



SENADO FEDERAL

MENSAGEM (SF) N° 1, DE 2020

(n° 573/2019, na origem)

Encaminha, em cumprimento ao disposto no inciso XL do art. 8° da Lei nº 11.182, de 27 de Setembro de 2005, e no inciso XLI do art. 4° do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de Março de 2006, o Relatório Anual de Atividades da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC 2018.

AUTORIA: Presidência da República

DOCUMENTOS:

- [Texto da mensagem](#)



[Página da matéria](#)

MENSAGEM Nº 573

Senhores Membros do Congresso Nacional,

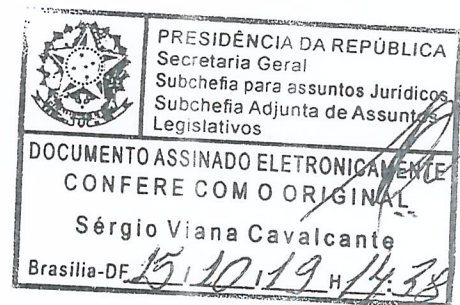
Em cumprimento ao disposto no inciso XL do art. 8º da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, com redação dada pelo art. 53 da Lei nº 12.462, de 4 de agosto de 2011, encaminho a Vossas Excelências o Relatório de Atividades da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC 2018.

Brasília, 11 de novembro de 2019.



50000.058297/2019-99

EM nº 00059/2019 MINFRA



Brasília, 15 de Outubro de 2019

Senhor Presidente da República,

Conforme dispõe o art. 8º, inciso XL, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, com redação dada pelo art. 53 da Lei nº 12.462, de 4 de agosto de 2011, encaminho a Vossa Senhoria, a fim de que seja remetido ao Congresso Nacional, o anexo Relatório de Atividades da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) 2018.

Respeitosamente,

Assinado eletronicamente por: Tarcísio Gomes de Freitas

50000.058297/2019-99

OFÍCIO Nº366 /2019/SG/PR

Brasília, 11 de novembro de 2019.

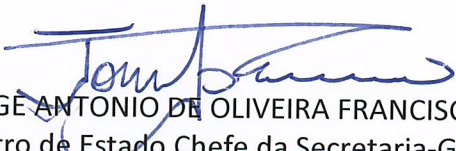
A Sua Excelência o Senhor
Senador Sérgio Petecão
Primeiro Secretário
Senado Federal Bloco 2 – 2º Pavimento
70165-900 Brasília/DF

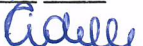
Assunto: Relatório.

Senhor Primeiro Secretário,

Encaminho a essa Secretaria Mensagem do Senhor Presidente da República referente ao Relatório de Atividades da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC 2018.

Atenciosamente,


JORGE ANTONIO DE OLIVEIRA FRANCISCO
Ministro de Estado Chefe da Secretaria-Geral
da Presidência da República

Recebido em 12 / 11 / 2019
Hora: 14 : 40

Cidelle Gomes Vitor Almeida
Matrícula: 264432 SLSF/SGM

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 50000.058297/2019-99

Palácio do Planalto- 4º andar - Sala: 426 - Telefone: 61-3411-1121

CEP 70150-900 Brasília/DF- <http://www.planalto.gov.br>



2018

Relatório de **ATIVIDADES**





2018

Relatório de

ATIVIDADES





AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

DIRETORES EM EXERCÍCIO (2018)

Diretor-Presidente: José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz

Diretor: Ricardo Fenelon Junior

Diretor: Ricardo Sérgio Maia Bezerra

Diretor: Juliano Alcântara Noman

Diretor: Hélio Paes de Barros Júnior

ELABORAÇÃO

Superintendência de Planejamento Institucional (SPI)

EDIÇÃO, PROJETO GRÁFICO-VISUAL E DIAGRAMAÇÃO

Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ANAC 2018 ONLINE

Acesse: < <http://www.anac.gov.br/arquivos-de-referencia/publicacoes/relatorios-de-atividades> >

Agência Nacional de Aviação Civil (Brasil)
A265r 2018 Relatório de Atividades / Agência Nacional de
Aviação Civil. - Brasília, DF : ANAC, 2019.
117 p. : il.

1. Relatório de atividades. I. Título.

CDD 23 - 352.805

MISSÃO

Garantir a todos os brasileiros a segurança e a excelência da aviação civil

VISÃO

Ser uma autoridade de referência internacional na promoção da segurança e do desenvolvimento da aviação civil

VALORES

"Buscamos retornar o investimento do nosso principal acionista: a sociedade"

"Rejeitamos a intervenção de qualquer interesse que não o fim público"

"Atuamos com ética e transparência"

"Valorizamos as pessoas e a meritocracia"

"Incentivamos a inovação"

"Temos orgulho de trabalhar na ANAC"

"Somos apaixonados pela aviação"

SUMÁRIO

1. A ANAC	16
1.1. Breve Histórico	16
1.2. Onde está a ANAC	17
1.3. Núcleos Regionais de Aviação Civil	18
1.4. Estrutura Organizacional	19
1.4.1. Diretoria Colegiada	20
1.4.2. Unidades Organizacionais	20
2. RESULTADOS DO SETOR	24
2.1. Evolução da satisfação geral do passageiro	28
3. REGULAMENTAÇÃO	32
3.1. Objetivos Estratégicos	33
3.2. Metas relacionadas ao Macroprocesso de Regulamentação	33
3.3. Projetos estratégicos	34
3.4. Principais ações, projetos e resultados no âmbito do Macroprocesso Regulamentação	34
3.4.1. Projeto estratégico Qualidade Normativa	34
3.4.2. Outras realizações em 2018	34
3.5. Agenda Regulatória 2017-2018	35
4. CERTIFICAÇÃO E OUTORGA	38
4.1. Objetivos Estratégicos	38
4.2. Metas relacionadas ao Macroprocesso de Certificação	39
4.3. Projetos estratégicos e temas da Agenda Regulatória	40
4.4. Principais ações, projetos e resultados no âmbito do Macroprocesso de Certificação	40
4.4.1. Projeto Estratégico Implantação do Novo Modelo de Certificação	40
4.4.2. Certificação de produtos aeronáuticos	40
4.4.3. Certificação do pessoal da aviação civil, escolas e centros de treinamento	41
4.4.4. Certificação operacional de aeroportos	44
4.4.5. Certificação AVSEC	45
4.5. Outorgas para prestação de serviços aéreos	45
4.6. Concessões de aeroportos	45
4.7. Alocação de frequências internacionais	46
5. FISCALIZAÇÃO	50
5.1. Objetivos estratégicos	50
5.2. Metas relacionadas ao Macroprocesso de Fiscalização	51
5.3. Projetos estratégicos e temas da Agenda Regulatória	52
5.4. Principais ações, projetos e resultados no âmbito do Macroprocesso de Fiscalização	52
5.4.1. Projeto Prioritário Enforcement	52
5.5. Fiscalizações realizadas	53
5.6. Prestação de serviço aos passageiros	54
5.7. Ação fiscal	54
5.8. Fiscalização dos contratos de concessão aeroportuária	56
5.9. Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)	57
5.9.1. Pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro das concessionárias	58
5.10. Segurança na aviação civil	59
5.11. Grupos Brasileiros de Segurança Operacional (BAST)	60
5.12. Instância recursal administrativa da ANAC	61

6. RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	64
6.1. <i>Atuação no Congresso Nacional</i>	64
6.1.1. <i>Principais matérias aprovadas:</i>	64
6.1.2. <i>Matérias importantes apreciadas:</i>	65
6.1.3. <i>Audiências públicas</i>	66
6.2. <i>Atuação internacional</i>	67
6.2.1. <i>Gestão do conhecimento da atuação internacional</i>	67
6.2.2. <i>Cooperação técnica da ANAC</i>	67
6.2.3. <i>Negociação de acordos sobre serviços aéreos</i>	68
6.2.4. <i>Meio ambiente na Organização de Aviação Civil Internacional</i>	69
6.2.5. <i>Universal Safety Oversight Audit Programme (USOAP)</i>	69
6.3. <i>Relacionamento com a sociedade</i>	70
6.3.1. <i>Principais canais de relacionamento</i>	71
6.3.2. <i>Formas de participação cidadã em processos decisórios</i>	73
6.3.3. <i>Carta de Serviços ao Cidadão</i>	73
6.3.4. <i>Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários</i>	74
6.3.5. <i>Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade</i>	76
6.3.6. <i>Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações</i>	77
6.3.7. <i>Conselho Consultivo</i>	78
6.3.8. <i>Comunicação</i>	78
6.4. <i>Acompanhamento e produção de informações sobre o setor</i>	84
7. GESTÃO INTERNA	90
7.1. <i>Gestão Estratégica</i>	90
7.1.1. <i>Planejamento Estratégico</i>	90
7.1.2. <i>Plano Plurianual 2016-2019</i>	91
7.1.3. <i>Gestão de projetos</i>	91
7.1.4. <i>Gestão de processos</i>	92
7.2. <i>Gestão de pessoas</i>	93
7.2.1. <i>Quem faz a ANAC - Composição da força de trabalho</i>	93
7.2.2. <i>Avaliação da força de trabalho</i>	93
7.2.3. <i>Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)</i>	98
7.2.4. <i>Política de capacitação e treinamento do pessoal</i>	99
7.3. <i>Gestão orçamentária e financeira</i>	100
7.3.1. <i>Execução geral das despesas orçamentárias</i>	101
7.3.2. <i>Execução de restos a pagar</i>	102
7.3.3. <i>Execução das receitas orçamentárias</i>	103
7.4. <i>Gestão de Tecnologia da Informação</i>	104
7.4.1. <i>Modelo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)</i>	104
7.4.2. <i>Ações de melhoria</i>	105
7.4.3. <i>Segurança da Informação</i>	106
7.5. <i>Controle interno</i>	106
8. ANEXOS	110



MENSAGEM DA DIRETORIA

A aviação civil é um poderoso instrumento para a preservação do entendimento entre as nações. Desde 1944, países reúnem-se no âmbito da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) para o desenvolvimento do setor nos mais altos patamares regulatórios. Cento e noventa e dois Estados-Membros se unem nessa instância em prol do progresso da aviação civil e da harmonia internacional promovida por milhares de conexões diárias mundo afora.

É com esse espírito que o Brasil se faz presente na OACI desde a fundação da entidade, buscando manter sua tradicional liderança no mercado mundial do transporte aéreo, não apenas pela eficiência do serviço, mas também pelos elevados padrões de segurança exigidos pela aviação civil mundial.

Nosso país reconhece a responsabilidade de ser um mercado em expansão no transporte aéreo. São aproximadamente 210 milhões de habitantes¹ e um Produto Interno Bruto (PIB) que superou a cifra de 2 trilhões de dólares em 2017, posicionando-nos entre as 10 maiores economias do planeta². No último ano, mais de 117 milhões de passageiros foram transportados no país por empresas aéreas brasileiras e estrangeiras³. O transporte aéreo no Brasil apresenta enorme potencial de crescimento e está entre os cinco maiores mercados do mundo.

As atribuições da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) de regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária, nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, fundamentam-se na adoção de medidas necessárias ao atendimento do interesse público e ao desenvolvimento da aviação civil.

Dessa forma, a ANAC segue alinhada com os projetos de Governo na promoção do progresso nacional. Os sinais de recuperação alavancam o otimismo⁴ dos investidores. E o advento da Resolução ANAC nº 400/2016 trouxe o consumidor brasileiro a patamares de atendimento oferecidos aos usuários internacionais, com a entrada de novas empresas na aviação brasileira, especialmente as de modelo de baixo custo (*low cost*). A edição dessa resolução teve como um dos seus objetivos a convergência com as mais difundidas práticas internacionais e o estímulo à concorrência.

Ainda na seara econômica, a ANAC estendeu seu apoio às Comissões legislativas que trabalharam pelo fim do limite ao capital estrangeiro em companhias aéreas constituídas no Brasil. A edição da Medida Provisória nº 863, de 2018, que altera os dispositivos do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), permitiu o acesso integral de empresas de capital estrangeiro no mercado nacional. Essa expansão é um robusto instrumento incentivador de investimentos no mercado aéreo brasileiro, repercutindo positivamente no cenário produtivo, na geração e manutenção de empregos e no estímulo à livre concorrência.

Essa liberdade de mercado também se refletiu nas operações de concessão de aeroportos, com expansão da infraestrutura aeroportuária para permitir a ampliação do mercado de transporte aéreo. Nesse contexto, em novembro de 2018, a ANAC publicou o Edital nº 01/2018, que estabeleceu as regras para a quinta rodada de concessão aeroportos, materializando planos no setor de infraestrutura do Governo Federal.

¹ World Bank Data, indicator name = Population, total. <https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?view=chart>

² Fonte: World Bank Data, indicator name = GDP (current US\$). <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD?view=chart>

³ Fonte: ANAC/SAS/GEAC, www.anac.gov.br/consultaintiativa.

⁴ Mensagem do Presidente da República (PR) ao Congresso p. 14 <http://www.casacivil.gov.br/central-de-conteudos/downloads/mensagem-ao-congresso-2019>

Em modelagem inédita, foi desenhada a concessão simultânea de 12 aeroportos, agrupados em três blocos que, juntos, correspondem a 9,5% do mercado doméstico brasileiro e movimentam quase 20 milhões de passageiros por ano. O lance mínimo total provisionado foi de R\$ 218,7 milhões (valor das outorgas iniciais).

No âmbito das realizações desta ANAC, foram engendradas ainda 17 negociações de acordos aéreos para ampliação de rotas e frequências internacionais, a fim de expandir a conectividade do país, fomentar o turismo e as relações comerciais e, conseqüentemente, estimular a concorrência. Isso é reflexo da política de negociação de acordos de céus abertos com vistas à ampliação do acesso a mercados, destacando-se a retirada de limites de frequências de voos que podem ser feitos entre países.

Para criar um ambiente cada vez mais favorável ao aumento da competição no mercado brasileiro de transporte aéreo, a ANAC adotou ações de simplificação regulatória, com destaque para a atualização das regras atinentes ao processo de registro dos Serviços de Transporte Aéreo (Resolução nº 440/2018), que deu maior fluidez ao processo de submissão dos horários de transporte aéreo (malha aérea) planejados. Essa flexibilização potencializou o dinamismo e a eficiência na gestão e no controle das malhas, de modo a melhor responder aos movimentos de oferta e demanda do mercado.

Ademais, a Agência mantém sua tradicional atenção à segurança operacional, tema que obteve destaque no aprimoramento do modelo de fiscalização com o estabelecimento de providências administrativas decorrentes da atividade (Resolução ANAC nº 472/2018) e a implementação do Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC – PSOE ANAC.

Com essas ações, a ANAC atinge o objetivo de aperfeiçoar a estrutura e os processos institucionais voltados direta ou indiretamente à segurança operacional, tema primordial para o alcance da missão e da visão da Agência. Ao longo dos próximos cinco anos, o PSOE-ANAC será desenvolvido com a implantação de projetos de gerenciamento de riscos, de garantia e promoção da segurança operacional, e de implementação do Plano de Supervisão da Segurança Operacional (PSSO), entre outros. A atuação da ANAC no âmbito da segurança operacional da aviação civil brasileira culmina com sete anos consecutivos sem acidentes com fatalidade na aviação regular.

Destaca-se que, na mais recente auditoria realizada pela OACI, a ANAC obteve alto grau de conformidade aos *standards* de segurança operacional, posicionando o Brasil entre os cinco países com os melhores índices.

Em relação à segurança contra atos de interferência, em dezembro de 2018 foi instituído o Programa de Segurança Contra Atos de Interferência Ilícita da Agência Nacional de Aviação Civil (PAVSEC-ANAC) por meio da Resolução ANAC nº 499/2018, que apresenta, de forma transparente, as diretrizes para o cumprimento das responsabilidades da Agência relacionadas à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita (AVSEC).

Ainda em cumprimento das obrigações internacionais assumidas pelo Brasil perante a OACI, foi publicada a Resolução ANAC nº 496/2018, que pretende cumprir com o programa internacional de adoção de Mecanismo de Redução e Compensação das Emissões de Carbono da Aviação Internacional (Corsia). Por meio dessa normativa, o país passará a monitorar e a verificar dados de emissão de dióxido de carbono pelas companhias aéreas brasileiras já em 2019, no intuito de neutralizar emissões de CO₂ na aviação internacional a partir de 2020.

A excelência da Gestão Interna na ANAC facilita o enfrentamento das complexidades apresentadas pelo setor. Em fevereiro de 2019, o Tribunal de Contas da União (TCU) publicou o Índice Integrado de Governança e Gestão Públicas (IGG). Na escala de 0 a 1 de apuração do índice, a Agência obteve 0,82 em 2018, contra 0,75 em 2017, aparecendo em 11º entre 488 organizações avaliadas em toda a Administração Pública e a primeira entre as agências reguladoras.

AANAC promoveu ainda o Plano de Integridade, divulgando seus valores, o que auxilia na prevenção, na identificação, no monitoramento e na correção de eventos relacionados à ocorrência de fraudes, desvios éticos, corrupção e irregularidade. A ANAC é uma das cinco agências reguladoras que foram capazes de aprovar seu Plano de Integridade no prazo estabelecido pelo então Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU).

Os valores da ANAC reforçam o compromisso da Agência de atuar com a maior transparência possível em relação à divulgação de suas informações. Nesse sentido, a ANAC aderiu ao Portal Brasileiro de Dados Abertos do Governo Federal por meio do seu Plano de Dados Abertos (PDA), publicado em novembro de 2018.

Essas são mostras da eficiência regulatória e do mais alto grau de comprometimento da Agência com a administração pública e o desenvolvimento do Brasil. Nossa atuação ratifica o permanente compromisso com o Governo e o Estado e corrobora seu empenho para o desenvolvimento do setor de transporte aéreo competitivo, eficiente, acessível, de qualidade e, acima de tudo, seguro, primando por independência, legalidade, impessoalidade e publicidade nos termos do seu Planejamento Estratégico.



Introdução

O Relatório Anual de Atividades é o documento que tem por objetivo dar visibilidade às ações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e servir como instrumento de transparência para a sociedade, além da prestação de contas da Agência perante o Congresso Nacional. Nesse sentido, o art. 8º, inciso XL da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, estabelece que compete à ANAC elaborar e enviar o relatório anual de suas atividades ao Ministério da Infraestrutura e, por intermédio da Presidência da República, ao Congresso Nacional.

Por meio do Relatório de Atividades, são apresentadas as principais iniciativas e os resultados da ANAC no ano em questão, de modo a prover ao leitor uma visão geral do contexto de atuação da Agência. Ressalta-se que muitos dos dados aqui apontados passam por processo de auditoria pelas áreas técnicas da Agência, podendo haver retificações após a publicação deste relatório. Por essa razão, a Agência indica como fonte primária para obtenção de informações técnicas do setor de aviação civil os diversos relatórios divulgados pela ANAC (Dados Econômicos Avançados, Anuário Estatístico, entre outros) disponíveis no Portal da ANAC na Internet.

O presente Relatório está estruturado da seguinte forma:

Parte I – A ANAC: apresenta o perfil institucional da Agência, com informações sobre o histórico, localização, competências, estrutura organizacional, entre outras.

Parte II – Resultados do Setor: exibe a evolução de alguns indicadores do setor aéreo ao longo dos últimos anos.

Partes III, IV e V – Regulamentação, Certificação e Outorga, Fiscalização: apresenta o resultado das principais atividades da ANAC no que tange aos macroprocessos finalísticos da Agência.

Partes VI e VII – Relações Institucionais e Gestão Interna: mostra a atuação da ANAC junto ao Congresso e a fóruns internacionais, além das ações ligadas à transparência e participação social. Apresenta também os pilares da gestão interna da Agência: estratégia, pessoas, orçamento e finanças, tecnologia da informação e controle interno.



7

A ANAC

1. A ANAC

1.1. Breve Histórico

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Infraestrutura, dotada de independência administrativa, autonomia financeira e com dirigentes nomeados para mandato fixo, que atuam em regime de colegiado. Criada em 2005, por meio da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, a ANAC iniciou suas atividades com a promulgação do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, e substituiu o extinto Departamento de Aviação Civil (DAC) e outros órgãos subordinados ao Comando da Aeronáutica.

Atualmente, além da Agência, compõem o setor de aviação civil as seguintes instituições públicas federais:

- Ministério da Infraestrutura, por intermédio da Secretaria Nacional de Aviação Civil, responsável por formular as políticas do setor;
- Infraero, responsável por administrar parte dos aeroportos;
- Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), que efetua o controle de espaço aéreo; e
- Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA), que está à frente da investigação de acidentes.

Os dois últimos (DECEA e CENIPA) fazem parte do Comando da Aeronáutica.

A ANAC tem como atribuições a regulação e a fiscalização das atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil, com exceção das atividades relacionadas ao controle do espaço aéreo e à investigação de acidentes aeronáuticos. Dentre as principais competências da Agência, destacam-se:

- Negociar acordos e tratados sobre transporte aéreo internacional;
- Emitir regras sobre segurança em área aeroportuária e a bordo de aeronaves civis;

Conceder, permitir ou autorizar a exploração de serviços aéreos e de infraestrutura aeroportuária;

- Estabelecer o regime tarifário da exploração da infraestrutura aeroportuária;
- Administrar o Registro Aeronáutico Brasileiro (RAB);
- Homologar, registrar e cadastrar os aeródromos;
- Emitir certificados de aeronavegabilidade atestando aeronaves, produtos e processos aeronáuticos e oficinas de manutenção;
- Fiscalizar serviços aéreos e aeronaves civis;
- Certificar licenças e habilitações dos profissionais de aviação civil;
- Autorizar, regular e fiscalizar atividades de aeroclubes e escolas e cursos de aviação civil;
- Reprimir infrações às normas do setor, inclusive quanto aos direitos dos usuários, aplicando as sanções cabíveis.

Saiba Mais:

[Criação da ANAC: Lei nº. 11.182, de 27 de setembro de 2005](#)

[Decreto de instalação: Decreto nº. 5.731, de 20 de março 2006](#)

[Regimento Interno da ANAC](#)

1.2. Onde está a ANAC

Além da sede e do Centro de Treinamento, localizados em Brasília (DF), a ANAC possui Representações Regionais no Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e São José dos Campos (SP), além de 21 Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC) em diversos aeroportos brasileiros.

Veja a localização de cada uma das unidades no mapa a seguir:

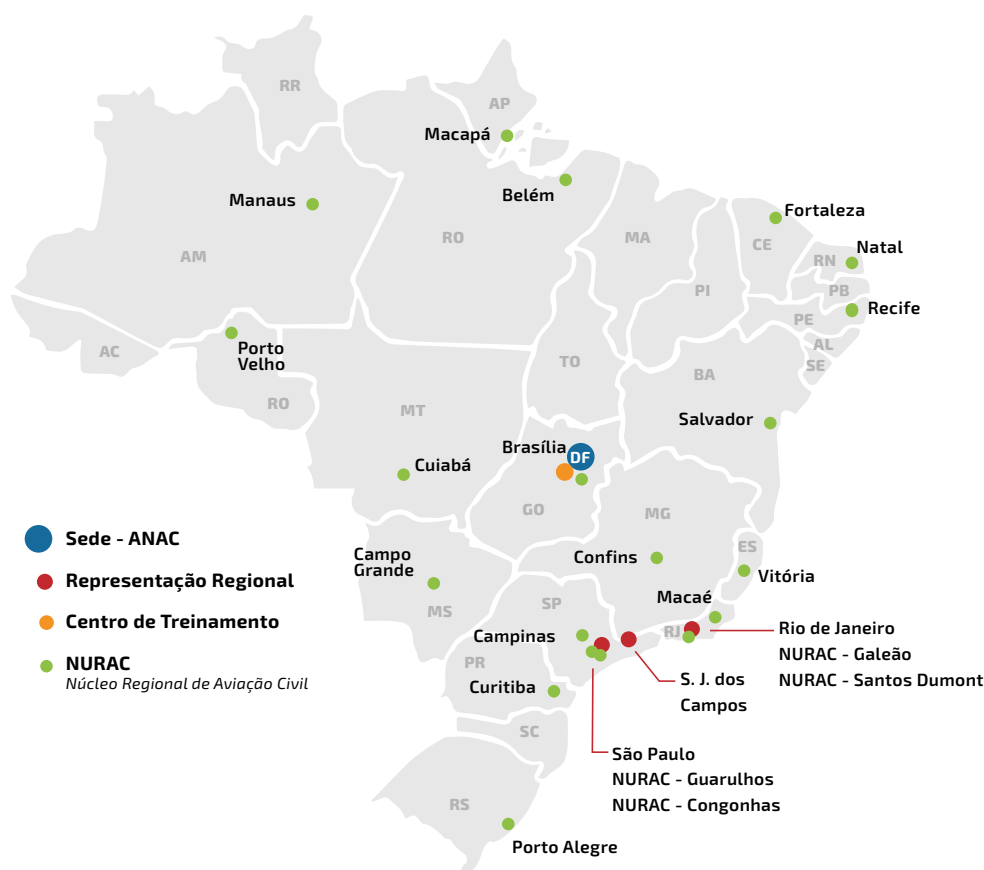


Figura 1 - Localização dos escritórios da ANAC no Brasil

Principais Endereços

SEDE: Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C Ed. Parque Cidade Corporate - Torre A (1º ao 7º andar)
Brasília (DF) - CEP: 70.308-200

Representação Regional do Rio de Janeiro: Avenida Presidente Vargas, 850 - Centro Rio de Janeiro - (RJ) - CEP: 20.071-001 Telefone Geral: (21) 3501-5000/5985 (Recepção)

Representação Regional de São Paulo e São José dos Campos:

São Paulo: Rua Renascença 112, Vila Congonhas - São Paulo (SP) - CEP: 04612-010

São José dos Campos: Rua Laurent Martins 209 - Jardim Esplanada, São José dos Campos (SP), CEP: 12242-431 Tel.: (12) 3203-6600 / Fax.: (12) 3203-6801

1.3. Núcleos Regionais de Aviação Civil

A ANAC atua nos principais aeroportos brasileiros por meio dos Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURAC). Esses Núcleos realizam atividades como a prestação de serviços a aeronautas e proprietários de aeronaves, agendamento e realização de provas, inspeções em oficinas e fiscalizações de rampa (inspeção realizada em uma aeronave, enquanto os membros da tripulação e a aeronave estão em solo, com o objetivo de comprovar o cumprimento dos requisitos e procedimentos estabelecidos pela autoridade de aviação civil).

Os Núcleos também são responsáveis pela fiscalização da prestação dos serviços aéreos oferecidos aos passageiros pelas empresas, e monitoram requisitos de segurança nos aeroportos (tais como pórticos de raio-x, cercas, pistas, dentre outros).

Em 2018, a ANAC contava com 21 NURACs, 13 deles com atendimento presencial para usuários que desejavam obter informações a respeito da legislação de aviação civil ou registrar uma denúncia quanto ao descumprimento das normas da ANAC referente aos serviços prestados pelas empresas aéreas. Esse atendimento é disponibilizado nos aeroportos de Brasília (DF), Congonhas (SP), Guarulhos (SP), Viracopos (SP), Galeão (RJ), Santos Dumont (RJ), Confins (BH), Salvador (BA), Recife (PE), Fortaleza (CE), Porto Alegre (RS), Curitiba (PR) e Manaus (AM).

Além disso, com o objetivo de aprimorar e otimizar o atendimento nos aeroportos, está prevista para 2019 a implementação de dispositivos de autoatendimento em 24 aeroportos brasileiros. Com essa iniciativa, o atendimento aos usuários será ampliado de modo a contemplar mais aeroportos, além de fortalecer a padronização e a modernização do modelo de relacionamento da ANAC com a sociedade, alinhando-a aos padrões de economicidade e efetividade.

1.4. Estrutura Organizacional

Além da Diretoria Colegiada, a ANAC conta com 21 unidades organizacionais, todas elas vinculadas diretamente ao Colegiado. São dez Superintendências (seis finalísticas e quatro áreas-meio) e onze órgãos de assessoramento à Diretoria. Ademais, a Agência possui 2 órgãos colegiados, o Plenário e o Conselho Consultivo.

A Estrutura Organizacional completa pode ser consultada no art. 2º do Regimento Interno da Agência (Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016) ou pelo Portal da ANAC. A disposição desses órgãos encontra-se ilustrada no organograma da figura a seguir:

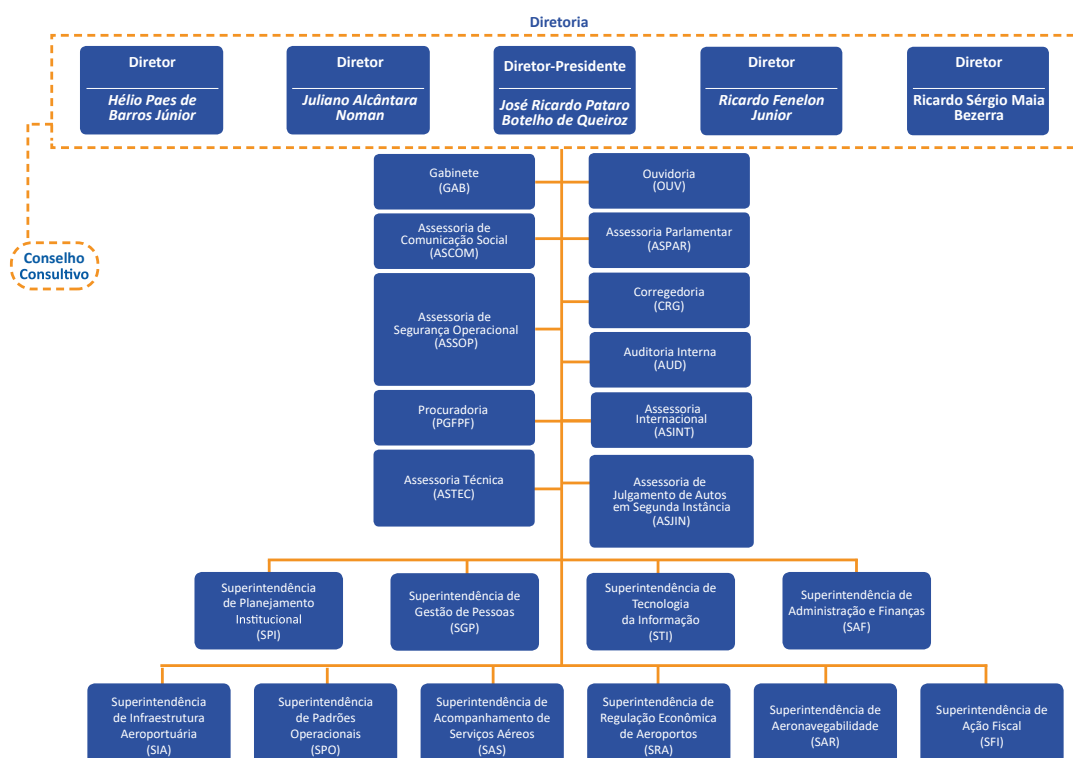


Figura 2 – Estrutura Organizacional ANAC

Saiba Mais:

Regimento Interno da ANAC: <http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-381-14-06-2016-1>

Quem é quem ANAC: http://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/quem-e-quem

1.4.1. Diretoria Colegiada

A Diretoria Colegiada é o órgão de deliberação máxima da ANAC, composta por cinco diretores nomeados para mandato de cinco anos. Todos são nomeados por ato do Presidente da República, após aprovação do Senado Federal, na forma do disposto no art. 12 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005. Um dos diretores exerce a função de Diretor-Presidente, por designação do Presidente da República.

O artigo 9º do Regimento Interno da ANAC define todas as competências da Diretoria. De forma geral, compete ao colegiado analisar, discutir e decidir, em instância administrativa final, as matérias de competência da Agência. Todas as decisões emanadas da Diretoria da ANAC devem ser deliberadas com o quórum mínimo de três diretores e aprovadas por maioria absoluta, cabendo ao Diretor-Presidente o voto de qualidade. Nos casos de urgência e relevância, em que não for possível reunir a tempo o referido quórum – sob o risco de intempestividade da matéria deliberada –, o Diretor-Presidente pode deliberar *ad referendum* da Diretoria, situação em que as matérias deverão ser referendadas posteriormente pelo Colegiado.

Saiba mais:

Conheça o perfil dos Diretores no Portal da ANAC

(http://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/quem-e-quem)

Diretor-Presidente: [José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz](#)

Diretor: [Hélio Paes de Barros Júnior](#)

Diretor: [Ricardo Sérgio Maia Bezerra](#)

Diretor: [Juliano Alcântara Noman](#)

Diretor: [Ricardo Fenelon Junior](#)

Acesse também a Galeria dos Diretores que já atuaram na Agência:

http://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/galeria-dos-diretores

1.4.2. Unidades Organizacionais

Compete às Superintendências deliberar sobre assuntos essencialmente técnicos, baseando-se nos direcionamentos estratégicos estabelecidos pela Diretoria. As Superintendências atuam tanto nas atividades finalísticas, como nas atividades de suporte da Agência. Completam a estrutura da ANAC os órgãos de assessoramento direto e imediato à Diretoria, que são aqueles que se encontram na linha vertical do organograma da Figura 2. Dentre os órgãos de assessoramento, tem-se dois colegiados: o Conselho Consultivo, composto por representantes de diversos segmentos da aviação civil brasileira, e o Plenário, a quem compete apreciar as matérias relacionadas com a aviação civil internacional que subsidiarão as decisões da Diretoria.

Saiba mais:

As informações sobre as Unidades Organizacionais da Agência (como competências, organização interna, chefias e contatos) podem ser conhecidas também na página [Quem é quem](#) do Portal da ANAC.



2

Resultados do Setor

2. Resultados do Setor

Esta seção se dedica a mostrar, de maneira geral, o tamanho e a diversidade da aviação civil brasileira, o que se reflete em desafios para as atividades de regulação e fiscalização da ANAC.

Os gráficos a seguir ilustram a evolução dos principais indicadores de desempenho do transporte aéreo público regular. No tocante à quantidade de passageiros transportados, observa-se o aumento de 69% entre os anos de 2009 e 2018.

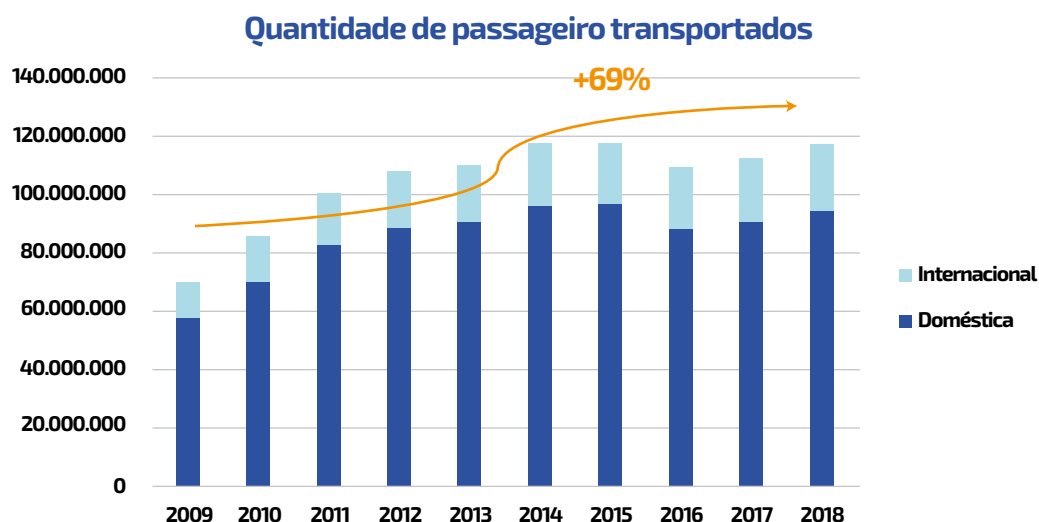


Gráfico 1 - Evolução da quantidade de passageiros transportados

A demanda doméstica do transporte aéreo de passageiros apresentou, em 2018, crescimento de 7,3% com relação ao ano anterior em termos de passageiros - quilômetros pagos transportados (RPK).

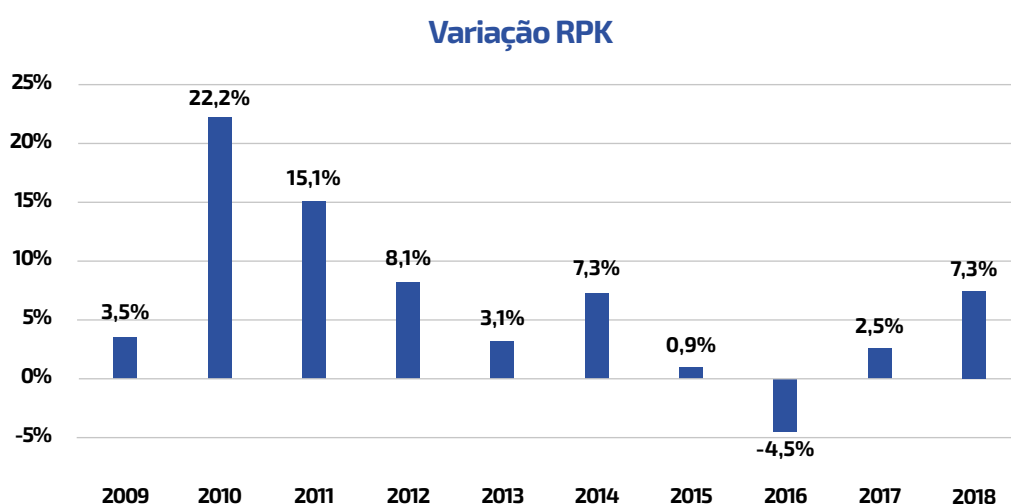


Gráfico 2 - Taxa de crescimento da demanda RPK por transporte aéreo

No que tange à quantidade de voos, observa-se o aumento de 2,7% com relação a 2017, após dois anos consecutivos em queda. A evolução da quantidade de voos pode ser observada pelo gráfico a seguir.

Quantidade de voos (milhares)

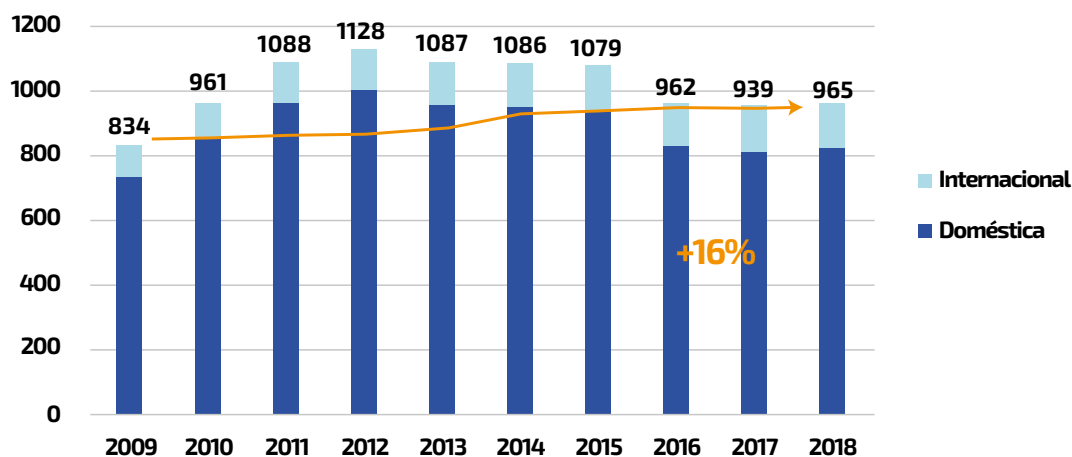


Gráfico 3 - Evolução da quantidade de voos realizados

A taxa de passageiros para cada 100 habitantes aumentou 2,5% em comparação com o ano anterior, e 52% nos últimos dez anos, conforme apresenta o gráfico abaixo:

Taxa de passageiro no transporte aéreo para 100 habitantes (pax pago doméstico)

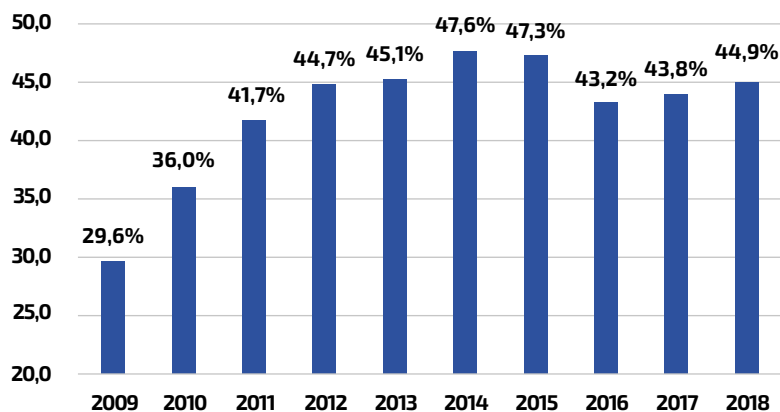


Gráfico 4 - Taxa de passageiros transporte aéreo para cada 100 habitantes

O gráfico seguinte apresenta a participação das companhias aéreas no mercado doméstico (voos nacionais). Observa-se que a Gol e a Latam permaneceram na liderança, com participações de mercado da ordem de 35,7% e 31,9%, respectivamente. A Azul e a Avianca, terceira e quarta colocadas, tiveram um crescimento em sua participação, alcançando os recordes de 18,6% e 13,4%, respectivamente.

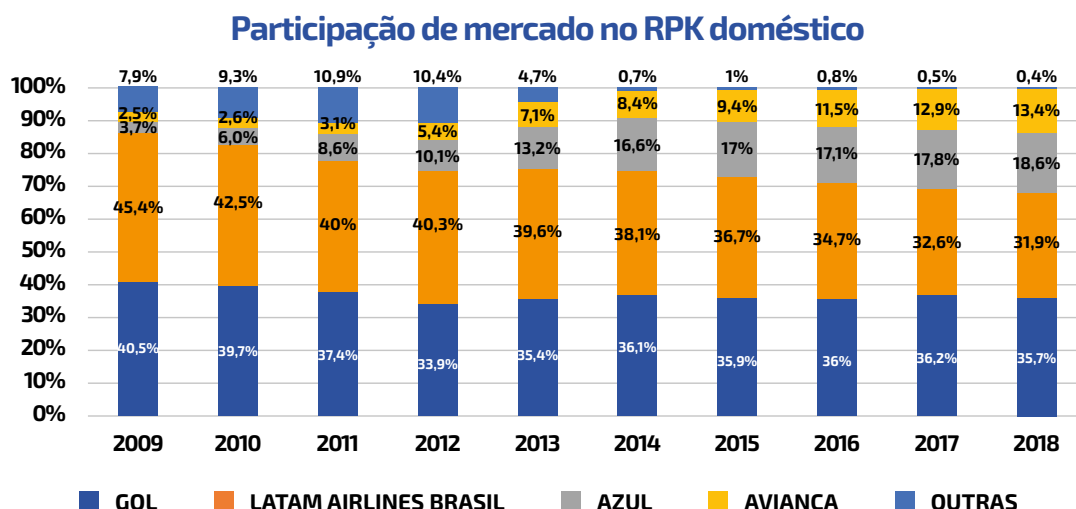


Gráfico 5 - Participação de mercado doméstico

Com relação ao mercado internacional, a empresa brasileira Latam é a líder com 20,9% de participação, seguida da portuguesa TAP com 8,8% e da americana American Airlines com 7,2%, conforme apresenta o gráfico a seguir:

Participação de mercado no RPK internacional

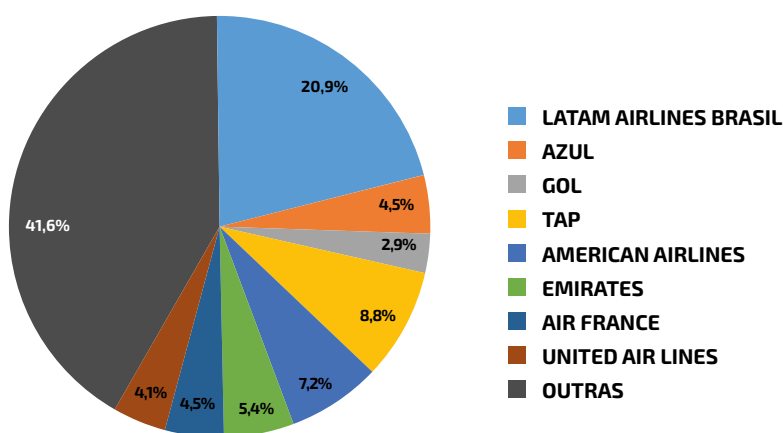


Gráfico 6 - Participação de mercado internacional (2017 – RPK)

A tarifa aérea média doméstica real (atualizada pela inflação), impulsionada pela alta do combustível e a valorização do dólar em relação ao real, apresentou aumento de 1% em relação ao ano anterior, atingindo o valor de R\$ 374,12.

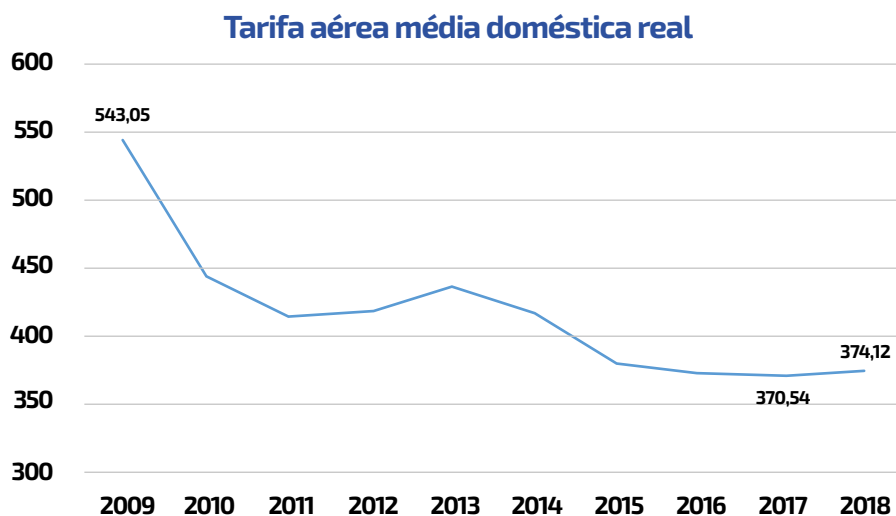


Gráfico 7 - Evolução da tarifa aérea média doméstica comercializada

Em 2018, 6,7% das passagens foram comercializadas com tarifas aéreas abaixo de R\$ 100, e 50,9% abaixo de R\$ 300. As passagens acima de R\$ 1.500 representaram 0,8% do total. O gráfico abaixo apresenta a distribuição das tarifas aéreas comercializadas.

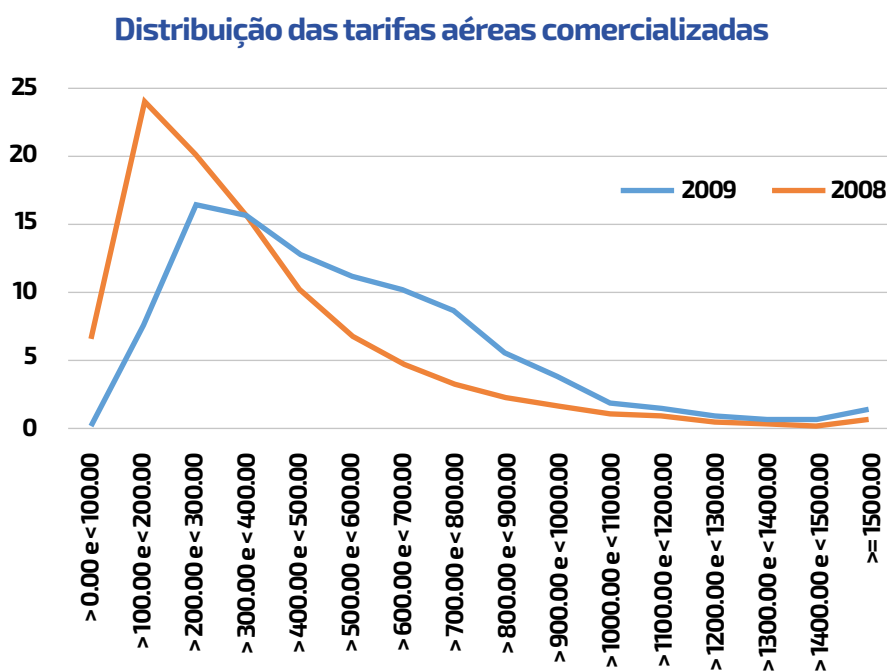


Gráfico 8 - Distribuição das tarifas aéreas domésticas comercializadas

Por fim, o gráfico a seguir apresenta a evolução do *yield*, que mede o preço pago pelo passageiro por quilômetro voado. Este indicador caiu 0,8% em 2018, em relação a 2017, atingindo o valor de R\$ 0,31693.

Variação de yield tarifa aérea média doméstico real

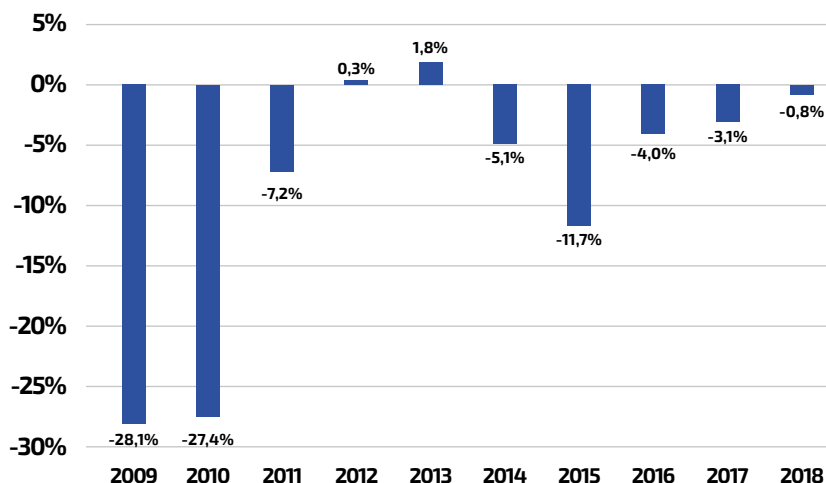


Gráfico 9 - Variação do yield médio doméstico comercializado

2.1. Evolução da satisfação geral do passageiro

Desde janeiro de 2013, a Secretaria Nacional de Aviação Civil do Ministério da Infraestrutura realiza a Pesquisa de Satisfação do Passageiro e de Desempenho Aeroportuário. Essa pesquisa visa avaliar a percepção dos usuários dos aeroportos brasileiros no que tange à infraestrutura, ao atendimento e aos serviços, bem como monitorar o desempenho de diferentes processos aeroportuários como *check-in*, inspeção de segurança, restituição de bagagens entre outros, nos principais aeroportos do país.

Até dezembro de 2017, a pesquisa abrangia 15 aeroportos, selecionados em função de sua utilização na Copa do Mundo de 2014. A partir de 2018, o critério para escolha dos aeroportos a serem pesquisados passou a ser o volume de passageiros transportados no ano anterior. Assim, passaram a integrar o relatório os 20 aeroportos com maior movimentação no país em 2017, responsáveis por 87% do total de passageiros da aviação regular transportados no Brasil, somando 5 novos aeroportos aos 15 já pesquisados desde 2013.

A fim de permitir uma análise entre aeroportos com semelhanças operacionais e que se ponderasse suas respectivas grandezas físicas, os aeroportos foram separados em categorias baseadas no número de passageiros processados por ano. Na categoria de até 5 milhões de passageiros estão os terminais de Natal (RN), Manaus (AM), Cuiabá (MT), Belém (PA), Maceió (AL), Vitória (ES), Goiânia (GO) e Florianópolis (SC). Entre 5 e 15 milhões estão: Fortaleza (CE), Recife (PE), Curitiba (PR), Porto Alegre (RS), Salvador (BA), Santos Dumont (RJ), Campinas (SP) e Confins (MG). Acima de 15 milhões de passageiros estão Galeão (RJ), Congonhas (SP), Brasília (DF) e Guarulhos (SP).

Os entrevistados são ouvidos por pesquisadores da Praxian Consultoria LTDA e devem avaliar os quesitos, atribuindo "notas" de 1 a 5 para cada um deles, sendo 1 a pior nota possível e 5 a melhor nota possível, assim classificadas: 1 (muito ruim), 2 (ruim), 3 (regular), 4 (bom), 5 (muito bom).

No 4º trimestre de 2018, 90% dos passageiros consideraram os 20 aeroportos avaliados como "bons" (4) ou "muito bons" (5). No mesmo período de 2017, o percentual era de 91%. Ao todo, entre outubro e dezembro, foram entrevistadas 19.890 pessoas para os 20 aeroportos. A média do índice geral de satisfação foi de 4,39, conforme é possível verificar pelo gráfico abaixo.

Evolução da satisfação geral do passageiro

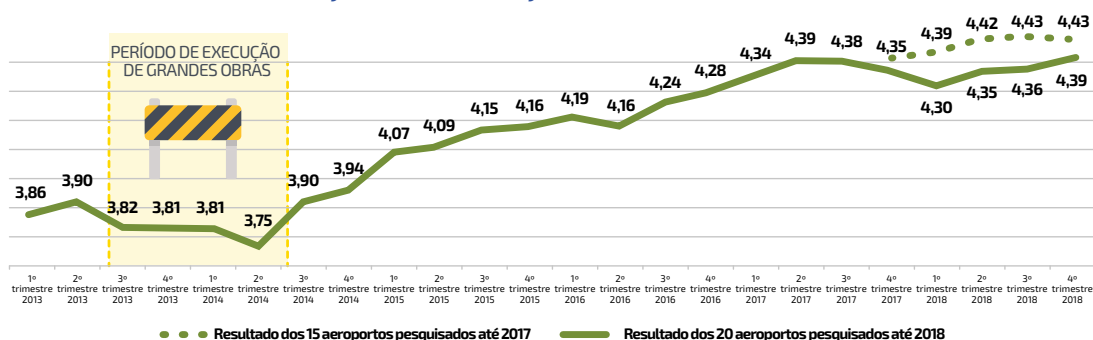


Gráfico 10 - Pesquisa Permanente de Satisfação do Passageiro.

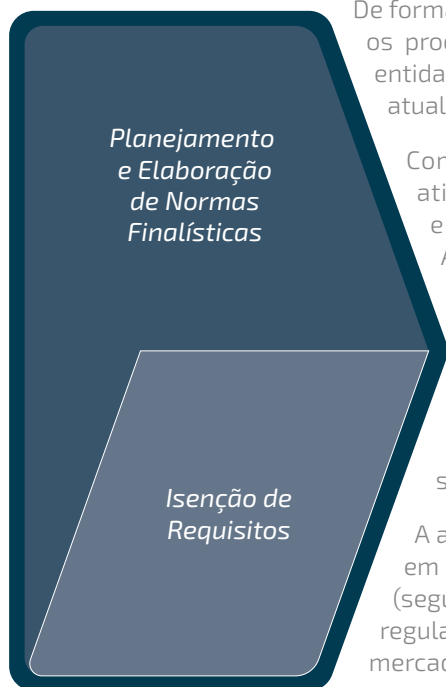
Fonte: Ministério da Infraestrutura



3

Regulamentação

3. Regulamentação



De forma geral, o Macroprocesso de Regulamentação compreende os processos relacionados ao estabelecimento de requisitos a entidades do sistema de aviação civil por meio da elaboração e atualização de atos normativos de competência da ANAC.

Compete à ANAC regular o setor de aviação, à exceção das atividades de controle do espaço aéreo e de investigação e prevenção de acidentes aeronáuticos. As normas da ANAC – Resoluções e Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil (RBAC) – estabelecem conceitos, práticas e procedimentos relacionados a diversas áreas da aviação civil e são elaborados em consonância com padrões internacionais. Na busca pela melhoria contínua e pela excelência no desempenho de suas atividades, a ANAC vem atualizando periodicamente seus regulamentos e normas.

A atividade regulatória do transporte aéreo pode ser dividida em quatro temáticas: *safety* (segurança operacional), *security* (segurança contra atos de interferência ilícita – AVSEC), regulação econômica de aeroportos e acompanhamento do mercado de transporte aéreo. Os dois primeiros temas são comumente associados à regulação técnica, ao passo que os dois últimos, à regulação econômica.

É importante conhecer a diferença entre os conceitos de *safety* e *security*. *Safety* refere-se ao estado no qual o risco de lesões a pessoas ou danos a bens decorrentes de um evento não intencional se reduz ou se mantém em um nível aceitável, ou abaixo deste, por meio de um processo contínuo de identificação de perigos e gestão de riscos. Os aspectos que abrangem *safety* contemplam a aeronavegabilidade do produto aeronáutico (aeronave), a proficiência técnica dos pilotos e demais tripulantes, a integridade e adequação da infraestrutura aeroportuária, o sistema de comunicação entre pilotos e torre de controle de espaço aéreo e a interação entre todos esses componentes.

Por seu turno, *security* refere-se à proteção da aviação civil contra atos intencionais que ameacem ou coloquem em risco pessoas ou bens, por meio de medidas preventivas e recursos humanos e materiais. Para tanto, as ações que promovem *security* envolvem as medidas de inteligência, o controle de acesso às áreas que permitem intervenção nas operações aéreas, o treinamento de pessoas especializadas e a adoção de procedimentos e de equipamentos que identifiquem dispositivos com potencial de utilização contra a aviação civil.

No que tange à regulação econômica, o enfoque da Agência é buscar o maior nível de concorrência possível. No caso do transporte aéreo, por se tratar de um mercado competitivo, vigora o regime de liberdade de rotas e tarifas, cabendo à ANAC monitorar e acompanhar o mercado de forma a avaliar oportunidades de redução de entraves institucionais à promoção de mais concorrência, bem como subsidiar o processo de formulação de políticas públicas para o setor aéreo. No caso dos aeroportos, convém um maior cuidado da Agência ao estabelecer regras e incentivos que inibam as possibilidades de exercício de poder econômico, garantindo que a maior qualidade na infraestrutura seja disponibilizada com modicidade tarifária e que também se promova o equilíbrio entre os diferentes elos que atuam nos aeroportos.

3.1. Objetivos Estratégicos

O Plano Estratégico 2015-2019 estabeleceu os seguintes objetivos estratégicos para o Macroprocesso de Regulamentação:

- Manter atualizado o arcabouço regulatório;
- Promover a melhoria da qualidade regulatória e dos mecanismos de participação social.

O primeiro se refere ao desafio de promover a permanente atualização do arcabouço regulatório, de forma tempestiva, mas sem surpreender os regulados e a sociedade. Já o segundo objetivo está relacionado a promoção de uma regulação efetiva e transparente, por meio do fortalecimento da avaliação de impacto regulatório e da participação social no processo de elaboração normativa.

3.2. Metas relacionadas ao Macroprocesso de Regulamentação

As Portarias ANAC nº 3.456 e nº 3.457, de 18 de outubro de 2017, definiram, respectivamente, as metas globais e intermediárias da ANAC para o seu 9º Ciclo de Avaliação, que compreendeu o período de 1º de novembro de 2017 a 31 de outubro de 2018.

Para o Macroprocesso de Regulamentação, definiu-se a seguinte meta global:

Macroprocesso de Regulamentação	
Meta Global	Cumprir 80% da meta intermediária relativa à Agenda Regulatória
Forma de Cálculo	Cumprimento da meta intermediária de regulamentação
Realizado	100%
Resultado Final	100%

Tabela 1: Meta global do Macroprocesso de Regulamentação

Já a meta intermediária definida para este macroprocesso foi:

<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Apurado</i>	<i>Resultado</i>
Percentual de cumprimento do programado na Agenda regulatória	≥ 50%	93,3%	100%

Tabela 2: Meta intermediária do Macroprocesso de Regulamentação

3.3. Projetos estratégicos

Para alcançar os objetivos e metas afetos ao Macroprocesso de Regulamentação, os seguintes projetos estão sendo desenvolvidos:

- Projeto Novo Código Brasileiro de Aviação Civil;
- Projeto Qualidade Normativa;
- Projeto Regulação de Aerodromos.

3.4. Principais ações, projetos e resultados no âmbito do Macroprocesso Regulamentação

3.4.1. Projeto estratégico Qualidade Normativa

A fim de aumentar a qualidade do processo normativo da ANAC, iniciou-se em 2018 o Projeto Qualidade Normativa, com conclusão prevista para junho de 2019.

Dentre as principais entregas previstas para esse projeto, tem-se o Guia de Análise de Impacto Regulatório da ANAC, o mapeamento do estoque normativo, o Guia de Participação Social e uma instrução normativa sobre Qualidade Normativa.

Com a implementação deste projeto, espera-se aprimorar o processo normativo da Agência, tornando-o mais rápido, efetivo e padronizado, além de ampliar a participação social.

3.4.2. Outras realizações em 2018

Em 2018, o esforço empreendido pela ANAC no sentido de aprimorar o arcabouço normativo e, conseqüentemente, promover melhoria na qualidade regulatória resultou em:

- edição de 10 novos normativos, sendo 6 resoluções e 4 Regulamentos Brasileiros da Aviação Civil - RBAC;
- alteração de 34 normativos, sendo 11 resoluções, 21 RBACs e 2 Regulamentos Brasileiros de Homologação Aeronáutica - RBHA;
- revogação de 9 normativos, sendo 8 resoluções e 1 RBHA.

Salienta-se que a atualização normativa englobou a participação social por meio da promoção de 26 audiências públicas, as quais incluíram 7 sessões presenciais, realizadas em Brasília, Cuiabá, Recife, São Paulo e Vitória.

O detalhamento das resoluções publicadas em 2018 encontra-se no Anexo 1 deste relatório.

3.5. Agenda Regulatória 2017-2018

A Agenda Regulatória da ANAC é o documento que define, para o horizonte de dois anos, os temas regulatórios que terão atuação prioritária da Agência. A Agenda Regulatória da ANAC para o biênio 2017-2018 foi instituída em 15 de dezembro de 2016, por meio da Portaria nº 3.723, sendo inicialmente composta por 35 temas.

O processo de elaboração da Agenda 2017-2018 buscou dar continuidade aos processos normativos que já estavam em andamento e eleger novos temas alinhados ao Planejamento Estratégico da Agência. Foram realizadas consultas internas e externas, além de consultas públicas em Brasília e São Paulo, de forma que a ANAC pudesse colher contribuições para a definição dos temas prioritários.

Para esse ciclo, foram definidos quatro marcos de acompanhamento de execução, por tema:

- Estudos preliminares: engloba as fases de definição do problema, objetivos a serem alcançados, realização e conclusão de estudos preliminares;
- Elaboração da proposta: compreende a elaboração dos documentos necessários à proposta de ato normativo e a tramitação do respectivo processo administrativo até a deliberação e aprovação da Diretoria Colegiada sobre a realização de audiência pública, quando aplicável;
- Audiência pública: compreende a realização da reunião pública e a análise das contribuições recebidas;
- Publicação: engloba a análise jurídica final pela Procuradoria Federal junto à ANAC, a deliberação e aprovação pela Diretoria Colegiada, e a publicação da norma específica no Diário Oficial da União - DOU.

Em 2018, destaca-se a conclusão e publicação de atos normativos relativos aos seguintes temas da Agenda:

- Tema 01 – Requisitos de pessoal de direção em organizações de manutenção e em empresas de transporte aéreo;
- Tema 03 – Projeto, construção e operação de infraestrutura de heliportos;
- Tema 07 – Edição do RBAC 65 – licenças, habilitações e regras gerais para despachante operacional de voo e mecânico de manutenção aeronáutica;
- Tema 15 – Revisão das Resoluções nº 57 e nº 154, que tratam de alocação de frequências internacionais;
- Tema 18 – Movimentação de passageiro, aeronaves e cargas em aeroportos;
- Tema 22 – Revisão das sanções administrativas aplicáveis pela infração a regulamentos e atualização/complementação da tabela de multas da Resolução nº 25;
- Tema 24 – Revisão dos requisitos de manutenção de planadores e motoplanadores;
- Tema 36 – Regulamentação de aerodesportos.

Ademais, a ANAC planejou a execução de 35 etapas da Agenda ao longo do ano de 2018, e executou 33 etapas, o que representa uma execução acima de 94% do previsto.

Por fim, informa-se que a Agenda Regulatória para o biênio 2019-2020 foi instituída por meio da Portaria nº 3.834, de 13 de dezembro de 2018.

Saiba mais:

A lista completa de temas da Agenda Regulatória e o acompanhamento da execução podem ser acessados pelo link:

<https://www.anac.gov.br/participacao-social/agenda-regulatoria>



4

Certificação e Outorga

4. Certificação e Outorga



A Certificação corresponde ao conjunto de atividades de competência da ANAC destinadas a verificar e atestar que um profissional, produto, empresa, processo ou serviço atende aos requisitos estabelecidos em regulamentação da aviação civil, visando a proteger e resguardar o interesse público, conforme as disposições da legislação, e o interesse da segurança e da qualidade dos serviços aéreos.

São produtos dos processos de certificação as autorizações, homologações, habilitações, licenças, certificados, entre outros documentos pelos quais a ANAC certifica que as empresas, escolas, centros de instrução AVSEC, tripulantes, oficinas de manutenção, projetos de produtos aeronáuticos e aeronaves, entre outros, cumprem os requisitos estabelecidos pela Agência e, portanto, podem começar a operar no sistema de aviação civil.

Já a Outorga engloba o conjunto de atividades desempenhadas pela ANAC com o propósito de autorizar, delegar, permitir ou conceder a um interessado a prerrogativa de operar serviço público regulado pela Agência, obedecidas as condições de segurança e qualidade previstas nos processos de certificação. Toda vez que uma empresa pretende explorar comercialmente um serviço aéreo público – transporte aéreo regular, táxi-aéreo ou serviços aéreos especializados –, ela tem de obter uma outorga aprovada pela Diretoria da ANAC. Para a concessão dessa outorga, além da certificação de segurança operacional expedida pela Agência, a empresa deve apresentar uma série de documentos que demonstre o cumprimento de diversos requisitos de ordem jurídica e societária estabelecidos em lei. Outro exemplo de outorga diz respeito à concessão de aeroportos à iniciativa privada, com vistas a atrair investimentos e melhorar a infraestrutura aeroportuária e o atendimento aos usuários do transporte aéreo. Similarmente, a concessão da outorga envolve a demonstração do cumprimento de diversos requisitos jurídicos e, em paralelo, o cumprimento dos requisitos técnicos de segurança e qualidade.

4.1. Objetivos Estratégicos

No que se refere ao Macroprocesso de Certificação e Outorga, o Plano Estratégico 2015-2019 estabeleceu os seguintes objetivos estratégicos:

- Ampliar a eficiência e a eficácia nos processos de certificação;
- Aprimorar os processos de outorga de exploração de serviços aéreos e aeroportuários.

O primeiro orienta a concentração de esforços na eliminação de quaisquer erros formais no processamento dos pedidos de certificação, bem como na redução dos prazos de processamento, assegurando que todos os requisitos de certificação estejam sendo devidamente observados. Já o segundo objetivo se refere à implementação de processos mais céleres e menos burocratizados nos procedimentos de outorga, autorização e concessões de exploração de serviços aéreos, e à institucionalização e otimização dos processos de outorga de serviços aeroportuários.

4.2. Metas relacionadas ao Macroprocesso de Certificação

Conforme mencionado, as Portarias ANAC nº 3.456 e nº 3.457, de 18 de outubro de 2017, definiram, respectivamente, as metas globais e intermediárias para o seu 9º Ciclo de Avaliação.

Para o Macroprocesso de Certificação, definiu-se a seguinte meta global:

Macroprocesso de Certificação e Outorga	
Meta	
Meta Global	Concluir 80% dos processos de certificação nos prazos e quantidades definidos
Forma de Cálculo	$\frac{\Sigma \text{Resultado das metas intermediárias de certificação}}{\text{Quantidade de metas de certificação consideradas}}$
Realizado	96,7%
Resultado Final	100%

Tabela 3: Meta global do Macroprocesso de Certificação e Outorga

Já as metas intermediárias definidas foram:

Indicador	Meta	Apurado	Resultado
Percentual de processos de licenças e habilitações com análise concluída em até 30 dias	≥ 80%	98,8%	100%
Tempo médio de emissão do primeiro Certificado de Aeronavegabilidade (CA)	≤ 8 dias	2,61	100%
Percentual de solicitações de autorização prévia de construção / autorização prévia de modificação de características físicas de aeródromos públicos respondidos em até 60 dias	≥ 90%	100%	100%
Percentual de emissão de certificado operacional de aeroporto em até 120 dias	≥ 100%	86,7%	86,7%

Tabela 4: Meta intermediária do Macroprocesso de Certificação e Outorga

Impende salientar que, entre as metas relacionadas, apenas aquela relativa à emissão de certificado operacional de aeroporto não foi alcançada, tendo em vista que dois certificados não foram emitidos no prazo pactuado na carta de serviços da Agência. Verificou-se que foram problemas pontuais. Ademais, destaca-se que a ANAC atua no aprimoramento contínuo de seus indicadores que, entre outros, prevê o monitoramento das ações setoriais necessárias ao seu alcance.

4.3. Projetos estratégicos e temas da Agenda Regulatória

Os projetos constantes no portfólio e os temas da Agenda Regulatória voltados para o alcance dos objetivos afetos ao Macroprocesso de Certificação e Outorga são:

- Projeto Implantação do Novo Modelo de Certificação;
- Tema 4: Edição do RBAC 125 - certificação e operações: regras aplicáveis a pessoas a bordo de aviões com capacidade de assentos de mais de 19 passageiros ou capacidade máxima de carga paga de 2.720 kg ou mais;
- Tema 5: Edição do RBAC 141 - certificação e requisitos operacionais: centros de instrução de aviação civil;
- Tema 8: Regulamentação acerca da certificação e vigilância.

4.4. Principais ações, projetos e resultados no âmbito do Macroprocesso de Certificação

4.4.1. Projeto Estratégico Implantação do Novo Modelo de Certificação

Com o intuito de simplificar e diminuir os custos (diretos e indiretos) do atual processo de certificação de pessoal da aviação civil, está sendo desenvolvido o projeto "Implantação do Novo Modelo de Certificação", com conclusão prevista para 2019.

O escopo do referido projeto abarca o desenvolvimento dos normativos e procedimentos de suporte ao novo modelo de certificação, bem como a adaptação dos atuais sistemas e/ou desenvolvimento de novos sistemas de Tecnologia da Informação voltados para a melhoria do processo de certificação de pessoal da aviação civil.

A expectativa em torno deste relevante projeto é aproximar a ANAC dos instrutores e dos examinadores credenciados e estimular o desenvolvimento de um ambiente profissional favorável ao cumprimento dos requisitos de forma consciente, e ao desenvolvimento de cultura aeronáutica voltada à segurança de voo. Adicionalmente, espera-se otimizar o tempo de processamento das solicitações, com potencial de atingimento do prazo de 1 dia para a conclusão de uma solicitação de concessão ou revalidação de licenças e habilitações.

4.4.2. Certificação de produtos aeronáuticos

Por produto aeronáutico entende-se aeronave, motor ou hélice, assim como seus componentes e partes, incluindo qualquer instrumento, mecanismo, peça, aparelho, pertence, acessório e equipamento de comunicação, desde que sejam usados (ou se pretenda usar) na operação e no controle de uma aeronave em voo e que sejam instalados ou fixados à aeronave. Abrange, ainda, materiais e processos usados na fabricação de todos os itens acima.

A certificação de produtos aeronáuticos representa a confirmação, pela ANAC, de que o produto aeronáutico está em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Agência. Em 2018, foram concluídos os seguintes processos de certificação de produtos aeronáuticos:

Certificação de produtos aeronáuticos	
Novos modelos de aeronaves nacionais	2 concluídos
Validação de novos modelos de aeronaves (estrangeiras)	4 concluídos
Motores aeronáuticos (validações)	6 concluídos
Hélices	0 concluído

Tabela 5: Processos de certificação concluídos em 2018

4.4.3. Certificação do pessoal da aviação civil, escolas e centros de treinamento

O processo de certificação de pessoas realizado pela ANAC tem o objetivo de assegurar a qualidade da formação dos pilotos, mecânicos de manutenção aeronáutica, despachantes operacionais de voo e comissários de voo. Os candidatos às licenças e habilitações nessas áreas devem se submeter aos exames de saúde e de conhecimentos teórico e prático (cheques) realizados pela ANAC, além de possuir a experiência compatível com a função que desejam exercer.

O conhecimento teórico para concessão de uma licença é demonstrado por meio de aprovação em prova aplicada pela ANAC. Os gráficos abaixo apresentam a quantidade de provas *online* para cumprimento de requisito teórico aplicadas ao longo dos últimos dez anos e o quantitativo de exames presenciais realizados por sala credenciada no país em 2018.

Quantidade de provas *online*

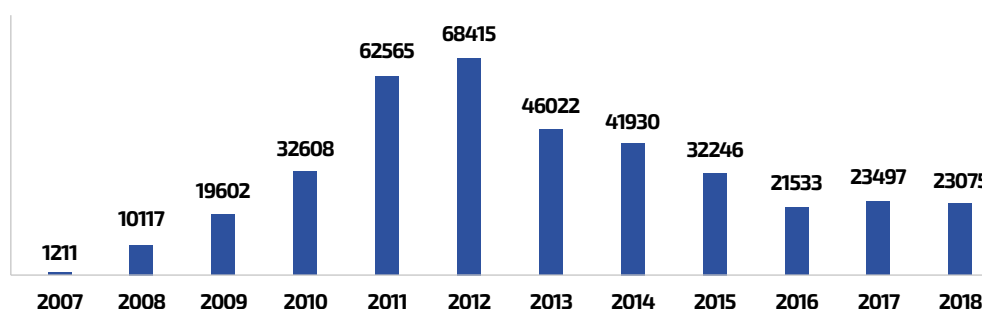


Gráfico 11 – Provas online aplicadas

Exames realizados por cidade 2018

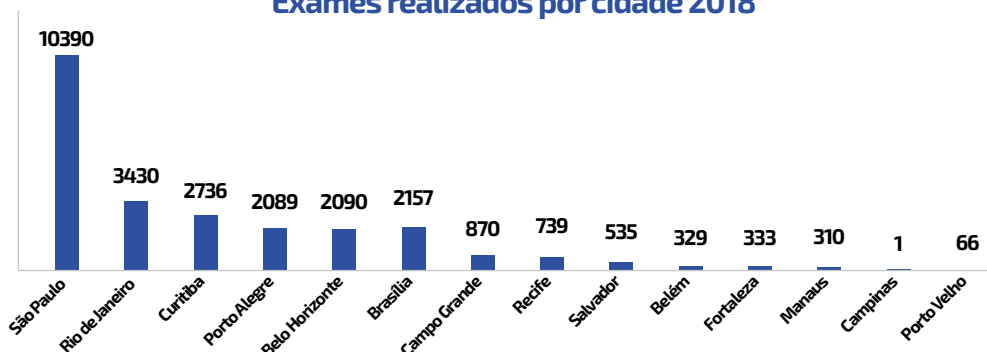


Gráfico 12 – Exames realizados por sala em 2018

Para algumas operações, como voos internacionais, é necessário que a tripulação técnica possua um nível mínimo de proficiência em língua inglesa. A ANAC é responsável pela certificação do grau de proficiência linguística de pilotos de aviões e helicópteros em operações internacionais, por meio da realização de um teste de inglês, o *Santos Dumont English Assessment*. A Tabela abaixo apresenta a quantidade de certificações em proficiência linguística emitida nos últimos dois anos.

Processos de certificação em proficiência linguística		
Mês	2017	2018
jan	324	312
fev	362	319
mar	407	386
abr	341	324
mai	427	338
jun	375	326
jul	348	377
ago	351	362
set	416	315
out	316	322
nov	316	281
dez	336	266
Total	4319	3928

Tabela 6: Processos de certificação em Proficiência Linguística

A Organização de Aviação Civil Internacional estabelece uma escala de níveis de proficiência linguística que é medida e escalonada por descritores relacionados aos tópicos linguísticos pronúncia, estrutura, vocabulário, fluência, compreensão e interações. A tabela seguinte apresenta a relação entre os níveis de proficiência e as certificações emitidas:

Nível	Quantidade
1	7
2	83
3	1015
4	2309
5	485

Tabela 7: Níveis de proficiência

O Nível Operacional (Nível 4) é o nível mínimo de proficiência requerido para comunicações radiotelefônicas. Os Níveis 1, 2 e 3 descrevem os níveis de proficiência linguística Pré-elementar, Elementar e Pré-operacional, respectivamente, os quais descrevem um nível de proficiência abaixo do requisito mínimo de proficiência linguística da OACI. No geral, a escala serve como padrão de referência para treinamentos e testes, auxiliando os candidatos a atingirem o Nível Operacional (Nível 4) da OACI.

Saiba mais:

A Agência disponibiliza em sua página na internet informações sobre os processos de certificação em Proficiência Linguística, que podem ser consultadas no endereço

<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/profissionais-da-aviacao-civil/processo-de-licencas-e-habilitacoes/proficiencia-linguistica>

As escolas de aviação civil ministram treinamentos para a formação de pilotos, mecânicos de manutenção aeronáutica, mecânicos de voo, comissários de voo e despachantes operacionais de voo. É obrigatório que tais instituições sejam autorizadas pela ANAC. Em 2018, foram realizadas 325 homologações de cursos em 142 instituições. Quanto aos centros de treinamento de aviação civil estrangeiro, tivemos 11 processos de validação concluídos.

Licença é o documento emitido pela ANAC que formaliza a certificação de uma pessoa para atuar em operações aéreas civis, a partir do cumprimento de requisitos de idade, grau de instrução, aptidão psicofísica, conhecimentos teóricos, instrução de voo, experiência e proficiência, verificados de acordo com as funções, limitações e prerrogativas pertinentes à referida licença. Já habilitação representa uma autorização associada a uma licença, na qual são especificadas as qualificações e respectivas validades, condições especiais de operação e as respectivas atribuições e restrições relativas ao exercício das prerrogativas da licença ou certificado respectivos.

Só pode atuar como piloto em comando ou segundo em comando a bordo de aeronaves civis registradas no Brasil quem seja titular e esteja portando uma licença de piloto com suas habilitações válidas e apropriadas à aeronave operada, à operação realizada e à função que desempenha a bordo. O quadro abaixo mostra o quantitativo de licenças emitidas, por categoria, durante o ano de 2018:

<i>Licença</i>	<i>Quantidade</i>
COM – Comissário	801
CPA – Piloto Aerodesportivo	119
CPD – Piloto desportivo	19
CPR – Piloto de Recreio	117
DOV – Despachante Operacional de Voo	10
MCV – Mecânico de Voo	1
MMA – Mecânico de Manutenção Aeronáutica	728
OEE – Operador Equip. Especiais	11
PCH – Piloto Comercial – Helicóptero	146
PCM – Piloto Comercial – Avião	872
PLA – Piloto de Linha Aérea – Avião	354
PLH – Piloto de Linha Aérea – Helicóptero	52
PPB – Piloto de Balão Livre	7
PPH – Piloto Privado – Helicóptero	177
PPL – Piloto de Planador	92
PPR – Piloto Privado – Avião	1.372
Total	4.878

Tabela 8: Licenças emitidas, por categoria, em 2018

A tabela abaixo apresenta a quantidade de licenças de pessoal emitidas ao longo dos últimos anos:

Ano	Quantidade de licenças
2018	4.878
2017	4.825
2016	4.889
2015	6.896
2014	7.423
2013	8.033
2012	8.446
2011	8.286
2010	6.856

Tabela 9: Licenças de pessoal

4.4.4. Certificação operacional de aeroportos

Até o início dos anos 2000, toda homologação de aeródromos brasileiros era feita com avaliação de cumprimento de requisitos técnicos relativos à infraestrutura da área operacional. Em 2003, seguindo diretrizes do Anexo 14 da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), o antigo Departamento de Aviação Civil (DAC) publicou o RBHA nº 139, exigindo a certificação de aeroportos a fim de complementar a homologação com uma avaliação da capacidade do operador de aeródromo de gerenciar as atividades, sistemas e serviços de forma a garantir a segurança operacional das operações no aeródromo.

Atualmente, o processo de certificação é regido pelo RBAC nº 139, que une em si a avaliação da infraestrutura e da capacidade do operador de aeródromo de cumprir os regulamentos técnicos da ANAC. Assim, quando um operador de aeródromo recebe um certificado da ANAC, significa que há: (i) compatibilidade entre as operações de aeronaves e a infraestrutura disponível e (ii) capacidade do operador de aeródromo de cumprir os regulamentos técnicos da ANAC relativos à segurança operacional, comprovada por meio do Manual de Operações do Aeródromo (MOPS) aprovado pela ANAC. A tabela abaixo apresenta a quantidade de portarias de certificação e de certificados operacionais de aeroportos emitidos nos últimos 3 anos. As portarias de certificação contabilizam os processos em que foram emitidas novas portarias de certificação e também atualizações de portarias já existentes. Já os novos aeroportos certificados contabilizam apenas as portarias de aeroportos que ainda não tinham nenhuma portaria publicada.

Certificações operacionais de aeroportos	2016	2017	2018
Portarias de certificação emitidas	13	18	16
Novos aeroportos certificados	10	7	6

Tabela 10: Certificações operacionais de aeroportos

Saiba mais:

A Agência disponibiliza em sua página na internet a lista dos certificados operacionais de aeroportos já emitidos, além do rol dos aeródromos com processo de certificação operacional em andamento. Essas e outras informações acerca do processo de certificação operacional podem ser consultadas no endereço:

<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/aerodromos/certificacao/certificacao-operacional-de-aeroportos>

4.4.5. Certificação AVSEC

As organizações que atuam no transporte aéreo internacional enfrentam o permanente desafio de garantir a proteção de suas operações contra grupos terroristas ou criminosos que buscam explorar vulnerabilidades do sistema de aviação civil para perpetrar ataques e crimes diversos.

No Brasil, a ANAC possui a missão institucional de regular e fiscalizar a segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita (*Aviation Security* – AVSEC), garantindo a aplicação, em âmbito nacional e dentro de suas competências, das normas e práticas recomendadas no Anexo 17 à Convenção de Chicago nas operações internacionais e nas domésticas, no que couber, em função de avaliações de risco associadas ao sistema.

A certificação AVSEC visa atestar que os regulados, dentro de sua área de atuação, possuem a capacidade adequada para atuar na aviação civil. No contexto AVSEC, o processo de certificação é aplicável aos operadores de aeródromo, operadores aéreos e centros de instrução, sendo conduzida através de processos de aprovação do Programa de Segurança Aeroportuária (PSA) e manuais de procedimentos. As tabelas abaixo apresentam alguns dados das atividades de certificação AVSEC realizadas nos últimos 2 anos.

Certificações AVSEC de aeroportos	2017	2018
Aeroportos com PSA aprovados	0	10

Tabela 11: Certificações AVSEC de aeroportos

Certificações AVSEC	2017	2018
Profissionais AVSEC certificados	43.352	46.980
Instrutores AVSEC certificados	41	45
Centros de instrução certificados	15	6

Tabela 12: Certificações AVSEC

4.5. Outorgas para prestação de serviços aéreos

Sempre que uma empresa pretenda explorar comercialmente serviços aéreos públicos – transporte aéreo regular ou serviços aéreos públicos – é necessária a obtenção, dentre outros requisitos, de uma outorga aprovada pela Diretoria da ANAC.

Em 2018, foram processados 61 pedidos de novas outorgas ou renovações, sendo que ao final do ano, a quantidade de empresas autorizadas pela ANAC a operar serviço aéreo público, ou seja, executado mediante remuneração, era 508, assim distribuída:

Tipo de serviço aéreo	Quantidade
Empresas brasileiras de transporte regular	12
Empresas estrangeiras de transporte regular	59
Serviços Aéreo Públicos	437

Tabela 13: Empresas autorizadas a operar serviço aéreo público

4.6. Concessões de aeroportos

Por meio do Decreto nº 9.180, de 24 de outubro de 2017, foram incluídos no Programa Nacional de Desestatização 13 aeroportos a serem concedidos em blocos regionais. O bloco do Nordeste

e formado pelos aeroportos de Recife (PE), Maceió (AL), Aracaju (SE), João Pessoa (PB), Campina Grande (PB) e Juazeiro do Norte (CE). Outro bloco é o do Centro-Oeste, com a concessão dos aeroportos de Cuiabá (MT), Sinop (MT), Rondonópolis (MT) e Alta Floresta (MT). Por fim, o bloco do Sudeste, constituído pelos aeroportos de Vitória (ES) e Macaé (RJ).

Ao longo de 2018, foram elaborados os Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental, que subsidiaram a elaboração do edital de licitação e dos contratos de concessão. Também ocorreu a Audiência Pública nº 11/2018, com sessões presenciais realizadas nas cidades de Vitória, Brasília, Cuiabá e Recife, todas conduzidas pela ANAC e com a participação da SAC.

Devido as particularidades desta nova rodada, a primeira a incluir aeroportos de pequeno e médio portes e a prever a concessão dos aeroportos em blocos, foram também realizadas discussões sobre possíveis evoluções regulatórias e sobre a composição dos blocos.

Em 27 de novembro de 2018, a Diretoria da ANAC, por ocasião da 23ª Reunião Deliberativa, aprovou o edital de leilão e seus anexos para desestatização dos aeroportos. Esse foi o último passo antes da publicação do Edital nº 1/2018, no dia 30 de novembro. Seguindo as etapas legais do processo licitatório, foi estabelecido o período de 10 de dezembro de 2018 a 7 de janeiro de 2019 para que os interessados e potenciais proponentes formalizassem eventuais pedidos de esclarecimentos, e o leilão foi programado para ser realizado no dia 15 de março de 2019, na cidade de São Paulo.

4.7. Alocação de frequências internacionais

Uma empresa aérea opera serviços internacionais respeitando os acordos aéreos estabelecidos, os quais podem impor limites de frequência, isto é, quantidades máximas de voos, normalmente semanais, envolvendo suas localidades. Nestes casos, exige-se um processo para a alocação dessas frequências.

No ano de 2018, foram alocadas 62 frequências para serviços mistos, isto é, carga e passageiros simultaneamente, distribuídas conforme a tabela seguinte:

<i>País</i>	<i>Empresa</i>	<i>Frequências</i>
África do Sul	LATAM	2
Alemanha	LATAM	1
Bolívia	AZUL	4
	GOL	2
	LATAM	3
Colômbia	AVIANCA	14
França	AZUL	7
	LATAM	3
Itália	LATAM	2
Peru	LATAM	11
Portugal	AZUL	6
	LATAM	7

Tabela 14: Alocação de frequências internacionais em 2018

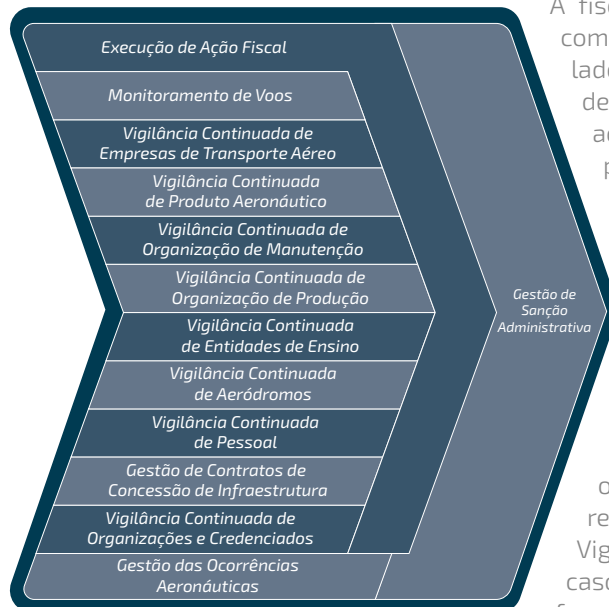


ANAC
FISCALIZAÇÃO

5

Fiscalização

5. Fiscalização



A fiscalização da ANAC possui duas vertentes com âmbitos de atuação distintos. Por um lado, a Vigilância Continuada trata do conjunto de atividades de fiscalização voltadas ao acompanhamento do desempenho de profissional, produto, empresa, processo ou serviço certificado ou outorgado pela ANAC, objetivando verificar a manutenção do cumprimento aos requisitos e aos parâmetros previstos nos processos de certificação e outorga. Por outro lado, tem-se a Ação Fiscal, que envolve o conjunto de atividades de fiscalização que tratam dos casos de entes regulados que atuam no setor sem a devida certificação ou outorga e das condutas infracionais reiteradas e não sanáveis no âmbito da Vigilância Continuada, bem como dos demais casos em que a atuação repressora do Estado se faz necessária.

Nesse sentido, a ANAC fiscaliza, dentre outros, os requisitos de segurança operacional (aeronavegabilidade, padrões operacionais e infraestrutura aeroportuária), de segurança contra atos de interferência ilícita, o envio de indicadores de acompanhamento do mercado pelas empresas aéreas, a prestação de serviço aos passageiros e o cumprimento das cláusulas contidas nos contratos de concessão de infraestrutura aeroportuária, além de executar atividades outras atividades que auxiliam na melhoria da segurança.

5.1. Objetivos estratégicos

Os objetivos afetos ao Macroprocesso de Fiscalização constantes no Plano Estratégico 2015-2019 são:

- Promover um ambiente favorável ao cumprimento consciente dos requisitos regulamentares;
- Criar mecanismos efetivos de correção da conduta dos entes que colocarem em risco a qualidade e a segurança da aviação civil.

Esses objetivos demonstram a preocupação desta Agência em incentivar a boa conduta dos entes regulados, por meio do desenvolvimento de redes colaborativas para troca de informações pertinentes, da promoção de atividades de fomento voltadas à capacitação e conscientização dos regulados e da sociedade, bem como da otimização dos processos de fiscalização.

5.2. Metas relacionadas ao Macroprocesso de Fiscalização

Para o Macroprocesso de Fiscalização, definiu-se a seguinte meta global:

Macroprocesso de Fiscalização	
Metas	
Meta Global	Cumprir 80% das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas
Forma de Cálculo	$\frac{\Sigma \text{Resultado das metas intermediárias de fiscalização}}{\text{Quantidade de metas de fiscalização consideradas}}$
Realizado	94,3%
Resultado Final	100%

Tabela 15: Meta Global do Macroprocesso de Fiscalização

E as metas intermediárias definidas foram:

Indicador	Meta	Apurado	Resultado
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – Ação Fiscal	100%	96,8%	96,8%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – Aeronavegabilidade	100%	89,5%	89,5%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – Padrões Operacionais	100%	93,2%	93,2%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – Infraestrutura de Aeroportos	100%	99,1%	99,1%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – Serviços Aéreos	100%	100%	100%
Percentual de cumprimento das atividades de vigilância continuada e ação fiscal programadas – Regulação Econômica de Aeroportos	100%	87,2%	87,2%

Tabela 16: Metas intermediárias do Macroprocesso de Fiscalização

A análise da tabela permite inferir que algumas das metas relacionadas não foram alcançadas. Tal fato se justifica pela necessidade de readequação das iniciativas de fiscalização, frente ao contingenciamento orçamentário imposto à ANAC no exercício de 2018.

Ainda, com o intuito de minimizar os impactos na alocação dos recursos destinados às atividades fiscalizatórias, a ANAC adotou uma série de ações. Entre elas, destaca-se o Projeto de Regionalização, que traz avanços na metodologia de equalização dos fatores: disposição geográfica ótima x perfil de demanda por atividades predominantemente finalísticas (fiscalização, certificação e regulação), incorrendo no menor custo monetário possível.

5.3. Projetos estratégicos e temas da Agenda Regulatória

Os projetos estratégicos voltados para a melhoria do Macroprocesso de Fiscalização são:

- Projeto *Enforcement*, cujo produto foi a instituição, por meio da Resolução ANAC nº 472/2018, do novo modelo de fiscalização;
- Projeto USOAP – Institucionalização;
- Projeto Padronização do Processo de Julgamento de Autos de Infração.

5.4. Principais ações, projetos e resultados no âmbito do Macroprocesso de Fiscalização

5.4.1. Projeto Prioritário Enforcement

O Projeto Prioritário *Enforcement* concentrou suas ações na revisão de todo o marco regulatório de fiscalização da ANAC e na aplicação prática de novos instrumentos a serem instituídos. Assim, teve como objetivo estabelecer providências administrativas que podem ser adotadas pela Agência em decorrência das atividades de fiscalização.

Destaca-se que o produto desse projeto foi a Resolução ANAC nº 472/2018, que desenvolveu uma nova abordagem para a fiscalização, possibilitando a cooperação entre o regulador e o regulado, segundo a qual o regulador deve dispor de diversas medidas de fiscalização – desde as mais brandas até as mais rígidas – e utilizá-las de acordo com os históricos de comportamento do regulado. O objetivo é incentivar de forma mais efetiva que os regulados se comprometam ainda mais com as normas e os padrões estabelecidos pela ANAC, mantendo a aviação civil mais segura para todos.

O propósito do estabelecimento de medidas preventivas é criar um ambiente favorável ao cumprimento dos requisitos regulamentares, incentivando o regulado a buscar a conformidade com as normas de aviação civil. Em contrapartida, as medidas sancionatórias passam a ser empregadas quando as irregularidades representarem maior impacto à segurança e nos casos em que não se verificar a efetiva colaboração por parte do regulado. As medidas acautelatórias, por sua vez, são utilizadas quando se verifica risco iminente e independem das anteriores. A figura seguir esquematiza as possíveis providências a serem adotadas em decorrência das atividades de fiscalização da ANAC:

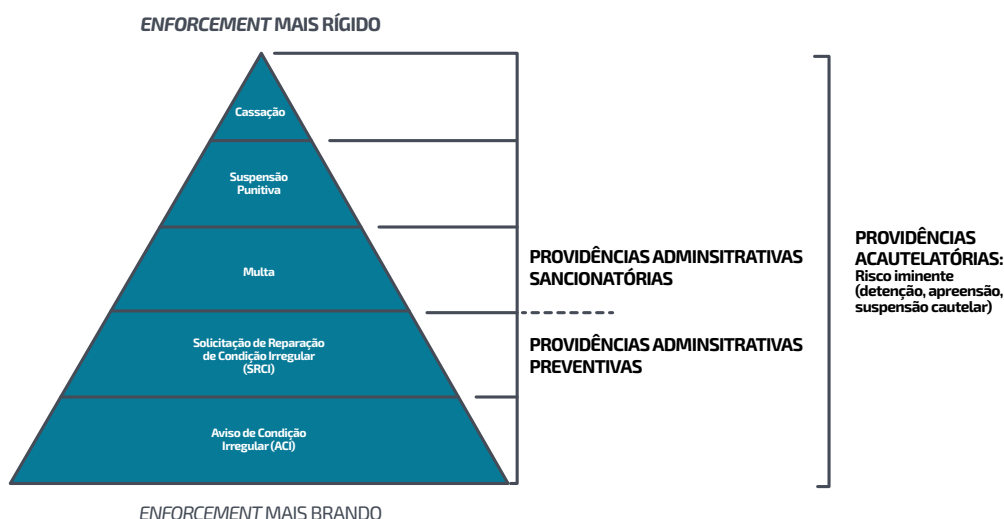


Figura 3 – Pirâmide de Enforcement

A Resolução nº 472/2018, produto do Projeto *Enforcement*, estabeleceu as providências administrativas a serem adotadas em decorrência das atividades fiscalizatórias, criando medidas preventivas e disciplinando, de maneira mais clara, o rito de aplicação de providências sancionatórias e acautelatórias. Objetivou-se, com isso, a promoção de um ambiente regulatório favorável à observância dos requisitos regulamentares, de modo a alinhar os procedimentos dos regulados com as normas de aviação civil vigentes.

5.5. Fiscalizações realizadas

Em 2018, a ANAC fiscalizou 2.596 itens, de um total de 2.975 planejados, o que representa a execução de 87,3% de seu plano de trabalho.

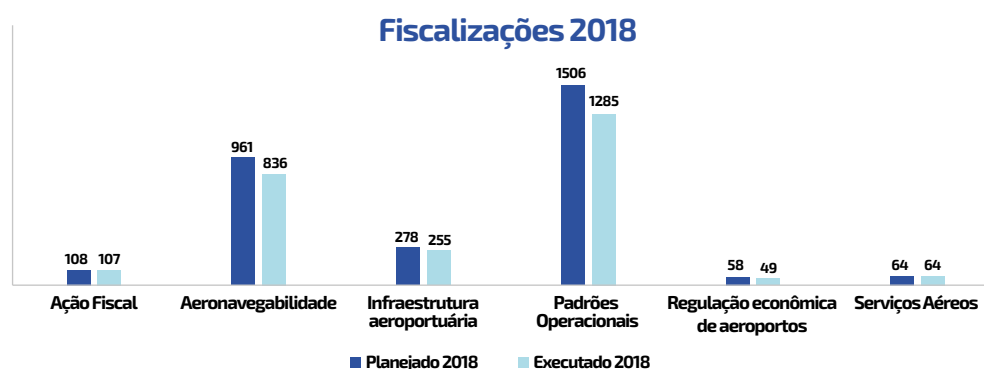


Gráfico 13 – Fiscalizações realizadas em 2018

5.6. Prestação de serviço aos passageiros

A ANAC desempenha atividades de fiscalização para verificar se as empresas aéreas cumprem os regulamentos de aviação civil referentes à acessibilidade e às condições gerais de transporte aéreo – requisitos mínimos de prestação de serviço (bagagem, cancelamentos, assistência, entre outros). Tal fiscalização é planejada por meio de estudos de incremento de passageiros e de impactos na infraestrutura dos aeroportos.

A Agência também realiza fiscalizações ordinárias, por meio dos NURACs instalados nos aeroportos, a partir de denúncias que indiquem um suposto descumprimento da legislação aeronáutica. Em 2018, foram realizadas 1.417 fiscalizações ordinárias. Esse número ganha proporções maiores considerando o contexto de adoção da ferramenta Consumidor.gov.br, que captou grande parte das denúncias que seriam enviadas para a Agência.

Além das fiscalizações ordinárias, a Agência também realiza operações especiais para reforçar suas atividades de apoio aos passageiros em determinados períodos, de acordo com motivos específicos, como carnaval, grandes eventos, entre outros.

5.7. Ação fiscal

Em complemento às fiscalizações de vigilância continuada, a ANAC também realiza atividades de ação fiscal, que se destinam a fortalecer a cultura de segurança operacional e a disciplina de voo na aviação civil brasileira, aplicando punições mais severas aos regulados que extrapolam o limite de sua autorização/homologação ou que não possuem qualquer tipo de permissão do Estado para realizar atividades aéreas, mas ainda assim o fazem.

Destaca-se que algumas operações de ação fiscal são planejadas em conjunto com outros órgãos públicos, como a Polícia Federal, e são chamadas de ações fiscais especiais. A seguir são apresentadas as principais realizadas em 2018:

Operação Embatumado – 19 e 20/01/2018

Denúncia recepcionada pela ANAC em relação a utilização de aeronaves paramotor na comercialização de voos panorâmicos na praia de Torres (RS).

Heliparty – Búzios – 31/01/2018 à 01/02/2018

Baseada em várias denúncias recebidas acerca de voos panorâmicos na cidade de Armação dos Búzios (RJ), a ANAC realizou operação de fiscalização resultando na interdição da aeronave envolvida. A aeronave estava sendo operada de modo irregular e, conseqüentemente, a ação da Agência interrompeu a conduta ilícita.

Operação Pare o Avião – 20/05/2018

Operação deflagrada mediante recebimento de denúncia que passageiro estaria utilizando aeronave sem que esta estivesse devidamente homologada para o transporte e, desse modo, caracterizando transporte clandestino de passageiros. Foi apurada a denúncia e identificada a aeronave envolvida. A aeronave foi interdita cautelarmente, ficando comprovado que tanto a cantora como sua equipe estavam a bordo, comprovando o transporte irregular.

Robinson II – 07/06/2018

Segunda parte da apuração referente a denúncia encaminhada à ANAC pelo fabricante de helicópteros Robinson – RHC de que empresas de manutenção estavam reparando além do permitido, pás do rotor principal das aeronaves modelo R22 e R44. Com a apuração deflagrou-se uma operação de ação fiscal para reprimir tais ilícitos.

Operação Queijo e Vinho – 06/07/2018 à 08/07/2018

Denúncia oriunda da Polícia Federal em que uma aeronave modelo Robinson 44 iria realizar voos panorâmicos sem estar devidamente certificada/autorizada para a operação. Tal fato colocaria em risco a população participante da Festa do Queijo e Vinho em Salgado Filho, no Paraná. A Operação da ANAC, em conjunto com a Polícia Federal, identificou e impediu a realização dos voos e, desta maneira, preservou a segurança operacional.

Rota do AR – 29/07/2018

Evento ocorrido em João Pessoa (PB) estava oferecendo voos panorâmicos em desacordo com a legislação vigente. Essa oferta caracterizava transporte irregular remunerado de passageiros uma vez que a aeronave não estava homologada para prestar o serviço. A aeronave foi interditada cautelarmente.

Operação Rally dos Sertões – 24/08/2018

Recebemos denúncia de que no Rally dos Sertões, edição 2018, estaria utilizando aeronave tipo helicóptero sem certificação/autorização para transporte aeromédico. Foi apurado e constatado que houve a utilização da aeronave no evento. Em face disso, a aeronave foi interditada cautelarmente e os organizadores foram informados da decisão.

Operação PROTAXI – 23/09/2018

Foi noticiado nas redes sociais e telejornais que uma aeronave estava levando candidatos nas eleições de 2018, percorrendo o estado do Mato Grosso. Essa aeronave precisou realizar um pouso forçado provocado por falhas mecânicas. Com a ciência dos fatos pela ANAC, apurou-se que se tratava de transporte irregular de passageiros mediante pagamento (TACA). Diante disso, a ANAC tomou as providências administrativas cabíveis, culminando na interdição cautelar da aeronave até a conclusão da apuração dos fatos.

GRAESP-PA – 01/10/2018 à 04/10/2018

Foi recepcionada pela ANAC comunicação do Ministério da Defesa relato contendo diversas irregularidades ocorridas no Grupamento Aéreo de Segurança Pública do Pará.

Eleições 2018 – 27/10/2018

Denúncia proveniente do setor regulado de transporte de passageiros por demanda (táxi-aéreo) de que urnas e agentes públicos do Tribunal Regional Eleitoral em Cuiabá (MT) foram transportados em aeronaves não certificadas / autorizadas para esse tipo de transporte, caracterizando transporte de táxi-aéreo clandestino (TACA) no 1º turno das eleições. Foram identificadas as aeronaves e deflagrada operação para o 2º turno que culminou na interdição das aeronaves e cessação da conduta irregular.

Operação Ilariê – 24/11/2018

O objetivo foi apurar irregularidades referentes à operação na modalidade táxi-aéreo clandestino (TACA) no meio artístico. Deflagrada a operação após denúncia, ficou constatado que empresa de shows e eventos estava utilizando aeronave privada para transporte remunerado de passageiros. Na ocasião, a aeronave foi interditada no aeroporto de Fortaleza (CE).

Operação Paradinha I

Operação iniciada com o objetivo de realizar apuração de denúncia realizada via telefone. A denúncia era referente a operações na modalidade táxi-aéreo clandestino (TACA). Identificou-se a movimentação da aeronave para a localidade conforme a denúncia. A aeronave foi fiscalizada no momento de sua chegada e ficou constatada a presença de passageiro a bordo, configurando, desse modo, o transporte aéreo remunerado irregular.

Operação Paradinha II

Nova denúncia encaminhada a ANAC de que o mesmo passageiro iria utilizar outra aeronave também em condição irregular de transporte clandestino, porém a partida do voo seria via o aeroporto do Galeão, no Rio de Janeiro. Nova operação foi deflagrada, ficando constatado passageiros a bordo. A aeronave foi interditada cautelarmente e o operador, notificado.

5.8. Fiscalização dos contratos de concessão aeroportuária

No primeiro semestre de 2018, a ANAC executou com sucesso o Plano de Transferência Operacional dos aeroportos de Porto Alegre (RS), Florianópolis (SC), Salvador (BA) e Fortaleza (CE), concedidos à iniciativa privada em 2017. Com isso, a Fase I-A dos respectivos contratos de concessão foi concluída e iniciada a Fase I-B, estágio de ampliação do aeroporto pela concessionária, com a adequação da infraestrutura aeroportuária e recomposição do nível de serviço, prevista para ser finalizada até o início do quarto trimestre de 2019.

Com isso, a Agência fortaleceu suas atividades de fiscalização do cumprimento das cláusulas dos contratos de concessão aeroportuária. As atividades de fiscalização acompanham a realização dos serviços, adequações e obras, a implantação e a operacionalização de equipamentos na área de movimento e nos terminais de passageiros, o envio de informações e dados pelas concessionárias, o recolhimento das outorgas, dentre outras obrigações contratuais.

AANAC deu continuidade à fiscalização dos contratos de concessão dos 6 aeroportos já concedidos à iniciativa privada – Natal (RN), Brasília (DF), Guarulhos (SP), Viracopos (SP), Galeão (RJ) e Confins (MG) –, atividade iniciada em 2012. Estas concessões encontram-se na Fase II de execução de seu objeto, com duração até o final do período da concessão, em que, após os investimentos intensivos de curto prazo em infraestrutura realizados na Fase I, as concessionárias, conforme previsto nos contratos de concessão, deverão fazer investimentos que acompanhem o crescimento da demanda, a fim de manter o nível de serviço estabelecido. Notadamente, nesta Fase II, o monitoramento da capacidade e da demanda realizada é fundamental para a garantia do balanceamento da infraestrutura, que é objeto de acompanhamento e fiscalização permanente pela ANAC.

Para o acompanhamento e fiscalização das cláusulas contratuais referentes aos investimentos e obras nos aeroportos concedidos, é também importante destacar que a Agência passou a utilizar o sistema Aeroportos Concedidos (AECO), por meio do qual são alimentadas todas as informações sobre os investimentos objeto de acompanhamento contratual, tornando o processo de acompanhamento e fiscalização mais célere e transparente.

No que se refere ao plano de desenvolvimento aeroportuário, foram acompanhadas as atualizações do Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI) dos aeroportos. O plano deve assegurar à

ANAC, e demais partes interessadas no complexo aeroportuário, que a concessionária possui um planejamento adequado e implementará as ações correspondentes para atendimento do nível de serviço, conforme a demanda efetiva e prevista para o período compreendido no PGI. Além disso, o PGI deve proporcionar a melhoria contínua das instalações e sistemas do aeroporto, avaliando suas condições e planejando sua manutenção e modernização, identificando e priorizando os projetos necessários à melhoria da infraestrutura, considerando os níveis de demanda projetados.

Ademais, a ANAC acompanhou o recolhimento da outorga dos aeroportos concedidos. Desde o início das concessões, foram recolhidos aproximadamente R\$ 17 bilhões de reais a título de outorga, e investidos mais de R\$ 15 bilhões nos aeroportos concedidos.

Por fim, importante destacar que a ANAC instaurou, em fevereiro de 2018, processo administrativo para apurar descumprimentos de obrigações previstas no contrato de concessão pela Concessionária Aeroportos Brasil Viracopos S.A., operadora do Aeroporto Internacional de Viracopos, localizado em Campinas (SP). Dentre os inadimplementos apontados como motivadores à instauração deste processo administrativo, destaca-se a não recomposição da garantia de execução contratual pela concessionária, gerando um déficit de mais de R\$160 milhões. A Concessionária apresentou sua defesa dentro do prazo estipulado de 60 dias.

No entanto, em 7 de maio de 2018 a Concessionária Aeroportos Brasil Viracopos S/A protocolou pedido de recuperação judicial, procedimento que, nos termos do artigo 47 da Lei nº 11.101/2005, pretende viabilizar a superação da situação de crise econômico-financeira da concessionária. No processo, foi deferida medida cautelar determinando a "suspensão de todas as ações e execuções movidas contra a devedora" e também o sobrestamento do processo administrativo, em que se analisa a possibilidade de decretação da caducidade da concessão.

Atualmente, por decisão judicial, estão sobrestados o trâmite dos processos com origem no não cumprimento de obrigações contratuais financeiras por parte da concessionária em que a próxima etapa procedimental seja o julgamento, em primeira ou segunda instância, estando vedado o acionamento das apólices de garantia de execução contratual, e a possibilidade de decretação de caducidade da concessão. Os demais processos mantêm o seu trâmite normal, podendo a ANAC apurar e aplicar penalidades em eventuais casos de infrações de natureza não pecuniária.

A Assembleia-Geral de Credores foi agendada para maio de 2019.

5.9. Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS)

Ao longo de 2018, foram mensurados os Indicadores de Qualidade de Serviço (IQS) em 10 aeroportos concedidos: Aeroportos de Guarulhos (SP), Viracopos (SP), Brasília (DF), Confins (MG), Galeão (RJ), São Gonçalo do Amarante (RN), Fortaleza (CE), Salvador (BA), Florianópolis (SC) e Porto Alegre (RS). Os IQS são métricas que possuem referências de desempenho predefinidas, denominadas padrões e metas, as quais são utilizadas para avaliação dos diferentes aspectos relacionados à qualidade de serviço em aeroportos.

Esses indicadores são subdivididos nos seguintes grupos: serviços diretos, disponibilidade de equipamentos, instalações do lado ar, fluxo de pistas e pesquisa de satisfação de passageiros. Destaca-se que, dentre os indicadores coletados nos aeroportos, alguns serão elegíveis para fins de cálculo do Fator de Qualidade (Fator Q), que atua como um índice de reajuste tarifário em função da qualidade do serviço prestado.

Em 2018, foram divulgados os resultados verificados nas aferições de fator Q em 2017, em uma escala de 7,5% de decréscimo até 2% de bônus: Guarulhos (0,70%), Viracopos (1,30%), Brasília (0,95%), Confins (1,60%), Galeão (2,00%) e São Gonçalo do Amarante (1,25%), todos os aeroportos com bonificação no reajuste tarifário.

Para os aeroportos da 4ª rodada de concessões (Florianópolis, Fortaleza, Porto Alegre e Salvador), os IQSs serão calculados a partir de 2019 (referentes as aferições em 2018) e o fator Q somente em 2020, conforme estabelecido nos contratos de concessão.

5.9.1. Pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro das concessionárias

Em 2018, a ANAC não recebeu nenhum novo pedido de reequilíbrio econômico-financeiro por parte das concessionárias dos aeroportos concedidos. No entanto, no início de 2018 existiam 25 pedidos em estoque em 1ª instância e 8 pedidos em 2ª instância, representando o valor de R\$ 15,64 bilhões e de R\$ 68 milhões, respectivamente.

Ao longo do ano, foram analisados 13 pedidos de reequilíbrio em 1ª instância, sendo deferidos apenas 2 pedidos: um solicitado pela Inframerica (Aeroporto de Brasília), no valor de R\$ 9,2 milhões, referente à alteração unilateral do contrato de concessão, que reduziu as tarifas aplicáveis aos serviços de armazenagem e capatazia de determinadas cargas importadas em trânsito; e um de Guarulhos, no valor de R\$ 939 mil, referente à impossibilidade de utilização das áreas comerciais em construção judicial.

Com relação às análises dos pedidos em 2ª instância, em 2018 foram analisados 20 pedidos, sendo deferidos somente os 2 pedidos já deferidos em 1ª instância, dos aeroportos de Brasília e Guarulhos.

O ano de 2018 encerrou-se com 12 pedidos em estoque em 1ª instância e 9 pedidos em estoque em 2ª instância.

Estoque de pedidos de reequilíbrio em 1ª instância – quantidade

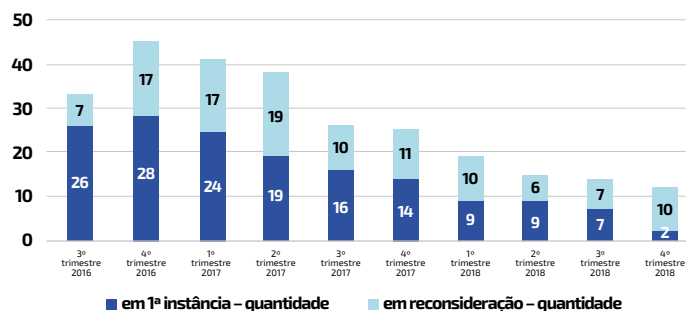


Gráfico 14 – Estoque de pedidos de reequilíbrio em primeira instância

Estoque de pedidos de reequilíbrio em 1ª instância – em R\$ bilhões

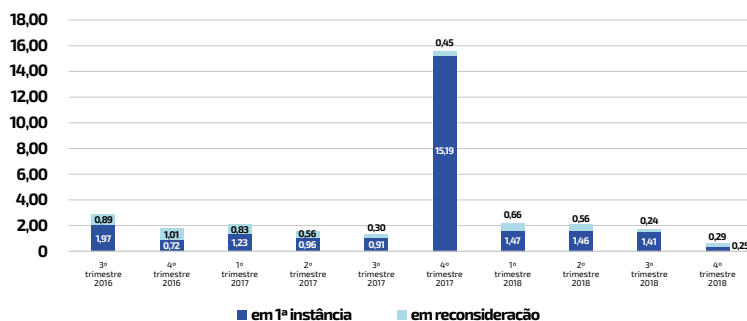


Gráfico 15 – Estoque de pedidos de reequilíbrio em primeira instância

Estoque de pedidos de reequilíbrio em 2ª instância

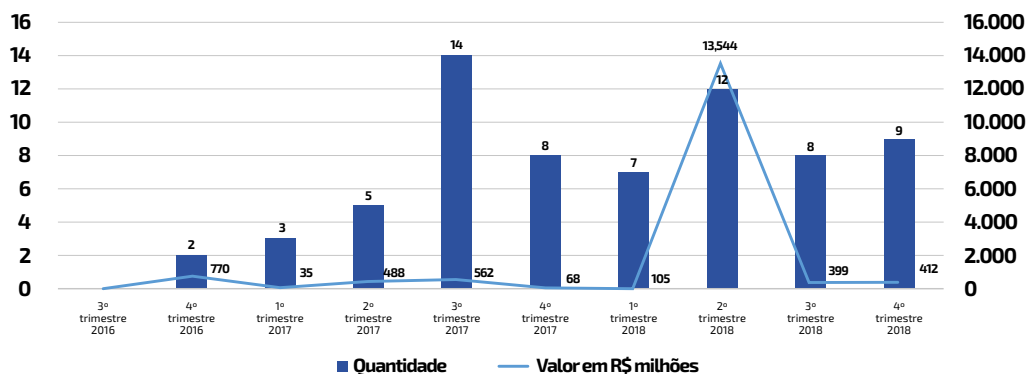


Gráfico 16 – Estoque de pedidos de reequilíbrio em segunda instância

5.10. Segurança na aviação civil

A complexidade do setor de aviação civil proporciona inúmeros desafios relacionados à segurança operacional. Tendo em vista essa conjuntura e a preocupação da ANAC em garantir uma aviação segura a todos os brasileiros, a Agência desempenha seus processos de normatização, certificação e fiscalização estruturados de forma a criar um ambiente de segurança no setor que possibilite a redução dos índices de acidentes aéreos.

Com o intuito de monitorar o desempenho da aviação civil brasileira a Agência utiliza diversas informações, entre elas, aquelas relacionadas aos acidentes aeronáuticos provenientes do Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (CENIPA). De posse desses dados e visando ter uma percepção da evolução dos acidentes nos últimos anos, foi elaborada a figura abaixo.

Histórico de acidentes – últimos 5 anos

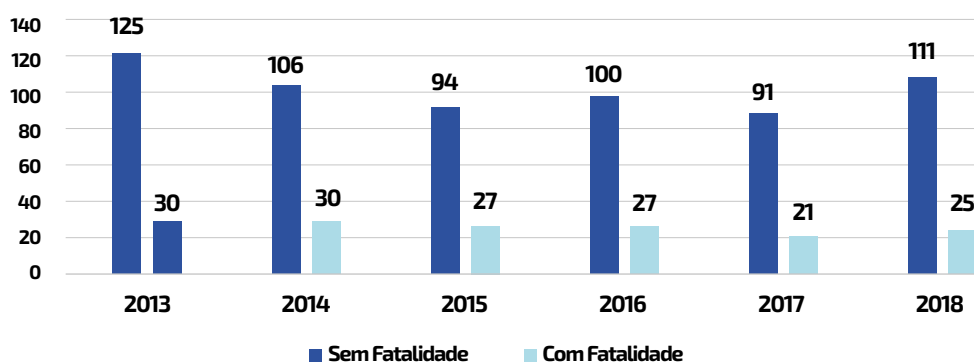


Gráfico 17 – Quantidade de acidentes com e sem fatalidades. Fonte: CENIPA

Outro indicador utilizado pela ANAC é o índice de acidentes aeronáuticos com fatalidades na aviação regular, que é a média móvel (de cinco anos) da taxa de acidentes fatais por milhão de decolagens envolvendo operadores da aviação comercial regular brasileira. Em 2018, tal índice atingiu a marca de 0,00 acidentes por milhão de decolagens.

Taxa de acidentes com fatalidades – aviação regular

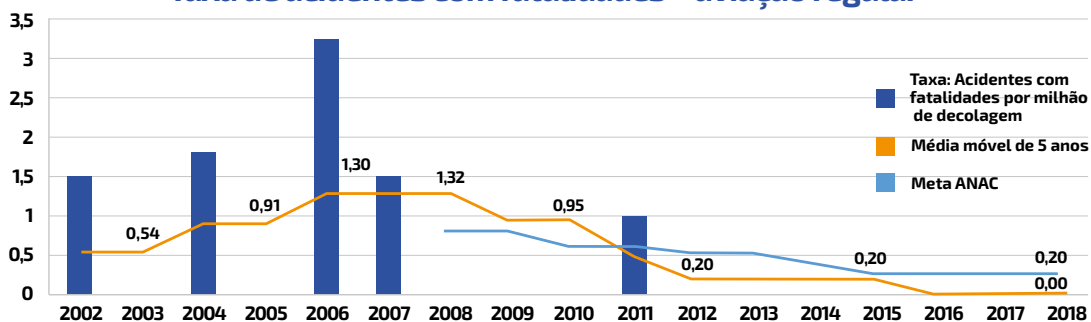


Gráfico 18 – Taxa de acidentes com fatalidades na aviação regular brasileira. Fonte: CENIPA e ANAC

Saiba mais:

A ANAC produz o Relatório Anual de Segurança Operacional (RASO), que é considerado um dos principais instrumentos para reunir e comunicar informações de relevância para o gerenciamento da segurança operacional da aviação civil brasileira. Análises mais detalhadas e maiores informações podem ser consultadas nos RASO já publicados pela Agência e que estão disponíveis em:

<http://www2.anac.gov.br/anac/segurancaOperacional.asp>

5.11. Grupos Brasileiros de Segurança Operacional (BAST)

O Programa de Segurança Operacional Específico da Agência Nacional de Aviação Civil (PSOE-ANAC) contempla as diretrizes e os requisitos para orientar a implantação e desenvolvimento de Sistemas de Gerenciamento da Segurança Operacional – SGSO, representando o compromisso da ANAC com a busca da melhoria contínua nos níveis de segurança operacional da aviação civil brasileira. O referido Programa estabelece no art. nº 75 que "a ANAC deve desenvolver iniciativas, em colaboração com a indústria da aviação civil, para o compartilhamento de dados e informações de segurança operacional". Essas iniciativas devem ter por objetivo "o aprimoramento dos processos da garantia da segurança operacional". Assim, surgiram os Grupos Brasileiros de Segurança Operacional (BAST), cujo objetivo principal é enviar esforços, em conjunto com os Provedores de Serviço da Aviação Civil (PSAC) e a comunidade de aviação civil, em prol da segurança operacional da aviação civil no Brasil, equiparando-a ao nível das regiões mais seguras do mundo. No âmbito do BAST, os grupos se organizam da seguinte forma:

- **I - Grupo Brasileiro de Segurança Operacional da Aviação Comercial (BCAST)**, cujo objetivo é tratar dos assuntos relacionados às operações com aeronaves de transporte aéreo público que realizam operações domésticas, de bandeira ou suplementares.
- **II - Grupo Brasileiro de Segurança Operacional de Helicópteros (BHEST)**, cujo objetivo é tratar dos assuntos relacionados às operações das aeronaves de asas rotativas.
- **III - Grupo Brasileiro de Segurança Operacional da Aviação Geral (BGAST)**, cujo objetivo é tratar dos assuntos relacionados às operações das aeronaves de asas fixas da aviação geral e das aeronaves que realizam operações complementares ou por demanda.
- **IV - Grupo Brasileiro de Segurança Operacional de Infraestrutura Aeroportuária (BAIST)**, cujo objetivo é tratar dos assuntos relacionados à infraestrutura aeroportuária brasileira.

Saiba mais:

A estrutura organizacional do BAST está definida na [Resolução nº 399, de 12 de dezembro de 2016](#). Outras informações sobre os Grupos Brasileiros de Segurança Operacional – BAST podem ser acessadas no link <http://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamento-da-seguranca-operacional/grupos-de-seguranca-operacional>

5.12. Instância recursal administrativa da ANAC

A Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN), criada em 2016, tem a competência de receber, processar e julgar, em segunda instância administrativa, os recursos interpostos das decisões administrativas exaradas pelos setores de decisão de primeira instância em processos administrativos sancionadores provenientes de infrações e providências administrativas.

A ASJIN também recebe e processa recursos contra as suas próprias decisões, bem como os pedidos de revisão ao processo administrativo sancionador de suas competências, encaminhando à Diretoria para análise e decisão, verificados, previamente os requisitos legais e regulamentares de admissibilidade. A tabela abaixo apresenta o quantitativo de créditos de multa cancelados e aplicados, discriminados por decisão para o ano de 2018, no âmbito da segunda instância da ANAC.

<i>Somatório de crédito correspondente às decisões abaixo</i>	<i>2018</i>	<i>Percentual</i>
Auto anulado. Processo arquivado.	468.000	2%
Declarada a perda de objeto	391.600	1%
Declarada prescrição intercorrente	492.300	2%
Declarada prescrição quinquenal	119.000	0%
Recurso provido	310.700	1%
Total de créditos cancelados	1.289.300	6%
Desistência homologada	988.900	4%
Inadmitido o seguimento	666.000	2%
Negado provimento	20.440.750	74%
Negado provimento. Multa majorada.	1.024.300	4%
Negado provimento. Multa reduzida.	145.800	1%
Recurso provido parcialmente com redução do valor da multa	2.702.100	10%
Total de créditos mantidos	25.967.850	95%

Tabela 17: Crédito de multas aplicadas e canceladas em 2018

<i>Quantidade de processos contendo as decisões abaixo</i>	<i>2018</i>	<i>Percentual</i>
Auto anulado. Processo arquivado.	24	1%
Declarada a perda de objeto	51	2%
Declarada prescrição intercorrente	52	2%
Declarada prescrição quinquenal	16	1%
Recurso provido	40	2%
Total de créditos cancelados	183	8%
Desistência homologada	51	2%
Inadmitido o seguimento	36	2%
Negado provimento	1.695	71%
Negado provimento. Multa majorada.	68	3%
Negado provimento. Multa reduzida.	30	1%
Recurso provido parcialmente com redução do valor da multa	320	13%
Total de créditos mantidos	2.200	92%

Tabela 18: Quantidade de multas aplicadas e canceladas em 2018



6

Relações Institucionais

6. Relações Institucionais

6.1. Atuação no Congresso Nacional

Em 2018, o Congresso Nacional apresentou as seguintes proposições com temas afetos à Agência: 51 novos projetos de lei, 6 indicações (sugestões encaminhadas pelos parlamentares sobre temas diversos) e 10 requerimentos de informação. Dos temas recorrentes, o que mais suscitou interesse dos parlamentares foi a Resolução nº 400/2016, normativo que trata das Condições Gerais de Transporte Aéreo (CGTA).

Com o objetivo de estreitar as relações com o Poder Legislativo e os Poderes Estaduais e municipais e discutir medidas de aperfeiçoamento da aviação civil, a Agência realizou 77 reuniões com autoridades entre deputados, senadores, prefeitos e governadores, para tratar de diversos assuntos afetos ao setor, como a Resolução nº 400/2016, homologação e certificação de aeródromos e aeroclubes, escolas de aviação, táxi-aéreo, habilitação e formação de pilotos, entre outros.

Ademais, em 2018, foram registrados 471 processos demandados pelo Sistema Eletrônico de Informações – SEI, cerca de 500 demandas recebidas por e-mail e aproximadamente 600 ligações telefônicas atendidas pela Assessoria Parlamentar da ANAC. As solicitações mais frequentes de ocorrências foram relacionadas com franquias de bagagem, redução de preços das passagens aéreas, táxi-aéreo, escolas de aviação, homologação, regularização e exclusão cadastral de aeroportos, criação e cancelamento de rotas aéreas e de voos, licenças de piloto, informações sobre Acordos de Serviços Aéreos, direitos dos idosos e portadores de necessidades especiais, informações sobre segurança da aviação civil, alteração do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), abertura do capital de empresas aéreas brasileiras ao investimento estrangeiro, PL 6.621/2016 (das agências), Acordos sobre Serviços Aéreos com diversos países, privatização de aeroportos, situação das tratativas comerciais entre a Embraer e a norte-americana Boeing e sobre o contrato apresentado ao Governo Federal e seus impactos à soberania nacional, tratamento dado aos pontos creditados em nome do consumidor por programas de fidelidade ou redes de programa de fidelidade, registro e propriedade de aeromodelos e aeronaves não-tripuladas no país, solicitação de alteração no Estatuto do Desarmamento para permitir o acesso de agentes públicos portando arma de fogo em aeronaves comerciais em voos domésticos, aumento das penas para crimes contra serviços de transporte marítimo, fluvial ou aéreo, alteração das tarifas aeroportuárias relacionadas aos eventos culturais, NAV BRASIL (MPV 866/2018).

6.1.1. Principais matérias aprovadas:

- **PDC 559/2016** – Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da República do Peru, assinado em Lima, em 11 de dezembro de 2009.
- **PDC 569/2016** – Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre a República Federativa do Brasil e os Estados Unidos Mexicanos, assinado na Cidade do México, em 26 de maio de 2015.
- **PDC 570/2016** – Aprova o texto do Acordo de Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da Austrália, assinado em Brasília, em 21 de abril de 2010.
- **PDC 573/2017** – Aprova o texto do Acordo de Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da República Federal Democrática da Etiópia, assinado em Adis Abeba, em 24 de maio de 2013.
- **PDC 574/2016** – Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre a República Federativa do Brasil e o Reino dos Países Baixos, com relação à Curaçao, referente a transporte aéreo entre Brasil e Curaçao, celebrado em Brasília, em 3 de dezembro de 2013.

- **PDC 603/2017** - Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre a República Federativa do Brasil e o Reino dos Países Baixos, com relação a Aruba, celebrado em Brasília, em 16 de setembro de 2014.
- **PDC 609/2017** - Aprova o texto do Acordo de Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da República da Costa Rica, assinado em Brasília, em 04 de abril de 2011.
- **PDC 643/2017** - Aprova o texto do Acordo de Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da República Federal Democrática da Etiópia, assinado em Adis Abeba, em 24 de maio de 2013.
- **PDC 730/2017** - Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da Nova Zelândia, celebrado em Brasília, em 11 de março de 2013.
- **PDC 774/2017** - Aprova o Acordo entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo dos Emirados Árabes Unidos para Serviços Aéreos entre seus respectivos territórios e além, assinado em Brasília, em 16 de março de 2017.
- **PDC 776/2017** - Aprova o texto do Acordo Multilateral de Céus Abertos para os Estados Membros da Comissão Latino-Americana de Aviação Civil (CLAC), celebrado em Brasília, em 8 de novembro de 2012.
- **PDC 789/2017** - Aprova o texto do Acordo entre a República Federativa do Brasil e a União Europeia sobre Certos Aspectos dos Serviços Aéreos, assinado em Brasília, em 14 de julho de 2010.
- **PDC 843/2017** - Aprova o Acordo sobre Serviços Aéreos entre a República Federativa do Brasil e a República de Cabo Verde, assinado em Brasília, em 31 de outubro de 2016.
- **PDC 880/2017** - Aprova o texto do Acordo entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo do Estado do Kuwait sobre Serviços Aéreos, assinado em Brasília, em 22 de julho de 2010.

6.1.2. Matérias importantes apreciadas:

- **PDC 747/2017** - Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da República do Equador, celebrado em Quito, em 2 de maio de 2013.
Situação: Aguardando Parecer do relator da CCJC da Câmara dos Deputados.
- **PDC 876/2017** - Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e do Governo da Comunidade das Bahamas, assinado em Nassau, em 7 de dezembro de 2016.
Situação: Aguardando apreciação pelo Senado.
- **PDC 936/2018** - Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da República de Seychelles, assinado em Seychelles, em 19 de maio de 2015.
Situação: Aguardando designação de relator na Comissão de Viação e Transportes da Câmara dos Deputados.
- **PDC 949/2018** - Aprova o texto do Acordo entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Conselho Federal Suíço Relativo a Serviços Aéreos Regulares, assinado em Brasília, em 8 de julho de 2013.
Situação: Aguardando designação de relator na Comissão de Viação e Transportes na Câmara dos Deputados.
- **PDC 1161/2018** - Aprova o texto do Acordo sobre Serviços de Transporte Aéreo entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da República da Guatemala, assinado em Brasília, em 30 de outubro de 2017.
Situação: Aguardando designação de relator

- **PDC 1162/2018** – Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da República da Côte d'Ivoire, assinado em Abidjã, em 13 de outubro de 2017.

Situação: Aguardando designação de relator

- **PDC 1163/2018** – Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre a República Federativa do Brasil e a República Dominicana, assinado em Brasília, em 14 de maio de 2018.

Situação: Aguardo designação de Relator na CCJC e na CVT

- **PDC 1166/2018** – Aprova o texto do Acordo sobre Serviços Aéreos entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo da República Socialista do Vietnã, assinado em Brasília, em 2 de julho de 2018.

Situação: Aguardando designação de relator na CCJC na Câmara dos Deputados.

- **PL 2724/2015** – Que eleva a participação do capital estrangeiro com direito a voto nas empresas de transporte aéreo.

Situação: Aguarda apreciação no Senado

- **PL 6621/2016 (PLS 52/2013)** – Que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001, e dá outras providências.

Situação: Aguarda apreciação no Senado.

PLS 258/2016 – Institui o Código Brasileiro de Aeronáutica.

Situação: Aguardando deliberação em Plenário

- **MPV 863/2018** – Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica, permitindo a abertura do setor aéreo ao capital estrangeiro.

Situação – Solicitado pedido de vista.

- **MPV 866/2018** – Que autoriza o Poder Executivo federal a criar, em decorrência da cisão parcial da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – Infraero, a empresa pública NAV Brasil Serviços de Navegação Aérea S.A. – NAV Brasil, sob a forma de sociedade anônima, com personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio, tendo por objeto implementar, administrar, operar e explorar industrial e comercialmente a infraestrutura aeronáutica destinada à prestação de serviços de navegação aérea. Estabelece que a NAV Brasil ficará vinculada ao Ministério da Defesa, por meio do Comando da Aeronáutica e que terá sede no Rio de Janeiro. Dispõe sobre seu capital e suas competências. Altera a Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989, que dispõe sobre o direito de greve, para incluir a navegação aérea no rol de atividades essenciais. Altera a Lei nº 6.009, de 26 de dezembro de 1973, que dispõe sobre a utilização e a exploração dos aeroportos, para dispor sobre o reajuste das tarifas de navegação aérea.

Situação: Aprovado parecer na comissão mista do Congresso Nacional.

6.1.3. Audiências públicas

Ao longo de 2018, foram apresentados 14 requerimentos – entre Câmara e Senado – para a realização de audiências públicas com temas relacionados a ANAC. Deste total, foram marcadas 14 audiências, das quais 13 foram efetivamente realizadas. Os temas foram: Concessões, PL das Agências Reguladoras e Resolução nº 400. O detalhamento das Audiências Públicas realizadas em 2018 encontra-se no Anexo 2.

6.2. Atuação internacional

O setor de aviação civil possui como característica fundamental o elevado grau de padronização e homogeneização internacional de normas e procedimentos operacionais. Tal padronização tem amparado o desenvolvimento da aviação civil e sido condição indispensável para a ampliação do transporte aéreo em âmbito global. Assim, entre as competências legais da ANAC está a atribuição de representar a aviação civil brasileira em convenções, acordos, tratados e atos de transporte aéreo internacional, bem como em organismos internacionais do setor. Na condição de membro fundador e integrante do Grupo I do Conselho da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), o Brasil situa-se entre os dez Estados mais importantes da aviação civil internacional.

Nesse contexto, o país desempenha papel estratégico na definição das normas e padrões técnicos que regem o sistema de aviação civil internacional, garantindo representação nos grupos técnicos e decisórios mais relevantes da OACI. Além disso, o nível de desenvolvimento do setor de aviação civil nacional coloca o Brasil em posição de referência para os Estados da América Latina e Caribe.

Ademais, cabe ressaltar que o processo de atuação internacional, o qual compõe o Macroprocesso Relações Institucionais, permeia todos os macroprocessos finalísticos da ANAC, a saber: Regulamentação, Certificação e Outorga e Fiscalização.

6.2.1. Gestão do conhecimento da atuação internacional

Durante o ano de 2018, foram realizadas ações de gestão do conhecimento da atuação internacional, a fim de promover a continuidade da representação internacional da Agência, reduzindo eventuais perdas de conhecimento e experiência adquiridos nos fóruns técnicos, e buscando colaborar com a atividade regulatória da ANAC. Nesse sentido, foram realizados 8 eventos do Papo ANACadêmico Internacional; publicadas duas edições da Revista Conexão Internacional, com reconhecimento ISSN; e lançado o Repositório de Informações Internacionais em ambiente *web*, com relatórios e documentos diversos das missões realizadas pelos servidores da Agência.

6.2.2. Cooperação técnica da ANAC

A ANAC vem ampliando os projetos relacionados à cooperação técnica internacional. Em particular, a Agência prioriza a cooperação com os Estados da região latino-americana e com os países lusófonos, tendo em vista a iniciativa da OACI *No Country Left Behind*. Além da participação em projetos de cooperação técnica desenvolvidos dentro de fóruns e organizações internacionais, a ANAC também empreendeu, durante o ano de 2018, projetos de cooperação técnica bilaterais, conforme se segue:

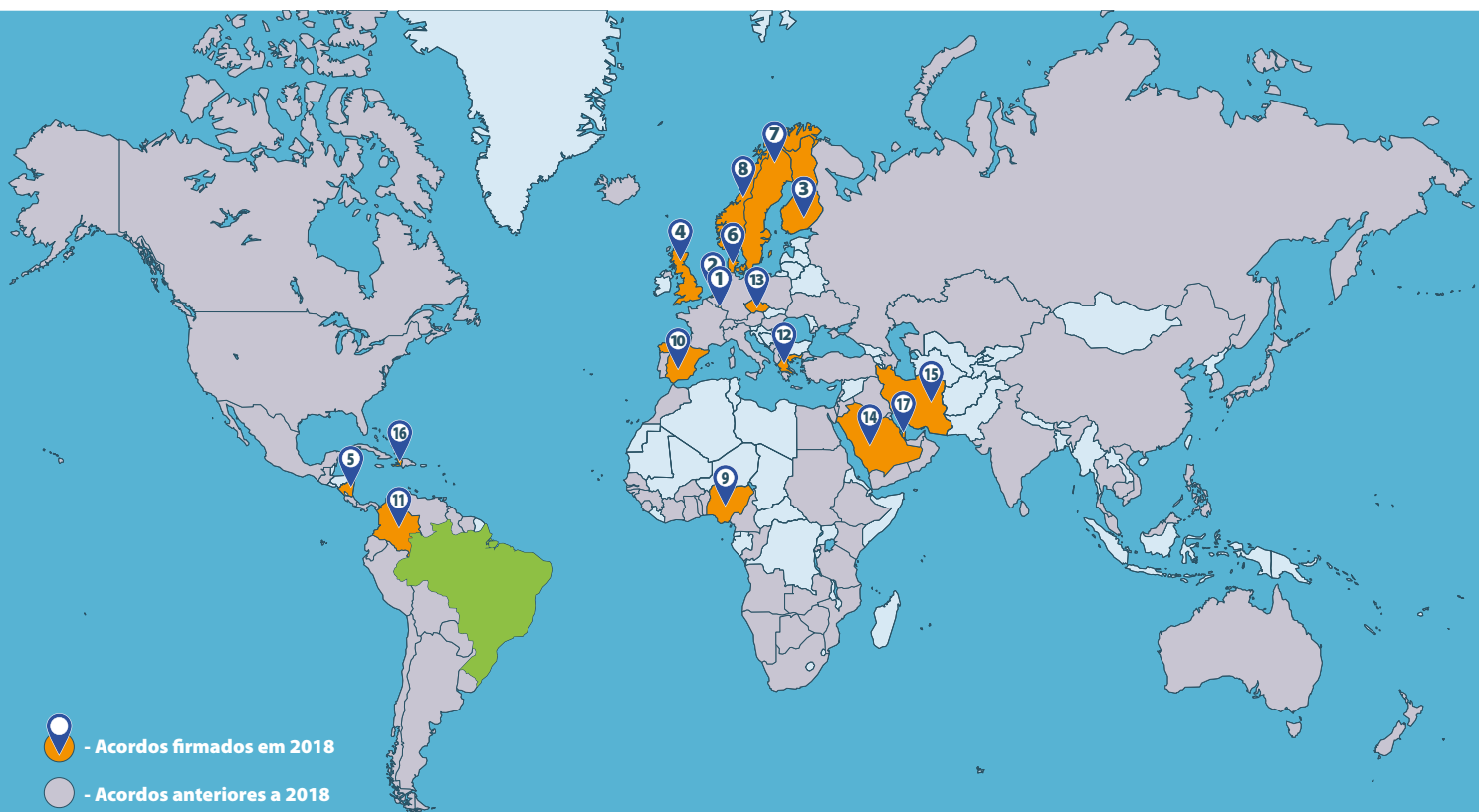
- No âmbito da iniciativa *No Country Left Behind*, assinatura de Memorandos de Entendimento para viabilizar iniciativas de cooperação técnica com São Tomé e Príncipe, Guiana, Colômbia, Moçambique e Cabo Verde.
- Assinatura no ICAO *World Aviation Forum* - IWAF de MoU com a OACI para permitir a cooperação trilateral com autoridades de aviação civil de Estados lusófonos e na região latino-americana, também no âmbito da iniciativa *No Country Left Behind*.
- Apoio a Cabo Verde no processo de fortalecimento institucional da autoridade de aviação civil (disponibilização do GFT).
- Apoio a Moçambique no desenvolvimento do Plano de Ação de Mitigação de Emissões de CO₂ da Aviação.
- Participação de médicos de São Tomé e Príncipe no curso sobre Medicina Aeronáutica oferecido pela ANAC no Rio de Janeiro.

6.2.3. *Negociação de acordos sobre serviços aéreos*

À ANAC compete negociar o estabelecimento de acordos aéreos, os quais têm por objetivo ampliar rotas e frequências internacionais, fomentando o turismo e as relações comerciais, elementos importantes para integração do país ao contexto internacional.

Em 2018, foram 17 negociações realizadas, envolvendo Luxemburgo, Países Baixos, Finlândia, Reino Unido, Nicarágua, países escandinavos (Dinamarca, Suécia e Noruega), Nigéria, Espanha, Colômbia, Grécia, República Tcheca, Arábia Saudita, Irã, Haiti e Qatar.

Estas negociações resultaram na celebração de novos entendimentos ou alteração dos entendimentos já negociados, o que permitiu ao Brasil encerrar o ano com a marca de 110 países com os quais há entendimentos negociados.



- 1 - Luxemburgo;
- 2 - Países Baixos;
- 3 - Finlândia;
- 4 - Reino Unido;
- 5 - Nicarágua;
- 6 - Dinamarca;

- 7 - Suécia;
- 8 - Noruega;
- 9 - Nigéria;
- 10 - Espanha;
- 11 - Colômbia;
- 12 - Grécia;

- 13 - República Tcheca;
- 14 - Arábia Saudita;
- 15 - Irã;
- 16 - Haiti;
- 17 - Qatar.

<i>Saiba mais</i>
Liberdades do ar
Os acordos de serviços aéreos variam de acordo com o grau de liberdade permitido nas operações entre os países. Essas liberdades são classificadas da seguinte forma:
Primeira liberdade: direito de sobrevoar do território de um Estado estrangeiro.
Segunda liberdade: direito de pousar no território do outro país, sem fins comerciais (pouso técnico).
Terceira liberdade: direito de desembarcar, no território do outro país, tráfego originário do país que designa a empresa aérea.
Quarta liberdade: direito de embarcar, no território do outro país, tráfego destinado ao país que designa a empresa aérea.
Quinta liberdade: direito de embarcar e desembarcar, no outro país, tráfego originado em terceiros países ou destinado a eles, em serviços que começam ou terminam no território do país que designa a empresa aérea.
Sexta liberdade: direito de transportar, via território do país que designa a empresa aérea, tráfego entre dois outros países.
Sétima liberdade: direito de transportar tráfego entre o território do outro país contratante e o território de terceiro país, sem incluir pontos no território do país que designa a empresa aérea.
Oitava liberdade: direito de transportar tráfego entre dois pontos no território do outro país, operando um "trecho doméstico" neste outro país, como parte de um serviço aéreo proveniente do país que designou a empresa, ou destinado a ele. É chamado de direito de cabotagem.
Nona liberdade: direito de transportar tráfego inteiramente entre dois pontos no território do outro país, operando um voo doméstico neste outro país, sem que o serviço tenha um ponto no território do país que designa a empresa. É a chamada cabotagem pura.
<i>Observação: Por força de lei, está salvaguardada a exploração do mercado doméstico brasileiro exclusivamente por empresas nacionais. Nesse sentido, não é permitida a empresas estrangeiras a exploração comercial de serviços aéreos entre pontos do território brasileiro (tráfego de cabotagem).</i>

6.2.4. Meio ambiente na Organização de Aviação Civil Internacional

Durante a 39ª Assembleia da Organização de Aviação Civil Internacional, realizada em 2016, foi aprovada a Resolução A39-03, que define as diretrizes regulatórias para um esquema global de compensação de emissões de carbono (CO₂) para o transporte aéreo internacional. A iniciativa, conhecida como Corsia (*Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation*), tem por finalidade apoiar o objetivo da OACI de promover o crescimento neutro de CO₂ da aviação civil internacional a partir de 2020.

Em 2018, a ANAC aprovou dois normativos que internalizaram o Corsia. A Resolução nº 496, de 28 de novembro de 2018, regulamentou o monitoramento, o reporte e a verificação de dados de emissão de CO₂ relativos ao transporte aéreo internacional. Além disso, a fim de estabelecer os procedimentos para o monitoramento e fornecimento dos dados de emissão de CO₂ pelos operadores aéreos nacionais, foi publicada também a Portaria nº 4.005/ASINT, de 26 de dezembro de 2018. Dessa forma, o Brasil se mantém alinhado aos compromissos internacionais na área e inicia uma nova fase de monitoramento de emissões de CO₂.

6.2.5. Universal Safety Oversight Audit Programme (USOAP)

O USOAP CMA (*Universal Safety Oversight Audit Programme – Continuous Monitoring Approach*) é o programa da OACI voltado para a promoção da segurança operacional (*safety*) da aviação global, por meio de auditorias regulares em todos os Estados-Membros.

Essas auditorias são conduzidas com base em Questões de Protocolo (*Protocol Questions – PQ*), que por sua vez são baseadas nos padrões e práticas recomendadas (*Standards and Recommended Practices – SARPs*) pela OACI e nos procedimentos e materiais de orientação relacionados.

Cada uma das Questões de Protocolo é associada a uma ferramenta de defesa, denominada de Elemento Crítico do "sistema de vigilância da segurança operacional do Estado". Existem no total oito elementos críticos.

Cabe destacar que o objetivo dessas missões é determinar a capacidade de um Estado de realizar a supervisão da segurança operacional por meio da avaliação da aplicação efetiva dos oito Elementos Críticos e por meio da verificação do nível de implementação de todas as SARPs associadas à segurança operacional, procedimentos, material de orientação e melhores práticas de segurança. O escopo de cada missão é definido pela OACI.

No ano de 2015, o Estado Brasileiro passou por uma missão presencial de validação do programa de auditorias da OACI e alcançou o resultado de 95,07% no indicador de conformidade na implementação dos procedimentos de segurança operacional. Com este excelente resultado, o Brasil passou de 21º para 5º Estado com melhor indicador de implementação - EI (*Effective Implementation*) nas questões referentes à segurança operacional da aviação civil.

Por sua vez, em março de 2018 foi realizada uma nova auditoria no Estado brasileiro, dessa vez com escopo restrito e focada apenas no Sistema de Coleta e Processamento de Dados de Segurança Operacional. Com os resultados dessa auditoria, o indicador de implementação do Brasil passou para 94,72%, mantendo-se como 5º Estado com melhor indicador. O desafio é manter esse alto nível de implementação dos procedimentos citados.

No final do ano de 2017, a OACI promoveu uma série de modificações no Protocolo da Auditoria USOAP-CMA que foram efetivadas em junho de 2018. Após a efetivação dessas mudanças, o estado brasileiro passou a ter um Índice de Implementação Efetiva em relação às questões referentes à segurança operacional de 95,14%.

6.3. Relacionamento com a sociedade

Os valores são os princípios da instituição que são incorporados à sua maneira de agir. Mais do que uma simples declaração de princípios, os valores se revelam pelas atitudes e comportamentos que a instituição adota diante dos desafios que enfrenta.

Os seguintes valores da ANAC refletem a preocupação em estabelecer um relacionamento transparente, ético e eficaz com a sociedade e os regulados do setor:

- "Buscamos retornar o investimento do nosso principal acionista: a sociedade."
- "Rejeitamos a intervenção de qualquer interesse que não o fim público."
- "Atuamos com ética e transparência."

Ademais, dentre os objetivos constantes no atual Plano estratégico da ANAC, tem-se: "Garantir serviços de qualidade a partir de uma cultura orientada ao cliente e à transparência"; e dentre os processos previstos na cadeia de valor, tem-se: "Transparência e Atendimento ao Cidadão". Isso evidencia a preocupação constante desta Agência em fortalecer o relacionamento com os cidadãos e regulados e a busca pelo desenvolvimento de uma cultura interna de atendimento focada no cliente, privilegiando seu quadro de pessoal e seu sistema de controle e transparência.

6.3.1. Principais canais de relacionamento

A ANAC mantém canais permanentes de atendimento eletrônico e telefônico por meio dos quais os regulados e os usuários podem entrar em contato com a Agência para o registro de pedidos de informação, denúncias, reclamações, elogios, dúvidas e sugestões.

Por intermédio da Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018, a ANAC instituiu o Sistema de Atendimento da Agência, a fim de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços. Além de reorganizar os canais de atendimento, a norma estabelece prazos, atribuições e responsabilidades das unidades organizacionais envolvidas no atendimento. Com a edição da norma, foi instituído também o Serviço Especializado para o Atendimento das Manifestações (SEAM), que envolve diversas unidades organizacionais da Agência no intuito de centralizar o tratamento e fornecer resposta ao grande número de manifestações registradas.

Os principais canais disponibilizados são o Fale com a ANAC (internet e telefone 163) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).

6.3.1.1. Fale com a ANAC

Pelo Fale com a ANAC, o usuário pode registrar sua manifestação na opção 1 - Atendimento ao Usuário, caso sua manifestação seja: pedido de informação, reclamação, sugestão, elogio ou denúncia contra ente regulado. Há, ainda, a opção 2- Ouvidoria, que se destina a recepcionar as denúncias contra agentes públicos e as manifestações de 2ª instância.

O atendimento presencial é disponibilizado tanto na sede, em Brasília, quanto nos Núcleos Regionais de Aviação Civil (NURACs). As manifestações recebidas nessa modalidade são igualmente registradas no sistema eletrônico de atendimento e encaminhadas aos SEAMs das unidades organizacionais para tratamento.

Ressalte-se que a Ouvidoria disponibiliza, também, atendimento presencial, de forma agendada para a recepção das demandas.

Cumpra esclarecer que, para as reclamações de passageiros, que dizem respeito a relações de consumo contra as empresas aéreas, a Agência orienta os usuários a registrá-las na plataforma Consumidor.gov.br, de responsabilidade da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça. A referida plataforma permite o diálogo e a negociação direta entre o passageiro e a empresa contratada para a prestação do transporte aéreo.

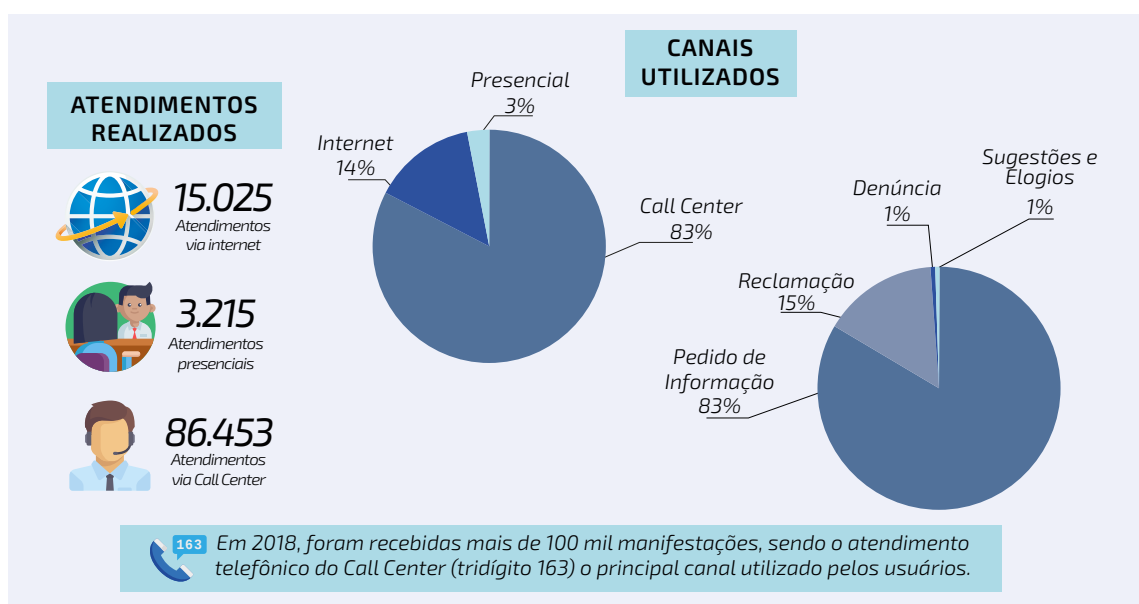


Figura 4 – Manifestações recebidas em 2018 pelo Fale com a ANAC

6.3.1.2. Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), criado a partir da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI), é um sistema gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU) que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar solicitações de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Público federal.

6.3.1.3. Demandas de Ouvidoria

Conforme exposto, em setembro de 2018, entrou em vigor a IN nº 121/2018, que alterou o modelo de atendimento da ANAC. Assim, a Ouvidoria passou a receber somente demandas de segunda instância ou contra agentes públicos, o que é evidenciado pelo decréscimo significativo do número de manifestações na Ouvidoria, no último trimestre de 2018. Destaca-se que essa alteração se baseia em um modelo de maior qualidade do processo de atendimento implantado no primeiro nível, o qual passou a ser realizado por pessoal especializado.

Adicionalmente, o tempo médio de resposta das demandas de Ouvidoria também vem sendo reduzido significativamente entre os trimestres, mantendo o foco na qualidade e na conclusividade da resposta.

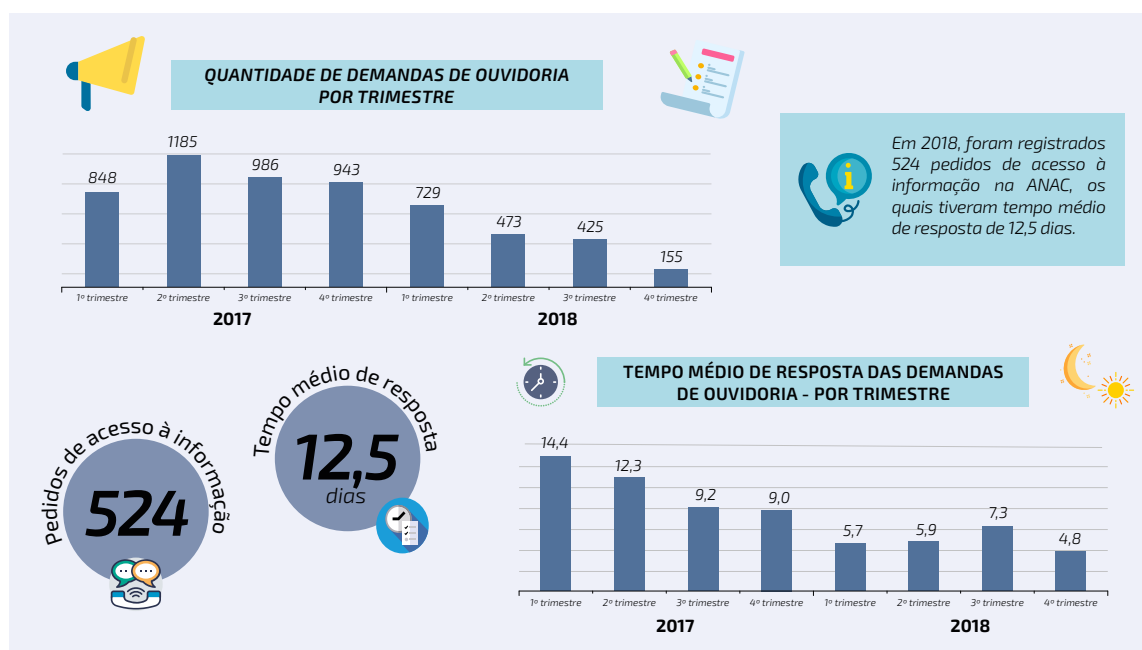


Figura 5 – Demandas da Ouvidoria

6.3.2. Formas de participação cidadã em processos decisórios

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, incumbiu as Ouvidorias no inciso I, art. nº 13 de promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário.

O Decreto nº. 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, também atribuiu às Ouvidorias o papel de dar tratamento interno às demandas do Simplifique!. Esta ferramenta foi criada para que os usuários participem ativamente da gestão, denunciando ou reclamando sobre os processos e procedimentos estabelecidos, assim como solicitando a simplificação dos processos.

Assim, a Portaria de nº 129/2018 da ANAC instituiu o Comitê Permanente de Desburocratização (CPD), que é composto pela Ouvidoria, pela Superintendência de Administração e Finanças e Superintendência de Planejamento Institucional. A Superintendência competente na matéria alvo da solicitação passa a fazer parte do Comitê. A Ouvidoria exerce as funções de secretaria executiva e coordenação do CPD.

6.3.3. Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão da ANAC encontra-se disponibilizada no Portal da ANAC na internet, no menu "Acesso à Informação". Nela, encontram-se detalhados os principais serviços oferecidos pela Agência, com informações sobre público-alvo, prazos, documentos, etapas, requisitos, unidade responsável, taxas, legislação específica e dicas sobre como acessá-lo.

Atualmente, a Carta de Serviços está dividida em 6 macrotemas: 1) Organização de Produção Aeronáutica; 2) Operadores Aéreos, Proprietários e Organizações de Manutenção; 3) Operador de Aeródromos; 4) Pessoal da Aviação Civil e Agentes Credenciados; 5) Pagamentos de Multas; e 6) Pagamento de GRU. Ao escolher algum dos macrotemas, o usuário é direcionado para um grupo de serviços prestados pela Agência.

Saiba mais:

Acesse a Carta de Serviços da ANAC no Portal da ANAC na Internet: <https://www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao>

Portal de Serviços do Governo Federal: <https://www.servicos.gov.br>

6.3.4. Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários

A ANAC realiza três tipos de pesquisa de satisfação com os cidadãos-usuários. Duas delas são voltadas ao atendimento de manifestações e a outra é referente aos serviços prestados aos usuários de seus serviços.

A central de atendimento telefônico da Agência realiza pesquisa de satisfação junto aos usuários, ao final do contato telefônico para avaliação da qualidade do atendimento. Os resultados dessa pesquisa, em 2018, demonstram que a grande maioria dos usuários entende resolvida sua dúvida ou solicitação e demonstra satisfação com o atendimento realizado pelo profissional da central.

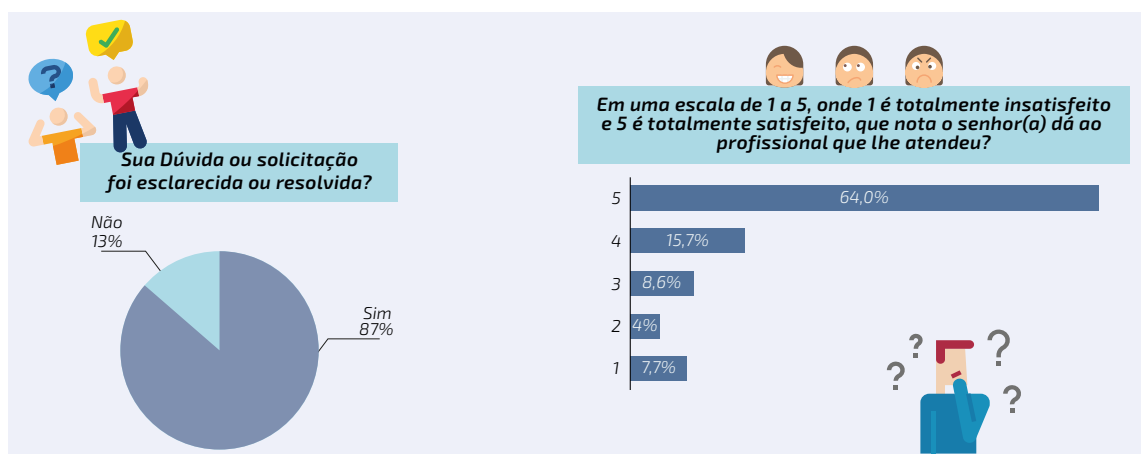


Figura 6 – Grau de satisfação com a Central de atendimento telefônico

A pesquisa sobre o atendimento realizado pela ANAC aos usuários tem os seguintes quesitos avaliados: tempo de espera pela resposta, clareza da resposta, conteúdo da resposta, atuação da Ouvidoria, se o resultado atendeu às expectativas e se o usuário utilizaria novamente os serviços de Ouvidoria.

Para avaliação dos quesitos e apuração da média, é utilizada a escala de Likert, segunda a qual 1 significa totalmente insatisfeito e 5 totalmente satisfeito.

Os convites são realizados mensalmente e a geração dos painéis demonstrativos ocorre trimestralmente, sendo os resultados utilizados para melhoria do processo de atendimento.

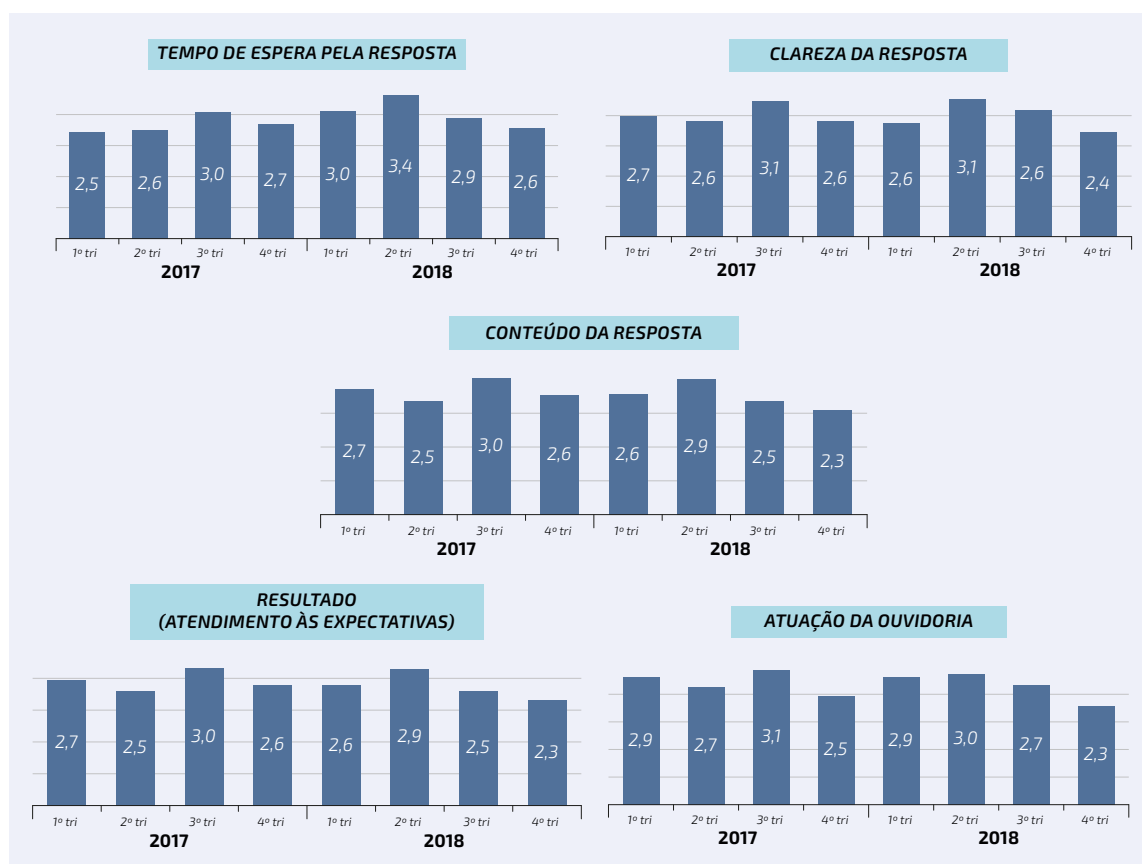


Figura 7 – Resultados da pesquisa sobre o atendimento da ANAC

Já a Pesquisa de Satisfação sobre os Serviços da ANAC tem como objetivo avaliar os serviços prestados pela Agência. O formulário de pesquisa é disponibilizado no sítio eletrônico da ANAC, e os usuários dos serviços são convidados pela Ouvidoria, por correio eletrônico, a participar da pesquisa.

Os quesitos avaliados são facilidade para localização do serviço no site da ANAC, suficiência das informações disponibilizadas para solicitação do serviço, facilidade para solicitação do serviço, adequação do tempo para execução do serviço, qualidade do serviço prestado e nível geral de satisfação do serviço.

Para avaliação dos quesitos e mensuração do índice de satisfação, a metodologia utilizada é a Escala Likert, com notas de 1 a 5, na qual a nota mínima significa "totalmente insatisfeito" e a nota máxima representa "totalmente satisfeito".

Os dados a seguir refletem as contribuições dos anos de 2017 e de 2018.

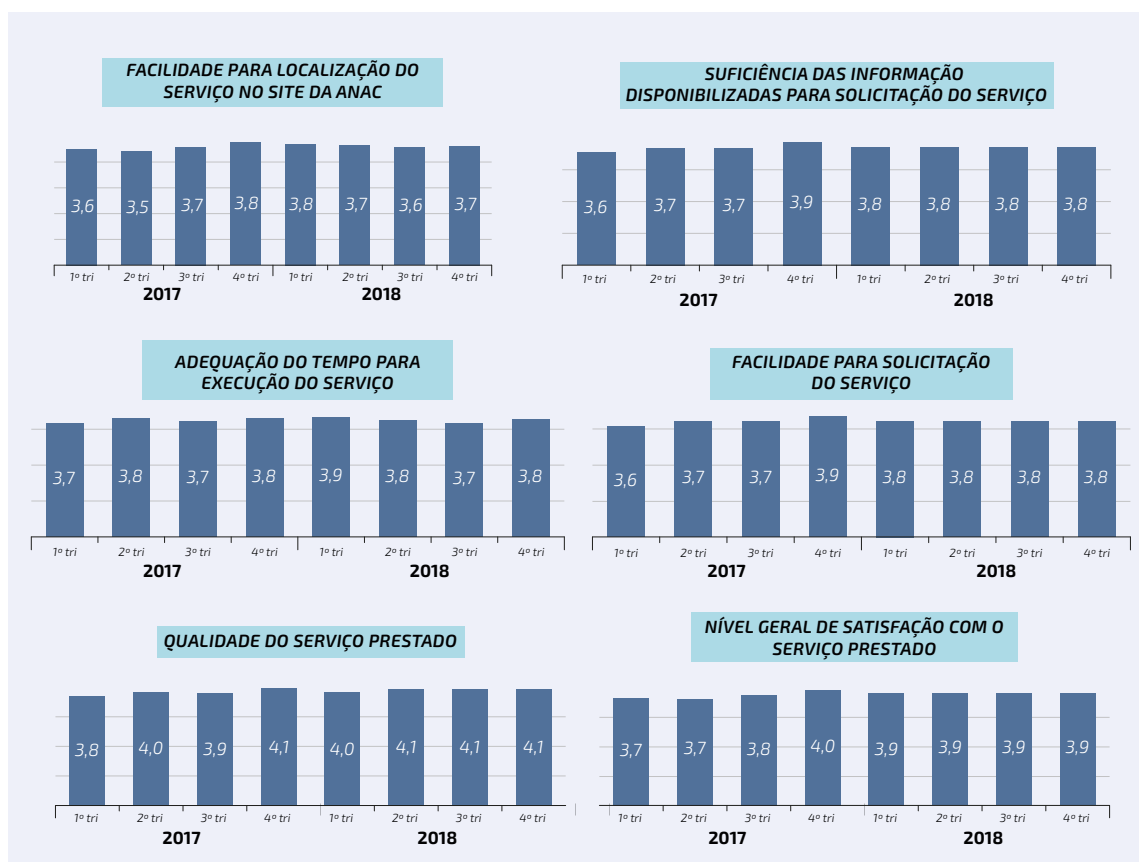


Figura 8 – Pesquisa de satisfação sobre os serviços da ANAC

6.3.5. Mecanismos de transparência das informações relevantes sobre a atuação da unidade

As principais informações institucionais sobre a atuação da ANAC e sua prestação de contas constam no portal institucional da Agência no endereço eletrônico: <http://www.anac.gov.br/>. Na página inicial, são disponibilizadas as principais notícias, comunicados, posicionamentos oficiais e demais informações de utilidade pública, conforme data de atualização, bem como os canais de atendimento e meios de contato com a ANAC.

Nos menus de "Acesso à Informação" e "Participação Social", estão publicizadas informações institucionais e de prestação de contas. Também estão disponibilizadas nesses locais as informações listadas a seguir, dentre outras.

Saiba mais:

Agenda Regulatória: <https://www.anac.gov.br/participacao-social/agenda-regulatoria>

Audiências e Contas Públicas: <https://www.anac.gov.br/participacao-social/audiencias-e-consultas-publicas>

Planejamento Estratégico: <https://www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas>

Dados Abertos: <https://www.anac.gov.br/dadosabertos>

Resultados pormenorizados produzidos pela Ouvidoria e todo o processo de prestação de contas à sociedade: <https://www.anac.gov.br/ouvidoria/ouvidoria>

Dados das pesquisas de atendimento às manifestações e pesquisa de serviços da ANAC: <https://www.anac.gov.br/ouvidoria/pesquisa-de-atendimento-dos-usuarios> e <https://www.anac.gov.br/pesquisa-de-satisfacao/resultados-da-pesquisa>

6.3.6. Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações

A ANAC adaptou seus serviços e instalações para garantir o acesso de pessoas com deficiência na participação de atividades como o uso de produtos, serviços e informações da Agência. Os imóveis que abrigam a sede da ANAC em Brasília e as representações regionais no Rio de Janeiro, em São José dos Campos e em São Paulo se encontram adequados aos requisitos de acessibilidade ao público.

Com efeito, as edificações mencionadas possuem:

- Pelo menos um banheiro acessível, distribuindo seus equipamentos e acessórios de modo que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme mencionado no art. nº 11, IV, da Lei nº 10.098/2000;
- Acessos ao interior da edificação livres de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- Acesso ao prédio feito por meio de catraca ou portão com fechadura magnética permitindo o acesso de cadeirante ou pessoas com outro tipo de dificuldade de locomoção, conforme o disposto no art. nº 11, II, da Lei nº 10.098/2000;
- Protocolo localizado no andar térreo do prédio (antes da catraca) ou em local de fácil acesso nos andares superiores, facilitando o acesso de visitante exclusivamente interessado no protocolo de documentos;
- Vagas reservadas para PNE e para idosos em locais próximos à entrada do prédio;
- Pannel dos elevadores com indicação dos andares em braile;
- O acesso às áreas de trabalho é realizado por rampa (nos andares) ou estas se encontram localizadas no mesmo nível do corredor de circulação, não havendo degrau ou outro obstáculo arquitetônico.
- Atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência e de pessoas idosas no protocolo, bem como autorização para a entrada e permanência de cão-guia;
- Elevadores e/ou plataformas elevatórias instaladas em todos os andares.

Os prédios próprios da ANAC (NURACs Recife, Porto Alegre, Curitiba e Sede II em Brasília) apresentam movimentação relativamente inferior de público externo e menor quantitativo de colaboradores lotados. Nesses prédios, as condições de acessibilidade são razoáveis. A maioria possui elevadores ou reservam os andares superiores a atividades que não realizam atendimento ao público externo e que não possuam servidores com deficiência.

As demais unidades da ANAC localizam-se nos maiores aeroportos e apresentam condições de acessibilidade consideradas satisfatórias.

Além disso, o portal da Agência atende as recomendações do WCAG (*World Content Accessibility Guide*) do W3C e, no caso do Governo Brasileiro ao e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), podendo o conteúdo do site ser acessível em Libras.

Por fim, vale destacar que estão previstos para o triênio 2019/2021 a aquisição de equipamentos para servidores e colaboradores portadores de deficiência (teclado em braile, tela *touch screen*, lupas e etc), instalação de placas de identificação em braile e piso tátil para deficientes visuais nas áreas internas da ANAC na sede, nas Representações Regionais e nos NURACs, e adaptação do mobiliário de recepção e atendimento à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

6.3.7. Conselho Consultivo

O Conselho Consultivo da ANAC, criado pela Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e regulamentado pela Resolução ANAC nº 319, de 27 de maio de 2014, é composto por 19 conselheiros designados pelo Diretor-Presidente da Agência, sendo um indicado pelo Comando da Aeronáutica e os demais indicados pelos segmentos nele representados. Trata-se de órgão de assessoramento da Diretoria Colegiada da Agência em que há participação institucional dos diversos segmentos que compõem a aviação civil brasileira – a saber: serviços de transporte aéreo; serviços aéreos especializados; usuários de serviços aéreos; exploradores de serviços de infraestrutura aeroportuária; aviação geral, aeroclubes e aerodesporto; indústria aeronáutica e de manutenção aeronáutica; trabalhadores do setor; instituições de formação e adestramento de pessoal destinado à aviação civil; e empresas prestadoras de serviços auxiliares.

As reuniões têm como objetivo discutir propostas de aprimoramento regulatório, debater temas de interesse comum dos diversos segmentos representados e elaborar pareceres que auxiliem a Diretoria em suas deliberações, zelando para que o desenvolvimento da aviação civil brasileira ocorra de forma sustentável – ambiental, social, cultural e economicamente.

Ressalta-se, no entanto, que o Conselho Consultivo é um órgão de natureza consultiva. Dessa maneira, suas decisões devem ser encaminhadas à Diretoria da ANAC, para conhecimento sem vincular o juízo deliberativo dos Diretores. O Conselho Consultivo poderá também endereçar à Diretoria da ANAC proposta de ato normativo destinado a ordenar e qualificar a atividade de aviação civil no país.

Saiba mais:

Maiores informações sobre a atuação do Conselho Consultivo podem ser encontradas no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.anac.gov.br/participacao-social/conselho-consultivo>

6.3.8. Comunicação

Em 2018, a ANAC focou em iniciativas para apoiar o aprimoramento de sua gestão, bem como os processos de fiscalização e regulação. Em fevereiro, a Agência realizou um feito inédito na aviação mundial: no mesmo dia, a aeronave E190-300, da Embraer, teve sua certificação validada pelas autoridades de aviação brasileira, americana (*Federal Aviation Administration - FAA*) e europeia (*European Aviation Safety Agency - EASA*). O fato foi amplamente divulgado pela Assessoria de Comunicação Social com grande repercussão interna, externa e internacional.

A ANAC figurou entre as instituições públicas com mais alto índice integrado de governança e gestão (IGG) ao ocupar a décima colocação (entre 488 organizações) em avaliação disponibilizada pelo Tribunal de Contas da União (TCU). O fato mereceu destaque por se tratar de um levantamento de amplo espectro e por refletir as melhorias de governança que vêm sendo implementadas pela Agência ao longo dos últimos anos. Dentre as principais ações para aprimoramento de gestão da ANAC do ano de 2018, destaca-se a nova versão do Plano de Dados Abertos e da cartilha sobre o novo sistema de atendimento e do *hotsite* "Desburocratiza ANAC".

A fim de aumentar a transparência em relação aos atos da ANAC e melhorar a comunicação com o regulado e a sociedade, foi lançada em abril a sua *newsletter* externa: a ANAC INFORMA. O informativo possui o formato de e-mail com um resumo das principais notícias do mês e é enviado para uma lista de inscritos.

Com o objetivo de conhecer melhor o perfil do usuário do Portal da ANAC, bem como entender suas preferências e hábitos de navegação, a fim de promover melhorias constantes na plataforma, foi promovida, nos meses de março e abril, pesquisa sobre site da Agência. A partir do resultado da pesquisa, algumas ações foram implementadas, como a reformulação da página de Promoção da Segurança Operacional. Ainda em abril, o Portal passou também a ter mais uma funcionalidade: a Consulta Interativa, que facilitou o acesso a dados e indicadores e do mercado de transporte aéreo brasileiro, conteúdo extremamente utilizado pela indústria do transporte aéreo, academia e investidores.



Figura 9 – ANAC Informa

Em junho, a Assessoria de Comunicação Social disponibilizou a nova versão em inglês do Portal da ANAC, com conteúdo de interesse da comunidade internacional de transporte aéreo e investidores. Outra mudança no portal permitiu a implementação da ferramenta de Pesquisa Pública no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) *online*, permitindo que o público externo realize consulta a documentos e processos públicos produzidos ou custodiados pela ANAC.

Em busca de fortalecer a cultura de segurança operacional e dando continuidade à Implementação do Programa de Segurança Operacional Específico da Agência (PSOE-ANAC), a Agência criou iniciativas para aprimorar o relacionamento com o regulado. A diagramação e divulgação da série de cartilhas "Perguntas e Respostas sobre o Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO)" contou com amplo esforço para promover o engajamento da comunidade de aviação civil. Destaca-se ainda a reformulação da página de Segurança Operacional, que buscou concentrar e facilitar o acesso às informações sobre o tema, de acordo com expectativa apontada pela pesquisa de satisfação com o portal realizada entre abril e maio.



Figura 10 – Cartilhas da série Perguntas e Respostas sobre SGSO

Em junho, a Agência implementou um novo modelo regulatório para as práticas aerodesportivas, assunto amplamente divulgado junto aos públicos de interesse e que conta com uma página temática e cartilhas. No mesmo mês, foi aprovada a Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, que estabeleceu providências administrativas que podem ser adotadas pela ANAC em decorrência do exercício das atividades de fiscalização da Agência, que ficou conhecida como norma de *Enforcement*. A nova regulamentação foi divulgada por meio de *folder* com informações sobre as providências preventivas, sancionatórias e acautelatórias e distribuída em eventos promovidos pela Agência, em especial na *Semana Safety*.

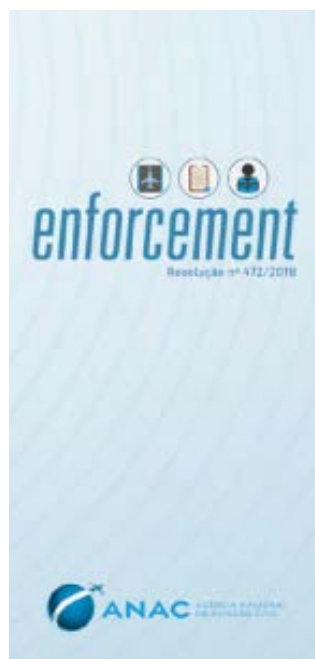


Figura 11 – Cartilha Enforcement

Em novembro, a ANAC recebeu o Prêmio Direitos Humanos 2018 concedido pelo então Ministério dos Direitos Humanos (MDH) a entidades e personalidades que atuem de maneira relevante na promoção dos direitos humanos. O reconhecimento da Agência reflete o resultado dos trabalhos desenvolvidos em prol da disseminação de boas práticas para a garantia da acessibilidade no transporte aéreo.

Outro fato relevante de dezembro foi a primeira edição da Premiação InovaANAC *Safety*, que busca estimular a cultura de inovação para o desenvolvimento da aviação civil. Em 2018, o prêmio contou com três categorias: Aeronavegabilidade, Aeródromos e Operador Aéreo.

6.3.8.4. Eventos institucionais

Em 2018, a ANAC produziu 73 eventos temáticos, de capacitação e de representação institucional em âmbito nacional, contabilizando mais de oito mil participantes.

A ANAC também se fez presente nas principais exposições e eventos do setor, entre elas, a Feira Drone Show e a *Latin American Business Aviation Conference & Exhibition* (LABACE).

No âmbito da segurança operacional, cumpre destacar a *Semana Safety*, cujo objetivo é consolidar, em um único evento, as ações voltadas à segurança operacional, otimizando os esforços da Agência ao atingir a maior quantidade de regulados. Foram realizadas seis edições nas cidades de Curitiba, São Paulo, Manaus, Goiânia, Porto Alegre e Salvador com participação das Superintendências de Padrões Operacionais (SPO), de Aeronavegabilidade (SAR) e de Infraestrutura Aeroportuária (SIA) e um público atingido estimado em mais de 1.000 participantes

Outro destaque foi a realização, em setembro, da "Reunião participativa sobre importação de aeronaves" – tema da Agenda Regulatória nº 26 – evento que reuniu 60 profissionais e diversos entes regulados para um dia de discussões sobre os impactos previstos nas alterações regulamentares. A "Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo" teve sua quarta edição realizada em novembro para 300 participantes de empresas aéreas e, pela primeira vez, contou com um painel inteiramente dedicado ao monitoramento, reporte e verificação de emissões de CO₂ na aviação civil brasileira.

6.3.8.5. *Eventos internacionais*

Além de ser marcado pelo fortalecimento da atuação internacional da Agência, 2018 mostrou a força e o respeito conquistados pelo Brasil no setor da aviação civil mundial. AANAC representou o país em importantes reuniões e celebrou acordos bilaterais de aviação com países como Finlândia, Estados Unidos, Reino Unido e Holanda.

Foram realizados ainda 11 eventos internacionais como painéis, reuniões e seminários como o "Fórum de Regulação da Assistência a Vítimas e aos Familiares das Vítimas em Acidentes Aeronáuticos", na cidade de São Paulo.

O notório evento promovido pela Agência em parceria com a Organização de Aviação Civil Internacional (OACI) foi "O 4º Fórum Mundial de Aviação Civil – *The Fourth ICAO World Aviation Forum*". Durante 3 dias, o seminário reuniu em Fortaleza 350 participantes de 65 delegações internacionais.

Ainda no âmbito de eventos internacionais, merece destaque a idealização e realização da terceira edição do *Safety Management Summit* (SMS Brazil 2018) – evento anual sobre segurança operacional que reúne empresas aéreas, operadores de aeródromos, indústrias aeronáuticas, profissionais da aviação civil e de todos os órgãos públicos que compõem o Sistema de Aviação Civil Brasileiro, além de palestrantes estrangeiros. Pelo segundo ano consecutivo, o SMS foi executado pela ANAC em parceria com o Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA).

6.3.8.6. *Veículos de comunicação e redes sociais*

Com conteúdo voltado à imprensa e às redes sociais, a ANAC manteve o compromisso de divulgar informações de interesse da sociedade e de utilidade pública. Temas como a interação do consumidor na resolução de problemas com as companhias aéreas, por meio da plataforma Consumidor.gov.br, o início das operações das empresas de baixo custo (*low cost*) no país, a edição de medida provisória relativa à abertura do capital estrangeiro e os novos acordos internacionais foram fortalecidos ao longo de 2018.

Outras pautas de interesse foram a preparação para a 5ª rodada de concessões de aeroportos em novembro com a publicação do Edital nº 01/2018, e questões relacionadas à desregulamentação da franquia de bagagem.

Ao longo de 2018, foram divulgados 141 *releases* e notas à mídia e efetuados 1.803 atendimentos às solicitações por informações pela imprensa, das quais 673 citaram a ANAC. Das menções, 173 apresentaram a atuação da Agência de maneira positiva, 52 de maneira negativa e 448 de forma neutra, ou seja, com viés apenas informativo. Um total de 52 entrevistas foram repercutidas com participação de porta-vozes da ANAC. Adicionalmente, promoveu-se um treinamento de *media training* para integrantes da Superintendência de Regulação Econômica de Aeroportos (SRA), área que lida diretamente com concessões de aeroportos e fiscalização dos contratos desses contratos.

No Facebook, em 2018, foram feitas 92 publicações e respondidos 524 comentários e mensagens enviadas diretamente para o perfil da Agência. As principais dúvidas levantadas pelos usuários da rede foram sobre cancelamentos e atrasos de voos, bagagem, embarque de pessoas com deficiência, regras e cadastro de drones e carreira de piloto e comissário. Em 2018, a página recebeu 3.359 novas curtidas, finalizando o ano com um total de 69.619 seguidores.

6.3.8.7. *Campanhas*

Dentre as campanhas realizadas em 2018, destacam-se dois grandes esforços com foco no passageiro: "Voe Seguro – Não Use Táxi-Aéreo Clandestino" e "Passageiro Digital". A primeira campanha teve apoio do atual Ministério da Infraestrutura e foi repercutida no site e nas redes sociais de ambos os Órgãos por meio de seis publicações divulgadas entre os dias 23 e 30 de junho.

O impulsionamento dos posts sobre o assunto permitiu o alcance de 3.647.489 usuários da rede social.

Já a campanha de divulgação da página temática para dispositivo móvel "Passageiro Digital" foi lançada em novembro e teve a distribuição de release informativo para a imprensa, publicações de cards no Facebook da ANAC e de órgãos parceiros, vídeo para o YouTube, além da divulgação por meio da inserção de identidade visual nas assinaturas de e-mail da equipe de comunicação. A campanha teve também apoio do atual Ministério da Infraestrutura para disseminação de conteúdo. Desde o lançamento, a página temática contabilizou mais de 10 mil acessos. A divulgação no Facebook contou com um alcance de 61.726 pessoas, 777 reações, 194 compartilhamentos e 94 comentários.

Na imprensa, o "Passageiro Digital" foi destaque na Rádio CBN e na Voz do Brasil, mas veículos de menor repercussão também deram espaço ao assunto por meio de mídia espontânea (sem custos diretos de divulgação pela Agência). Nos aeroportos, os operadores de Confin, Salvador, Florianópolis, Porto Alegre e Fortaleza aderiram à campanha e exibiram nos terminais o vídeo introdutório do "Passageiro Digital" para dar visibilidade e publicidade da página temática.



Figura 12 – Passageiro Digital

<i>Tipo</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>
Notas e press releases	141	70	164
Atendimento a demandas de Imprensa	1.803	2.148	2.161
Coletivas de imprensa / Entrevistas concedidas	52	49	119
Eventos institucionais realizados	73	74	74
Produtos gráficos e eletrônicos	1.773	1.350	760
Publicações na internet	1.221	1.022	1.442

Tabela 19: Atividades de Comunicação

Vale ressaltar que o número de produtos diagramados teve um aumento de 31% em relação a 2017, uma média de sete produtos gráficos diagramados a cada dia útil do ano. Além dos produtos gráficos e eletrônicos mencionados, a Agência executou a produção gráfica (impressão e corte) de 1.808 peças de comunicação. Esses números demonstram maior grau de conscientização quanto à importância da transparência e disseminação de informações e propagação do impacto da atuação da ANAC na sociedade.

6.4. Acompanhamento e produção de informações sobre o setor

O acompanhamento do mercado de transporte aéreo tem entre seus principais objetivos ampliar o conhecimento da sociedade sobre o desempenho do setor, atender ao programa estatístico da Organização da Aviação Civil internacional (OACI) e da Comissão Latino Americana de Aviação Civil (CLAC), bem como subsidiar a realização de estudos e a tomada de decisões no âmbito da iniciativa privada e da administração pública, tais como: a elaboração de leis; a formulação de políticas públicas; a adoção de medidas regulatórias; o planejamento da oferta de voos; o planejamento de investimentos em infraestrutura aeroportuária e em sistemas de navegação aérea; a promoção da concorrência; a análise de atos de concentração; a investigação de práticas anticompetitivas; a defesa do consumidor; os processos judiciais; as ações civis públicas; os estudos acadêmicos; entre outros. O acompanhamento consiste, ainda, em avaliar o efeito das decisões e alterações promovidas no ambiente regulatório.

O principal insumo de tal acompanhamento exercido pela ANAC são os dados e documentos periodicamente apresentados pelas empresas brasileiras e estrangeiras que exploram o transporte aéreo público de passageiro, carga e mala postal no Brasil. Tratam-se de dados estatísticos de voos, tarifas aéreas comercializadas, demonstrações contábeis, frota, pessoal e consumo de combustível que permitem acompanhar o desempenho do setor por meio de indicadores e a evolução da demanda, da oferta, da eficiência operacional, da estrutura de mercado, do preço dos serviços de transporte aéreo público, dos fluxos de caixa, de receitas, custos e despesas, da situação patrimonial, entre outros. Também são utilizados dados socioeconômicos produzidos por inúmeras outras entidades brasileiras e estrangeiras.

Os dados e documentos requeridos pela ANAC são regulamentados por meio de resoluções e portarias em que se estabelecem a obrigação para os regulados, o modelo de informação, os critérios de apuração e os prazos de apresentação dos dados. Com o objetivo de alcançar o maior grau possível de consistência e tempestividade da informação, os dados são submetidos a procedimentos de fiscalização pela ANAC.

A seguir, são brevemente apresentados os principais produtos divulgados na seção "Dados e Estatísticas" do Portal da ANAC na internet para livre acesso de qualquer interessado, assim como informações sobre o Programa Estatístico da OACI. Antes, cabe mencionar que, além dos produtos divulgados, a ANAC atende demandas específicas sobre informações do mercado de transporte aéreo formuladas pelos mais diversos interessados.

Programa Estatístico da OACI

O Programa Estatístico da OACI é mantido desde 1947 para a padronização, a coleta, a análise, a melhoria e a disseminação de estatísticas relacionadas à aviação civil. O Brasil remete, por meio da ANAC, os dados requeridos pela ICAO e participa do *Aviation Data and Analysis Panel (ADAP)*, que é o painel responsável por debater e tecer recomendações sobre o Programa Estatístico ao *Air Transport Committee (ATC)* daquela organização.

Saiba mais:

Para mais informações sobre o Programa Estatístico da OACI, acesse a página *Aviation Data*, no objetivo estratégico *Economic Development of Air Transport*:

<http://www.icao.int/sustainability/Pages/eap-statistics-programme.aspx>

Anuário do Transporte Aéreo

Divulgado anualmente desde 1972, o Anuário do Transporte Aéreo apresenta um panorama do comportamento do mercado aéreo ao longo dos últimos dez anos, com foco no ano anterior à sua divulgação.

Ele contempla um abrangente conjunto de informações provenientes das operações domésticas e internacionais das empresas aéreas brasileiras e estrangeiras que prestam serviços no Brasil, tais como: passageiros e cargas transportados; oferta e demanda; aproveitamento das aeronaves; participação de mercado; atrasos e cancelamentos; frota de aeronaves; pessoal por categoria; aeroportos utilizados; receitas, custos e despesas; resultado líquido do exercício; indicadores de liquidez, rentabilidade, endividamento e situação líquida patrimonial; tarifas aéreas domésticas comercializadas; percentuais de atrasos e cancelamentos de voos; participação dos modais aéreo e rodoviário no transporte interestadual de passageiros em distâncias superiores a 75 km; entre outros.

Saiba mais:

Para mais informações sobre o Anuário do Transporte Aéreo, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet:

<http://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/anuario-do-transporte-aereo>

Relatório Demanda e Oferta do Transporte Aéreo – Empresas Brasileiras

O relatório apresenta a evolução da oferta, da demanda, da participação de mercado e da taxa de aproveitamento dos assentos das aeronaves das empresas brasileiras de transporte aéreo público regular e não regular de passageiro, carga e mala postal, em voos domésticos e internacionais. Os dados divulgados são mensais. Além disso, o relatório apresenta a participação dos modais aéreo e rodoviário no transporte interestadual de passageiros em distâncias superiores a 75km nos últimos anos.

Saiba mais:

Para mais informações sobre o relatório Demanda e Oferta do Transporte Aéreo – Empresas Brasileiras, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet:

<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/relatorio-demanda-e-oferta-do-transporte-aereo-empresas-brasileiras>

Relatório Tarifas Aéreas Domésticas comercializadas

Este relatório traz dados mensais sobre os valores das tarifas aéreas comercializadas (efetivamente vendidas) para o transporte de passageiros em todos os voos regulares domésticos no Brasil. São apresentados os seguintes dados: a evolução do valor médio da tarifa aérea, tanto nominal quanto real (considerando a inflação); a evolução do valor médio do *yield* tarifa aérea, que determina o preço médio cobrado por quilômetro voado, em termos reais e nominais; e a evolução da proporção de assentos comercializados por faixa de preço, entre outros.

Além dos valores nacionais consolidados, as informações sobre as tarifas aéreas domésticas comercializadas são divulgadas no portal da ANAC na internet com detalhamento por unidade da Federação e por pares de regiões do Brasil. A série histórica inicia-se em 2002 com dados mensais.

Na mesma página, é possível acessar informações sobre histórico do regime tarifário do transporte aéreo doméstico de passageiros no Brasil, os fatores que afetam a tarifa aérea e a metodologia de acompanhamento da ANAC.

Saiba mais:

Para mais informações sobre o Relatório de Tarifas Aéreas Domésticas Comercializadas, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet:

<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/relatorio-de-tarifas-aereas-domesticas>

Demonstrações Contábeis de Empresas Aéreas Brasileiras

A Resolução ANAC nº 342/2014, definiu a divulgação, a partir de 1º de janeiro de 2015, no portal da ANAC, das demonstrações contábeis trimestrais e anuais das empresas brasileiras que exploram os serviços de transporte aéreo público regular e não regular, exceto na modalidade táxi-aéreo.

As demonstrações contábeis trimestrais contemplam o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, a Demonstração dos Fluxos de Caixa, as Notas Explicativas e o Relatório de Revisão das Informações Trimestrais apresentados à ANAC e elaborados pelos auditores independentes.

Apenas as empresas de transporte aéreo público regular e não regular de passageiros com participação de mercado relevante estão obrigadas a apresentar à ANAC as suas demonstrações contábeis em periodicidade trimestral.

Já as demonstrações contábeis anuais incluem o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado, a Demonstração dos Fluxos de Caixa, as Notas Explicativas, o Relatório de Administração e o Relatório do Auditor Independente. Estas devem ser apresentadas à ANAC por todas as empresas brasileiras de transporte aéreo público regular e não regular de passageiro, carga e mala postal, exceto táxi-aéreo.

A partir dessas demonstrações é possível analisar a evolução da posição patrimonial, do resultado operacional e dos fluxos de caixa, a composição de receitas, custos e despesas, os fatores que afetaram o desempenho e as expectativas futuras na visão das empresas aéreas, entre outras informações.

Saiba mais:

Para mais informações sobre as Demonstrações Contábeis das Empresas Aéreas Brasileiras, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet:

<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/demonstracoes-contabeis-de-empresas-aereas-brasileiras>

Base de Dados Estatísticos do Transporte Aéreo

Trata-se de uma abrangente e detalhada base de dados em sua página na internet, que contempla informações sobre os voos domésticos e internacionais realizados pelas empresas brasileiras e estrangeiras que atuam no país, tais como: quantidade de decolagens; quantidade de passageiros e carga transportada; quilômetros voados; assentos ofertados; entre outras. As informações estão detalhadas por mês, aeroporto de origem/destino e companhia aérea, propiciando a realização de estudos específicos e mais aprofundados sobre a demanda, a oferta, a taxa de aproveitamento dos assentos das aeronaves, a estrutura de mercado etc.

Saiba mais:

Para mais informações sobre a Base de Dados Estatísticos do Transporte Aéreo, acesse a seção Dados e Estatísticas do portal da ANAC na internet:

<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/base-de-dados-estatisticos-do-transporte-aereo>



7

Gestão Interna

7. Gestão Interna

7.1. Gestão Estratégica

7.1.1. Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico é o instrumento no qual a instituição explicita seus objetivos de longo prazo e as ações a serem empreendidas para a consecução desses objetivos. O Plano constitui, portanto, um compromisso firmado pela instituição com seus colaboradores e a sociedade. O Plano Estratégico ANAC 2015- 2019, foi elaborado através de um modelo participativo, com contribuições de colaboradores de todos os setores e unidades.

Os objetivos estão distribuídos entre as 4 perspectivas do mapa estratégico, a saber: Sociedade, Processos Internos, Aprendizado e Crescimento e Recursos Financeiros, conforme o Mapa Estratégico apresentado a seguir:

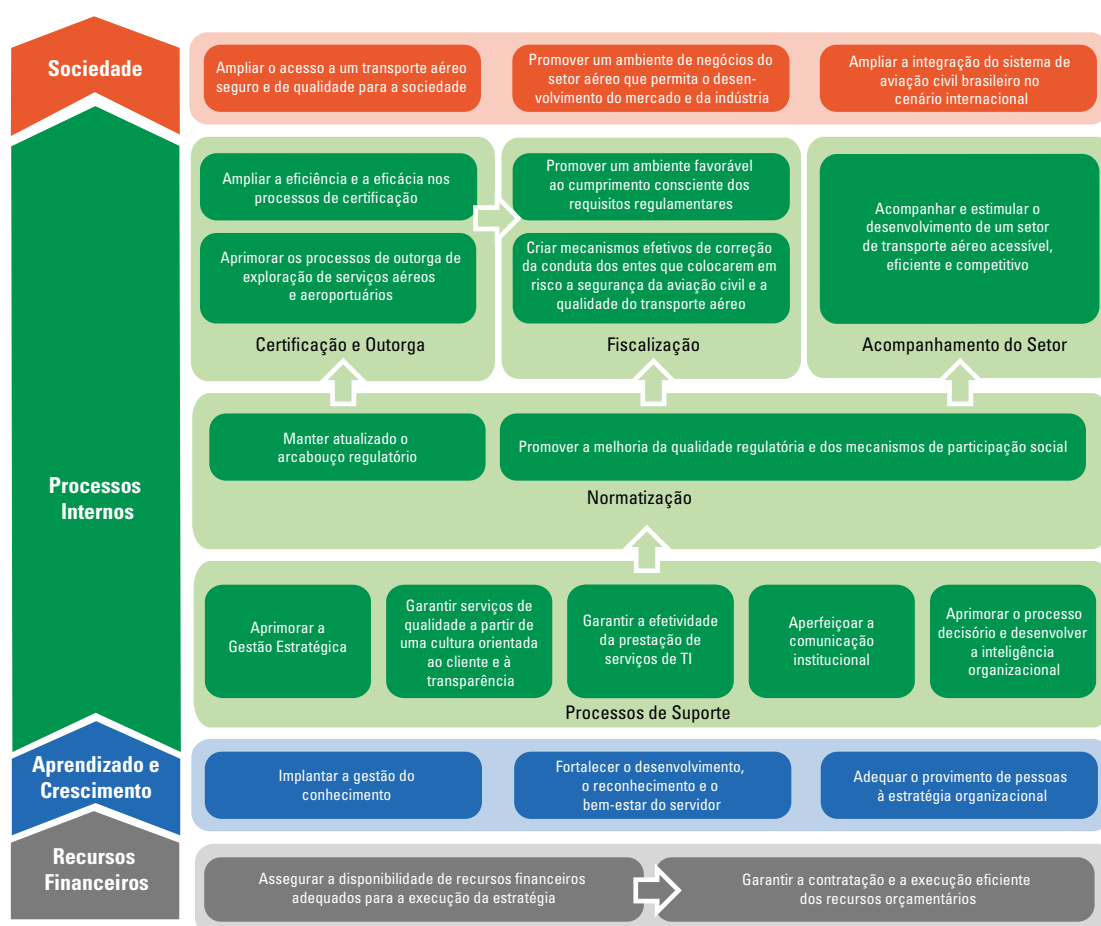


Figura 13 - Mapa Estratégico ANAC 2015-2019

O Plano Estratégico ANAC 2015-2019 entrou no seu quarto ano de execução em 2018 e, a fim de atualizá-lo em relação ao contexto atual da Agência e verificar se os objetivos e iniciativas

estratégicas estão sendo alcançados, bem como as ações adicionais necessárias, concluiu-se o seu processo de revisão, por meio do Relatório de Avaliação Parcial. Esse processo consistiu em realizar um balanço dos projetos e ações em desenvolvimento na Agência, avaliar o alinhamento destes com as atuais iniciativas e verificar ações adicionais e iniciativas que não são mais pertinentes ao contexto atual da Agência. Nesse processo de revisão, verificou-se que todos os objetivos estão devidamente encaminhados.

As ações estratégicas da Agência são acompanhadas pelos Diretores e titulares de unidades organizacionais, bimestralmente, por meio da Reunião de Gestão, conforme a Portaria nº 4100/2017, que instituiu o calendário das reuniões para o ano de 2018. As ações monitoradas incluem as metas de avaliação de desempenho institucional, os projetos prioritários e estratégicos, a Agenda Regulatória, os Indicadores Estratégicos, dentre outras.

Saiba mais:

A versão completa do novo Plano Estratégico 2015-2019, está disponível para consulta em: <http://www2.anac.gov.br/transparencia/Pdf/bps2015/02/Anexo1.pdf>

A Agenda Regulatória pode ser acessada pelo link: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojM-jQ1ZWUxYmUtYWNLVS00MTIzLWlxY2MtNzZlYzY4NmZjZTI0IiwidCI6ImI1NzQ4ZjZLLWlOYTQ4NzY1IiwiaWYjZjZlWVwOTUyMjZlODM2NiIsImMiOiR9>

7.1.2. Plano Plurianual 2016-2019

Para o período de 2016 a 2019, o Plano Plurianual (PPA) destacou, dentro de sua dimensão estratégica, o investimento em infraestrutura como meio para a redução de custos, o aumento da competitividade no mercado internacional, o desenvolvimento, a produtividade e a inclusão social. No PPA, a ANAC é responsável pela gestão do objetivo 0085: *"Promover a segurança da aviação civil, ampliando a segurança operacional e a proteção contra atos de interferência ilícita"*. A Agência também colabora para o alcance dos seguintes objetivos:

- 0083: *"Adequar a capacidade de processamento de aeronaves, passageiros e cargas à demanda existente e futura, por meio de intervenções nas infraestruturas aeroportuárias e medidas de gestão"*;
- 0084: *"Ampliar a oferta do serviço de transporte aéreo regular de passageiros e cargas por meio de medidas institucionais e incentivos à concorrência"*;
- 0086: *"Promover o desenvolvimento institucional, regulatório e técnico da aviação civil brasileira"*; e
- 0087: *"Aprimorar a eficiência e a segurança operacional do setor por meio do desenvolvimento e modernização das operações de navegação aérea e da infraestrutura aeronáutica civil"*.

7.1.3. Gestão de projetos

A gestão de projetos representa um dos principais pilares do modelo de gestão da ANAC, com destaque para o uso de boas práticas internacionais em gerenciamento de projetos. A ANAC conta com um Escritório de Projetos, que possui a responsabilidade pela difusão dessa cultura, o apoio aos gerentes dos projetos e a geração de subsídios à alta administração para a tomada de decisões sobre os projetos que agregam alto valor à estratégia da organização.

Tendo em vista a complexidade e dinamicidade das questões que prevalecem no contexto da aviação civil, o portfólio de projetos da Agência está em constante atualização. Novos projetos são adicionados conforme projetos são encerrados ou ocorrem mudanças no contexto atual. A carteira de projetos atual foi instituída pela Portaria ANAC nº 99, de 19 de janeiro de 2016, sendo que a última versão se encontra amparada na Portaria ANAC nº 3.841, de 13 de dezembro de 2018.

Um dos projetos estratégicos encerrados em 2018, Maturidade em Gestão de Projetos, visou à elevação da maturidade da Agência como um todo na disciplina de gerenciamento de projetos, internalizando as melhores práticas mundialmente aceitas para o tema, de modo a aperfeiçoar a capacidade da organização em alcançar melhores resultados com seus projetos. Dentre aquelas melhores práticas, vale mencionar o estímulo à certificação profissional em gerenciamento de projetos e a criação da comunidade de Gerenciamento de Projetos da ANAC.

Prioridade ao Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC (PSOE-ANAC)

Dentre os projetos do portfólio, destaca-se o Programa de Segurança Operacional Específico da ANAC (PSOE-ANAC), que estabelece a política e as diretrizes de segurança operacional da Agência, orientando o planejamento e a execução de suas atribuições atinentes à Segurança Operacional.

O programa será desenvolvido ao longo de cinco anos, com conclusão prevista para 2022. A primeira parte envolve oito projetos relacionados ao gerenciamento de riscos, à promoção da segurança operacional, à implementação do Plano de Capacitação em Segurança Operacional, entre outros. A segunda parte trará quatro projetos, relacionados, por exemplo, à análise crítica e melhoria contínua e à plena implementação do Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional (SGSO) por parte dos provedores de serviços da aviação civil.

A efetivação de um programa voltado à gestão da segurança operacional demonstra o compromisso da ANAC com a sociedade e a comunidade de aviação civil e a busca da Agência pelo aprimoramento de seus processos de regulamentação, certificação e outorga, e fiscalização.

Com a realização do programa, a ANAC corrobora seu compromisso com a Organização de Aviação Civil Internacional (OACI) ao fortalecer sua aderência às cláusulas do Anexo 19 da Convenção de Chicago, que trata do Gerenciamento de Segurança Operacional (*Safety Management*). O aprimoramento de sua capacidade de diagnósticos sobre o sistema de aviação civil e a redução das incertezas relacionadas à sua ação de supervisão, consequências esperadas com a implementação integral do PSOE-ANAC, tendem a contribuir também para a melhoria da imagem e do desempenho da aviação civil brasileira no ranking da OACI.

7.1.4. Gestão de processos

O Escritório de Processos (ESPROC), responsável pela gestão de processos da ANAC, vem acompanhando a dinâmica de identificação, mapeamento e formalização dos processos da Agência.

Em 2018, iniciou-se o trabalho de revisão da arquitetura de processos da ANAC. Com a evolução da maturidade da Agência no tema, identificou-se a necessidade de realizar esta iniciativa com o objetivo de tornar mais claras as funções e os valores entregues pelos seus processos aos clientes.

O ESPROC, em outra ação relevante, promoveu o primeiro workshop sobre transformação e melhoria de processos que contou, inclusive, com a participação de outros órgãos da Administração Pública Federal, como Banco Central do Brasil, Força Aérea Brasileira e o antigo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Ainda nesse assunto, foi realizada a capacitação em melhoria de processos, utilizando a metodologia *Lean*, amplamente empregada tanto na indústria quanto no setor de prestação de serviços. O treinamento teve viés prático e consistiu na aplicação do método em processo de trabalho real da Agência.

Saiba mais:

A cadeia de valor da ANAC está disponível para consulta em: https://www.anac.gov.br/A_Anac/institucional/Cadeia_de_Valor.pdf

7.2. Gestão de pessoas

A gestão de pessoas da Agência está alinhada com o Planejamento Estratégico, atuando principalmente nas dimensões de Aprendizado e Crescimento e de Processos Internos. Para o atingimento das metas propostas, a estrutura e a política de pessoal precisam prover a Agência com força de trabalho adequada. Com essa finalidade, foram estabelecidos objetivos estratégicos relativos ao desenvolvimento, reconhecimento e bem-estar dos servidores.

7.2.1. Quem faz a ANAC - Composição da força de trabalho

A força de trabalho da ANAC é composta por colaboradores do quadro ativo permanente que está dividido em três carreiras:

- i) as carreiras que compõem o quadro de pessoal efetivo;
- ii) as carreiras oriundas do quadro do Ministério da Ciência e Tecnologia;
- iii) as carreiras que compõem o quadro de pessoal específico.

O quadro de pessoal efetivo é composto por quatro cargos: dois de nível superior, Especialista em Regulação de Aviação Civil e Analista Administrativo, e dois de nível médio, Técnico em Regulação de Aviação Civil e Técnico Administrativo.

O quadro de pessoal da carreira de Ciência e Tecnologia (C&T) é composto por três cargos: Tecnologista, Assistente em Ciência e Tecnologia e Técnico.

O quadro de pessoal específico é composto de 17 cargos. São eles: Administrador, Agente Administrativo, Agente de Mecanização de Apoio, Agente de Portaria, Agente de Telecomunicação e Eletricidade, Artífice de Artes Gráficas, Assistente Administrativo, Assistente Social, Contador, Datilógrafo, Economista, Engenheiro, Motorista Oficial, Perfurador Digitador, Técnico em Assuntos Educacionais, Técnico de Contabilidade e Telefonista.

7.2.2. Avaliação da força de trabalho

7.2.2.1. Distribuição dos servidores por faixa salarial

O gráfico seguinte revela a distribuição por faixa salarial dos 1478 servidores em exercício na Agência. A métrica utilizada foi a remuneração média em 2018, levando-se em conta os cargos comissionados. Observa-se que a maior parte dos servidores se concentra em dois estratos, quais sejam, "R\$ 8.000 a R\$ 10.000" e "R\$ 18.000 a 20.000", sendo a principal causa dessa distribuição a diferenciação entre cargos de Nível Intermediário e de Nível Superior das carreiras que compõem os quadros da ANAC, bem como sua distribuição entre as Classes e Padrões de Progressão e Promoção.

Distribuição por faixas salariais

(R\$ 2.000,00 por faixa - iniciando de R\$0 a R\$1.999,99)

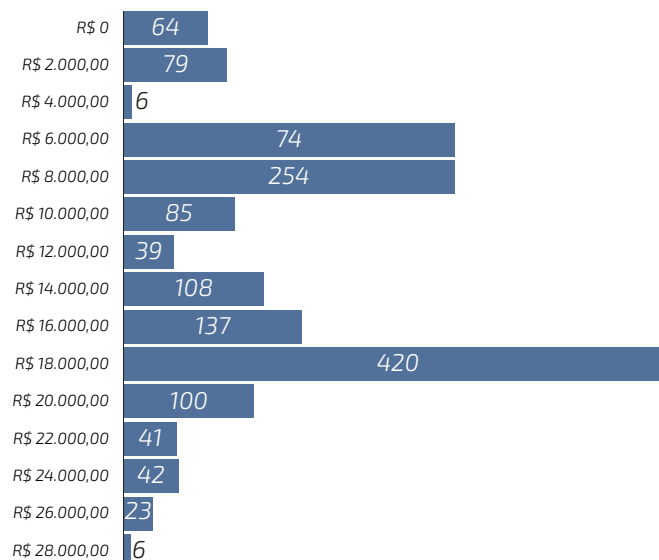


Gráfico 19 – Distribuição dos servidores por faixa salarial

7.2.2.2. Gênero

No tocante à distribuição por gênero, observa-se a preponderância do sexo masculino. Dentre as 1.478 pessoas em exercício na ANAC em 31 de dezembro de 2018, 1102 pessoas (75%) são do sexo masculino e 376 (25%) são do sexo feminino.

Distribuição por gênero

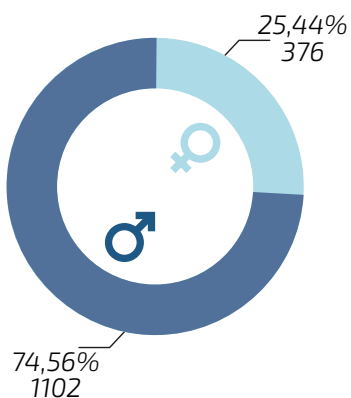


Gráfico 20 – Distribuição dos servidores por gênero

7.2.2.3. Deficiência

Entre as pessoas em exercício na ANAC, 28 têm deficiência, representando 2% do efetivo. Dentre essas 28 pessoas, 15 (54%) têm deficiências que afetam a mobilidade, enquanto 9 (32%) são deficientes visuais e outras 4 (14%), deficientes auditivas.

Cabe ressaltar que a ANAC possui 37 servidores com capacitação formal em Libras, havendo realizado 3 ações de capacitação que alcançaram 24 servidores em 2018, e trabalha para aumentar esse número com a previsão de mais três turmas do Curso de Libras em EAD, que serão oferecidas em 2019.

Nas reformas realizadas em 2018 no Centro de Treinamento - CT da ANAC, a acessibilidade foi elemento prioritário, contemplando a construção de duas rampas de acesso nas principais portas de acesso, em posição paralela aos degraus que antecedem as portas. Do mesmo modo, foi feita a adaptação de um dos banheiros do pavimento térreo, compatibilizando-o com as necessidades de P.C.R. (pessoa em cadeira de rodas)⁵.

Outra iniciativa importante é o Curso sobre Mobilidade Reduzida, que será desenvolvido pelo Centro de Treinamento por meio do Programa Trainair Plus da OACI e disponibilizado em português, inglês e espanhol para toda comunidade internacional de centros ligados à aviação civil, capacitando profissionais do sistema de aviação a atenderem cada vez melhor as pessoas com mobilidade reduzida.

7.2.2.4. Faixa etária

O perfil etário da ANAC se concentra na faixa de 35 a 39 anos, sendo que as faixas etárias superiores e inferiores apresentam proporção acima da média quanto à participação de mulheres nesses estratos.

5 O termo P.C.R. vem da norma ABNT NBR 9050, que trata de acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos

Distribuição por faixa etária

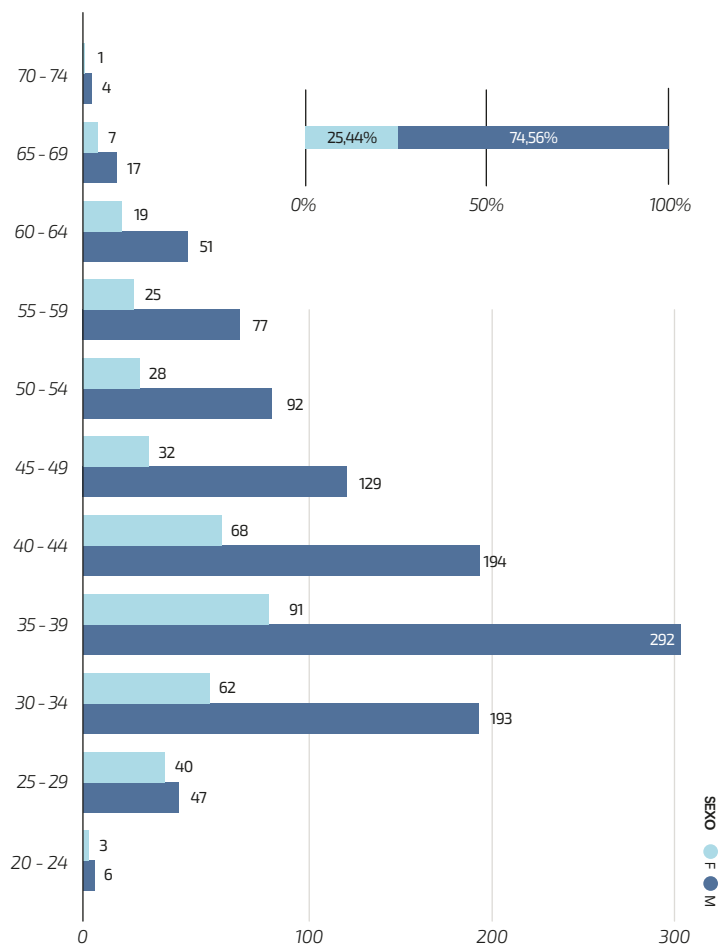


Gráfico 21 – Distribuição dos servidores por faixa etária

7.2.2.5. Etnia

Quanto às origens étnico-raciais, dos servidores em exercício na ANAC 70% declararam-se brancos ou amarelos, 22% declararam-se negros, pardos ou indígenas. Ainda 8% não informaram raça ou origem étnica.

Distribuição servidores por etnia

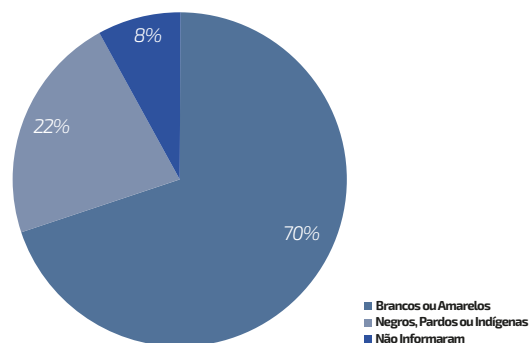


Gráfico 22 – Distribuição dos servidores por etnia

7.2.2.6. Situação funcional

Quanto à situação funcional, os servidores da ANAC se enquadram nas seguintes categorias:

- "Ativo Permanente": formado pelo pessoal dos quadros previstos na Lei de Criação da ANAC (Quadro Efetivo e Quadro Específico, bem como pessoal da carreira de Ciência e Tecnologia absorvido pela Agência quando da sua criação) e que não estejam cedidos ou inativos.
- Requisitados: Pessoas requisitadas de outros entes da Administração Pública e que têm vínculo estatutário;
- Requisitados de Outros Órgãos: apesar da nomenclatura, esta situação descreve geralmente pessoas de empresas públicas com regime celetista.
- Nomeados em Cargo Comissionado: pessoas que não têm outro vínculo com a Administração Pública senão o cargo de livre nomeação e exoneração que ocupam;
- Exercício Descentralizado: pessoas que ocupam carreiras que têm exercício descentralizado, como procuradores e analistas de TI do Ministério da Economia.
- Exercício Provisório: geralmente pessoas que estão em exercício na ANAC por força da alocação de seu cônjuge também servidor público que tenha sido removido para aquela cidade no interesse da Administração, entre outras hipóteses.
- Composição de Força de Trabalho: servidores em exercício na ANAC por força do §7º, do art. 93 da L. 8112/90, o qual preconiza que o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – atualmente Ministério da Economia, com a finalidade de promover a composição da força de trabalho dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, poderá determinar a lotação ou o exercício de empregado ou servidor;
- Cedidos: servidores da ANAC que foram cedidos a outros órgãos e não compõem nossa força de trabalho efetiva.

Situação	Servidores em exercício na ANAC	%
Ativo Permanente	1321	89,38%
Nomeado em Cargo Comissionado	83	5,62%
Requisitados de Outros Órgãos	35	2,37%
Requisitados	22	1,49%
Exercício Descentralizado de Carreira	15	1,01%
Exercício Provisório	1	0,07%
Composição da Força de Trabalho (art. 93, §7º, da 8.112/90)	1	0,07%
Total da Força de Trabalho Efetiva na ANAC	1478	100%
Cedidos	40	
Total da Força de Trabalho Nominal da ANAC (qualquer vínculo)	1518	

Ao término de 2018, 40 servidores da ANAC (Ativo Permanente) se encontravam cedidos a outros órgãos, não compondo nossa força de trabalho efetiva.

Os ativos próprios da ANAC totalizam, portanto, 1.361 servidores (1.321 com exercício na Agência na condição de "Ativo Permanente" e 40, na condição de "Cedidos").

Considerando todos os servidores ativos vinculados à ANAC (cedidos ou não), o total é de 1.518, sendo este valor tratado como "força de trabalho nominal".

Tabela 20: Situação funcional dos servidores

Fonte: SIAPE em 31/12/2019

7.2.2.7. Carreira

Quanto à carreira, os servidores da ANAC estão assim distribuídos, incluindo os servidores cedidos:

Carreira	Total Servidores	% Total	Nº de Cedidos
Quadro Efetivo da ANAC	1262	83%	32
Cargos em Extinção	78	5%	8
C&T	21	1%	-
Outras carreiras do serviço público	74	5%	-
Comissionados sem vínculo	83	5%	-
Total	1518	100%	40

Tabela 21: Distribuição dos servidores por carreira

Os 1262 servidores do quadro efetivo da ANAC estão assim distribuídos:

Cargos Efetivos	Total Servidores	% Total	Nº de Cedidos
Especialistas em Regulação de AC	677	54%	14
Técnicos em Regulação de AC	267	21%	9
Analistas Administrativos	231	18%	8
Técnicos Administrativos	87	7%	1
Total	1262	100%	32

Tabela 22: Distribuição dos servidores do quadro efetivo da ANAC

7.2.2.8. Área de trabalho

Área	Servidores	%
Área Finalística	1.058	72%
Área Meio	373	25%
Diretoria	47	3%
Total	1478	100%

Tabela 23: Distribuição por área de trabalho

7.2.3. Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT)

Objetivando reduzir a rotatividade, um dos objetivos estratégicos do Plano Estratégico (2015-2019) é o de "Fortalecer o desenvolvimento, o reconhecimento e o bem-estar do servidor", que traz como uma de suas ações "Promover a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores".

Dentre as ações direcionadas à saúde e qualidade de vida dos servidores realizadas em 2018, as quais contribuíram para a manutenção do bem-estar dos servidores, além da divulgação interna de sensibilização acerca do Outubro Rosa, Novembro azul e doação voluntária de sangue e medula óssea, destacam-se:

- Campanha do Agasalho em maio;
- Campanha do Brinquedo e Livros Infantis em setembro;
- Evento de comemoração do Dia Internacional da Mulher em março;
- Evento de comemoração do Dia do Servidor Público em outubro;
- Campanha de vacinação contra o vírus da gripe entre os meses de maio e junho.

7.2.4. Política de capacitação e treinamento do pessoal

Em 2018, a ANAC ofereceu 545 eventos de capacitação diferentes, sendo 269 turmas internas (desenvolvidas diretamente pelo corpo técnico e pedagógico da Agência) e 276 oferecidas por meio da contratação de vagas. Foram 8.139 certificados de capacitação emitidos, sendo 3.086 para servidores da Agência e o restante para público externo, seja de outros órgãos do governo, sejam de profissionais relacionados à aviação civil. O investimento foi de R\$ 301.041,02.

Tivemos ainda 30 turmas contratadas e realizadas *in company*, que atenderam a 427 servidores com um investimento de R\$ 1.219.206,85.

A ANAC concedeu aos seus servidores bolsas por meio do Programa de Incentivo Educacional, sendo 8 em cursos de graduação e 34 em cursos de pós-graduação, num investimento de R\$ 130.468,00. A Agência investiu ainda R\$ 362.253,26 no Programa de Capacitação em Idiomas, atendendo 113 servidores no primeiro semestre e 117 servidores no segundo semestre com bolsas parciais fornecidas por meio de ressarcimento.

A ANAC investiu ainda R\$ 1.198.850,00 para oferecer uma Pós-Graduação em Regulamentação Aeronáutica e Gestão da Segurança Operacional promovida pela *Embry-Riddle Aeronautical University*, em parceria com a Pontifícia Universidade Católica (PUC) do Rio Grande do Sul.

Com essas ofertas, 1.233 servidores (efetivos, requisitados, comissionados e exercício descentralizado) foram alcançados, com média de 55 horas de capacitação por servidor da Agência. O gráfico abaixo apresenta o percentual de servidores capacitados por unidade da ANAC, demonstrando o alcance geral das ações de capacitação no âmbito da Agência.

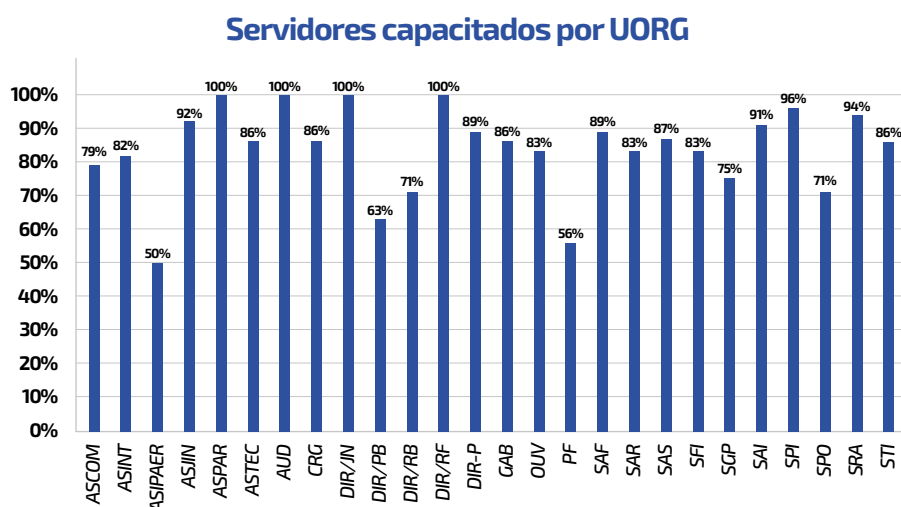


Gráfico 23 – Servidores capacitados por Unidade Organizacional

A ANAC investiu na melhoria de ferramentas voltadas para educação a distância e gestão por competências com a atualização da Plataforma *Moodle* da versão 2.8 para a versão 3.6 e com a instalação da ferramenta *Big Blue Button* para conferências e salas de aula *online*.

A equipe de capacitação investiu ainda na atualização de trilhas de aprendizagem importantes como a do Programa de Segurança Operacional e no desenvolvimento das trilhas que faltavam, com destaque para o Programa de Desenvolvimento de Gestores e Líderes.

O Centro de Treinamento da ANAC merece um destaque especial por estar ampliando sua capacidade de oferta de treinamentos, todos submetidos a um permanente controle de qualidade e voltados para o objetivo maior da Agência de contribuir para um transporte aéreo seguro. Com mais de 8.000 certificados emitidos em 2018, o Centro de Treinamento está passando por reformas

significativas e reabrirá em 2019 com uma capacidade operacional ainda maior, que permitirá sua candidatura à Centro Regional de Excelência junto ao Programa Trainair Plus da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) da ONU, o que trará ainda mais reconhecimento e protagonismo para o Brasil no âmbito da aviação civil mundial.

7.3. Gestão orçamentária e financeira

De forma mais abrangente, o orçamento da ANAC pode ser dividido em: reserva de contingência, despesas obrigatórias e despesas discricionárias.

A reserva de contingência é uma rubrica contábil correspondente à arrecadação da Agência cuja execução como despesa não está permitida. Ela não afeta o desempenho orçamentário da ANAC, uma vez que a Agência se atem ao orçamento legalmente estabelecido.

As despesas obrigatórias correspondem às despesas com pessoal, encargos sociais e benefícios aos servidores. Despesas essas estabelecidas por lei, o papel da Agência é de sua execução e monitoramento com o ao Ministério da Economia.

A influência decisória da gestão da ANAC está mais presente no orçamento discricionário. Nele são empenhados os investimentos e as despesas de custeio da Administração Pública, onde se encontram os contratos de locação de imóveis, serviços de TI, terceirização, pagamentos de diárias e passagens e toda a despesa que estrutura a atividade da agência.

O controle dessa despesa discricionária na ANAC é realizado por meio de dois instrumentos principais: dotação orçamentária e limite orçamentário disponibilizado.

A dotação é estabelecida na lei orçamentária anual, e especifica quanto será disponibilizado à ANAC por ação orçamentária, de forma a alcançar os objetivos da agência previstos no Plano Plurianual. A dotação tem, portanto, caráter mais específico ao vincular créditos orçamentários ao alcance de determinados objetivos e às corretas fontes de recursos.

O limite tem caráter mais geral, funciona como um teto. Esse limite costuma ser menor do que a soma das dotações orçamentárias constantes nas ações e fontes dos órgãos, de forma a contingenciar o gasto de acordo com a capacidade de arrecadação. Por isso, sempre que se fala sobre o desempenho da ANAC como um todo, usa-se o limite orçamentário disponibilizado para comparação.

Ao longo dos últimos anos, a economia brasileira vem passando por um cenário recessivo e consequente retração da despesa discricionária. Abaixo, demonstra-se a perda real do poder de compra da Agência, por meio da variação do limite disponibilizado, já descontado o efeito inflacionário e tomando como base o ano de 2014.

Evolução do poder de compra real da ANAC

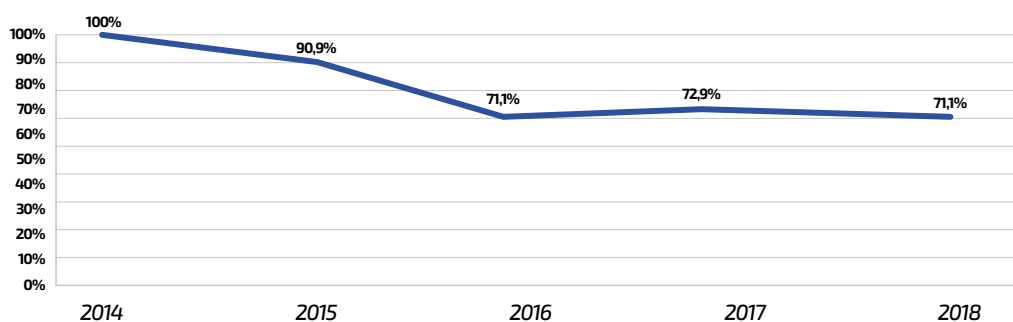


Gráfico 24 – Evolução do poder real de compra da ANAC

Cumpramos ressaltar que, mesmo com perda orçamentária real de cerca de 30% de 2014 a 2018, a ANAC não apenas manteve a sua operação básica como também foi capaz de investir no aperfeiçoamento de seus processos e sistemas. Essa recuperação da capacidade de investimento da Agência vem sendo conquistada ao longo dos anos.

Percentual de investimentos dentre as despesas discricionárias

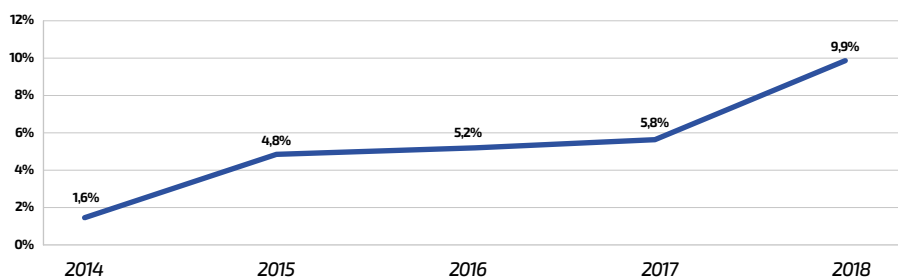


Gráfico 25 – Percentual de investimentos

O aumento dos investimentos da ANAC, resultado da maior eficiência na alocação da despesa de custeio, se desdobra nas seguintes ações:

- Modernização dos *data centers* de Brasília e Rio de Janeiro;
- Reforma do Centro de Treinamento da ANAC;
- Elaboração de banco de questões sobre AVSEC – *Aviation Security*.

7.3.1. Execução geral das despesas orçamentárias

A dotação orçamentária discricionária da ANAC, estabelecida na LOA-2018, foi de R\$ 168,2 milhões. No entanto, no início do ano foi estabelecido limite para movimentação e empenho de R\$ 150 milhões. Assim, foi necessário conter algumas despesas, e fazer toda a programação orçamentária da Agência com base nesse limite.

Em meados de outubro, a Agência recebeu aporte adicional de limite de R\$ 10 milhões, perfazendo um total de R\$ 160 milhões, o que possibilitou a execução de despesas anteriormente represadas devido à insuficiência de recursos.

Cumpramos destacar que, após o aporte adicional, foi feito um rearranjo dos créditos orçamentários, remanejando o saldo do orçamento de custeio para investimentos, de forma a alocar o limite recebido da melhor maneira possível.

Assim, foi possível investir em dois itens essenciais para a estabilidade dos sistemas e produtividade dos servidores da Agência:

- Aquisição de solução de segurança da informação.
- Atualização de parte do parque de *desktops* da Agência.

Quanto à execução do orçamento recebido, o total empenhado pela Agência ficou em R\$ 158,1 milhões, equivalente a 98,8% do limite disponibilizado. Ao longo dos anos, a Agência vem aperfeiçoando seus processos internos, o que lhe permite uma melhor qualidade do gasto com investimentos relevantes à sua missão institucional. Essa qualidade se reflete também na maior eficiência da execução efetiva ante o limite orçamentário disponibilizado, como representado a seguir:

Percentual do limite executado

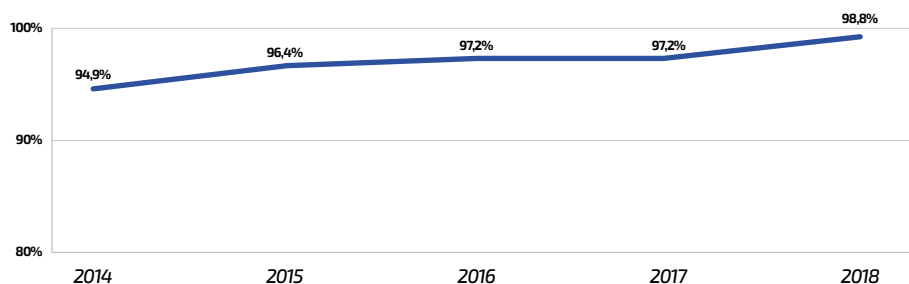


Gráfico 26 – Percentual do limite orçamentário executado

A ANAC adota uma classificação gerencial da alocação de seu orçamento discricionário, separando os principais agregados de despesas em blocos orçamentários. Ao final do ano, a utilização dos recursos, por bloco orçamentário, foi a seguinte:

<i>Blocos de despesa</i>	<i>Limite orçamentário*</i> (em mi)	<i>Executado**</i> (em mi)	<i>% execução</i> (em mi)
Manutenção, Suporte e Gestão	83,5	74,5	89%
Contratações	6	8,4	140%
Gestão de Pessoas	7	7,7	110%
Tecnologia da Informação	33,9	49,6	146%
Comunicação	1,6	3,2	200%
Diárias e Passagens	18	14,7	82%
Total Geral	150	158,1	105%

*limite disponível para movimentação e empenho no início de 2018.

**Valor executado pela ANAC, após o aporte adicional de R\$10 milhões.

Tabela 24: Despesas programadas e executadas em 2018

O acompanhamento formal da execução orçamentária é realizado periodicamente, com o Superintendente de Administração e Finanças, sendo posteriormente apresentado na Reunião de Gestão para Diretores e demais Superintendentes e Gerentes da Agência.

7.3.2. Execução de restos a pagar

Os restos a pagar têm sua origem no princípio da anualidade do Orçamento Público. A despesa deve ser lançada (empenhada) à conta do exercício de sua competência, ainda que seu pagamento ocorra em exercício seguinte.

Assim, as despesas empenhadas, mas não pagas dentro do mesmo exercício financeiro são inscritas em restos a pagar.

O cuidado com os saldos inscritos em restos a pagar se deve ao fato que seu pagamento se realizará mediante a utilização de receitas futuras, ou seja, um saldo excessivo de restos a pagar inscritos impacta as disponibilidades financeiras dos exercícios seguintes.

Ao longo dos anos a Agência tem feito um minucioso trabalho sobre a gestão da inscrição de saldos em restos a pagar. Isso se evidencia pelo alto percentual do orçamento liquidado.

No entanto, em alguns casos existem processos licitatórios de alta complexidade, especialmente para aquisição de equipamentos com requisitos técnicos muito específicos.

Em 2018, foi realizada uma série de investimentos estruturais no parque de Tecnologia de Informação da ANAC, essencial para prover mais estabilidade aos sistemas de regulação da aviação civil. Alguns desses processos se encerraram próximo ao final do exercício, o que implicou em uma inscrição extraordinária de saldos de empenhos em restos a pagar em 2018 para 2019.

ANAC – Execução orçamentária

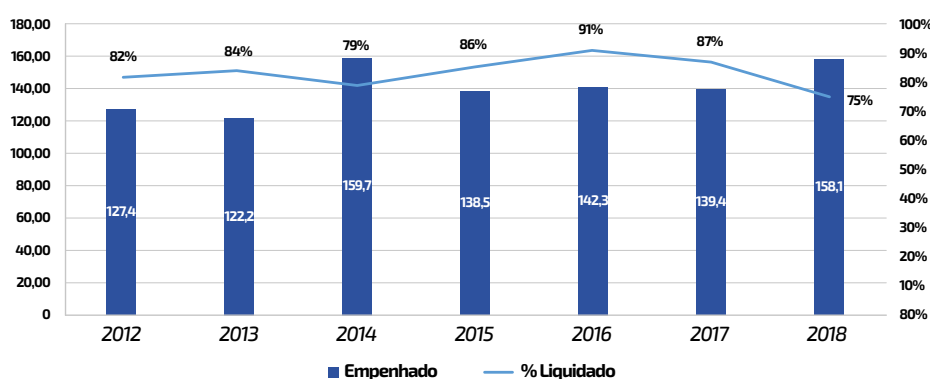


Gráfico 27 – Execução orçamentária

7.3.3. Execução das receitas orçamentárias

As receitas orçamentárias da ANAC compõem o Fundo Aeroviário. Instituído pelo Decreto-Lei nº 270, de 28 de fevereiro de 1967, e posteriormente alterado/complementado pela Lei nº 5.989, de 17 de dezembro de 1973, o Fundo possui o objetivo de prover recursos financeiros para aplicação em projetos, construção, manutenção, operação e na administração de instalações e serviços de infraestrutura aeronáutica.

Contribuem para o Fundo as receitas de multas por infração ao Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), além de Taxas de Fiscalização da Aviação Civil (TFAC), de contribuições para o ensino aeroviário e a remuneração dos saldos financeiros do Fundo.

Além disso, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005 que instituiu a ANAC, trouxe, em seus arts. nº 31 e 33, a competência de gestão do Fundo Aeroviário e os recursos dele decorrentes.

No que tange a 2018, a proporção da arrecadação entre as principais categorias de receitas da Agência foi a seguinte:

Arrecadação por categoria de receita – 2018

Valores em R\$ milhões

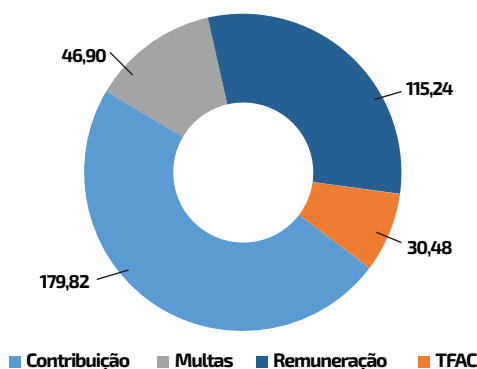


Gráfico 28 – Arrecadação

7.4. Gestão de Tecnologia da Informação

Conforme as melhores práticas relacionadas à gestão de Tecnologia da Informação, qualquer instituição, pública ou privada, para que possa realizar uma gestão eficiente dos recursos, deve possuir um planejamento no qual estejam relacionadas todas as metas da instituição associadas às ações que a área de TI deverá desenvolver. Nesse sentido, desde o biênio 2010/2011 a ANAC adota o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) como instrumento de planejamento para as ações de TI. Em 2016, avançou com a construção do Plano Estratégico de TI (PETI – 2016/2019).

O alinhamento estratégico foi mantido com o processo de transformar a estratégia de negócio da ANAC em estratégia de TI. Essa integração habilita a TI a organizar os seus processos, determinar os investimentos e recursos humanos em TI, orientados, via de regra, pelas estratégias organizacionais. Nesse sentido, o PETI e o PDTI foram elaborados em total aderência ao Planejamento Estratégico Institucional (2015-2019), com as devidas adequações necessárias ao alinhamento com as especificidades legais e técnicas da área, bem como as diretrizes da Diretoria.

Saiba mais:

O PETI 2016/2019 pode ser acessado pelo link <http://www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/PETI20162019Verso1.pdf>

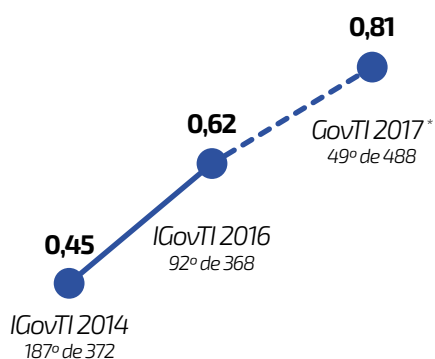
O Plano Diretor de TI – PDTI 2018/2019 pode ser acessado pelo link https://www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/PLANODIRETORDET20182019V_FINALPARAINTERNET.pdf

7.4.1. Modelo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

O modelo de Governança de TIC da ANAC, fundamentado na Instrução Normativa nº 120 da ANAC, de 22 de fevereiro de 2018, tem como principal instância o Comitê de Tecnologia da Informação da ANAC, constituído pelos superintendentes e demais chefes das unidades organizacionais, competindo à Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) a função de Presidência do Comitê, coordenando suas atividades. O Comitê tem como objetivo principal auxiliar a Diretoria nos processos de tomada de decisão relativos ao fortalecimento da governança de TIC, por meio da análise e discussão dos temas técnicos e a proposição de diretrizes e normativos vinculados.

A Governança de TIC é de responsabilidade da Diretoria, sendo apoiada pelo Comitê de Tecnologia da Informação e operacionalizada pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI), que prestará àquela todo o suporte necessário à tomada de decisão dos processos de governança. Além desses atores, cabe às demais unidades organizacionais participarem ativamente na execução das ações e projetos delineados para o uso atual e futuro de TIC. Além disso, a ANAC possui o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) como principal instrumento norteador, de curto prazo, responsável pelo diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de tecnologia orientado a promover o alinhamento entre as estratégias governamentais e institucionais e o atendimento das necessidades da organização.

Resultado da TI/ANAC no IGovTI – TCU



*Novo modelo de avaliação

Aprimoramento da Governança e Gestão de TI segundo levantamento do Tribunal de Contas da União

A ANAC integra o grupo das 10 instituições com o mais alto Índice Integrado de Governança e Gestão (iGG) do Tribunal de Contas da União (TCU) dentre 488 organizações avaliadas. O último resultado, divulgado pelo Tribunal em março de 2018, coloca a Agência em posição de muito destaque, pois somente 3% do universo pesquisado demonstrou estágio aprimorado em governança e gestão em 2017. No que tange à TI, houve evolução nos aspectos de governança com nota 0,81, e no desempenho de gestão, nota 0,72, ambos em uma escala de 0 a 1. Merecem destaque ainda: modelo de gestão de TI, monitoramento do desempenho da gestão de TI e capacidade de planejamento.

7.4.2. Ações de melhoria

Fiscalização do Plano de Dados Abertos - PDA

O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) informou à ANAC que usará o Plano de Dados Abertos (PDA) da Agência como recomendação para os órgãos federais, uma vez que o considerou um dos melhores modelos de Plano. O PDA da Agência foi aprovado em 6 de novembro pela Diretoria Colegiada e encaminhado à CGU para atualização da base de dados do Painel de Monitoramento de Dados Abertos daquele órgão.

Certificação e outorga de Aeronaves Não-Tripuladas (SISANT)

Tendo como insumo as principais manifestações oriundas dos canais de atendimento da ANAC no primeiro semestre de 2018, dedicou-se esforços em investigar e atacar as principais causas de abertura de manifestações (e-mails diferentes para o mesmo CPF; divergência de cadastro; usuário do SISANT cadastrado apenas no sistema SCA). Naquelas com maior dificuldade de resolução, a equipe interagiu diretamente com os usuários e conseguiu solucionar as problemáticas identificadas. Além das correções, serão desenvolvidas melhorias que permitam ao próprio usuário excluir dados de seu cadastro no sistema; não autorizar cadastro parcial, com mensagens esclarecedoras da proibição, visando uma uniformidade.

Projeto Webservice – RAB para entes públicos e regulados

O projeto teve como objetivo fornecer um *webservice* para obtenção de informações de forma automatizada a partir da base de dados de Aviação Civil (RAB – Registro Aeronáutico Brasileiro/ PESQPO – Pesquisa Virtual do Livro de Registro Aeronáutico Brasileiro). O *webservice* propiciou a obtenção automática das informações de operadores, aeronaves e posse de aeronaves, com as informações e tipos de dados necessários.

Integração de sistemas DCERTA e DCEA da Aeronáutica

Disponibilização do *webservice* responsável por executar as regras de validação de planos de voo do DCERTA e realizar a comunicação entre o DCERTA e DECEA.

Por meio desse *webservice*, o sistema SIGMA do DECEA utiliza informações solicitadas ao DCERTA.

7.4.3. Segurança da Informação

No âmbito da Segurança da Informação, cumpre destacar a publicação da Instrução Normativa ANAC nº 128/2018 (<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/instrucoes-normativas/2018/instrucao-normativa-no-128-06-11-2018-1>), que aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC) no âmbito da ANAC. A PoSIC tem como objetivo principal preservar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações mantidas e tratadas pela ANAC, dotando a Agência de instrumentos jurídicos, normativos e organizacionais e promovendo a capacitação de recursos humanos para esse fim. A PoSIC/ANAC aplica-se no âmbito da Agência, englobando todos os servidores, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e estagiários que, oficialmente, executam atividades vinculadas à atuação institucional e, no que couber, ao relacionamento da Agência com agentes credenciados, órgãos e entidades públicos ou privados. Dentre as diretrizes estabelecidas pela PoSIC para a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações (GSIC/ANAC), destaca-se a de mitigar os riscos associados aos ativos da informação utilizados pelos servidores, colaboradores, estagiários e público externo da ANAC. Além disso, a PoSIC, bem como as normas complementares dela decorrentes, deverão estar alinhadas à Política de Gestão de Riscos Corporativos da ANAC. Consoante estabelece a IN ANAC nº 128/2018, a estrutura normativa da GSIC/ANAC segue o desenho apresentado na figura abaixo.

Estrutura normativa da GSIC/ANAC



Figura 14 – Estrutura normativa da GSIC/ANAC

7.5. Controle interno

A ANAC conta com unidade de Auditoria Interna independente, que tem por missão o aperfeiçoamento do controle interno implantado na ANAC, agregando valor às práticas administrativas, particularmente às relacionadas à gestão de risco e à governança corporativa. No exercício de 2018, foram realizadas 27 ações de auditoria, as quais produziram 233 recomendações. Tais recomendações são acompanhadas pela Auditoria Interna e reportadas constantemente à Diretoria nas Reuniões de Gestão.

Do ponto de vista do controle externo, a ANAC recebeu 20 demandas do Tribunal de Contas da União (TCU) e 15 da Controladoria-Geral da União (CGU), todas atendidas no prazo. A tabela a seguir discrimina essas demandas:

TCU	Demandas
Auditorias	2
Diligências	3
Comunicações	6
Pedidos de Informações/Requisições	9
CGU	Demandas
Auditorias	1
Diligências	-
Comunicações	4
Pedidos de Informações/Requisições	10

Tabela 25: Demandas do TCU e da CGU em 2018



Anexos

8. Anexos

Anexo 1

Norma	Publicação	Ementa	Nº de Contribuições
Resolução nº 501, 12/12/2018	DOU 18/12/2018, Seção 1, págs.248 e 249	Aprova o Regulamento Brasileiro da Aviação Civil – RBAC nº 38 e Emendas aos RBACs nºs 11, 21 e 34.	09
Resolução nº 500, 12/12/2018	DOU 18/12/2018, Seção 1, págs.236 a 248	Aprova emendas aos RBACs nºs 107 e 108.	55
Resolução nº 499, 12/12/2018	DOU 18/12/2018, Seção 1, pág.248	Aprova o Programa de Segurança contra Atos de Interferência Ilícita da Agência Nacional de Aviação Civil (PAVSEC – ANAC).	22
Resolução nº 498, 12/12/2018	DOU 14/12/2018, Seção 1, pág.100	Revoga a IAC 3255-0386.	*
Resolução nº 497, 29/11/2018	DOU 04/12/2018, Seção 1, pág.75	Altera a Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018.	*
Resolução nº 496, 28/11/2018	DOU 03/12/2018, Seção 1, pág.112	Regulamenta o monitoramento, o reporte e a verificação de dados de emissão de CO ₂ relativos ao transporte aéreo internacional.	8
Resolução nº 495, 14/11/2018	DOU 19/11/2018, Seção 1, págs.212 a 214	Aprova a Emenda nº 03 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 21.	77
Resolução nº 494, 17/10/2018	DOU 22/10/2018, Seção 1, págs.160 a 185	Aprova a Emenda nº 04 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 135.	16
Resolução nº 493, 04/10/2018	DOU 09/11/2018, Seção 1, pág.98	Aprova a Emenda nº 03 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 45.	0
Resolução nº 492, 05/09/2018	DOU 10/09/2018, Seção 1, págs.94 e 95	Aprova Emenda nº 02 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 43.	06
Resolução nº 491, 05/09/2018	DOU 10/09/2018, Seção 1, pág.94	Estabelece requisitos e procedimentos para empresas brasileiras de transporte aéreo referentes à designação e utilização de frequências com o propósito de realizar serviços aéreos regulares internacionais.	16
Resolução nº 490, 28/08/2018	DOU 31/08/2018, Seção 1, págs.126 e 127	Altera dispositivos das Resoluções nºs 279, de 10 de julho de 2013, 293, de 19 de novembro de 2013, 377, de 15 de março de 2016, do RBHA 63, das IACs 060-1002A e 3515-133, e aprova emendas aos RBACs nºs 129 e 145.	*
Resolução nº 489, 27/08/2018	DOU 30/08/2018, Seção 1, pág.129	Altera dispositivos do Regimento Interno da ANAC.	*
Resolução nº 488, 23/08/2018	DOU 23/08/2018, Seção 1, pág.162	Revoga a IAC 91-1001.	*

Resolução 487, 22/08/2018	DOU 27/08/2018, Seção 1, pág.159	Altera as Resoluções nºs 338, de 22 de julho de 2014, 472, de 6 de junho de 2018, e 25, de 25 de abril de 2008.	131
Resolução nº 486, 09/08/2018	DOU 13/08/2018, Seção 1, págs.114 e 115	Aprova a Emenda nº 09 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 35.	0
Resolução nº 485, 26/07/2018	DOU 27/07/2018, Seção 1, pág.190	Revoga a IAC 135-1002.	*
Resolução nº 484, 26/07/2018	DOU 27/07/2018, Seção 1, pág.190	Altera a Resolução nº 158, de 13 de julho de 2010, e revoga dispositivos das Resoluções nºs 25, de 25 de abril de 2008, e 472, de 6 de junho de 2018.	0
Resolução nº 483, 13/07/2018	DOU 18/07/2018, Seção 1, pág.91	Altera dispositivos do Anexo à Resolução nº 319, de 27 de maio de 2014.	*
Resolução nº 482, 13/07/2018	DOU 18/07/2018, Seção 1, pág.91	Altera a Resolução nº 432, de 19 de junho de 2017, e declara a inaplicabilidade das Portarias nº 05/GM-5, de 4 de fevereiro de 1975, e nº 495/GM-5, de 17 de maio de 1977.	08
Resolução nº 481, 26/06/2018	DOU 04/07/2018, Seção 1, pág.707	Revoga a IAC nº 154-1001.	*
Resolução nº 480, 20/06/2018	DOU 20/06/2018, Seção 1, pág.102	Altera dispositivo da Resolução nº 478, de 7 de junho de 2018.	*
Resolução nº 479, 07/06/2018	DOU 08/06/2018, Seção 1, pág. 185	Altera dispositivos da Resolução nº 377, de 15 de março de 2016.	44
Resolução nº 478, 07/06/2018	DOU 08/06/2018, Seção 1, pág. 185	Altera o Regulamento Brasileiro de Homologação Aeronáutica 91.	
Resolução nº 477, 07/06/2018	DOU 08/06/2018, Seção 1, pág. 184	Aprova a Emenda nº 01 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 183.	
Resolução nº 476, 07/06/2018	DOU 08/06/2018, Seção 1, pág. 184	Aprova a Emenda nº 01 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 105.	
Resolução nº 475, 07/06/2018	DOU 08/06/2018, Seção 1, pág. 181	Aprova a Emenda nº 08 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 61.	
Resolução nº 474, 07/06/2018	DOU 08/06/2018, Seção 1, pág.181	Aprova a Emenda nº 03 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 01.	
Resolução nº 473, 07/06/2018	DOU 08/06/2018, Seção 1, pág. 180	Aprova o Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 103.	
Resolução nº 472, 06/06/2018	DOU 07/06/2018, Seção 1, pág.74	Estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da ANAC.	263
Resolução nº 471, 16/05/2018	DOU 25/05/2018, Seção 1, pág.84	Aprova o Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 155 e a Emenda nº 04 ao RBAC nº 154.	90

Resolução nº 470, 16/05/2018	DOU 25/05/2018, Seção 1, págs.83 e 84	Aprova a Emenda nº 05 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 121.	63
Resolução nº 469, 16/05/2018	DOU 25/05/2018, Seção 1, pág.83	Aprova o Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 65.	63
Resolução nº 468, 04/05/2018	DOU 09/05/2018, Seção 1, págs 155 e 156	Aprova a Emenda nº 04 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 121.	*
Resolução nº 467, 03/05/2018	DOU 09/05/2018, Seção 1, pág. 155	Aprova a Emenda nº 01 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 142	07
Resolução nº 466, 18/04/2018	DOU 24/04/2018, Seção 1, págs.85 e 86	Aprova a Emenda nº 63 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 23.	01
Resolução nº 465, 13/03/2018	DOU 16/03/2018, Seção 1, págs.120 a 122	Aprova a Emenda nº 03 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 154.	01
Resolução nº 464, 22/02/2018	DOU 27/02/2018, Seção 1, págs.42 a 44	Regulamenta a apresentação de informações relativas à movimentação aeroportuária e aprova a Emenda nº 02 ao RBAC nº 153.	51
Resolução nº 463, 07/02/2018	DOU 14/02/2018, Seção 1, pág.56	Aprova a Emenda nº 04 ao RBAC nº 119 e a Emenda nº 02 ao RBAC nº 145.	25
Resolução nº 462, 25/01/2018	DOU 29/01/2018, Seção 1, pág.109	Aprova a Emenda nº 01 ao Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 175.	240
Resolução nº 461, 25/01/2018	DOU 29/01/2018, Seção 1, págs.104 a 109	Dispõe sobre os procedimentos de embarque e desembarque de passageiros armados, despacho de armas de fogo e de munição e transporte de passageiros sob custódia a bordo de aeronaves civis.	240

*Normativo não submetido à Audiência Pública.

Anexo 2

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS – CÂMARA DOS DEPUTADOS		
Comissão	Tema	Convidados
Especial Agências Reguladoras PL 6621/16	Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a medida provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001, e dá outras providências"	Mansueto Almeida - Secretário de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda Dyogo Oliveira - Presidente do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social Pedro Ivo Sebba Ramalho - Diretor-Adjunto da Diretoria de Gestão Institucional da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, representando o Diretor-Presidente, Jarbas Barbosa da Silva JR
Especial Agências Reguladoras PL 6621/16 Requerimentos 6/18, 7/18, 8/18 e 11/18, do dep. Danilo forte, e ao requerimento 12/18, do dep. Ezequiel Teixeira)	Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a medida provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001, e dá outras providências"	Procurador Regional da República Juiz Augusto Santos Lima - Representando o Subprocurador-Geral da República - Ministério Público Federal João Manoel Pinho de Mello - Secretário de Promoção da Produtividade e Advocacia da Concorrência do Ministério da Fazenda Marcelo Pacheco dos Guaranys - Subchefe de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais da Casa Civil José Vicente Santos de Mendonça - Professor da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e Coordenador do Laboratório de Regulação Econômica da UERJ
Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público - (CTASP) REQ 335/2018, de autoria do Dep. Cabo Sabino (AVANTE/CE)	Debater sobre o PL 6172/2016, que regulamenta as atividades fundamentais do trabalhador aeroportuário	Márcio D'Angiolella - Diretor Executivo do Sindicato Nacional das Empresas Prestadoras de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo (SINEATA) Francisco Lemos - Presidente do Sindicato Nacional dos Aeroportuários (SINA) Jorge Carlos Botelho - Presidente do Sindicato Nacional dos Trabalhadores na Proteção ao Voo (SNTPV)
Turismo (CTUR) Req. nº 209/18, de autoria do Dep. Felipe Carreras	Apresentar explicações sobre o novo Modelo de Concessão de Aeroportos à iniciativa privada, e prestar outros esclarecimentos sobre os próximos lotes/blocos de Concessão	Valter Casimiro Silveira - Ministro de Estado de Transportes, Portos e Aviação Civil

Viação e Transportes (CVT)	Req. 305/2018 do Dep. Hugo Leal	Segurança aeroviária no brasil	Dan Guzzo Comite - Diretor de Segurança Operacional da Gol Linhas Aéreas Inteligentes
			Jerome Cadier - Presidente da Latam Airlines Brasil
			José Efromovich - Presidente da Avianca Brasil
			José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz - Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)
(NÃO REALIZADA)			Ronaldo Bento Trad - Diretor- Presidente do Sindicato Nacional das Empresas Aéreas (SNEA)
			Tulio Eduardo Rodrigues - Diretor da Secretaria de Saúde do Aeronauta, representando o Sindicato Nacional dos Aeronautas (SNA)
			Marcelo De Souza Carneiro Lima - Gerente de Operações da Superintendência de Ação Fiscal da ANAC
			Eduardo Sanovicz - Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR)
Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência	Req. 158/2018 - Dep. Mara Gabrilli	Debater o conteúdo de normas aplicáveis aos passageiros com deficiência, no serviço de transporte aéreo	Talita Arantes C. Dall'agnol - Coordenadora-Geral Substituta de Acessibilidade do Ministério de Direitos Humanos
			Felipe Fritz Braga - Membro do GT Inclusão de Pessoas com Deficiência da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão do Ministério Público Federal (MPF)
			Fátima Braga - Presidente da Associação Brasileira de Atrofia Muscular Espinhal (ABRAME)

Cultura Req. 139/2018 – Dep. Raquel Muniz	Debater a decretação pelos aeroportos novas taxas alfandegárias decretando o fim das ações culturais no Brasil	José Ricardo Botelho - Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) Marcelo Mattos Araújo - Presidente do Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM) Ana Helena Curti - Presidente da Associação Nacional de Produtores Independentes de Artes Visuais Lucas Pessoa - Diretor do Museu de Arte de São Paulo (MASP) Eduardo Saron - Vice-presidente da Bienal de SP e diretor do Itaú Cultural Gustavo Figueiredo - Diretor-Presidente da concessionária GRU Airport
--	---	--

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS – SENADO FEDERAL		
Comissão	Tema	Convidados
Senado do Futuro RFF 5/2018 – Sen. Hélio José	Debater a importância das ações inerentes ao planejamento, monitoramento, fiscalização, acompanhamento, regulamentação e segurança operacional de obras públicas	Alessandro D'Afonseca Cantarino - Superintendente de Fiscalização dos Serviços de Geração da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)
		Rodrigo Flecha Ferreira Alves - Superintendente de Regulação da Agência Nacional de Águas (ANA)
		Anderson Lessa Lucas - Representante do Diretor-Geral da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT)
		Arthur Yamamoto - Superintendente de Desempenho, Desenvolvimento e Sustentabilidade da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ)
		Rafael José Botelho Faria -Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária – ANAC
		Waldyr Barroso - Representante do Diretor Geral da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP)
		Arthur Milhomem Neto - Representante da OAB DF
		Eng. Reynaldo Barros - Representante do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia (CONFEA)
		Henrique Ludovice - Presidente da ABDER
		Antonio Raimundo Santos Ribeiro Coimbra -Secretário de Estado de Infraestrutura e Serviços Públicos do DF

Infraestrutura (CI)		Tarcísio Gomes de Freitas - Secretário de Coordenação de Projetos da Secretaria Especial do Programa de Parcerias de Investimentos da Secretaria Geral da Presidência da República
RQI 1/2018 - Senador Eduardo Braga	Avaliação do processo de privatizações anunciadas nas resoluções do Conselho do Programa de Parcerias de Investimentos da Presidência da República: Resolução nº 11, Resolução nº 12, Resolução nº 13, Resolução nº 14, Resolução nº 15, Resolução nº 16 e Resolução nº 17	Paulo Pedrosa - Secretário Executivo do Ministério de Minas e Energia
RQI 6/2018 dos Senadores Lindbergh Farias e Roberto Muniz		Marcio Felix Carvalho Bezerra - Secretário de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis do Ministério de Minas e Energia
RQI 8/2018 da Senadora Vanessa Grazziotin		Dino Antunes Dias Batista - Secretário de Fomentos e Parcerias do Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil (atual Ministério da Infraestrutura)
Conjunta entre as Comissões:		José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz – Diretor-Presidente da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)
Infraestrutura		
Desenvolvimento Regional		
Assuntos Econômicos		Eduardo Sanovicz – Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR)
RQI 56/2017 - Sen. Eduardo Braga e outros	Resolução nº 400, da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, que autoriza a cobrança de bagagens, e seus impactos nas tarifas	Ricardo Chaves de Melo Rocha – Coordenador-Geral de Serviços Aéreos Domésticos da Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) – Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil (atual Ministério da Infraestrutura)
RQI 2/2018 - Sen. Jorge Viana		
RQE 148/2017 - Sen. Simone Tebet		
RQE 152/2017 - Sen. Acir Gurgacz		
RQE 1/2018 - Sen. Simone Tebet		Luciana Rodrigues Atheniense – Membro da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)
RDR 4/2018 - Sen. Lídice da Mata		
RDR 5/2018 - Sen. Jorge Viana		



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

Setor Comercial Sul – Quadra 09 – Lote C
Ed. Parque Cidade Corporate – Torre A
CEP 70308-200 – Brasília/DF – Brasil
Fale com a ANAC 163

www.anac.gov.br



Senado Federal
Secretaria de Comissões
Comissão de Serviços de Infraestrutura

Ofício nº 002/2020-CI/Pres

Brasília, 6 de fevereiro de 2020

A Sua Excelência o Senhor
Senador Davi Alcolumbre
Presidente do Senado Federal

Assunto: Autuação de documentos encaminhados à CI para conhecimento

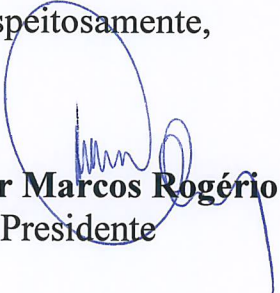
Excelentíssimo Senhor Presidente,

Na qualidade de Presidente da Comissão de Serviços de Infraestrutura, e com base na Instrução Normativa da SGM nº 12 de 2019, solicito a Vossa Excelência a autuação dos seguintes expedientes, encaminhados à CI para conhecimento:

- Mensagem nº 573/2019, da Presidência da República, que encaminha o Relatório de Atividades de 2018 da ANAC;
- Mensagem nº 735/2019, da Presidência da República, que encaminha o Relatório Anual de Implementação da Lei nº 12.815/2013, elaborado pela ANTAQ.

Aproveito a oportunidade para renovar protestos de elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente,


Senador Marcos Rogério
Presidente