas de natureza documental, pericial e testemunhal (contraditório). O direito de defesa é garantia constitucional de todo litigante em todo processo administrativo, inclusive o do âmbito administrativo, de onde pode o administrado fazer a juntada de documentos e aduzir alegações que dizem respeito à matéria objeto do processo.

**Desapensação:** separação de processos juntados por apensação.

**Desarquivamento:** ato pelo qual um documento ou processo, mediante solicitação, é retirado do Arquivo-Geral.

**Desentranhamento:** ato justificado de retirada de documentos dos autos.

**Despacho:** manifestação escrita de autoridades sobre assuntos de sua competência submetidos a sua apreciação.

**Despacho decisório:** ato pelo qual a autoridade competente decide uma questão submetida à sua apreciação.

**Despacho de mero expediente:** ato que não contém teor decisório.

**Diligência:** ato pelo qual a autoridade competente requer a adoção de medidas para saneamento do processo.

**Distribuição:** remessa do processo às unidades que decidirão sobre a matéria nele tratada.

**Editais(\*):** "Ato oficial contendo aviso, citação, determinação etc., que a autoridade competente ordena seja publicada em imprensa oficial ou não, ou afixada em lugar público ou na sede do juízo para conhecimento geral ou do interessado".

**Etapas do Procedimento Administrativo:** são elencadas em número de seis as etapas do procedimento administrativo: Instauração, Autuação, Defesa, Instrução, Relatório e Julgamento.

**Fiscalizar:** examinar, vigiar, censurar, exercer o ofício de fiscal.

**Formação do processo:** para formar um processo é necessário um documento originário cujo teor do assunto mereça tratamento processual.

**Formulários:** indicam os documentos que circulam no processo administrativo, bem como da forma de manipulação. Os campos dos formulários devem ser preenchidos

apenas com informações importantes e, além disso, deve-se assegurar um padrão uniforme nas informações prestadas.

**Informação:** despacho de mero expediente que visa ao esclarecimento de matéria constante do processo.

**Instauração:** é a etapa em que o procedimento administrativo é iniciado de ofício pelo administrado público ou mediante provocação de qualquer interessado. Sendo por provocação do interessado, o pedido deverá conter, salvo na admissibilidade de proposição verbal, diversos dados, imprescindíveis à formação do processo. Havendo alguma falha na proposição da abertura do processo, é dever da administração pública orientar o interessado, visando ao seu suprimento.

**Instrução Processual Administrativa:** é a etapa do processo administrativo em que é realizada a elucidação dos fatos narrados na peça inaugural.

**Intimação(\*):** “É o ato pelo qual se dá ciência a alguém dos atos e termos do processo, para que faça ou deixe de fazer alguma coisa” (art. 234 do CPC).

**Julgamento:** é a decisão administrativa em primeira ou segunda instância, que determina a aplicação de penalidade (multa) ou o arquivamento do processo.

**Juntada:** inserção de um documento aos autos.

**Macroprocesso:** representam os processos empresariais num nível de contexto, geral, que permite o entendimento do escopo da organização.

**Mandado(\*):** “Ordem ou despacho de autoridade administrativa ou judicial para que se cumpra uma diligência ou se dê ciência à realização ou não de algo”.

**Manuais e Normas:** repositório de materiais de consulta pertinentes ao uso do sistema. Ex: Instrução, Manuais de Redação, Manuais do Sistema.

**Manuais:** são coletâneas de instrumentos normativos dispostos por assuntos, de forma ordenada, visando a facilitar o desenvolvimento das atividades administrativas e operacionais.

**Manual:** é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidas e cumpridas, bem como a forma como estes devem ser executados, quer seja individualmente, quer seja em conjunto.

**Manual de Procedimentos:** é o conjunto de políticas, diretrizes, critérios, procedimentos e demais documentos acessórios de cada sistema organizacional apresentados de forma consolidada e ordenada.

**Movimentação do processo:** após a autuação, o processo é remetido à Unidade que deve apreciar o assunto em primeiro lugar. Inicia-se a tramitação do processo pelas diversas unidades administrativas.

**Multa:** valor cobrado pela prática de ilícito administrativo, a cobrança de multa administrativa submete-se ao prazo quinquenal de prescrição.

**Norma:** é uma regra que deve ser respeitada e que permite ajustar determinadas condutas ou atividades.

**Notificação de infração:** emitida na data de cometimento da infração, é o procedimento que dá ciência ao prestador de serviços de transporte aéreo de que foi cometida uma infração para com o usuário.

**Notificação de penalidade:** é o procedimento que dá ciência da imposição da penalidade e funciona como cobrança do valor da multa.

**Parecer jurídico:** documento mediante o qual a Procuradoria Federal presta assessoria jurídica à ANAC, emitindo opiniões sobre questões jurídicas submetidas ao seu pronunciamento.

**Parecer normativo:** parecer jurídico, envolvendo matéria relevante e de interesse público, aprovado pela Diretoria e publicado, para observância da ANAC e agentes do setor de aviação civil.

**Parecer técnico:** documento emitido pelas Superintendências de Processos Organizacionais da Agência como parte integrante do processo de gestão administrativa, base de apoio e de instrução às deliberações da Diretoria e orientação técnica à Procuradoria-Geral da Agência.

**Prazo peremptório(\*):** “Lapso de tempo dentro do qual algo deve ser feito sob pena de não mais poder ser praticado. Prazo inalterável. Prazo fatal. Prazo improrrogável”.

**Prazo recursal(\*):** “É o conferido por norma processual para que o interessado interponha o recurso cabível”.

**Prazo para defesa:** é o prazo de 20 (vinte) dias para o prestador de serviços aéreos apresentar defesa, em primeira instância.

**Prazo para recurso:** é o prazo de 10 (dez) dias para o prestador de serviços aéreos apresentar recurso em segunda instância.

**Prestador de serviços de transporte aéreo:** é a pessoa física ou jurídica que presta serviços de transporte aéreo de cargas ou passageiros.

**Procedimentos:** é a indicação de como são executados os trabalhos dentro do processo administrativo.

**Processo:** unidade documental em que se reúnem, formalmente, documentos de natureza diversa no decurso de uma ação administrativa, formando um conjunto materialmente indivisível.

**Processo de negócio:** é qualquer atividade executada dentro de uma companhia ou organização. (BPMN 2006).

**Processo de negócio:** é um conjunto de elementos que possam guiar-nos com certeza entre o início do trabalho e o seu final, de forma a começarmos e terminarmos sem desvios o que temos de fazer, alcançando nossa meta ou objetivo. (Cruz 2003 p. 61).

**Processo administrativo:** é um conjunto de atos administrativos, sucessivos e concatenados praticados pela administração pública com o objetivo de satisfazer determinadas finalidades de interesse público.

**Processo principal:** processo que, pela natureza da matéria, pode exigir a anexação de um ou mais processos como complemento à sua decisão.

**Processo acessório:** processo que apresenta matéria indispensável à instrução do processo principal.

**Procuração:** instrumento de mandato que contém as especificações dos poderes conferidos ao mandatário, para que este, em seu nome, pratique atos ou administre interesses. Mais precisamente, é o instrumento pelo qual uma pessoa física ou jurídica, outorga a outrem poder de representação.

**Protocolo:** atividade de recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos e correspondências, subdividindo-se em protocolo geral e protocolo setorial.

**Protocolo geral:** local em que são realizadas as atividades de autuação, recebimento, distribuição, registro, expedição de documentos e correspondências.

**Protocolo setorial:** local, nas Unidades Organizacionais da Agência, em que são realizadas as atividades de recebimento, cadastramento, digitalização, juntada de documentos, desentranhamento e arquivamento corrente de documentos e processos.

**Receber Distribuição:** permite ao usuário receber documentos ou processos distribuídos em seu nome.

**Reclamação de Usuário/Reclamação de passageiro/Manifestação de Usuário:** é a descrição do fato cometido pelo prestador de serviços aéreos ao usuário.

**Reconstituição de processos:** ato pelo qual o servidor reconstitui um processo extraviado ou danificado.

**Regulação:** conjunto de normas ou regras que devem ser seguidas.

**Regulador:** define as atribuições, normas e responsabilidades.

**Relatório:** é a narração de toda a apuração da instrução, deve fazer menção a todo o apurado, depoimentos, perícias e documentos constantes dos autos, com recomendação da decisão a ser proferida pela autoridade competente. Constitui-se em uma peça meramente de opinião e de informação, não vinculativa.

**Relatório de Fiscalização:** é o relatório elaborado pelos Inspectores de Aviação Civil (INSPAC) que contém a narração dos fatos que geraram a infração e seu respectivo enquadramento legal. Antecede o Auto de infração.

**Revogação:** ato ou efeito de anular.



**Saneamento de processo:** consiste em providências preliminares para a fase seguinte, a fim de eliminar vícios, irregularidades ou nulidades do processo. É realizado durante todo o transcorrer da relação processual.

**Sindicância:** procedimento sumário que visa a colher informações sobre notícias de irregularidades praticadas no âmbito do serviço público, devendo tal procedimento ser conduzido em sigilo e, conforme a conclusão, instruir Processo Administrativo.

**Sobrestar:** breve arquivamento realizado em fase corrente de documentos ou processos que estão incompletos ou irregulares. Os documentos ou processos ficam temporariamente arquivados até que suas situações sejam regularizadas e voltem a ter andamento no setor.

**Tempestividade(\*):** “Qualidade do que é oportuno ou do que se efetivou dentro do prazo convencional ou legal”.

**Templates:** modelos de documentos e formulários que compõem o processo administrativo. São documentos sem conteúdo que contêm apresentação visual e instruções para a inserção do conteúdo necessário.

**Termo de anexação:** registro formal da união definitiva de um processo a outro no qual devem constar os números dos processos, a identificação do solicitante, o registro da renumeração das páginas e a data e local da anexação, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo, digitado ou carimbado.

**Termo de apensação:** registro formal da união provisória de processos, no qual devem constar os números dos processos, a identificação do solicitante e a data e local da apensação, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo digitado ou carimbado.

**Termo de arquivamento:** registro formal da guarda e conservação de documento e processo no Arquivo-Geral, no qual deve constar o número do processo, a identificação do solicitante, a data e o local do arquivamento, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo, digitado ou carimbado.

**Termo de desapensação(\*):** registro formal da separação física de dois ou mais autos apensados no qual devem constar os números dos processos, a identificação do solicitante, a data e o local da desapensação, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo.

**Termo de desarquivamento(\*):** registro formal da retirada de documento ou processo do Arquivo-Geral, no qual deve constar o número do processo, a identificação do solicitante, a data e o local do desarquivamento, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo, digitado ou carimbado.

**Termo de desentranhamento(\*):** registro formal da retirada de peça ou folha dos autos, no qual deve constar o número do processo, a relação dos documentos extraídos, com o respectivo número das folhas, a identificação do solicitante, a data e o local do desentranhamento, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo, digitado ou carimbado.

**Termo de encerramento(\*):** registro formal de encerramento do processo para arquivamento, no qual deve constar o número do processo, a identificação do solicitante, a data e o local do encerramento, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo, digitado ou carimbado.

**Termo de juntada de folha ou peça(\*):** registro formal da juntada de folha ou peça aos autos, no qual deve constar o número do processo, a identificação do solicitante, a relação dos documentos inseridos, como o respectivo número das folhas, a data e o local da juntada, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo, digitado ou carimbado.

**Termo de reconstituição de processos(\*):** registro formal de reconstituição do processo extraviado ou danificado, no qual deve constar o número do processo original, a procedência, os interessados, o assunto, além de outras informações julgadas necessárias, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo, digitado ou carimbado.

**Termo de ressalva(\*):** registro formal da constatação da retirada irregular de peça ou folha dos autos, no qual deve constar o número do processo, a identificação do servidor que detectou a irregularidade, a data e o local do ocorrido, com assinatura ou rubrica do responsável aposta sobre o nome e o cargo, digitado ou carimbado.

**Unidade protocolizadora(\*):** “denominação utilizada no Sistema de Serviços Gerais para o órgão que possui competência para autuar e numerar processos e documentos”.

**Tramitação:** movimentação de processos e documentos de uma unidade à outra, interna ou externa, através de sistema próprio.

**Trânsito em julgado(\*):** “Estado de decisão judicial irrecorrível por não mais estar sujeita a recurso, dando origem à coisa julgada imodificabilidade da decisão devido à preclusão dos prazos recursais”.

**Usuário de serviços aéreos:** pessoas ou organizações que utilizam os serviços de transporte aéreo.

**Vista dos autos(\*):** “Diligência em que os autos são levados ao conhecimento dos interessados para que possam defender-se ou impugnar algo. Ato pelo qual o advogado recebe os autos processuais para deles tomar ciência ou para pronunciamento”.

---

(\*)1.DINIZ, Maria Helena.Dicionário Jurídico,Vols.1,2,3,4,São Paulo,Saraiva,1998.

2.THEODORO Junior,Humberto.Curso de Direito Processual civil.v.I.

3.NEGRÃO,Theotônio.Código de processo civil e legislação processual em vigor,33ª.ed.,São Paulo,Saraiva, 2002.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. Catálogo de Normas Técnicas (redação e editoração).
- BALDAM, ROQUEMAR DE LIMA. et al. Gerenciamento de Processos de Negócios: BPM – Business Process Management, 2ª.ed., São Paulo, Érica, 2007.
- BARROSO, CARLOS EDUARDO FERRAZ MATTOS. Coleção Sinopses Jurídicas, vol.11 – Processo civil: teoria geral do processo e processo de conhecimento, vol. 11.
- BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. SIGAD: Sistema de Gestão Arquivística de Documentos da Agência Nacional de Aviação Civil – Manual Técnico Operacional, Brasília-DF, ANAC, 2010. 52p. il.
- CRUZ, T. Sistemas, métodos e processos. São Paulo, Atlas, 2003.
- DINIZ, MARIA HELENA. Dicionário jurídico, volumes 1- 4, Saraiva, 1998.
- HELDMAN, KIM. Gerência de Projetos: guia para o exame oficial do PMI. Rio de Janeiro, Elsevier, 2006 - 4a. Reimpressão, il. 529p.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 08, de 06 junho de 2008. – Dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de sanções no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. 22p.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA nº 09, de 08 de julho de 2008 – Altera a redação dos artigos 29,34,46,61 e 62 da Instrução Normativa nº 08, de 06 de junho de 2008. 2p.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA, nº 22, de 19 de junho de 2009 – Estabelece os procedimentos gerais para a utilização dos serviços de protocolo no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. 36p.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA, nº 47, de 13 de agosto de 2010 – Estabelece as diretrizes básicas para classificação, tratamento e gestão de documentos em qualquer suporte, conforme os critérios de sigilo, de disponibilidade e de integridade, no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.
- LEI nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 – Código Brasileiro de Aeronáutica(CBA).
- LEI nº 9.784 de 29 de janeiro de 1999 – Regula o processo administrativo no âmbito da administração federal.
- MANUAL de Identidade Visual da ANAC. ANAC. 2010. 64p.
- MANUAL de Redação da Presidência da República. Brasília, DF, 2002. 138p.
- NEGRÃO, THEOTÔNIO. Código de processo civil e legislação processual em vigor, 3ª.ed. São Paulo, Saraiva, 2002.
- PORTARIA nº 335, de 17 de março de 2010 – Delegar competência à Gerência de Fiscalização – GFIS, da Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado – SRE, para funcionar como primeira instância em processos administrativos iniciados a partir da lavratura de autos de infração. Delegar competência a servidores para, sob a coordenação da GFIS, proferirem decisão em primeira instância dos processos administrativos iniciados a partir de autos de infração lavrados nos anos de 2007 e 2008.

- PORTARIA NORMATIVA nº 05, de 19/12/2002, da Secretaria Adjunta do MPOG – Dispõe sobre os procedimentos gerais para utilização dos serviços de protocolo, no âmbito da Administração Pública Federal, para os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.
- RESOLUÇÃO nº 25, de 25 de abril de 2008. – Dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicações de penalidades, no âmbito da competência da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. 28p.
- RESOLUÇÃO nº 110, de 15 de setembro de 2009. – Altera o Regimento Interno da Agência Nacional de Aviação Civil –ANAC.60p.
- RESOLUÇÃO nº 245, de 04 de setembro de 2012, que altera dispositivos do Regimento Interno da ANAC aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com alterações introduzidas pelas Resoluções nºs 114, de 29 de setembro de , 119, de 3 de novembro de 2009, 132, de 12 de janeiro de 2010, 134, de 19 de janeiro de 2010, 142, de 09 de março de 2010, e 148, de março de 2010, foi criada a Gerência Geral de Ação Fiscal – GGAF, vinculada à Diretoria, absorvendo, então, as atividades da Gerência de Fiscalização – GFIS/SRE, sendo que a Gerência Técnica de Autos de Infração – GTTA permanece localizada na SRE.
- THEODORO, JUNIOR HUMBERTO. Curso de direito processual civil. V. I,
- VARGAS, RICARDO. Manual prático do plano de projeto: utilizando o PMBOK guide. 3ª. ed., revisada, Rio de Janeiro, Brasport, 2007. 226p.

“NÃO SE PODE CONTROLAR O QUE NÃO SE PODE MEDIR”.  
Tom DeMarco







