



MINISTÉRIO DE PORTOS E AEROPORTOS
GABINETE DO MINISTRO
ASSESSORIA ESPECIAL DE ASSUNTOS PARLAMENTARES E FEDERATIVOS

OFÍCIO Nº 32/2025/ASPAR-MPOR

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **LUCIANO BIVAR**
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados

Assunto: **Requerimento de Informação - RIC nº 4616, de 2024, de autoria da Deputada Clarissa Tércio - PP/PE.**

Senhor Primeiro-Secretário,

Reporto-me ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 512 (9234863), de 30 de dezembro de 2024, o qual encaminha o Requerimento de Informação - RIC nº 4616, de 2024, de autoria da Deputada Clarissa Tércio - PP/PE, que "requer informações sobre as providências adotadas, face à inércia e aos constantes descumprimentos na prestação de serviços das companhias aéreas aos clientes de voos nacionais e internacionais" (9234844).

A este respeito, encaminho o Ofício nº 34/2025/GAB-ANAC (9305494), da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, bem como o Despacho nº 5/2025/DOPR -SAC (9235288), da Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC, contendo as informações detalhadas sobre o assunto requerido.

Por fim, este Ministério de Portos e Aeroportos encontra-se à disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexo:

Ofício nº 34/2025 (9305494)

Despacho nº 5/2025 (9235288)

Atenciosamente,

SILVIO COSTA FILHO
Ministro de Estado de Portos e Aeroportos



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Serafim Costa Filho, Ministro de Estado de Portos e Aeroportos**, em 31/01/2025, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
[https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0),
informando o código verificador **9323972** e o código CRC **FCC8D1AD**.



Referência: Processo nº 50020.000016/2025-19



SEI nº 9323972

Esplanada dos Ministérios Bloco R, - Bairro Zona Cívico Administrativ
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone:



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 7º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul,
Brasília/DF, CEP 70308-200 - www.gov.br/anac
+55 (61) 3314-4121 gabinete@anac.gov.br

Ofício nº 34/2025/GAB-ANAC

Brasília, na data de assinatura.

Ao Senhor

MARCO ANTONIO FERREIRA DELGADO

Chefe da Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos

Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos

Ministério de Portos e Aeroportos

Esplanada dos Ministérios, Bloco R - Bairro Zona Cívico Administrativa

Brasília - DF

CEP: 70044-902

Assunto: **Manifestação acerca do Requerimento de Informação - RIC nº 4616, de 2024.**

Referências: **Ofício nº 2/2025/ASPAR-MPOR, de 02 de janeiro de 2025;**

Processo Anac nº 00058.000248/2025-71;

Processo MPOR nº 50020.000016/2025-19.

Senhor Chefe,

1. Cumprimtando-o cordialmente, faço referência ao Ofício nº 2/2025/ASPAR-MPOR, de 02 de janeiro de 2025, o qual trata do Requerimento de Informação - RIC nº 4616, de 2024, de autoria da Deputada Clarissa Tércio - PP/PE, que requer informações "sobre as providências adotadas, face à inércia e aos constantes descumprimentos na prestação de serviços das companhias aéreas aos clientes de voos nacionais e internacionais".

2. A propósito, inicialmente, ressalta-se que a atuação fiscalizatória da Anac consiste em um dos macroprocessos da Agência, cujo propósito é o de zelar pelo cumprimento dos regulamentos vigentes, sendo que alguns de seus resultados esperados são a manutenção dos níveis de segurança operacional e de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, a mitigação de falhas de mercado e a redução da assimetria informacional.

3. Adicionalmente, registra-se que no exercício do seu papel de fiscalização, tanto em ações presenciais quanto em ações remotas, em relação à prestação dos serviços aéreos ao passageiro, a Anac empenha-se no monitoramento do cumprimento da Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, que dispõe sobre acessibilidade no transporte aéreo, assim como da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, a qual trata sobre as Condições Gerais de Transporte.

4. Nessa direção, um dos objetivos é conduzir o setor regulado para a adoção das melhores práticas, de modo a alcançar melhores indicadores de satisfação em relação aos serviços prestados. A atividade fiscalizatória é estruturada em âmbito coletivo, ou seja, a Anac fiscaliza as empresas de forma abrangente, buscando verificar se há falha sistêmica de interpretação ou execução das normas vigentes, com impacto em um

número indeterminado ou indeterminável de passageiros.

5. Desse modo, é considerada uma infração em âmbito coletivo aquela conduta irregular da empresa aérea que é realizada com frequência, ou que decorre de uma política comercial que contraria os requisitos normativos da Anac, e que tem o condão de impactar uma quantidade difusa de passageiros. Essa abordagem permite identificar e priorizar os problemas de maior potencial de lesão para a coletividade de consumidores. Logo, quando identificado o descumprimento de obrigações, as empresas estão sujeitas a medidas previstas na regulamentação da Anac, como medidas preventivas e multas, entre outras providências administrativas.

6. Sublinha-se, ainda, que a fiscalização em âmbito coletivo ocorre das seguintes formas:

- a) Inspeções presenciais e remotas em operadores aeroportuários e aéreos;
- b) Monitoramento das reclamações registradas pelos passageiros na plataforma Consumidor.gov.br, em âmbito coletivo, com o objetivo de identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos consumidores, bem como as tratativas apresentadas pelas empresas aéreas, processo que subsidia ações regulatórias, fiscalizatórias e punitivas em âmbito coletivo, em especial quando verificado o descumprimento sistêmico de obrigações;
- c) Fiscalização remota de sites e contratos das empresas aéreas em operação no País, no que tange ao processo de compra, à utilização de idioma e moeda nacionais, à adesão aos normativos e à clareza nas informações prestadas aos consumidores; e
- d) Estruturação de um monitoramento contínuo dos dados de atendimentos realizados pelas empresas aéreas em seus Serviços de Atendimento aos Consumidores - SAC.

7. Especificamente em relação à plataforma Consumidor.gov.br, é importante destacar que se trata do sistema eletrônico oficial de atendimento para o registro e tratamento das reclamações de usuários sobre a prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros. Assim, as empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público regular de passageiros estão obrigadas a estar ativas no Consumidor.gov.br e a responder às reclamações dos usuários dos serviços no prazo de dez dias. As reclamações registradas pelos passageiros são monitoradas pela Agência em âmbito coletivo para subsidiar a regulação e a atuação fiscalizatória.

8. No que concerne aos aspectos fiscalizatórios, destaca-se o resultado do planejamento de ações conduzidas nas modalidades presencial e remota, no ano de 2024, a partir das informações do Boletim Anac Consumidor.Gov (2023). Nesse sentido, para ações presenciais, cuja abordagem inclui as empresas aéreas e a administração aeroportuária, foram mapeados 34 aeroportos em todas as regiões brasileiras (32 já realizados e dois restantes já agendados). Além desses, foram contemplados com uma Ação de Fim de Ano, os 13 aeroportos com mais relevante movimentação de passageiros entre 20 de dezembro e 3 de janeiro, período que costuma ser de grande fluxo de passageiros nos terminais aeroportuários brasileiros.

9. Por outro lado, na modalidade de fiscalização remota, 27 distintos operadores aéreos foram fiscalizados em mais de 120 ações ao longo do ano, divididos entre verificações de *websites*, atendimentos da plataforma Consumidor.gov.br e adequação ao normativo de acessibilidade. Dessas ações, 14 autos de infração foram lavrados e seguiram o curso do processo administrativo sancionador. Alguns processos com infrações de enquadramento preventivo, de acordo com a Resolução Anac nº 472, de 06 de junho de 2018,^[1] seguem sob acompanhamento da unidade responsável para que os operadores providenciem o retorno à condição de regularidade.

10. Além das ações fiscalizatórias adotadas, importante mencionar também o conjunto de ações prospectivas adotadas visando ao aprimoramento contínuo da qualidade do transporte aéreo no país. Nessa perspectiva, realça-se o trabalho de educação para o consumo realizado, o qual tem como escopo a redução da assimetria da informação, aspecto fundamental para que o consumidor conheça seus direitos e deveres, configurando-se assim um consumo informado.

11. Nessa esteira, a Anac disponibiliza a página "Passageiros", ^[2] com conteúdo completo, em linguagem acessível, sobre direitos e deveres dos passageiros. O conteúdo está disponível também em inglês e espanhol, com o objetivo de ampliar o alcance do material de educação para o consumo para turistas que viajem para o país.

12. Esclarece-se, ainda, que a Agência publica, periodicamente, o Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov.br, contendo dados sobre o desempenho das empresas aéreas na resolução de problemas apontados pelo consumidor na plataforma Consumidor.gov.br. Todas as edições do Boletim estão disponíveis na página da Agência. [3] Além disso, anualmente, é publicado também o Boletim Anac Consumidor. A publicação apresenta informações sobre a atuação da Anac na proteção do consumidor de maneira mais ampla, aumentando a transparência sobre a atuação da Agência.

13. Em paralelo, a Anac disponibiliza a ferramenta de consulta interativa denominada Painel de Reclamações dos Consumidores. Com o objetivo de tornar o acesso aos números mais intuitivo e simples, o painel permite a visualização da quantidade de reclamações, principais temas reclamados e o desempenho das empresas aéreas na solução dos problemas apresentados. O relatório é atualizado mensalmente e pode ser acessado por qualquer cidadão [4].

14. Em 2023, a Anac deu início à campanha educativa que consistiu na disponibilização, nos aeroportos brasileiros, de materiais como adesivos e placas com o objetivo de informar sobre os direitos e deveres dos passageiros, a partir do acesso ao *QR Code* que direciona para as páginas "Passageiros" do site da Anac. A primeira fase do projeto contemplou 24 aeroportos. Na segunda fase, foram atendidos mais 83 aeroportos.

15. Já em 2024, a Agência estabeleceu parceria com as concessionárias que administram os principais aeroportos do país para aprimoramento da campanha educativa. Essas concessionárias passaram a exibir vídeo institucional da Anac em locais de grande destaque e fluxo de passageiros. Ainda no âmbito da educação para o consumo, em 15 de março de 2023, foi lançado o curso "Relações de Consumo no Transporte Aéreo", em parceria com a Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP).

16. O treinamento mencionado é focado nas relações de consumo no setor aéreo, abordando as características do transporte de passageiros, o papel da Anac, os direitos e deveres dos usuários e das empresas aéreas. O objetivo é difundir o conhecimento das relações de consumo no transporte aéreo, elucidando as regras e suas aplicações e levando a expertise da Agência para membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), acadêmicos, pessoas interessadas em defesa do consumidor e usuários dos serviços de transporte aéreo de passageiros.

17. Vale ainda pontuar as ações de cooperação para aprimoramento da qualidade dos serviços conduzidas pela Anac. Desde 2022, a Anac vem conduzindo o programa de Regulação por Incentivos nas Relações de Consumo. O propósito da iniciativa é a materialização de entregas a curto e médio prazos, focadas no aproveitamento da oportunidade regulatória de aprimorar com celeridade a qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas de maneira colaborativa, sem a necessidade de comandos mandatórios.

18. Como primeiro passo, foi realizada tomada de subsídios junto a diversas entidades de defesa do consumidor. Em seguida, passou-se a realizar oficinas temáticas, com participação da Anac e representantes das empresas aéreas, conforme especificado adiante:

- **Oficina Informação e Consumo** (00058.042006/2023-93): [5] realizada em 16/8/2023, teve como encaminhamentos: ação coordenada para melhoria da experiência dos consumidores no transporte de bagagens de mão; ação coordenada para melhoria de informações nos *websites* das empresas aéreas, acerca dos procedimentos de determinação de assentos contíguos aos menores e a seus pais ou responsáveis; ações coordenadas de educação para o consumo no transporte aéreo; ações para melhoria do fluxo de informações entre Agências de Turismo e Empresas Aéreas e para os consumidores.

- **Oficina Acessibilidade** (00058.055343/2023-41): [6] realizada em duas etapas (18/10/2023 e 25/10/2023), teve como encaminhamentos: ação coordenada para simplificação e uniformização de procedimentos relacionados a MEDIF (*Medical Information Form*) e Fremec (*Frequent Traveller Medical Card*); iniciar pela temática da acessibilidade as ações coordenadas de educação para o consumo no transporte aéreo definidas no âmbito da Oficina anterior; dar seguimento ao reconhecimento e premiação de empresas aéreas em relação ao atendimento de passageiros com necessidades de assistência especial.

- **Oficina Judicialização** (00058.019302/2024-71):^[7] realizada em 26/6/2024, com participação de representantes de diversas entidades e empresas do setor aéreo, além de órgãos governamentais, como a Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC), Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), Subsecretaria de Acompanhamento Econômico e Regulação (SEAE). Como encaminhamentos, definiu-se: agendar reuniões bilaterais (Anac e empresa) para tratar sobre estratégias de melhoria no atendimento SAC; divulgar, nos sites das empresas aéreas, a plataforma Consumidor.gov.br; organizar repositório com Notas Técnicas que expressam o entendimento da Anac sobre temas específicos; agendar reunião para discussão de possíveis ações junto ao Legislativo e ao Judiciário.

19. Por oportuno, podem-se citar alguns dos principais resultados das oficinas mencionadas acima:

- Em 03/04/2024, foi realizada a Premiação Anac/SAC de Acessibilidade 2023, com o objetivo de reconhecer o desempenho e, principalmente, estimular melhorias de qualidade no atendimento dispensado por empresas aéreas e operadores aeroportuários aos passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE).

- Outra iniciativa de destaque foi a busca de melhorias nos procedimentos de transporte de bagagem de mão. Assim, para melhorar a experiência dos consumidores com o transporte de bagagem de mão, entre setembro de 2023 e março de 2024, diversas iniciativas foram apresentadas pelas empresas aéreas. Tais iniciativas, bem como respectivos resultados foram devidamente instruídos por meio da Nota Técnica nº 8/2023/GTEQ/GCON/SAS. Foi realizada uma primeira rodada de reuniões com as maiores empresas aéreas brasileiras para tratar sobre estratégias de melhoria no atendimento do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Os desdobramentos dessa iniciativa estão registrados no Processo SEI nº 00058.069243/2024-82^[8].

- Está em curso, juntamente com as empresas aéreas brasileiras e o Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania, uma discussão para a elaboração e implementação de ações de melhoria referentes ao *Medical Information Form* – Medif e ao *Frequent Traveller Medical Card* – Fremec. Os desdobramentos dessa iniciativa também podem ser acessados no Processo SEI nº 00058.076973/2023-59^[9].

20. Ante ao exposto, a Agência atua no sentido de cumprir fielmente com todas as suas prerrogativas legais atribuídas pelos Poderes Executivo e Legislativo, seja pela execução da Política Nacional de Aviação indicada no Decreto nº 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, seja pela regulamentação dos preceitos estabelecidos na Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que trata do Código Brasileiro de Aeronáutica, ou na Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, que dispõe sobre a criação da Anac.

21. Com efeito, ratifica-se o compromisso desta Autarquia em continuar adotando as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento de um setor de transporte aéreo competitivo, eficiente, acessível, de qualidade e, acima de tudo, seguro no Brasil, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, nos termos do seu planejamento estratégico e do art. 8º da Lei nº 11.182/2005.

22. Por fim, cumpre esclarecer que a criação do Comitê Gestor pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), para discutir reclamações de passageiros, integra o escopo de competências da Administração Direta. Desse modo, sobre esse aspecto recomenda-se direcionar a consulta para a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

23. Na expectativa de terem sido prestados os esclarecimentos devidos, esta Agência realça que permanece à disposição para informações adicionais.

Atenciosamente,

ROBERTO JOSE SILVEIRA HONORATO
Diretor-Presidente Substituto

[1] Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/2018/resolucao-no-472-06-06-2018>

[2] Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>

[3] **Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov.br.**

Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/consumidor/boletim-de-monitoramento

[4] **Painel de Reclamações dos Consumidores.**

Disponível

em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieTYNIODBhNDctMzVINi00ZmY2LTg4ZjAtYjc3NTczNGU5ZjE1IiwidCI6Im11NzQ4ZjZiZW0YTQYiYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOiR9>

[5] [6] [7] [8] [9] Pesquisa Pública de Processos e Documentos, disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/sistemas/protocolo-eletronico-sei/pesquisa-publica-de-processos-e-documentos>



Documento assinado eletronicamente por **Roberto José Silveira Honorato, Diretor-Presidente, Substituto**, em 22/01/2025, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **11061168** e o código CRC **EBC9313D**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.000248/2025-71

SEI nº 11061168



MINISTÉRIO DE PORTOS E AEROPORTOS
SECRETARIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
DEPARTAMENTO DE OUTORGAS, PATRIMÔNIO E POLÍTICAS REGULATÓRIAS
AEROPORTUÁRIAS

Despacho nº 5/2025/DOPR -SAC-MPOR/SAC-MPOR

Brasília, na data da assinatura.

Processo nº 50020.000016/2025-19

Interessado: Deputada Clarissa Tércio - PP/PE

À Secretaria Nacional de Aviação Civil

Assunto: Requerimento de Informação - RIC nº 4616, de 2024.

Senhor Secretário,

1. Cumprimentando-o cordialmente, faço referência ao Despacho nº 6/2025/SAC-MPOR, de 02 de janeiro de 2025 (9235116), que encaminha para análise e manifestação o Requerimento de Informação - RIC nº 4616, de 2024, de autoria da Exma. Sra. Deputada Federal Clarissa Tércio (PP/PE), que *"requer informações ao Excelentíssimo Ministro dos Portos e Aeroportos, Silvio Costa Filho, sobre as providências adotadas, face à inércia e aos constantes descumprimentos na prestação de serviços das companhias aéreas aos clientes de voos nacionais e internacionais"* (9234844), conforme a seguir:

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal e arts. 115, I, e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), **solicito a Vossa Excelência que seja encaminhado o presente requerimento de informação ao Excelentíssimo Ministro dos Portos e Aeroportos, Silvio Costa Filho, acerca das providências adotadas, face aos descumprimentos na prestação de serviços e inércia das Companhias aéreas aos clientes de voos nacionais e internacionais.**

As reclamações de consumidores em relação aos serviços prestados pelas companhias aéreas que atuam no Brasil que vêm aumentando significativamente nos últimos meses. A reincidência gira em torno, principalmente, da alta nos preços das passagens, baixa qualidade dos serviços, cancelamentos de voos, extravio de bagagens, overbooking, falta de informações claras, demora no ressarcimento ou reembolso dentre outras.

Numa busca rápida na plataforma consumidor.gov.br, verifica-se que apenas em 2024, as reclamações registradas dos serviços prestados por empresas aéreas, chegam a quase 50.000 (cinquenta mil), em 3 das principais companhias aéreas que operam no Brasil (LATAM, GOL E AZUL).

Esses números demonstram claramente a falta de respeito aos consumidores que se vêm totalmente sujeitos ao uso de um serviço, que além de oneroso, não corresponde às expectativas, ou melhor, nem mesmo ao serviço que deveriam realizar de maneira precípua.

Em complementação, **solicitamos informações acerca da criação, pelo Governo Federal, do pelo Comitê Gestor pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para discutir reclamações de passageiros.**

2. Sobre o assunto, cabe destacar inicialmente que o Governo Federal vem envidando esforços

para viabilizar o crescimento do setor de aviação civil e ampliar a conectividade da malha de transporte aéreo brasileiro. Nesse sentido, convém destacar a adoção das medidas adotadas desde 2023, como a criação do programa Voa Brasil, que tem como foco facilitar o acesso de aposentados e pensionistas aos serviços de transporte aéreo doméstico.

3. Para além disso, convém destacar medidas complementares que foram instituídas com o apoio do Congresso Nacional, como a aprovação da Lei nº 14.978, de 18 de setembro de 2024, que alterou a Lei nº 12.462, de 04 de agosto de 2011, de modo a permitir a concessão de empréstimos aos prestadores de serviços aéreos regulares. A partir da publicação do Decreto nº 12.293, de 06 de dezembro de 2024, o Governo Federal vem empreendendo esforços na regulamentação do referido diploma legal com o intuito de assegurar que a nova política pública contribua de maneira definitiva para a melhoria dos serviços de transporte aéreo no país.

4. A SAC/MPor vem adotando, ainda, medidas concretas para apoiar a redução da judicialização no setor aéreo, priorizando a utilização de mecanismos alternativos de resolução de conflitos e o fortalecimento da interlocução com os órgãos de defesa do consumidor. Entre essas medidas, destacam-se a promoção da plataforma consumidor.gov.br como ferramenta central para a mediação direta entre consumidores e companhias aéreas; a implementação de iniciativas de capacitação e sensibilização junto às empresas para garantir maior observância aos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor; e a articulação com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, para a criação de políticas integradas voltadas à solução extrajudicial de disputas.

5. Adicionalmente, a Secretaria tem promovido o diálogo com a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) para o aprimoramento das normativas regulatórias, visando à prevenção de condutas que possam gerar litígios, contribuindo para maior segurança jurídica e eficiência no setor aéreo. Deve-se ressaltar, não obstante, que compete à Anac, nos termos da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, a adoção de medidas em face de eventuais descumprimentos na prestação de serviços aéreos por parte de empresas nacionais ou estrangeiras, em voos domésticos ou internacionais.

6. No tocante à criação, pelo Governo Federal, de um Comitê Gestor vinculado à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) com o objetivo de discutir reclamações de passageiros, entende-se que as demandas ou questionamentos relacionados a essa iniciativa devem ser direcionados à referida Secretaria. De resto, esclarece-se que este Departamento corrobora os apontamentos feitos pela Assessoria Parlamentar da Anac, por meio do Ofício nº 34/2025/GAB-ANAC (9305494).

7. Sem mais para o momento, coloca-se desde já este Departamento à disposição para dirimir eventuais dúvidas e prover as informações adicionais que se mostrarem necessárias.

Atenciosamente,

DANIEL RAMOS LONGO

Diretor de Outorgas, Patrimônio e Políticas Regulatórias Aeroportuárias, Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Ramos Longo, Diretor de Outorgas, Patrimônio e Políticas Regulatórias Aeroportuárias substituto**, em 31/01/2025, às 14:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **9235288** e o código CRC **EDEF49F3**.



Referência: Processo nº 50020.000016/2025-19



SEI nº 9235288

Esplanada dos Ministérios Bloco R, - Bairro Zona Cívico Administrativ
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone:



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Primeira-Secretaria

Ofício 1ªSec/RI/E/nº 512

Brasília, 30 de dezembro de 2024.

A Sua Excelência o Senhor
SILVIO SERAFIM COSTA FILHO
Ministro de Estado de Portos e Aeroportos

Assunto: **Requerimento de Informação**

Senhor Ministro,

Nos termos do art. 50, § 2º, da Constituição Federal, encaminho a Vossa Excelência cópia(s) do(s) seguinte(s) Requerimento(s) de Informação:

PROPOSIÇÃO	AUTOR
Requerimento de Informação nº 4.610/2024	Deputado Tião Medeiros
Requerimento de Informação nº 4.616/2024	Deputada Clarissa Tércio
Requerimento de Informação nº 4.656/2024	Deputado Reinhold Stephanes

Por oportuno, solicito, na eventualidade de a informação requerida ser de natureza sigilosa, seja enviada também cópia da decisão de classificação proferida pela autoridade competente, ou termo equivalente, contendo todos os elementos elencados no art. 28 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), ou, caso se trate de outras hipóteses legais de sigilo, seja mencionado expressamente o dispositivo legal que fundamenta o sigilo. Em qualquer caso, solicito ainda que os documentos sigilosos estejam acondicionados em invólucro lacrado e rubricado, com indicação ostensiva do grau ou espécie de sigilo.

Atenciosamente,

Deputado LUCIANO BIVAR
Primeiro-Secretário

- NOTA: os Requerimentos de Informação, quando de autorias diferentes, devem ser respondidos separadamente.

/LMR

