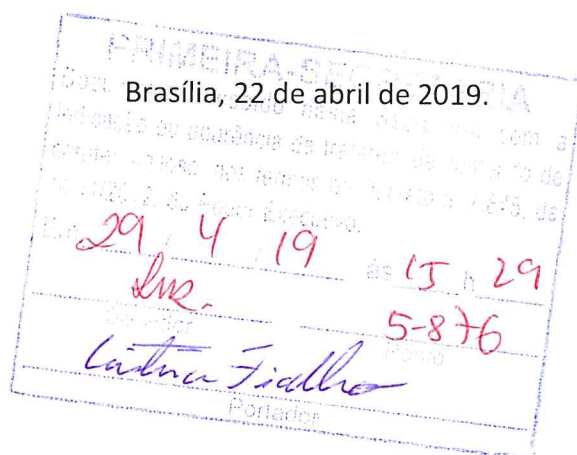


OFÍCIO Nº 481 /2019/AESINT/GM

A Sua Excelência a Senhora
Deputada **Soraya Santos**
Primeira Secretária da Câmara dos Deputados



Assunto: **Requerimento de Informação nº 311/2019, de autoria do Deputado Marcelo Ramos.**

Senhora Primeira-Secretária,

1. Em atenção ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 144/19, de 05 de abril de 2019, que encaminha cópia do requerimento de Informação nº 311/2019, de autoria da Deputado Marcelo Ramos (PR/AM), de 27 de março de 2019, sobre eventual suspensão de atividades presenciais de atendimento aos passageiros no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), informamos, após manifestação da agência, por meio do Ofício nº 47/2019/ASPAR-ANAC, datado de 10 de abril de 2019, o que segue.

2. A Administração Federal com o objetivo de ampliar o alcance e a eficiência de suas ações vem há tempos racionalizando a alocação de seus recursos. Esse processo, cada vez mais, passa pela digitalização e informatização de atividades, com redução de custos e otimização de serviços, cada vez mais acessíveis aos utentes, independente da presença física em filas e repartições. Nesse contexto, a ANAC foi a

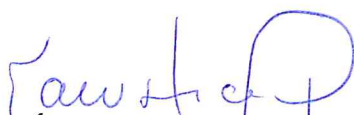
primeira agência reguladora a adotar a plataforma do Governo federal para resolução de conflitos entre empresa e consumidor, o Consumidor.gov.br.

3. A adesão a esta plataforma digital tem permitido à Agência monitorar regularmente o desempenho da resolução de conflitos entre empresas aéreas e passageiros, permitindo, inclusive, uma fiscalização mais rigorosa sobre os direitos coletivos e disponibilizando ao usuário uma ferramenta prática e acessível para resolver diretamente com a empresa aérea a solução de conflitos de consumo.

4. Por exigência da ANAC, todas as empresas de transporte aéreo aderiram à plataforma para receber e solucionar as reclamações de forma assistida pela Agência. Em 2017, por exemplo, o índice médio de solução na plataforma foi superior a 81% e o tempo médio de resposta foi de 6,5 dias. Além disso, a partir de maio, totens de autoatendimento para busca de informações e envio de reclamações às empresas aéreas estarão disponíveis aos passageiros nos 24 principais aeroportos do país.

5. Assim, a reestruturação dos canais de comunicação nos principais aeroportos brasileiros, como forma de racionalizar o uso dos recursos públicos e tornar mais efetiva a fiscalização da Agência, poderá, eventualmente, suprimir a necessidade das atividades presenciais de atendimento, inclusive no Aeroporto Eduardo Gomes. No entanto, os diferentes canais digitais de atendimento, que estão sendo disponibilizados aos usuários, ampliarão os meios de exercício efetivo de seus direitos e reforçarão o compromisso com o desenvolvimento do setor e com a promoção da excelência do transporte aéreo ofertado.

Atenciosamente,



TARCÍSIO GOMES DE FREITAS
Ministro de Estado da Infraestrutura



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 4º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor
Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
- www.anac.gov.br

Ofício nº 47/2019/ASPAR-ANAC

Brasília, 10 de abril de 2019.

À Senhora

WYSLAINE DA COSTA ALMEIDA

Coordenadora-Geral da Assessoria Administrativa do Ministério da Infraestrutura
Esplanada dos Ministérios, Bloco R - 6º andar- Bairro Zona Cívico Administrativa
Brasília - DF
CEP 70044-902

Assunto: Ofício nº 522/2019/ASSAD/GM - Atividades presenciais de atendimento aos passageiros no Aeroporto Internacional Eduardo Gomes

Referência: Processo nº 50000.015181/2019-65

Senhora Coordenadora.

1. Em atenção ao Ofício nº 22/2019/ASSAD/GM, que solicita informações acerca do fechamento do atendimento presencial da ANAC no Aeroporto Eduardo Gomes, em Manaus, informamos o que se segue.
2. Com o objetivo de tornar a fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo mais efetiva e ampliar os canais de informação ao passageiro, a ANAC vem adotando medidas para racionalizar e fortalecer a fiscalização sobre os serviços de transporte aéreo. Nesse sentido, a ANAC foi a primeira agência reguladora a adotar a plataforma do Governo federal para resolução de conflitos entre empresa e consumidor, o *Consumidor.gov.br*. A adesão a esta plataforma tem permitido à Agência monitorar regularmente o desempenho da resolução de conflitos entre empresas e passageiros aéreos, permitindo uma fiscalização mais rigorosa sobre os direitos coletivos e disponibilizando ao usuário uma ferramenta para resolver diretamente seu problema individual junto à empresa aérea. Por exigência da ANAC, todas as empresas de transporte aéreo aderiram à plataforma para receber e solucionar as reclamações de forma assistida pela Agência. Em 2017, o índice médio de solução na plataforma foi superior a 81% e o tempo médio de resposta foi de 6,5 dias.

3. Destaca-se que, em novembro de 2018, a ANAC passou a oferecer a todos os usuários do transporte aéreo da página temática Passageiro Digital, dedicada aos direitos e deveres dos passageiros desde o momento da oferta e da compra da passagem até o desembarque e restituição de sua bagagem (www.passageirodigital.com.br). É possível, por meio desta página, consultar informações, documentos para embarque, *check-in*, bagagem, atrasos e cancelamentos, entre outros tópicos que geram dúvidas antes, durante ou depois da viagem. Além disso, a partir de maio, totens de autoatendimento para busca de informações e envio de reclamações às empresas áreas estarão disponíveis aos passageiros nos 24 principais aeroportos do país, com um conteúdo atualizado e disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4. Com essas medidas, amplia-se, sobremaneira, o acesso dos usuários às informações sobre direitos e deveres e, principalmente, disponibiliza-se um canal de resolução efetiva de conflitos individuais, por meio do *Consumidor.gov.br*. A Agência ressalta que a fiscalização sobre o cumprimento dos direitos dos passageiros de forma coletiva fica ainda mais efetiva, a partir dos dados do monitoramento da plataforma, que oferecem à Agência subsídios para aplicação de penalidades mais pesadas que as eventualmente aplicadas para casos isolados. Os passageiros que não ficaram satisfeitos com resolução do problema individual via plataforma podem recorrer aos órgãos de defesa do consumidor, como os Procons, ou ao Judiciário para reparações individuais.

5. Desse modo, tem-se buscado a reestruturação dos canais de comunicação nos principais aeroportos brasileiros, como formar e racionalizar o uso dos recursos públicos e tornar mais efetiva a fiscalização da Agência. A reestruturação em estudo pela Agência poderá eventualmente ocasionar o encerramento das atividades presenciais de atendimento, incluindo o Aeroporto Eduardo Gomes. No entanto, ressalte-se que os diferentes canais de atendimento que estão sendo disponibilizados ao cidadão ampliam os meios para o exercício efetivo de seus direitos e reforçam o compromisso da ANAC com o desenvolvimento do setor e com a promoção da excelência do transporte aéreo brasileiro.

6. Esta Agência permanece à disposição, caso esclarecimentos adicionais sejam necessários.

Atenciosamente,

GUILHERME FRANCO

Chefe da Assessoria Parlamentar Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Franco Couto Neto**, Chefe da Assessoria Parlamentar Substituto, em 11/04/2019, às 13:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2901577** e o código CRC **B85B376A**.

A ANAC gostaria de saber sua opinião. Para avaliar os serviços prestados, acesse <https://www.anac.gov.br/avaliennossoservico>.