



## AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

### INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 48, DE 19 DE OUTUBRO DE 2010.

Dispõe sobre as diretrizes gerais do atendimento ao cidadão usuário da aviação civil.

(Texto compilado)

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelo art. 11, incisos V e IX, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e inciso XV, do art. 24, do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, tendo em vista o disposto no Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, e considerando o que consta do processo nº 60800.069634/2009-30, deliberado e aprovado na Reunião Administrativa da Diretoria realizada em 19 de outubro de 2010,

#### RESOLVE:

Art. 1º Aprovar as diretrizes gerais do atendimento ao cidadão usuário da aviação civil, nos termos desta Instrução Normativa.

#### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Esta Instrução Normativa congrega diretrizes e procedimentos gerais para a atividade de atendimento ao cidadão usuário da aviação civil desenvolvida pela ANAC, de modo a assegurar o acesso à plena informação e a efetiva e tempestiva resposta às necessidades do solicitante.

§ 1º As diretrizes gerais do atendimento ao cidadão usuário de aviação civil seguem os princípios de dignidade, respeito, boa fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade, cordialidade, compromisso e segurança.

§ 2º A execução das diretrizes e procedimentos previstos nesta Instrução Normativa não substitui ou prejudica eventuais medidas administrativas de competência da ANAC.

§ 3º Estas diretrizes gerais do atendimento ao cidadão usuário da aviação civil abrangem todas as unidades da Agência, mesmo as que não tenham no atendimento sua atividade finalística.

§ 4º O atendimento técnico das demandas da aviação geral, relativas às áreas de aeronavegabilidade, segurança operacional e infraestrutura aeroportuária, será feito pelo Núcleo de Atendimento Técnico-Operacional - NAT.

§ 5º Aplicam-se ao serviço de atendimento telefônico prestado por esta Agência, no que couber, os parâmetros de qualidade dispostos no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

§ 6º Estas diretrizes gerais do atendimento ao cidadão usuário da aviação civil observam o disposto no Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, quanto à simplificação do atendimento e a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 3º Para os fins desta Instrução Normativa, adotam-se as seguintes definições:

I - atendimento: atividade de acolhimento, processamento e resposta às manifestações e denúncias dos usuários da aviação civil;

II - manifestação: reclamação, sugestão, solicitação de informação ou esclarecimento, encaminhados por usuário da aviação civil.

III - denúncia: acusação contra ato de entes regulados pela ANAC, que descumpra ou não observe o devido procedimento legal, apresentando obrigatoriamente:

- a) identificação e endereço do denunciante;
- b) descrição da irregularidade; e
- c) fundamentação mínima que permita a apuração.

IV - cidadão usuário da aviação civil: pessoa física ou jurídica submetida ao controle, regulação e fiscalização da ANAC e o consumidor de transporte aéreo:

a) cidadão usuário dos serviços da ANAC: qualquer pessoa, física ou jurídica, que, nos termos da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, seja interessado em procedimento administrativo conduzido pela ANAC ou em atividade finalística abrangida por suas competências legais;

b) cidadão usuário dos serviços regulados pela ANAC: qualquer pessoa, física ou jurídica, que contrate ou faça uso dos serviços de agentes regulados pela ANAC.

## CAPÍTULO II DA GESTÃO DO ATENDIMENTO

### **Seção I Dos Canais de Atendimento**

Art. 4º Para as atividades de atendimento ao cidadão usuário da aviação civil, a ANAC dispõe dos seguintes canais de comunicação:

- I - presencial;
- II - telefônico;
- III - eletrônico; e
- IV - outros.

§ 1º Os canais de comunicação mencionados serão clara e amplamente divulgados no sítio eletrônico da Agência na rede mundial de computadores, bem como em seus folhetos e materiais de comunicação institucional.

§ 2º Aplicam-se os procedimentos de atendimento dispostos nesta política às manifestações e denúncias endereçadas à Agência por meio de correspondência postal.

§ 3º O canal de atendimento presencial estará disponível no horário de funcionamento normal da ANAC com tempo de espera máximo para atendimento de 30 (trinta) minutos.

§ 4º O local de atendimento presencial estará instalado em edifícios da ANAC, em espaço que privilegie condições de fácil acesso e circulação de pessoas com dificuldade de locomoção.

§ 5º Serão oferecidas facilidades para o registro de manifestações e denúncias, tais como linha de telefone para contato com a central de atendimento e equipamento para acesso ao site da ANAC, bem como materiais informativos e educativos.

§ 6º O canal de relacionamento por telefone poderá ser operado por empresa terceirizada, por meio de atendimento telefônico gratuito, com funcionamento ininterrupto.

§ 7º O sistema deve oferecer Unidade de Resposta Audível - URA, entendida como menu eletrônico de voz, com todas as ligações respondidas diretamente pelo atendente.

§ 8º Todas as ligações telefônicas gratuitas recebidas devem ser gravadas e mantidas por, pelo menos, 90 (noventa) dias, período durante o qual o cidadão usuário da aviação civil poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 9º O sistema de atendimento eletrônico estará disponível no sítio eletrônico da Agência (Fale com a ANAC) de forma a garantir ao cidadão usuário da aviação civil facilidade de acesso, de legibilidade e de navegabilidade, devendo:

I - a página principal do sítio eletrônico conter elementos gráficos que proporcionem acessos diretos e ágeis a conteúdos específicos e direcionados aos diferentes públicos-alvo;

II - no sítio eletrônico, constar compilação de respostas a perguntas frequentes e repetidamente registradas nos canais de atendimento (FAQ).

§ 10. Outros canais de atendimento e relacionamento com o cidadão usuário da aviação civil serão permanentemente buscados e estimulados, tais como a utilização de totens de auto-atendimento para acesso a informações e ao sítio eletrônico da ANAC, a serem instalados em locais públicos nos principais aeroportos.

§ 11. Independentemente do canal de atendimento utilizado, todas as manifestações e denúncias serão registradas em sistema informatizado de registro e acompanhamento.

## **Seção II**

### **Das Diretrizes e Competências**

Art. 5º São diretrizes da política de atendimento ao cidadão usuário da aviação civil assegurar:

I - o direito à informação plena, clara e objetiva, como elemento indispensável à satisfação do interesse público e à promoção da cidadania;

II - a segurança da informação e a preservação dos dados pessoais do cidadão usuário, mantendo-os em sigilo e utilizando-os exclusivamente para os fins do atendimento;

III - a padronização e qualidade do atendimento prestado pela ANAC aos cidadãos usuários da aviação civil, bem como o estabelecimento de prazos de atendimento às manifestações e denúncias recebidas;

IV - as competências e responsabilidades dos agentes envolvidos;

V - os procedimentos de registro, acompanhamento, avaliação e controle do atendimento prestado pela ANAC;

VI - a prestação de atendimento adequado a cada perfil de solicitante, inclusive proporcionando condições e critérios para a promoção da acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida; e

VII - a formação de identidade institucional de excelência, derivada da atuação integrada e eficaz das áreas técnicas nas atividades de atendimento.

Art. 6º (Revogado pela Instrução Normativa nº 70, de 30.04.2013)

§ 1º Cabe à unidade gestora o exercício das seguintes competências:

I - (Revogado pela Instrução Normativa nº 70, de 30.04.2013)

II - gerenciar os canais de comunicação da Agência e o sistema informatizado de registro e processamento, recebendo as manifestações e denúncias e respondendo-as diretamente aos cidadãos usuários ou encaminhando à unidade organizacional competente;

III - atuar como elemento de coordenação do atendimento, interagindo com as áreas técnicas e prezando pela qualidade e tempestividade de resposta;

IV - monitorar a acessibilidade dos serviços e a qualidade do atendimento por meio de indicadores de desempenho;

V - elaborar relatórios gerenciais mensais sobre as manifestações e denúncias recebidas e a efetividade do atendimento prestado pela ANAC e encaminhá-los às respectivas áreas técnicas e à administração superior, alertando para as concentrações de manifestações ou denúncias, com vistas a balizar ações de fiscalização e medidas regulatórias;

VI - consolidar informações internas e externas, com vistas a subsidiar a construção e organização de bancos de respostas padronizadas; e

VII - gerenciar os roteiros de atendimento e o rol de “Perguntas Frequentes” - FAQ, solicitando das unidades a atualização periódica desse instrumento.

§ 2º A ASCOM acionará outros mecanismos de comunicação massiva, sempre que houver indicativo de temas críticos ou de grande consulta, recepcionados pelos canais de atendimento, observada a segmentação de públicos, por meio de:

- a) campanhas publicitárias;
- b) ações junto à imprensa;
- c) ações junto a órgãos governamentais;
- d) atividades de relações públicas; e

e) ações educativas nos âmbitos interno e externo da ANAC.

Art. 7º As unidades organizacionais da Agência atuarão de forma integrada com a unidade gestora, observando a qualidade, a tempestividade e os parâmetros de atendimento definidos nesta política.

§ 1º Na atuação em conjunto com a unidade gestora do atendimento, cabe às unidades organizacionais:

I - prestar o apoio necessário à atividade de atendimento ao cidadão usuário da aviação civil, assistindo a unidade gestora na avaliação e formulação de respostas a manifestações e denúncias que não constem de bancos de respostas padronizadas, de forma a garantir a qualidade e tempestividade do atendimento ao cidadão usuário da aviação civil;

II - (Revogado pela Instrução Normativa nº 70, de 30.04.2013)

III - elaborar e revisar os roteiros de atendimento com respostas padronizadas e o rol de “Perguntas Frequentes” - FAQ; e

IV - efetuar, sempre que necessário, treinamento técnico acerca de temas de sua área de competência, no intuito de capacitar os agentes públicos que atuem em contato direto com o público externo.

§ 2º As unidades organizacionais indicarão, por meio de expediente formal encaminhado à unidade gestora, servidores qualificados (titular e suplente), para atuarem como ponto de contato imediato nas tratativas relacionadas às atividades de atendimento.

### **Seção III Dos Procedimentos Gerais**

Art. 8º A tramitação das manifestações e denúncias entre a unidade gestora e as áreas técnicas ocorrerá por meio de sistema informatizado de atendimento.

Parágrafo único. Os canais de atendimento mencionados no art. 4º convergirão para o sistema informatizado de atendimento, permitindo o acompanhamento, em tempo real, do processamento das manifestações e denúncias.

Art. 9º O registro da manifestação ou denúncia no sistema informatizado de atendimento conterà, obrigatoriamente, o número de protocolo do atendimento prévio prestado pela empresa prestadora de serviços de aviação civil.

Art. 10. No ato de registro da manifestação ou denúncia, em qualquer dos canais de comunicação, será fornecido ao usuário número de protocolo, de modo a possibilitar-lhe o acompanhamento da demanda.

### **CAPÍTULO III DOS PARÂMETROS DE ATENDIMENTO**

Art. 11. (Revogado pela Instrução Normativa nº 70, de 30.04.2013)

Art. 12. (Revogado pela Instrução Normativa nº 70, de 30.04.2013)

CAPÍTULO IV  
DAS METAS DE ATENDIMENTO

Art. 13. [\(Revogado pela Instrução Normativa nº 70, de 30.04.2013\)](#)

CAPÍTULO V  
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Esta Instrução Normativa não se aplica à Ouvidoria.

Art. 15. Esta Instrução Normativa entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

**SOLANGE PAIVA VIEIRA**  
Diretora-Presidente

*PUBLICADO NO BOLETIM DE PESSOAL E SERVIÇO – BPS, V.5, Nº 41 S, DE 20 DE OUTUBRO DE 2010.*