

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 174, DE 25 DE OUTUBRO DE 2021.

Altera a Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício das competências que lhe foram conferidas pelos arts. 11, incisos V e IX, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e 24, incisos VIII e XV, do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nos Decretos nºs 9.492, de 5 de setembro de 2018, e 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e na Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, e considerando o que consta do processo nº 00058.024875/2021-74, deliberado e aprovado na 34ª Reunião Administrativa Eletrônica, realizada nos dias 18 a 22 de outubro de 2021,

RESOLVE:

Art. 1º A Instrução Normativa nº 121, 4 de maio de 2018, que institui o Sistema de Atendimento da ANAC com a finalidade de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 1º

§ 1º As comunicações entre interessados e unidades da ANAC com o objetivo de instrução processual não fazem parte do escopo desta Instrução Normativa.

§ 2º Os pedidos de acesso à informação recebidos no Fale com a ANAC que se refiram à Lei nº 12.527, de 2011, serão redirecionados ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Agência para tratamento em rito próprio, nos termos da Instrução Normativa nº 70, de 30 de abril de 2013.

§ 3º As reclamações e denúncias de usuários contra transportadores aéreos sujeitos às Resoluções nºs 280, de 11 de julho de 2013, e 400, de 13 de dezembro de 2016, relativamente ao descumprimento dessas resoluções e de contratos de transporte aéreo de passageiros e de bagagens, serão redirecionadas ao sistema de solução alternativa de conflitos “Consumidor.gov.br”, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.

§ 4º A representação contra ilegalidades, omissão ou abuso de poder, disciplinada na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e a comunicação de ato ou fato contrário ao interesse público, disciplinada no Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, por não constituírem manifestações de usuário, não estão sujeitas aos procedimentos estabelecidos nesta Instrução Normativa.

§ 5º Desde que não constituam crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público, cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes, não serão tratados como manifestação de usuário de serviço público para fins de registro e tratamento na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação:

I - as comunicações de acidentes tratadas no âmbito do Sistema de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (SIPAER), em conformidade com o Capítulo VI do Código Brasileiro de Aeronáutica;

II - as comunicações motivadas em acordos com Estados estrangeiros, na forma da Seção IV do Capítulo V do Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra

Atos de Interferência Ilícita – PNAVSEC, instituído pelo Decreto nº 7.168, de 5 de maio de 2010;

III - as comunicações de ato ou tentativa de interferência ilícita relativa à proteção da aviação civil por meio de Documento de Segurança da Aviação Civil - DSAC, nos termos da Seção VI do Capítulo V do PNAVSEC; e

IV - os relatos de segurança operacional mandatórios ou voluntários voltados à proposição de ações corretivas que visem à mitigação dos riscos à segurança operacional dentro do Programa Brasileiro para a Segurança Operacional da Aviação Civil - PSO-BR.

§ 6º Os casos omissos serão tratados pela Ouvidoria, preferencialmente a partir do SEAM da unidade interessada.” (NR)

Art. 2º

V - Serviço Especializado em Atendimento de Manifestações - SEAM: serviço prestado por uma unidade regimental ou infrarregimental designada em cada superintendência e pelos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria, no âmbito do Sistema de Atendimento da ANAC;

.....” (NR)

Art. 3º

IV - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VI - pedido de informação: pedido de informação sobre assuntos de competência da ANAC; e

VII - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da ANAC.

.....” (NR)

“Art. 6º

II -

d) encaminhar à Ouvidoria as denúncias, as manifestações dirigidas à segunda instância e as manifestações que contiverem teor de denúncia, independentemente da classificação escolhida pelo usuário; e

e) encaminhar ao SEAM as manifestações cujas respostas não constem dos roteiros de atendimento.

III -

b) encaminhar à GTGI as manifestações cujas respostas necessitem de intervenção ou complementação de outro SEAM;

c) centralizar o recebimento, dar tratamento e responder, as manifestações diretamente ao demandante, dentro do prazo estabelecido, fazendo uso de linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considere o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento, por meio do sistema informatizado de atendimento;

j) encaminhar à Ouvidoria as manifestações que contiverem teor de denúncia, independentemente da classificação escolhida pelo usuário;

V -

.....
c) recepcionar e dar encaminhamento às denúncias;

.....
e) realizar avaliação amostral da qualidade das respostas emitidas no Sistema de Atendimento da ANAC;

.....” (NR)

“Art. 7º

.....
§ 1º As manifestações de usuários em formato físico serão recepcionadas por meio do serviço de protocolo e encaminhadas à GTGI para registro no Sistema Informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal.

§ 2º As denúncias serão tratadas de acordo com o disposto no art. 18-A desta Instrução Normativa.” (NR)

“Art. 9º As unidades que, por sua natureza, necessitem prestar atendimento telefônico diretamente ao usuário deverão disponibilizar os números de acesso e horário de efetivo atendimento no site da ANAC.

Parágrafo único. As manifestações de usuários classificadas nos incisos I, II, III, IV e VII do art. 3º desta Instrução Normativa deverão ser direcionadas à Central de Atendimento para início do processo de atendimento de manifestação.” (NR)

“**Seção III - Dos canais eletrônicos**” (NR)

“Art. 11. O atendimento eletrônico será realizado preferencialmente, por meio do sistema informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal.” (NR)

“Art. 12-A. As manifestações de usuários classificadas no art. 3º desta Instrução Normativa recebidas via e-mail ou protocolo eletrônico deverão ser direcionadas à Ouvidoria para registro no sistema informatizado do Poder Executivo Federal.” (NR)

“Art. 12-B O atendimento eletrônico da ANAC também poderá ser realizado por meio de interação eletrônica em tempo real (chat).” (NR)

“**Seção IV - Das Reuniões Técnicas Virtuais**” (NR)

“Art. 12-C. As unidades e órgãos da ANAC poderão disponibilizar aos usuários atendimento complementar, por meio de Reunião Técnica Virtual, com o objetivo de atender a solicitações de caráter exclusivamente técnico que, devido à complexidade, não possam ser respondidas conclusivamente via Fale com a ANAC.

Parágrafo único. Os procedimentos e requisitos para o atendimento de usuários por meio de Reunião Técnica Virtual serão informados na página da ANAC.” (NR)

“Art. 14.

I - até 2 (dois) dias úteis para rejeitar a manifestação e, sempre que possível, indicar o SEAM com melhor capacidade para tratamento e resposta ou o órgão ou entidade responsável, quando não houver competência da ANAC;

II - até 10 (dez) dias úteis para fornecer resposta final diretamente ao usuário ou, no caso de denúncia, responder à Ouvidoria sobre o encaminhamento dado; e

III - até 5 (cinco) dias úteis para responder as demandas de segunda instância encaminhadas pela Ouvidoria ou para justificar a impossibilidade de resposta no prazo.” (NR)

“Art. 17-A. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, poderá ser solicitada a complementação de informações ao usuário.

§ 1º O prazo para o atendimento do pedido de complementação de informações pelo usuário é de 20 (vinte) dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo

manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo para o tratamento completo da manifestação, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.” (NR)

“Art. 18-A. As denúncias serão recepcionadas pela Ouvidoria por meio do sistema informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal.

§ 1º As denúncias que forem recepcionadas diretamente pelas unidades organizacionais serão encaminhadas à Ouvidoria para a inclusão no sistema informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal

§ 2º O disposto no § 1º deste artigo não impede a adoção imediata, pela autoridade competente, das medidas cautelares necessárias à prevenção de risco à aviação civil e à prevenção de prejuízo ao serviço público ou a terceiros, resguardando os elementos de identificação do denunciante.

.....
§ 5º Na hipótese de a denúncia ser recebida em meio físico, caberá ao serviço de protocolo encaminhá-la à Ouvidoria, que promoverá a sua digitalização e a sua inserção no sistema de atendimento informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal.” (NR)

“Art. 18-B. A Ouvidoria realizará, em até 3 (três) dias úteis, a análise preliminar das denúncias, a qual avaliará a existência de elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam chegar a tais elementos.” (NR)

“Art. 18-C. A Ouvidoria encaminhará aos órgãos competentes, para apuração, as denúncias que contenham os elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

§ 1º Em caso de rejeição por declaração de incompetência, a denúncia deverá ser restituída à Ouvidoria em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento.

.....
§ 4º As denúncias de origem anônima serão encaminhadas às unidades de apuração, se existirem indícios mínimos de autoria, materialidade e relevância.

§ 5º Recebida a denúncia anônima, a unidade de apuração a arquivará ou, se houver elementos suficientes, procederá, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.” (NR)

“Art. 20. A Ouvidoria informará ao usuário que demonstrar interesse os desdobramentos da denúncia, quando a informação não for protegida por sigilo, na forma da lei.” (NR)

Parágrafo único. Ficam suprimidos o parágrafo único do art. 1º e o parágrafo único do art. 7º da Instrução Normativa nº 121, de 2018.

Art. 2º Ficam revogados o inciso V e §§ 3º e 4º do art. 3º; a alínea “c” do inciso I e a alínea “a” do inciso III do art. 6º, os §§ 1º e 2º do art. 18-B, os arts. 19, 19-A e 19-B e o parágrafo único do art. 20 da Instrução Normativa nº 121, de 2018.

Art. 3º Esta Instrução Normativa entra em vigor em 1º de novembro de 2021.

TIAGO SOUSA PEREIRA
Diretor-Presidente Substituto