



CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO N.º , DE 2019

(Do DEPUTADO MARCELO RAMOS)

*Solicita informações ao Exmo. Sr. Ministro de Estado de Infraestrutura, Tarcísio Gomes de Freitas, sobre as atividades presenciais de atendimento aos passageiros no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes.*

Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, com base no Art. 50 da Constituição Federal e na forma dos artigos 115 e 116 do Regimento Interno Câmara dos Deputados, sejam solicitadas informações ao Exmo. Sr. Ministro de Estado de Infraestrutura, Tarcísio Gomes de Freitas, no sentido de esclarecer junto a Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC a esta Casa, se as atividades de atendimento presenciais aos passageiros do Aeroporto Internacional Eduardo Gomes serão suspensas, conforme informações no documento, em anexo, da página da **Aviação Amazônia**.

Sala das Sessões, em 26 de março de 2019.

Deputado **Marcelo Ramos**  
Vice-líder do PR

### **Encerramento do atendimento presencial da ANAC aos passageiros em Manaus.**

Por meio desta carta queremos alertar V.Exa. quanto a possibilidade mencionada neste título, que têm incomodado os milhares de membros da nossa comunidade aeronáutica no que diz respeito a proteção dos direitos dos passageiros e fiscalização dos serviços oferecidos aos que utilizam o principal aeroporto da região norte.

A Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, a partir do mês de junho de 2019, encerrará suas atividades de atendimento presencial de passageiros no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes. Essa medida acarretará transtornos aos usuários do transporte aéreo, que ficarão desamparados, no aeroporto, em casos de violações a seus direitos junto às empresas aéreas. Atualmente, a presença da fiscalização no aeroporto inibe a violação de direitos decorrentes de eventos como cancelamento de voo, preterição de passageiros, embarque prioritário de idosos e de pessoas com deficiência – fatos corriqueiros de nossa aviação -. É imprescindível a presença de funcionários e atendentes que orientem, recebam registros e apurem denúncias contra violação de direitos de passageiros de forma imediata. Por exemplo: A ANAC planeja, a partir daquela data, que os passageiros que se sentirem afetados façam suas denúncias por meio digital e aguardem a resposta de suas reivindicações em alguns dias, através de um portal. A questão é: o passageiro não pode aguardar no Aeroporto de Manaus (neste caso) o prazo de alguns dias para ter seus direitos básicos, e fundamentais, resguardados (tais como: alimentação, comunicação e hospedagem, quando houver direito). O atendimento presencial na forma fiscalizadora se faz indispensável nestas situações, pois exige o pronto cumprimento dos direitos do passageiro, essencialmente pela população mais modesta, (inclusive estrangeiros e menores desacompanhados) muitas vezes em trânsito para tratamentos de saúde, que não tem para onde recorrer e não poderão aguardar por vários dias o posicionamento da agência reguladora (que não será presencial e ostensivo) no saguão do aeroporto, ao relento. Hoje, o atendente realiza esse procedimento na mesma hora, *in loco*. Portanto, como agência reguladora, é fundamental que a ANAC mantenha as atividades de atendimento presencial a passageiros no aeroporto de Manaus, cujo qual movimentou quase três milhões de passageiros em 2018 (2.750.954,0/Fonte:

Portal ANAC) a fim de evitar violações a direitos dos consumidores no aeroporto da capital amazonense. Sendo assim, solicitamos que V.Exa. no uso de suas atribuições pleiteie esta demanda junto à aquela agência reguladora em nome da população deste estado. Certos de que seremos prontamente atendidos nesse cordial pedido, desde já agradecemos sua compreensão.

Manaus, 20 de março de 2019.