



DEPARTAMENTO DE TAQUIGRAFIA, REVISÃO E REDAÇÃO

NÚCLEO DE REDAÇÃO FINAL EM COMISSÕES

TEXTO COM REDAÇÃO FINAL

TRANSCRIÇÃO *IPSIS VERBIS*

CPI - CRISE DO SISTEMA DE TRÁFEGO AÉREO		
EVENTO: Audiência Pública	Nº: 1404/07	DATA: 4/9/2007
INÍCIO: 10h25min	TÉRMINO: 13h37min	DURAÇÃO: 3h12min
TEMPO DE GRAVAÇÃO: 3h11min	PÁGINAS: 80	QUARTOS: 39

DEPOENTE/CONVIDADO - QUALIFICAÇÃO

ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA - Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil — ANAC.

SUMÁRIO: Apreciação de requerimento. Tomada de depoimento.

OBSERVAÇÕES

Houve intervenções fora do microfone. Inaudíveis.  
Há palavras e expressões inaudíveis e ininteligíveis.



**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Declaro aberta a 47ª reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito para investigar as causas, conseqüências e responsáveis pela crise do sistema de tráfego aéreo brasileiro, desencadeada após o acidente aéreo ocorrido no dia 29 de setembro de 2006, envolvendo um Boeing 737-800, da Gol (vôo 1907), e um Jato Legacy, da América ExcelAir, com mais de uma centena de vítimas.

Encontram-se sobre as bancadas cópias das atas...

**O SR. DEPUTADO LÉO ALCÂNTARA** - Eu solicito a dispensa da leitura da ata, Sr. Presidente.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - ...das 41ª, 42ª, 43ª, 44ª e 45ª reuniões.

Pergunto aos Srs. Parlamentares se há necessidade da leitura das atas.

**O SR. DEPUTADO LÉO ALCÂNTARA** - Solicito a dispensa da leitura da ata, Sr. Presidente.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Dispensada a leitura da ata, a pedido do nobre Deputado Léo Alcântara.

Em discussão as atas. (*Pausa.*)

Não havendo quem queira discuti-las, em votação.

Os Srs. Deputados que as aprovam permaneçam como se encontram. (*Pausa.*)

Aprovadas as atas das 41ª, 42ª, 43ª, 44ª e 45ª reuniões.

Ordem do Dia.

Esta reunião ordinária foi convocada para apreciação de um requerimento e para oitiva, tomada de depoimento da Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil — ANAC.

Passaremos então, inicialmente, à deliberação do requerimento constante da pauta.

Requerimento nº 629/07, de autoria do nobre Deputado Miguel Martini, que requer realização de seminário, no âmbito da Subcomissão Especial da CPI Crise do Sistema de Tráfego Aéreo, para propor matéria legislativa que verse sobre a criação da Lei Geral da Aviação Civil, em substituição à Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que estabelece o Código Brasileiro de Aeronáutica.



Para encaminhar o requerimento, Deputado Miguel Martini, para encaminhar o requerimento de sua autoria.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Sr. Presidente, é bom até que seja, como regimentalmente é previsto, que seja votado nesta Comissão, porque a Subcomissão tem um prazo muito exíguo para apresentação de uma proposta de relatório, na parte de legislação que a CPI vai propor, vai fazer, por sugestão do Relator, do Presidente Rocha Loures e do Relator Pepe Vargas, várias oitivas durante a semana e semana que vem. Só que nós consideramos que muitos que estão acompanhando a CPI, diversas entidades, diversos organismos interessados nessa crise aérea, ou na solução da crise aérea, poderão nesse dia 14, na Assembléia Legislativa de São Paulo, comparecer. Vamos fazer um grande debate, convidando muitas autoridades em todos os sentidos, para falar, debater, discutir e apresentar solução, sugestões para esse relatório. Daí por que peço essa aprovação e, ao mesmo tempo, que a Comissão fique conhecendo isso e todas as pessoas que acompanham esta CPI também fiquem conhecendo. Será na Assembléia de São Paulo, dia 14, na sexta-feira que vem, na outra sexta-feira.

Muito obrigado.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Pois não, nobre Deputado Miguel Martini.

Para encaminhar o requerimento... *(Pausa.)*

Não havendo quem queira encaminhá-lo, em votação.

Os Srs. Deputados que o aprovam permaneçam como estão. *(Pausa.)*

Aprovado. *(Pausa.)*

Para atender às formalidades legais, foi firmado pela depoente termo de compromisso que integra o formulário de qualificação de cujo teor faço a leitura:

*“Faço, sob a palavra de honra, a promessa de dizer a verdade do que souber e me for perguntado”.*

Sras. e Srs. Deputados membros da Comissão, hoje, às 15h, nós teremos a visita ao CENIPA, onde iremos ouvir a parte da fita correspondente àqueles 22 minutos, obedecendo aqui o requerimento do nobre Deputado Eduardo Cunha, que não constou do trecho que nós recebemos aqui na CPI. A parte que veio para nós não estava feita a degravação.



Então, hoje, às 15h, nós estaremos no GENIPA, todos aqueles que quiserem, para ouvir esse trecho da gravação da torre.

Vai ser disponibilizada uma van, saindo aqui da Chapelaria, às 14h30min. Quem quiser ir de carro próprio também...

**A SRA. DEPUTADA LUCIANA GENRO** - Chapelaria é ao lado.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Exatamente.

Bom, quarta-feira, nós teremos, às 11h, no Plenário 7, apreciação de requerimentos. Então, amanhã, é muito importante essa apreciação de requerimento, porque talvez possa ser até a última reunião que nós vamos aprovar requerimentos; e, às 13h, nós iremos, então, ter audiência com o Sr. Sergio Maurício Brito Gaudenzi, Presidente da INFRAERO, quarta-feira, e quinta-feira, está marcado para às 9h, no Plenário 11, a oitiva do Sr. Gilberto Schittini, Gerente de Avaliação de Aeronaves da ANAC.

Então, a nossa programação desta semana está praticamente concluída.

Convidamos a Dra. Alayde para sentar-se à mesa...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Sr. Presidente, pela ordem.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Pois não, nobre Deputado Vanderlei Macris.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Apenas, Sr. Presidente, se pudéssemos amanhã, creio de parte de V.Exa. ou do Relator, uma programação para a semana que vem, até porque nós temos aí um debate em andamento na CPI sobre a questão da vinda do Dr. Milton Zuanazzi, novamente, para depor nesta CPI. E ficou pendente aí uma decisão de V.Exa. sobre se estava ou não convocado de maneira permanente.

Então, só queria lembrar isso para que a gente pudesse, amanhã, tomar pé da situação e preparar uma agenda para a semana que vem também.

Muito obrigado, Sr. Presidente.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Perfeitamente, Deputado Vanderlei Macris. V.Exa. será atendido.

Dra. Alayde, nós queremos informar que iremos passar a palavra a V.Sa., e o prazo regimental, na Câmara, é de 20 minutos. Só que nós temos usado aqui, e já virou jurisprudência nesta Comissão, que o depoente pode usar livremente o seu



tempo, dentro da razoabilidade, e ceder, naturalmente, esses 20 minutos, se julgar necessário, para o completo esclarecimento daquilo que o depoente desejar.

Sendo assim, feita essa observação, vou passar a palavra à Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil — ANAC, para fazer a sua apresentação inicial, se assim for do seu interesse.

Com a palavra a Sra. Alayde.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Bom-dia a todos. Sras. Deputadas, Srs. Deputados, senhoras e senhores, eu gostaria de, inicialmente, saudar todos os integrantes desta CPI, o que faço nas pessoas do Sr. Presidente, Exmo. Sr. Deputado Marcelo Castro, e seu Relator, Exmo. Sr. Deputado Marco Maia. Agradeço a oportunidade de comparecer a esta Casa e espero, efetivamente, poder contribuir com o relevante trabalho que esta Comissão presta ao futuro da aviação civil no Brasil. Direi apenas poucas palavras. Não quero tomar o tempo dos senhores. O que, realmente, me interessa aqui é poder responder aos questionamentos que, certamente, se depender da minha vontade e da minha determinação, usarei todo o meu tirocínio e a minha determinação para estar à altura da missão desta Comissão. Este é o meu compromisso com esta Casa, que muito me emociona, inclusive por ter passado boa parte da minha vida, ainda menina, nos corredores deste Congresso, procurando encontrar um tempinho para saudar, abraçar e ouvir os conselhos do meu querido pai, que foi companheiro de vocês durante alguns anos e que, infelizmente, já não está presente para poder me dar os aconselhamentos, que sempre me deu, e me orientar nos princípios que sempre conduziram a sua vida e que espero que hoje estejam presentes na minha vida e neste depoimento. Direi apenas algumas palavras, colocando-me logo à disposição dos nobres Deputados.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Quem era o seu pai? Poderia dizer o nome dele, o Deputado?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Carlos Sant'Anna, da Bahia. Apesar de termos vivido vidas políticas divergentes, do ponto de vista ideológico, mas a admiração, o respeito e o amor filial sempre foram muito grande. Acredito até que ele tinha muito orgulho dessa diferença que fazíamos em casa, nas posições políticas e nas posições ideológicas. Sei que conhece, e acompanho com



muita dedicação, atenção e respeito. Direi algumas palavras, colocando-me logo à disposição dos nobres Deputados, para os questionamentos que se fizerem necessários, com o compromisso de prestar os esclarecimentos que estiverem ao meu alcance, no cumprimento do meu dever, como cidadã e como servidora pública, que é o que eu sou. Não gosto muito de expor currículos, sinto-me um pouco constrangida. Peço se alguém, alguns de vocês, alguns de V.Exas. tiverem curiosidade, eu tenho um relatório que está à disposição desta Casa, que foi mandado oficialmente, mas também tenho amigos, familiares, que trouxeram, onde consta todo o meu currículo detalhado. Apenas dizer que sou bacharel em Direito, sou mestre em Direito de Estado pela Universidade de Brasília, professora de Introdução ao Estudo do Direito, Filosofia do Direito, Sociologia Jurídica, Criminologia Jurídica. Sempre a minha vida foi voltada para as políticas públicas e reflexão acadêmica sobre os direitos da cidadania e os desafios do enfrentamento à exclusão social; e a missão de incluir nas pautas nacionais, nas políticas públicas, a grande maioria dos segmentos historicamente excluídos da proteção do Estado brasileiro. Estou no cargo de Ouvidora da ANAC desde 2 de janeiro de 2007, convidada. E aqui devo fazer um parêntese, para dizer que este convite muito me honrou, inclusive me emocionou, pelo Exmo. Sr. Ministro Waldir Pires, uma figura histórica da política baiana, um homem que todos nós, e eu, na mocidade, tive o prazer de militar pela sua eleição na Bahia, um marco na nossa história, na Bahia, de luta contra a oligarquia dos segmentos historicamente instalados no poder baiano. Sou muito grata por esse convite, sou muito grata pela missão espinhosa, mas honrosa e desafiadora, pelo qual ele me indicou ao Presidente da República. E em função dessa indicação, fui nomeada pelo Exmo. Presidente Luiz Inácio Lula da Silva para implantar, já que não havia ouvidoria até janeiro de 2007 — isso é importante que se diga —, na Agência Nacional de Aviação Civil. Havia, e há, uma assessoria de relações com os usuários. E vou fazer aqui a distinção desses 2 órgãos, para que não haja dúvida das distintas competências. Havia essa assessoria, que é subordinada à Presidência da Agência e à Diretoria da Agência. A ouvidoria é um cargo, como vocês sabem, é autônoma, administrativamente e funcionalmente. Não havia ouvidoria, assim também como não há auditoria até hoje.



São 2 cargos que ainda não foram preenchidos na estrutura organizacional da ANAC.

*(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)*

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não tinham sido — desculpe, Deputado —, não tinham sido estruturados. Estruturados, eu lhe digo que ainda estamos em projeto implantado já. Mas cheguei de surpresa na ANAC, nomeada pelo Ministro Waldir Pires, mas não esperada pela Agência Nacional de Aviação Civil, que, ao chegar, teve que rapidamente me ajudar a implantar uma estrutura que não existia. Na verdade — só para deixar bem claro isso —, quando cheguei, havia um espaço aberto, sem sala, sem computadores, sem telefone, sem nenhum equipamento e com uma única funcionária, terceirizada, colocada para me ajudar a montar essa equipe. Digo isso porque temos 8 meses de ouvidoria, e é importante que os senhores saibam que, nesses 8 meses, fizemos o máximo que pudemos fazer. Mas não fizemos quase nada do que temos que fazer, diante da missão enorme que a ouvidoria tem e os desafios que temos para defesa dos direitos dos usuários da aviação civil. O processo, portanto, de implantação da Ouvidoria da ANAC em andamento, desenvolve-se num cenário bastante aflitivo e conturbado para a aviação civil brasileira, que popularmente ficou conhecido como apagão aéreo. Não vou tecer maiores detalhes sobre isso. Os senhores estão, são especialistas já em crise aérea, não é? E eu já estou me transformando das aulas que estou tendo, assistindo V.Exas. todos os dias. Não perdi uma sessão, até porque sabia que, em algum momento, estaria aqui e já conheço quase cada um de vocês pessoalmente, pelo que acompanhei das sessões. Aprendi muito. Acho que esta CPI tem essa grande dimensão. Ela está esclarecendo ao povo brasileiro o que é o Sistema Nacional de Aviação Civil. Estamos aprendendo, uma área que sempre esteve muito longe da compreensão da cidadania em geral. Hoje a aviação civil se transforma em algo que cada cidadão brasileiro tem, ao mínimo, noções gerais do que se trata e da complexidade do sistema que é necessário estar integrado, para que a qualidade e excelência desse serviço não se percam e acabem abalando as seguranças de vôo. Em condições bastante precárias, abrimos as portas da Ouvidoria, como disse antes, para o recebimento de manifestações da cidadania brasileira. E por que abrimos? Podíamos não ter aberto, podíamos apenas



implantar, colocar central de atendimento, informatizar e tal e depois abrir. Mas entendi que não devia ser assim. Entendi que, mesmo estando sozinha — estávamos eu e 1 funcionária terceirizada. Um mês ou 2 meses depois é que consegui mais 1 companheira, que está me assistindo aqui, com cargos da própria ANAC, e mais 2 terceirizadas. Portanto, o que temos lá são 5 pessoas: a ouvidora, uma assistente comissionada e 3 servidores terceirizados. Isso só para ter a dimensão da importância que o órgão tem na agência. Esse foi um trabalho que eu poderia dizer de voluntariado, quase um trabalho de militância. Ninguém, se não fosse militante da causa da cidadania, se não tivesse absolutamente contagiado, sensibilizado pela importância do que estávamos vivendo e abalados com a crise que batia nas nossas portas, poderia trabalhar nas condições que trabalhamos. Não quero me justificar. Muito pelo contrário. Quero apenas dizer que fizemos o mais que podíamos fazer. Demos até o limite de nossas forças. Quero agradecer aqui, neste momento, minhas companheiras, não todas — o Deputado Vic Pires não está aqui —, pouquíssimas, 1 só. O resto são meus familiares. Não tenho essa assistência toda.

*(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)*

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Meu querido, eu ia agradecer, mas fiquei constrangida. Não sabia se você gostaria, meu companheiro baiano querido Sérgio, que me conhece desde pequenininha. E já vai lá um certo tempo. Como princípio, eu gostaria de dizer só algumas coisas para esclarecer. Não quero tomar muito tempo. Como princípio balizador de nossa atuação, está a convicção, esse é meu princípio fundamental, de que a dimensão humanística do processo regulatório, consubstanciada nos direitos dos cidadãos usuários da aviação civil, deve merecer atenção privilegiada da atividade regulatória e fiscalizatória da ANAC. Não entendo processo regulatório que a dimensão humanística não seja seu eixo fundamental, sua mola propulsora, a sua coluna vertebral. Lamentavelmente, neste contexto, no momento em que a ANAC precisava estar fortalecida em suas bases administrativas e estruturais para garantir a sua função regulatória e fiscalizatória, esta se encontrava ainda desprovida de uma organização gerencial — todos já ouviram, todos já sabem, só vou repetir —, funcional e material à altura das exigências que se impunham para um



enfrentamento das circunstâncias geradas em virtude dos trágicos e complexos acontecimentos que necessitavam de agilidade nos seus procedimentos funcionais e legais. Diante desse quadro, sem nenhum poder decisório — é importante que se diga — ou punitivo, atuando apenas de forma propositiva, a Ouvidoria enfrentou dificuldade para se fazer ouvir efetivamente. Não é só a minha Ouvidoria. Este é um problema das ouvidorias em geral. Eu acho que os que conhecem os desafios da ouvidoria sabem como esse órgão, especialmente órgãos com autonomia administrativa e funcional prevista em lei, como têm dificuldade de sensibilizar os seus gestores para a importância dessa função. Em diversas ocasiões nos posicionamos por uma priorização da problemática dos direitos dos usuários da aviação civil, com sugestões de medidas em sua defesa que podem ser encontradas no interior do seu relatório, melhor dizendo, do relatório semestral da Ouvidoria, já encaminhado oficialmente a esta CPI. Mas, há aqui ao meu lado, e se alguém quiser ter acesso, tem outros. Eu tenho um aqui também e tem outros para a gente poder discuti-lo por pormenores. Apenas com o intuito, e eu acho, peço um pouquinho de paciência a V.Exas., porque há uma confusão muito grande, porque a palavra ouvidoria é usada de diversas maneiras, a depender da organização e da instituição. Por exemplo, nas instituições privadas, as ouvidorias se transformaram em balcões de atendimento. Não é assim que eu compreendo, não é assim que a melhor doutrina sobre o assunto compreende o papel da ouvidoria, e não é assim que a Ouvidoria da ANAC foi construída e foi constituída legalmente. E eu gostaria de perder um pouquinho, de pedir um pouquinho da compreensão a vocês para uma leitura mais técnica sobre o papel da Ouvidoria, para que não haja confusão entre o que é a ouvidoria e o que é assessoria de relações com o usuário, que é outro órgão que pertence à esfera administrativa da Agência Nacional de Aviação Civil. Portanto, apenas com o intuito de esclarecer a nossa competência legal, visto tratar-se de construção inovadora no campo das ouvidorias públicas — os senhores sabem que estamos chamando hoje ouvidorias públicas de advocacias públicas —, somos advogados públicos do cidadão dentro das organizações. Assim que me sinto e respondo por isso. É importante salientar que a Ouvidoria da ANAC, no modelo concebido pela Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, insere-se institucionalmente na função de autocontrole. Assim entendo eu. É polêmico,



podemos discutir e discutir e discutir. Sei que o meu querido Deputado Sérgio Carneiro está trabalhando acuradamente um projeto sobre ouvidorias. Gostaria de em uma oportunidade poder trabalhar com o senhor e contribuir no que for possível. Entendo que temos a função de autocontrole das ações do órgão regulador, visando fornecer à ANAC contribuições para o cumprimento de sua atividade regulatória e fiscalizadora. É claro que não é um autocontrole para fora, é um autocontrole para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Agência, é um instrumento de gestão, um instrumento fundamental de gestão, que um gestor que tenha sensibilidade democrática, que entenda o que é o Estado Democrático de Direito não prescindiria de colocar num lugar de destaque na sua administração, porque através da escuta do ouvidor e das apreciações do ouvidor ela aperfeiçoa a qualidade dos serviços do seu órgão no sentido do atendimento, que é a sua missão principal, ao interesse público. Na verdade, funcionamos quase como um controle de qualidade. Inclusive, o Programa Nacional de Controle de Qualidade tem como um dos requisitos para avaliar a qualidade dos serviços públicos a existência ou não de ouvidorias. Acho que a minha missão é fazer também esse esclarecimento porque as ouvidorias não têm sido também poupadas de muitas críticas e há quem queira fazer com que elas percam a autonomia administrativa e funcional, que para mim ao perder deixa de ser ouvidoria e passa a ser um balcão de atendimento do órgão. Ressalto, mais uma vez, que a Ouvidoria não é dotada de poder decisório, cabendo identificar e sugerir medidas voltadas ao aperfeiçoamento do serviço da Agência, atuando como instância autônoma e de controle de qualidade de serviço. A Ouvidoria da ANAC é o canal para ouvir e dar encaminhamento a reclamações, críticas, sugestões ou denúncias relacionadas ao âmbito de atuação da ANAC. Prestem atenção a esse detalhe! Sei que tenho aqui ilustres juristas e espero que me ajudem na exegese que fizemos e que fiz deste texto. Entendi que ao dizer âmbito de atuação da ANAC — a Ouvidoria é uma ouvidoria da Agência, ela escuta as denúncias e reclamações que se referem aos serviços prestados pela Agência no seu âmbito de atuação. No que diz respeito, portanto, a sua missão regulatória e fiscalizatória. A Ouvidoria, vou esclarecer mais adiante, mas já vou dizendo desde agora, não é balcão de nada que diminua a importância deste atendimento. Não é o balcão de reclamação dos cidadãos usuários contra os serviços prestados pelas empresas de aviação aérea.



Para isso temos a ARUS, explicarei, legalmente constituída. E para isso deveríamos ter Ouvidorias das companhias aéreas e deveríamos ter PROCONs ou juizados, ou o que se valha nos aeroportos para responder ao direito do consumidor, que é outra tarefa, que não é tarefa em primeira instância, mas no pós atendimento, sim, da Ouvidoria da ANAC. Mas vamos lá. Isso foi difícil, porque quando cheguei lá nada disso estava claro. Existia uma Assessoria de Relações com os Usuários funcionando e chegou uma Ouvidoria. E aí tive que fazer uma interpretação exegética dos artigos que se referiam, portanto, às competências e escutar as outras agências. Escutar as outras agências significa identificar, por exemplo, no modelo da ANATEL o mesmo modelo que foi adotado pela ANAC na regulamentação dos dois serviços: ARUS e Ouvidoria. E ao conversar com o Aristóteles, o ilustríssimo Ouvidor da ANATEL, tive a convicção de que esta era a melhor compreensão e a compreensão que avança mais no sentido de a Ouvidoria ter o papel importante que tem, e não é à-toa que tem assento com direito à voz quando lhe é permitido nas diretorias, mas que participa do processo nas instâncias superiores. E é nomeada pelo Presidente da República por um mandato de 2 anos. Portanto, a Ouvidoria não tem como função própria na estrutura organizacional da ANAC realizar atendimento individual das manifestações dos usuários ou consumidores dos serviços das empresas concessionárias. Mas qualquer crítica sobre o funcionamento da agência, de suas superintendências, da ANAC e das SACs cabe à Ouvidoria, que é um órgão de controle e de recebimento de denúncias contra os serviços da agência. Acho isso importante. Nem toda agência gostaria de ter. Preferia ter só um recebimento de denúncias em relação a outras empresas, ir lá resolver e tal. Nós constituímos na ANAC um órgão que recebe denúncias contra a própria ANAC, denúncias, reclamações, críticas e elogios. Para essas informações ou reclamações a ANAC constituiu uma assessoria específica que é a Assessoria de Relações com os Usuários, esta que está ligada à Diretoria de Serviços Aéreos e Relações com os Usuários da ex-Diretora Denise Abreu, que respondia, a ex-Diretora Denise Abreu — não é? —, essa assessoria, que é uma fonte importante de subsídio para a ANAC, para mim, pessoalmente, porque a partir deste trabalho... E que eu inclusive eu tenho uma função de fiscalizar, porque quando este serviço não funciona as reclamações vão para a Ouvidoria. Olha, mandamos uma reclamação para a ANAC



e a ANAC tem não sei quanto tempo, desculpe a ARUS, e a ARUS, a Assessoria até hoje não respondeu. E aí intervém a Ouvidoria, como instância, como uma segunda instância, digamos assim. Não sei. Talvez eu esteja sendo redundante e os senhores já conheçam isso tudo. Mas achei importante para que as perguntas não se voltem para áreas que vou dizer: Excelência, não é da minha competência, Excelência não é da minha competência. Então, já estou esclarecendo para que isso fique claro, não é? Agora, além da ARUS, há uma outra porta de entrada de reclamações e esta porta é fundamental. Esta, talvez, seja a porta mais importante porque ela é que, no final das contas, dá como resultado a punição das empresas aéreas, que se chama SACs, que são as Seções de Aviação Civil, subordinadas às gerências regionais de aviação civil, que são as ANACs estaduais, regionais digamos assim. Sabe o que é SAC, né? As vezes a gente não encontra os SACs, mas todo mundo sabe que existem nos aeroportos brasileiros, na grande maioria dos aeroportos brasileiros, Seções de Aviação Civil. Essa é uma outra grande confusão, essa é uma grande confusão. São Seções de Aviação Civil com diversas atribuições, inúmeras atribuições. Tenho aqui inclusive a IAC que cria, trago, vou passar para as mãos dos senhores. E entre uma dessas atribuições, além de fiscalizar pátio, aeronaves, tem também a função de receber as reclamações dos passageiros e pedidos de informações. Dentro das SACs existem todas as superintendências, pelo menos as superintendências deveriam ter dentro das SACs seus fiscais. A SSO, que senhor já conhece, Secretaria de Segurança Operacional, tem ali a obrigação de ter seu fiscal. A SIE, que é a Secretaria de Infra-Estrutura Aeroportuária, tem ali a obrigação de ter o seu fiscal. A SSA, que aí sim se refere aos passageiros e às demandas, tem a obrigação de ter o seu fiscal. Não é só um lugar de atendimento, é uma seção de aviação civil que representa a autoridade aeronáutica no aeroporto. A SAC, pela instrução normativa — direi para vocês o número inclusive, mas posso dizer mais adiante, está aqui, não sei de cor, representa a ANAC —, portanto, representa a autoridade aeronáutica dentro dos aeroportos. Todos nós sabemos que é preciso um trabalho urgente de reformatação das funções, da estrutura material, da estrutura de recursos humanos, da capacitação desses recursos humanos e da melhor alocação desses serviços nos aeroportos brasileiros. A crise fala mais alto do que eu possa falar aqui. Todos



sabemos as dificuldades que o povo brasileiro teve de encontrar o apoio que precisava, não por falta do empenho, da dedicação dos funcionários que ali estão, quase todos provenientes do antigo DAC, mas especialmente pelo desamparo e pela falta de número de profissionais suficientes para o tamanho da demanda, com o próprio crescimento da aviação civil e, particularmente, com os momentos de crise. A gente sabe que a aviação civil não pode se justificar pela crise. A crise tem que ser o momento em que o sistema integrado de aviação civil deve funcionar com a sua excelência no máximo. Não podemos dizer, não podemos justificar a nossa incapacidade de trabalharmos harmonicamente pelo fato de que vivíamos crise e das dificuldades que tínhamos na ANAC. Afinal de contas estávamos no primeiro ano de uma transição muito complexa, muito complicada, da Divisão de Aviação Civil para a ANAC, mas não gostaria de trazer isso como justificativa para o fato de que nós não conseguimos dar conta, num momento de crise, do que precisávamos dar, que é mostrar que é neste momento que a sociedade brasileira exige a excelência dos nossos serviços, a excelência do Sistema Nacional de Aviação Civil. Sr. Presidente, já tenho quanto tempo já da minha... Eu, como boa baiana, professora, o pior é que eu vou me empolgando e vou ficando prolixa. Por favor, me desculpem; me controle, por favor, Deputado, no meu entusiasmo, porque ele vai aumentando e a minha indignação também que não é pequena, e que está aqui. Não quero fazer nenhuma chantagem emocional, mas vivo desde que cheguei na ANAC um momento muito difícil na minha vida profissional, talvez o momento mais difícil da minha vida profissional. E hoje é um momento de um desabafo. Espero que os senhores entendam, apesar de não ter nenhuma obrigação de entender, mas peço a compreensão de vocês.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Indignação com o quê?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Indignação com os fatos todos que nós estamos presenciando, que vivemos com a tragédia, com a dor, com o sangue derramado por tantas vítimas, com a incapacidade de articular políticas de defesa dos cidadãos usuários da aviação civil, e indignação, às vezes, comigo mesma por me sentir impotente diante do que eu gostaria de poder ter realizado e não consegui realizar. Devo ainda, portanto só para simplificar, dizer que se qualquer cidadão solicita à ANAC uma manifestação referente à qualidade dos



serviços prestados pela própria ANAC, conforme determinação legal, a competência é da Ouvidoria. Mas se for uma solicitação de extravio de bagagem, de cancelamento de vôo, o primeiro atendimento não é dado pela Ouvidoria. É dado pela ARUS, que se não responder entra a Ouvidoria para cobrar da ARUS, que é um serviço da agência, que preste a devida explicação ao demandante cidadão usuário da aviação civil. Então, nós temos um órgão. Eu seria quase que um órgão também de controle de qualidade dos órgãos que prestam serviço direto nos balcões de atendimento ao cidadão. Será que ficou claro isso, que é essa a diferença? Acho que os senhores conhecem a Lei 11.182, que confere através de mandato de 2 anos autonomia funcional. Eu tenho mandato — acho que sou depois dos diretores; não pedi, a lei me conferiu —, mas não teria dificuldade nenhuma, se assim entender o Presidente da República, o Ministro Nelson Jobim e as conclusões desta Casa, de renunciar ao meu mandato para que um ouvidor à altura das competências que exige essa Ouvidoria ocupe este cargo. Com certeza, sem nenhuma dificuldade e com a convicção de que o que interessa é que a Ouvidoria seja capaz de responder ao cumprimento de suas atribuições. O art. 18 diz: o Ouvidor será nomeado pelo Presidente da República por mandato de dois anos. §1º Cabe ao ouvidor receber pedidos de informações, esclarecimentos e sugestões — querido Deputado Gustavo Fruet —, respondendo diretamente aos interessados e encaminhando, quando julgar necessário... Pela lei, quando julgar necessário; pelo regulamento, já muda e pelo regimento interno muda mais ainda, que também tem essas escalas. Há mudanças inclusive no regimento interno que poderiam ser discutíveis, de sua pertinência legal, de seu respeito ao ordenamento jurídico no sentido da hierarquia das normas. Não vou levantar essa questão agora, mas poderíamos discutir isso mais tarde e poderia citar algumas situações onde isso pode ser um assunto, suscita polêmica. Não tenho um juízo formado. O Ouvidor, pelo § 2º, deverá produzir — o que fiz — semestralmente, ou quando a diretoria julgar oportuno, relatório circunstanciado de suas atividades, que aqui está todo cheio de amarelinho para que eu não fique fazendo os senhores perder muito tempo procurando aqui onde eu falei, onde é que está. Por outro lado, o Regimento da ANAC — aí estou entrando no Regimento Interno, em seu capítulo que foi... que é uma atribuição da própria diretoria colegiada, no seu capítulo 4, inciso I do art. 29 — reforça, gostaria de dizer isso, a



autonomia. Para ficar claro que a Ouvidora não desobedeceu a nenhuma determinação de subordinação hierárquica, não é, ao fazer críticas ou comentário sobre a agência. Fiz, por determinação legal. Esta é a minha obrigação, esta é a minha missão. Não poderia estar tranqüila com a minha consciência, nem aqui com os senhores, com a convicção de que cumpri o meu trabalho. O que diz esse artigo? De forma expressa, determina que compete ao ouvidor receber, apurar, encaminhar à diretoria reclamações, críticas, comentários dos usuários e prestadores dos serviços aéreos ou de infra-estrutura aeroportuária e aeronáutica — só queria frisar essa frase —, atuando com independência na produção de apreciações sobre a atuação da ANAC. Jamais na minha vida seria desleal. Não aprendi isso na minha escola de vida, que foi a minha família e os meus primeiros anos de escola na Bahia. Aprendi a atuar de acordo com os ditames da minha consciência ética, da minha consciência moral e dos meus compromissos com este País. Portanto, esta independência é uma determinação legal, do próprio Regimento Interno da ANAC. Este é o marco distintivo que separa o que é a Ouvidoria do que é a ARUS, que é uma assessoria da presidência e da diretoria da Agência Nacional de Aviação Civil, que presta importante serviço, relevante serviço, e que eu tenho aqui também, na hora que for necessário, se os senhores, V.Exas. acharem necessário, as competências e as atribuições que marcam essa distinção. Apenas — já concluindo — vale ressaltar que, conforme prevê a IAC 23... Entendo que está em vigor, porque tudo que não foi regulamentado pela ANAC vigora, não é? IAC, do antigo DAC, 2306, de 07 de 90, que constitui as Sessões de Aviação Civil. Essas são as SACs, Sessões de Aviação Civil, existentes em grande parte dos aeroportos brasileiros, principalmente os maiores, como representantes da ANAC — é a ANAC que está no aeroporto, junto à administração aeroportuária. Têm como atribuição — entre outras, mas vou falar do que me interessa, que é meu âmbito de atuação, conforme a citada IAC — o atendimento e a orientação aos usuários do Sistema de Aviação Civil. As SACs representam a autor... — isso não sou eu que digo, é a IAC — a autoridade aeronáutica civil e estão subordinadas às gerências regionais de aviação civil. De lá que nascem as ISRs, que são as notificações, não é: o passageiro vai com seu contrato, com seu bilhete, que é seu contrato de prestação de serviço, chama o fiscal, o fiscal vê se aquilo tem procedência, não tem procedência, e a partir daí



começa todo o processo, que acaba na diretoria do colegiado para multa. Não passa pela Ouvidoria, não passa pela Assessoria de Relações com os Usuários. Infelizmente, esses órgãos apresentam inúmeros problemas, que vocês conhecem, de recursos humanos, materiais, conforme consta do relatório da Ouvidoria, que também descrevi vários e vários problemas, que não descrevi porque saíram da minha cabeça em 6 meses, mas porque fui pesquisar na... no DA... na ANAC do Rio de Janeiro, onde estão presentes os quadros antigos do Departamento de Aviação Civil, e tive a preocupação, até para minha surpresa, de que lá havia também uma Ouvidoria. Que esta Ouvidoria não tinha, claro, a autonomia que nós, hoje, temos, mas que essa Ouvidoria apresentou também um relatório, em junho de 2006, quando já havia sido... a ANAC já estava em funcionamento, mas que tive muita dificuldade de encontrar. Encontrei. Ela tem protocolo, está protocolada e, a partir dela, consubstanciei grande parte da minha convicção, que consta no relatório desta Ouvidoria e que gostaria, inclusive, de — eu tenho outros — de passar depois para o Sr. Relator, assim, com todos os documentos que tenho aqui para que possa estudar e, quem sabe, aproveitar no seu relatório. Concluindo, nobres Deputados, como se percebe, a ANAC constituiu órgãos distintos para seu relacionamento com a cidadania em geral e com os cidadãos usuários e empresas concessionárias dos serviços de aviação civil. Dizer ainda da minha convicção de que a aviação civil nacional, por tantos anos, orgulho de todos nós, inclusive de mim, que, confesso, era fóbica, e que consegui curar, de avião... Tem outras fobias que eu não curei, mas essa eu curei. Tenho a convicção de que, com a implantação de uma proposta de uma coordenação harmônica indispensável ao funcionamento do Sistema Nacional de Aviação Civil, que não vou entrar em detalhes, não é minha área de competência, mas tenho absoluta convicção que, se esse sistema não funcionar, como várias redes, a gente sabe, rede de proteção à infância, rede de proteção aos direitos do cidadão, se esses sistemas, no caso, sistema, que é uma rede, não se integrar, como espero que se integre, e tenho convicção, nós todos retomaremos a confiança que temos e a admiração que temos pela aviação civil brasileira e a segurança que temos que viajaremos em um País onde a segurança de vôo é considerada prioridade absoluta. E estaremos ainda no Grupo 1 de avaliação dos serviços da nossa aviação brasileira. São essas as minhas considerações iniciais.



Apenas no sentido de esclarecer nossa competência. Agradeço a gentileza da atenção de V.Exas. e coloco-me à disposição dessa CPI. Muito obrigada.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Agradecendo a Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna a exposição, vamos passar à fase de inquirição, concedendo a palavra ao nobre Relator, Deputado Marco Maia, pelo tempo que julgar necessário. Com a palavra o Deputado Marco Maia.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Bom-dia, Sr. Presidente, Sras. e Srs. Deputados; bom-dia a todas e a todos os presentes; bom-dia, Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil, ANAC. Agradeço a presença de V.Sa. nesta CPI, que foi constituída com o propósito de investigar as causas, as conseqüências e os responsáveis pela crise do Sistema de Tráfego Aéreo Brasileiro, desencadeado após o trágico acidente aéreo entre os aviões da Gol e da ExcelAir, que vitimou 154 pessoas, no dia 29 de setembro do ano passado.

A partir daquele dia, prezada Ouvidora, os usuários dos serviços aéreos passaram a conviver com uma série de fatos e situações que colocaram em xeque a qualidade e a credibilidade do sistema. Assistimos ao aumento no número de vôos atrasados e cancelados por problemas de manutenção das empresas aéreas. Presenciamos a interrupção do tráfego aéreo devido à mobilização dos controladores de vôo. Acompanhamos os aeroportos lotados em todo o País, quando saltou aos nossos olhos o total despreparo das empresas, da INFRAERO e da própria ANAC para um atendimento minimamente adequado aos usuários do sistema em situações anormais. Testemunhamos a perda total da credibilidade por parte dos usuários quanto às informações disponibilizadas nos painéis dos aeroportos. Observamos panes em equipamentos de controle do espaço aéreo que interromperam o tráfego. Enfim, passamos a conviver com a chamada crise do setor aéreo.

Não bastasse tudo isso, fomos surpreendidos no dia 17 de julho passado com a ocorrência de um segundo acidente aéreo, desta feita com um Airbus da TAM no Aeroporto de Congonhas, que, infelizmente, vitimou outras 199 pessoas.

Desde então, Sra. Ouvidora, os trabalhos desta Comissão passaram também a se focar na busca das causas e das responsabilidades por esse segundo acidente, bem como a sua relação com o objeto desta CPI.



Portanto, a sua convocação para depor nesta Comissão justifica-se pelo fato de que V.Sa., enquanto Ouvidora da ANAC, ou seja, coordenadora de um órgão que tem a responsabilidade de identificar as necessidades, as distorções, os erros e as ilegalidades na administração daquela agência, é detentora de informações importantes para o esclarecimento de alguns fatos que estamos investigando.

Certo de poder contar com a sua qualificada colaboração para que possamos superar este difícil momento pelo qual passa o setor aéreo nacional, é que inicio os meus questionamentos, tratando com V.Sa. sobre alguns temas relativos ao trabalho e funcionamento da ANAC.

Começando primeiro com algumas perguntas sobre as atribuições e sobre o trabalho realizado pela ANAC, que V.Sa. já colocou aqui com muita propriedade. Eu vou fazer os questionamentos, e a senhora pode ir respondendo de pronto, para que a gente possa fazer isso da forma mais rápida e mais esclarecedora possível.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É mais fácil para mim.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Como eu já vi que a senhora tem uma boa fala, se nós pudermos ser o mais objetivo possível aqui, isso ajudará e contribuirá com o trabalho.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Vou tentar ser bastante objetiva.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Primeiro, a Ouvidoria está recebendo o apoio devido da direção da ANAC para a sua estruturação?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sim, do ponto de vista... Com dificuldade, né, demora. Os procedimentos demoram, até porque tem licitação e tal, a gente está montando a Ouvidoria, mas a ANAC também está toda sendo montada, grande parte da ANAC está no Rio de Janeiro. Eu não posso reclamar do apoio que tenho da Superintendência de Administração e Finança. Não posso reclamar.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - A Ouvidoria vem atuando com independência ou sofre algum tipo de pressão por parte da agência?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Nenhuma. Pressão direta, não. Discussões, debates, conflitos de opinião, mas nenhuma pressão. Tenho que ser justa e fiz o compromisso de dizer a verdade.



**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Ok. O Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, que define a estrutura organizacional da ANAC e trata sobre as competências da Ouvidoria, em seu art. 38, item III, determina que ao Ouvidor incumbe produzir, quando oportuno, apreciações sobre a atuação da ANAC e, semestralmente, relatório circunstanciado de suas atividades — como já foi citado por V.Sa. —, encaminhando-o à Diretoria, à Auditoria, ao Conselho Consultivo e ao Ministério da Defesa.

O relatório ao qual a senhora se referiu anteriormente é de conhecimento desta CPI e, com base nesse material e com o objetivo de debater algumas das informações ali constantes, vou lhe fazer alguns questionamentos. Logo na apresentação do relatório, são citadas algumas das dificuldades constatadas pela Ouvidoria em relação à Diretoria da ANAC. Diz o documento: “As reuniões do colegiado de diretores acontece, não raro, em clima tenso, agravado por conflitos entre opiniões dos participantes, sem uma dinâmica organizada por uma metodologia capaz de garantir o seu desenvolvimento eficaz, o que começou — e aí está entre parênteses — a ser realizado efetivamente somente nas últimas reuniões.”

Três questionamentos: V.Sa. poderia nos fazer um relato mais detalhado sobre o funcionamento das reuniões da Diretoria colegiada da ANAC?

Na avaliação de V.Sa., o funcionamento da ANAC no formato de colegiado contribui para uma gestão eficiente e ágil ou merece ser revisto?

Terceiro...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O senhor me permite responder uma por uma?

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Pode ser.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Porque senão eu fico escrevendo...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Pois não. Uma por uma.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Vamos lá? Primeira: se as reuniões aconteciam em clima tenso.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - V.Sa. pode nos fazer um relato mais detalhado sobre o funcionamento das reuniões da Diretoria colegiada da ANAC?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Olha, estive em reuniões de janeiro a agosto, porque setembro começou agora. Uma ou outra reunião eu perdi. Não vejo, devo dizer, nenhum... e quando disse, não imaginava que ia causar essa repercussão. E aí a minha falta de sensibilidade política, não é? Na verdade, o que quis dizer... Isso acontece em qualquer reunião. Eu sou militante de movimento estudantil e gosto do conflito. Acho que o conflito é propulsor da mudança, que o conflito gera a novidade. Sou partidária da dialética do conflito, no sentido de que a gente, na síntese, encontra sempre a melhor posição. Nada contra o conflito de opiniões entre os participantes. E não disse diretores, disse os participantes, querendo, inclusive, garantir que havia possibilidade de muitos falarem, talvez muitos até demais.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - *“As reuniões da diretoria colegiada acontecem...”*

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não raro.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - *...não raro...*

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não raro, quer dizer, também não eram todas as vezes.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - *...em clima tenso, agravado por conflitos entre opiniões de participantes...*

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Aí que eu quero chegar.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - *...sem uma dinâmica organizada por uma metodologia...*

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Isto aí que é o fundamental na minha fala, assim entendo eu. Desculpem-me se não me fiz entender. O conflito nós temos aqui, nós temos no Congresso, nós temos nos centros acadêmicos, nós temos na vida pública, nós temos na família; o debate, a participação democrática. Nada contra. Aliás, sou uma defensora da participação no conflito.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Mas se não for um conflito muito acirrado, ninguém vai falar sobre isso...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, não, não.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - *...porque é o normal mesmo.*



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O conflito... Eu não falei... Eu falei que era em clima tenso, especialmente — se lerem anteriormente o que eu disse —, especialmente pelo momento de crise em que estávamos vivendo. Eu tenho o compromisso da verdade e direi a verdade até o fim. Esse é o meu princípio absoluto. No que for... Como dizem alguns, doa a quem doer, para o bem ou para mal. A verdade é que cheguei à ANAC com a ANAC vivendo um momento gravíssimo de sua vida institucional, com crises sucessivas, com um tal de — o que a gente ouvia mais nos corredores — *“Estamos todos correndo para apagar incêndio; estamos todos correndo para apagar incêndio.”* E a estrutura de transição do DAC para a ANAC, que, na verdade, continuava no Rio de Janeiro, a SAC, a parte operacional, porque aqui só tinha a parte política, dirigente, criou um lapso, uma dificuldade no meio da crise de se agilizarem os procedimentos de transição. Tenho essa compreensão. Não justifico isto como sendo a desculpa para a não... para que não se encontrem procedimentos outros para... ou uma comissão de transição ou alguma coisa que fosse feita para resolver. O fato é que encontrei a ANAC assim: correndo, aflita, com muitos problemas, com muitas respostas, com imprensa, com familiares, e as reuniões eram tensas, sim. Eram tensas porque muitas medidas tinham que ser tomadas, muitas reuniões tinham que ser feitas, havia posições contraditórias. O que se demandava dos superintendentes nem sempre chegava à altura do que os dirigentes desejavam. E alguns dirigentes cobravam de forma extremamente árdua, extremamente, digamos assim...

*(Intervenção fora do microfone. Inaudível.)*

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não usaria esta palavra. Extremamente rigorosa. O clima se tencionada também pelo nível de como as cobranças eram feitas. Eu poderia dizer que, em algumas ocasiões, sinto que alguns de nós fomos, inclusive, humilhados, isso sim, na medida em que as respostas não vinham na agilidade... Mas tudo isso podemos compreender pelo momento de crise. O que eu não posso compreender, Srs. Deputados, é que até aquele momento não havia uma dinâmica de rotinas para as reuniões de diretoria; não havia uma dinâmica e uma metodologia capaz de organizar os — como V.Exas. aqui conhecem bem — conflitos e as tensões existentes. Não havendo essa organização burocrática, não havendo distribuição por área de atribuição, nós, como eu, que



cheguei à ANAC, não sabíamos a quem nos dirigir para pedir que as demandas chegassem à reunião de diretoria. E, ao falar nas reuniões de diretoria, eu era atropelada muitas vezes pelos senhores diretores. E já tive que viver isso com meu compromisso de verdade em cima do que disse e vou dizer. Já tive que ouvir, inclusive: *“Doutora, não concluí meu raciocínio”*, no momento em que pedia a explicitação de algumas informações sobre a divulgação no *site* de informações sobre reclamações e tal. A palavra me foi tomada como era tomada em função de uma falta de organização burocrática. Não havia um procedimento de rotina que dissesse: não, aqui, artigo tal; tenho direito. Não tinha escrito que eu tinha direito a voz e ouvi: *“Isto aqui é uma reunião de diretoria. A senhora tem direito a voz se os diretores lhe permitirem”*. E eu não sabia também como chegar com minhas demandas às reuniões de diretoria. O que fiz, então? Sentindo que não seria nas reuniões de diretoria que eu conseguiria fazer valer a priorização que desejava para os cidadãos usuários da aviação civil, através da via formal, encaminhei a todos os diretores todos os memorandos de falas que gostaria de falar, solicitando assim que seria — e assim que me informaram, porque não estava escrito —... que seriam os diretores que encaminhariam para deliberação na reunião do colegiado. Infelizmente isso não aconteceu.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - E, na avaliação de V.Sa., o funcionamento da ANAC no formato de colegiado contribui para o uma gestão eficiente e ágil ou...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Não.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ...merece ser revisto?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Não, deve ser urgentemente revisto. Bem, se o senhor... Vou ser obrigada a, inclusive, dizer uma coisa que... que não gostaria que tivesse acontecido. Entendo — e aí vou pedir a colaboração dos meus companheiros advogados que estão aqui presentes — que a Lei nº 11.182, em seu art. 10 — alguém tem? Não, não é? — § 2º — por favor, se eu estiver enganada, me corrijam... Entendo que esta disciplina adotada pela Agência — e me desculpem os senhores diretores — é ilegal. Por favor, prestem atenção se eu estou correta ou não. Além de não ser eficiente... Aliás, a Dra. Denise disse isso aqui, ao dizer — não sei se a pergunta era do Deputado Efraim; V.Exa. Ihe fez uma



pergunta e ela disse —: “*Não, mas concordo que em momentos de crise não funciona*”. A aviação civil não pode prescindir de pensar que a crise é uma constante e que a gente tem que... Não é que seja constante no nosso cotidiano, mas ela é a coisa que a gente tem de estar mais preparado para responder. Então, todos os nossos mecanismos burocráticos e administrativos têm que estar absolutamente preparados para responder à crise. A rotina pode acontecer, mas a crise não. Então, a direção do colegiado... ela mesma respondeu, acredito, ao dizer: “*Realmente, concordo*”.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Mas a senhora está dizendo...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Vou lhe dizer.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ...que é ilegal?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Que é ilegal. Entendo, salvo melhor juízo... Eu há muito tempo estou afastada da advocacia, inclusive das minhas funções de procuradora, porque há anos trabalho com políticas públicas de cidadania e defesa dos direitos humanos, em diversos cargos que ocupei. Então, não sou hoje uma especialista em exegese legal. Mas vou lhe dizer por quê. O art. 10 diz o seguinte: “*A Diretoria atuará em regime de colegiado e será composta por 1 Diretor-Presidente e 4 Diretores, que decidirão*” — estou falando rápido, não é, ao contrário dos outros companheiros — “*por maioria absoluta, cabendo ao Diretor-Presidente, além do voto ordinário, o voto de qualidade*”. Parágrafo 1º, não é esse ainda: “*A Diretoria reunir-se-á com a maioria de seus membros*”. Parágrafo 2º, prestem atenção se eu estou enganada: “*A matéria sujeita à deliberação da Diretoria será distribuída ao Diretor responsável pela área para apresentação de relatório*”. O que o senhor entende, por interpretação extensiva?

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Que o diretor é o responsável.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Que a lei prevê diretorias por áreas, senão não estaria dizendo, no seu art. 10 — a lei, não é o regulamento nem o regimento —, que o diretor deve distribuir as matérias para os diretores responsáveis por áreas. Acho que esse era o espírito do legislador. Então, não é que a ANAC — entendo assim — tenha uma constituição diferente das outras agências. Não sei por que razão, talvez por uma desatenção a esse artigo, uma falta de esclarecimento desse artigo, fez uma opção por uma outra organização. Mas,



pelo que puder... percebo aqui, a lei determina que haja diretores por áreas; a lei de 2005.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Sr. Relator, só para que ela explique...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Existe...

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Só... Ela usa no relatório a expressão “*colegiado generalista*”. É a isso que a senhora se refere?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Acho que ele não está de acordo com o que prevê a Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Nós vamos analisar esta sua afirmação, Dra. Alayde e...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - São meus familiares.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ...e vamos tratar sobre esse tema.

Mas, continuando aqui os questionamentos, existe ou existiu algum conflito entre os membros do colegiado de diretores da ANAC que tenha prejudicado a adoção de alguma decisão técnica ou política?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Não. Que eu tenha conhecimento, não. Só... eu só convivía com os diretores uma vez por semana, nas reuniões de colegiado. E, a partir de um certo momento, só nos informes gerais.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Certo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Quando passava para as reuniões de deliberações nós éramos dispensados.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Ainda na apresentação do relatório, mais adiante, diz: “*Pelo que podemos observar, as funções regulatória e fiscalizadora foram prejudicadas em razão de procedimentos administrativos não estruturados no âmbito do colégio de diretores*”.

Esta situação ainda perdura? E o que deve ser feito de concreto para que a função regulatória e fiscalizadora da Agência, ou seja, o objeto central de sua existência, seja exercida de maneira firme e plena?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Não. A dinâmica das reuniões foi alterada radicalmente. Inicialmente, alteraram-se as rotinas, que não havia. A gente começou... Olha só, nós nos reuníamos na diretoria, e a diretoria respondia a partir de notas técnicas. As notas técnicas que os superintendentes —



acho que foi esclarecido isso aqui antes —, que os superintendentes levavam. Mas levavam de sua superintendência direto para a reunião do colegiado. Depois é que ia para abrir processo, para o procurador, para o orçamento, para ver se existia. Realmente, achava que o procedimento... Inclusive com... algumas vezes, com temáticas que realmente não tinham a importância que me parece importância para estarem em pauta de colegiados. Isso mudou. Isso mudou e....

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Com a criação da diretoria?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, não. Antes da criação da diretoria se aprovou a rotina da votação das matérias, que passou a ter uma abertura de procedimento administrativo — abrir o processo —; passava pela procuradoria, como deveria ser; passava pelo serviço de orçamento; e vinha para o diretor. Claro! Isso é segurança para o diretor. O diretor tem que responder depois que as áreas técnicas todas da Agência se pronunciarem, e não ao contrário. Isso aconteceu a partir — passo para a mão do senhor — da Resolução nº 10, de 13 de junho, publicada no *Diário Oficial* de 14 de junho de 2007. E aqui explicita todas as rotinas. Até esse momento, não havia diretoria por áreas; junho de 2007. O diretor sorteava. O diretor... E antigamente também não havia diretor relator. Havia uma nota técnica. O superintendente lia e aí cada um falava. E muito desse conflito vinha dessa falta de dinâmica, porque aí eu dou a minha opinião, eu não li antes, o outro também não leu. Aí tem que ter esclarecimento. E o senhor imagina que não era fácil uma organização desse tipo ter reuniões que fossem produtivas, rápidas. Terminavam bem, mas eram muito desgastantes. A partir desse momento, as reuniões passaram a ser organizadas a partir de uma dinâmica. Mas só a partir do dia 31 de junho de 2007 houve — e publicado no *Diário Oficial* de 1º de agosto de 2007 — a Resolução nº 12, que acrescenta o art. 9º ao Regimento Interno da ANAC e dispõe sobre a distribuição das áreas de atuação de cada um dos membros da diretoria, que eu passo também a V.Exa. A partir daí, acho que começamos a andar...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Há 2 meses?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ...de forma adequada, no sentido da organização, e possibilitando que nós, técnicos e colaboradores,



possamos ter uma compreensão de como atuar propositivamente no contexto das reuniões de decisão do órgão da agência regulatória.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Qual a avaliação que V.Sa. tem da atual gestão da ANAC e quanto à competência dos seus diretores para o exercício dos cargos?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não... Olha, verdade, absoluta verdade, acho que tivemos problemas. Continuo dizendo o que senti. Eu só posso falar do que eu vivi, não é? Minha opinião pessoal a gente pode até conversar numa outra ocasião, como Alayde Sant'Anna, professora, cidadã. Como Ouvidora, devo dizer o seguinte: nesses 6 meses, o que pude observar foi um problema grave de administração burocrática e gerencial. As razões múltiplas talvez eu não possa arrolar todas elas aqui, porque não as conheço todas. Do ponto de vista da competência, tenho muita dificuldade de dizer que a Dra. Denise Abreu — o senhor está falando competência técnica — não seja competente. Pelo contrário...

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - A pergunta é extensiva a todos.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE** - Vou falar de cada um. Do ponto de vista do Dr. Milton Zuanazzi — claro que não estou falando quando foi nomeado, estou falando hoje, pelo que vi hoje, pelo que aprendi inclusive com eles hoje — não acredito que o maior problema seja competência. Não acredito que o maior problema do Dr. Barat seja competência, nem acredito que o maior problema do Dr. Velozo seja competência.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - E qual é o maior problema, por favor, doutora?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não conheço. Mas algum problema há.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Mas a senhora não está lá?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Falei: administrativo.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Administrativo. Ela disse que (*ininteligível*).

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Gerencial e administrativo. O que eu sei. O que me chegou pelas...



**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Então, passa pela competência.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Se a pessoa não tem...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. Competência...

Desculpe, Deputado Vic Pires, o senhor tem razão. Competência no setor das áreas que lhes foram distribuídas. Quero dizer isso. Dizer assim: "*Ah, ele não entende nada de aviação civil*". Podem não ter entendido quando entraram. Hoje entendem bastante. Talvez não o suficiente. Também não posso julgar, não tenho condições, porque também não sou da área de aviação civil. Eu quero me referir a esse aspecto. Não estou defendendo nenhum deles, não tenho vinculação com eles, nunca nem... se tive muito, tive 1 ou 2 reuniões com eles, mas tenho que ser justa e dizer a verdade. Pelo que vi, com os meus também poucos conhecimentos — não estou numa área... sou Ouvidora, porque defendo políticas de cidadania e também tenho poucos conhecimentos de aviação civil; estou estudando e espero que daqui a 1 ano esteja mais consubstanciada na sistemática da aviação civil —... Mas, desse ponto de vista, da distribuição por áreas, quando foram... quando houve a distribuição por áreas, acho que o maior problema não seria o desconhecimento da aviação civil, porque para isso a ANAC contém dentro dos seus quadros, provenientes do DAC, técnicos da maior excelência e competência. E nós sabemos quantos Ministros de Estado, quantos profissionais, em diversas áreas, assumem o cargo e desempenham sua função com excelência, apesar de não serem da área, mas sabendo capitalizar e escutar os seus técnicos, ter a humildade de ouvir os seus companheiros e os que detêm a história do órgão. Então, não acho que esse seja o problema principal. É um problema, mas não é o mais importante.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Faltava humildade aos diretores?

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Nos últimos 15 dias, 2 dos 5 diretores da Agência apresentaram sua renúncia. Para V.Sa., uma saída coletiva dos diretores que permanecem pode prejudicar as atividades da Agência que ainda está... se encontra em fase de estruturação ou talvez seja salutar, uma vez que há muitas críticas quanto ao trabalho da atual diretoria?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Olha, eu não tenho opinião formada, porque eu não conheço outras experiências de órgão. Eu não sei



se aparece uma crise amanhã como é que a ANAC vai se portar. Que decisões importantes a ANAC tenha que tomar e não tenha uma... a cabeça de... alguém que se responsabilize — mais do que a cabeça de decisões — pelos atos que são necessários serem tomados. Eu preferiria — se o senhor me permite a minha opinião, não como Ouvidora — que a Agência tivesse sempre, pelo menos, 3 diretores no efetivo cargo de suas atribuições, até que as mudanças, se forem necessárias, fossem feitas. Não gostaria de ver a Agência Nacional de Aviação Civil sem ninguém responsável por suas atividades.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - V.Sa. já identificou alguma distorção ou ilegalidade na administração da ANAC?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, não. Não me competia, assim, do ponto de vista de eu ir procurar. Não me cabe procurar; cabe-me escutar, ouvir. Só que eu escuto muito, não é? Escuto jornal, escuto televisão, escuto CPI. Então, acho que a escuta é ampla. Entendo assim, também, o cargo de Ouvidor, não é? Não preciso só me ater ao que me chega. E é por isso que fiz esses comentários. Tive a preocupação — e aí se tiver algum companheiro, não sei, tem alguns aqui que sabem que fiz isso — de visitar pelo menos 3 vezes — eu chamo a ANAC do Rio, mas para mim ainda é o DAC — o DAC. Fui lá. Fui ouvir cada setor. Conversei com todas as pessoas. Vi as condições precárias de trabalho. Ouvi o que tinham para me dizer, ouvi as críticas que tinham para me dizer. Muitas não podiam ser, não queriam... Muitos deles não quiseram... e eu tenho o dever de sigilo, não é? Inclusive, com receio de expor suas opiniões. Aliás, achei que isso ficou muito claro nesse momento também. Há muito receio. E Deus me prive dessa... desse sentimento que é pavoroso, que é o medo. A gente não pode ter medo quando tem convicção de que o trabalho que estamos fazendo é o trabalho correto. Eu tenho convicção disso. Fui lá, conversei com eles, ouvi muitas críticas. Recebi relatório de todas as gerências. Muitas das coisas que me foram atribuídas, que, é claro, se botei no relatório assumo, eu recebi dos gerentes regionais. Foram críticas que vieram da própria ANAC. E eu posso citar todas elas. Conversei com a SO, conversei com a antiga Ouvidoria. Consegui, com muito trabalho, esse relatório da Ouvidoria. Então, voltando, Deputado, à pergunta que o senhor me fez...



**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Se V.Sa. identificou já alguma distorção ou ilegalidade na administração da ANAC.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Todas as denúncias que me chegaram que apontavam para alguma ilegalidade, no que diz respeito a um concurso, porque eu recebo todos esses serviços da ANAC...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Certo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ...todas elas, se apurei algum indício de veracidade, encaminhei. Poderia ter encaminhado ao auditor, mas não há auditor. Encaminhei ao Sr. Corregedor. Muitos foram abertos os processos administrativos, e estão em andamento vários deles.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - V.Sa. poderia citar um exemplo?

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Poderia citar o mais grave?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O mais grave? O Senhor acredita, nobre Deputado, que pelo *e-mail* não chegam denúncias tão graves? As denúncias chegam muito dizendo respeito aos direitos individuais, pessoas que se sentem lesadas, mas nunca denúncias de corrupção, denúncias de... Não me chegaram denúncias desse tipo. É assim: o funcionário tal está lavando carro na garagem da ANAC. Coisas assim, desse tipo.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Não pelo *e-mail*, mas as críticas das gerências.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ah, sim. Dessas eu tenho várias aqui e posso ler todas para os senhores, inclusive as que o senhor leu. O senhor gostaria que eu lesse? Não, porque não está na hora, não é? Não está na hora.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Não, não precisa ler. Não, não, não.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Vamos perguntar se o Relator gostaria.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Deputado...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É porque está na hora ainda do Sr. Relator, não é isso?

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Qual a... Eu acho que a senhora já... Como está no relatório, depois nós poderemos...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É.



**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ...acessar essas informações.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Pois é.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Qual a opinião de V.Sa. em relação ao fato que envolveu uma instrução suplementar à RBHA nº 121-189, que foi incluída em um processo judicial, mesmo sem ter validade? É óbvio que V.Sa. acompanhou esse debate, essa discussão, que é fruto de investigação desta CPI. Qual a sua opinião sobre esta norma?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu vou voltar a bater na mesma tecla: no mínimo confirma o que eu venho dizendo desde o início. Há uma profunda e urgente necessidade... uma profunda desorganização administrativa e burocrática e há uma urgente necessidade de que se retomem as regras da organização estatutária, de gestão, de administração, inclusive, com a composição dos membros que ainda faltam ser nomeados para a ANAC. Do ponto de vista técnico-burocrático, isso ficou evidente. Do ponto de vista pessoal, eu não sei ainda com quem está a verdade. Não posso pronunciar-me. Acho lamentável...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Se V.Sa. pegasse aquela IS na mão, a sua avaliação seria de que ela teria validade ou não?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ah, sim, lendo pelo *site* da ANAC ela teria validade. Foi ali que eu li. Eu não tive conhecimento por outro fato. Eu li no *site*. No *site* ela tem validade. Passa... Inclusive, na nota que a imprensa... há uma nota da sala de imprensa oficial. Embaixo é que se anexa a norma. Na nota da sala da imprensa oficial se diz, entre outras coisas, que foi junto com o DECEA, junto com a Aeronáutica, reuniu-se e decidiu-se por aquela instrução que está em anexo e que passa a vigorar em 25 de janeiro de 2006.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Permite-me, Relator? Só para a dizer: a senhora quando viu na tela do *site* entendeu que era um regulamento...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Em vigor.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - ...em vigor.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Mas está escrito.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Está bem.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu não podia desconfiar do que está escrito no próprio *site* da ANAC. É a única coisa que eu posso dizer,



porque não tive nenhum outro conhecimento sobre esse... a não ser acompanhando a CPI.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Aquilo não entraria por acaso no *site*, não é?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Aí é que eu não sei se foi por falta de organização, se foi por falta... Agora, não...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Mas a senhora entendeu que era verdadeira?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Entendi que era verdadeira.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Está bem.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Vossa... Está clara a sua opinião e a sua posição sobre a norma, e eu acho que em alguma medida corrobora com a posição e a opinião de todos nós aqui: que existe uma completa atrapalhação do ponto de vista...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Administrativo.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ...administrativo e tal, e da organização desse tipo de situação na ANAC. V.Sa. acha conveniente que os fiscais da ANAC se valham dos serviços das próprias empresas que serão fiscalizadas, ou seja, é adequado que a ANAC se utilize de passes livres das empresas aéreas para o deslocamento dos seus fiscais?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Olha, quando eu cheguei à ANAC eu vim da administração pública federal. Tenho... Trabalho desde 1979. Nunca vi um procedimento desses. Sou Procuradora Federal e entendo que o órgão fiscalizado não pode oferecer benesses ao órgão fiscalizador. Essa é a norma que aprendi de Direito Público e aprendi na Faculdade de Direito. Ao chegar na ANAC, soube que, no DAC, por razões de conveniência de trabalho, a disciplina era outra, uma vez que havia uma necessidade de viagens — inclusive, de viagens de emergência, viagens que tinham que ser feitas sem a burocracia, foi isso que me informaram. Porque eu logo reclamei sobre isso. Eu disse: “*E como é que vou viajar?*” — “*Ah, não, é que estão...*” — “*Então, eu não vou viajar, porque com passe livre eu não vou viajar*”— “*Não, mas isso todo o mundo faz. Isso faz parte. A senhora*



*pode também, porque não existe orçamento ainda*". Essas foram as explicações que me foram dadas: não existe orçamento, esse é um procedimento antigo. O DAC sempre se valeu desse procedimento. E esse procedimento é fundamental para a agilidade das investigações e das fiscalizações. Essas foram as explicações, mas eu, confesso ao senhor, nunca usei passe livre.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - E nem concorda com a utilização? É isso que a senhora está dizendo?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não sei se há razões, do ponto de vista técnico. Aí, seria importante ouvir a Aeronáutica. Porque eu não tenho os detalhes. Porque me dizem que há lições que você não pode ficar esperando que saia no *Diário Oficial*, que não sei o quê... Então, talvez outro instrumento, não sei qual. Mas essa regulamentação que rege os funcionários públicos, em geral, para a aviação civil, dizem os conhecedores da área, é complicadora do seu trabalho de fiscalização. Esses são os argumentos que me trouxeram, e que eu estou trazendo ao senhor...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - O.k.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ... mas não tenho nenhuma convicção sobre a justiça ou não deles.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Muito bem. O Ministro da Defesa, Nelson Jobim, aqui nesta CPI, disse que a crise do setor aéreo deveu-se a uma crise de comando, ou mais precisamente da falta de comando. A senhora concorda com essa afirmação?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Desculpe, eu não escutei o Exmo. Sr. Ministro Nelson Jobim, mas, pelo que entendi, se comando significa falta de coordenação articulada do Sistema Nacional de Aviação Civil, estou de acordo.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Está certo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - De uma secretaria, de um órgão ou do próprio Ministro ou de uma nova estruturação para esse sistema. Mas o que é fundamentalmente importante que rapidamente... porque a aviação civil não pode funcionar... Não adianta funcionarem 3, 4 órgãos, se 1 não funciona. Basta 1 não funcionar para a gente ver o que está acontecendo. Ou funcionam todos



integrados, ou é tragédia na certa. Então, sem um comando que promova essa integração, eu acho que nós não sairemos da crise.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - V.Sa. julga que a ANAC vem cumprindo a contento com o seu papel de fiscalizar os serviços prestados pelas empresas aéreas?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Olha, eu não posso falar da segurança de vôo, que tem fiscais, porque, infelizmente, neste pouco tempo, recebi poucas denúncias dessa área, até porque não chegam, é mais técnico, da área operacional...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Certo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - E não conheço profundamente a área de segurança de vôo. No que diz respeito à Superintendência de Infra-Estrutura Portuária, recebi também quase... não muitas reclamações. No que diz respeito à fiscalização nos aeroportos, das reclamações dos senhores, cidadãos brasileiros, acho que a fiscalização é bastante precária. E se o senhor quiser, eu trouxe aqui, inclusive, relatórios, depoimentos dos próprios gerentes, especialmente do gerente-geral de fiscalização dessa área de serviços aéreos, que falou à imprensa, inclusive, sobre os grandes problemas de falta de pessoal, de falta de fiscais, de falta de capacitação dos fiscais para fiscalização e a dimensão dos problemas, o tamanho, o número e a quantidade das demandas.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Continuando nesta linha, em junho deste ano, através do Memorando nº 43, a Ouvidoria solicitou às diversas unidades organizacionais da ANAC que apresentassem suas atividades, demandas e sugestões. Apesar de poucas terem atendido o pedido, alguns relatos nos parecem preocupantes. Por exemplo: o da Gerência Regional I, que aponta a falta de exigibilidade das multas aplicadas às infrações cometidas pelas empresas aéreas, pilotos, proprietários de aeronaves, o que tem suscitado em impunidade e descaso com todas as formas de fiscalização. Então, perguntando,...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O senhor...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ... primeiro: onde funciona a Gerência Regional I ? Faltam condições estruturais para que a ANAC exija o cumprimento das multas aplicadas às empresas aéreas?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É a mesma área de Serviços de Aviação Civil — SAA. Neste setor, nesta superintendência, há uma crescente demanda de serviços. Claro, a aviação cresce, e cresce também o número de serviços. Os senhores sabem a competência da superintendência de serviços aéreos, dos HOTRANs, da homologação, das certificações e da fiscalização das aplicações das multas, que saem das SACs, passam pelas gerências regionais, chegam à gerência-geral e vão para decisão colegiada, com direito a recurso e tal. Isso leva mais ou menos 8 meses. A multa varia de mil a 20 mil reais, que é, honestamente, irrisória, para uma companhia aérea. Não vou dizer que eles preferem a multa, porque eu não posso atribuir essa responsabilidade e nem esse descaso, mas a multa...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - A senhora não vai dizer, dizendo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ...a multa precisa urgentemente ser revista. Não sei se os senhores concordam comigo, mas acho que esse... O Ministro vem falando nisso, aliás. Não sou eu a primeira pessoa que trago esse assunto.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Porque na...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - A Gerência nº...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Eu estou lhe perguntando aqui e fiz esse comentário, porque, na seqüência da minha pergunta, eu ia lhe falar exatamente: o valor das multas é tão baixo que compensa as empresas não pagá-las?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muitos dizem que não. Como Ouvidora... Muitos dizem: *“Olha, todo mundo reclama. Com essas multas — eu recebo diversas reclamações nesse sentido —, como é que a ANAC, com essas multas, quer que as empresas aéreas se preocupem em cumprir suas obrigações?”* Eu tenho diversas manifestações que reclamam do valor das multas. Estou falando em função dessas reclamações. A Gerência nº 1 corresponde ao Pará, Maranhão e Amapá.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Está certo. A Gerência Regional 6... Fica onde a 6?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Brasília... Não, desculpe, Distrito Federal. É Centro-Oeste: Goiás, Tocantins, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Considera a perda de recursos humanos como o principal obstáculo para o desenvolvimento adequado de suas obrigações, e afirma: *"Estamos operando no limite."*

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - No limite.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - *"A chegada de novos funcionários irá trazer um pouco de tranqüilidade na parte administrativa, mas, infelizmente, continuaremos a ter problemas na área técnica, por falta de pessoal."* V.Sa. poderia nos dizer se a ANAC vem realizando, de maneira adequada, a contratação de pessoal para estruturação da Agência, ou se há um privilégio nas contratações para as áreas administrativas, em detrimento das áreas técnicas?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. Acabamos de receber um contingente bastante expressivo de concursados, que chegaram. Nesta sexta-feira estão sendo capacitados, tendo algumas orientações sobre a Agência, e já começaram a ser distribuídos pelos órgãos. Mas é claro que precisam do conhecimento acumulado, pela história da aviação, e que se encontram em técnicos que estão lá, não é?, porque eles estudaram. Uma coisa é o que eles estudaram e outra coisa é a efetiva prática da fiscalização, a efetiva prática do atendimento. Isso tudo ainda vai demandar muito tempo para que seja absorvido de forma adequada por esses novos funcionários, mas já vai nos ajudar muito, já vai nos ajudar muito.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - O.k. Tem algumas perguntas aqui sobre os direitos dos usuários da aviação civil brasileira. O relatório da Ouvidoria ressalta o fato de que importantes medidas, adotadas pela diretoria da ANAC, são sinais que indicam o firme propósito dos setores dirigentes de firmarem a marca da defesa dos direitos dos usuários da aviação civil. O que leva V.Sa. a crer nessa afirmação?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - *(Ininteligível.)* ...o compromisso verbal...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Desligou.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O compromisso verbal que tive de alguns dos seus diretores, de que... Por várias vezes tentei levar — aqui



está a listagem das propostas que fiz —, às discussões, pedindo para que fossem criadas comissões, criados comitês, para que a gente pudesse avançar na revisão da regulamentação nessa área. E todos me disseram que era só uma questão de tempo, que, com o efetivo funcionamento, alguns, com o efetivo funcionamento do conselho consultivo da ANAC — que também está, mas que, infelizmente, também se reuniu, se não me engano, uma vez —, com o efetivo funcionamento do conselho, todas essas medidas que eu apresentei seriam colocadas para discussão nesse conselho; e esses comitês seriam criados no âmbito do conselho. Eu discutia, achava que devia ser no âmbito da diretoria. Essas eram discussões. Então, que eu tivesse um pouco mais de compreensão, mas que essas discussões chegassem a acontecer no momento adequado. Mas algumas delas foram logo absorvidas. Não só vinda das minhas proposições; vinda das proposições das gerências, da ARUS, dos companheiros todos, técnicos importantes da ANAC, pessoas compromissadas com a aviação civil, com quem discuti. E discutíamos muitas vezes juntos. E levamos nossas preocupações. Então, eu citei aqui esta... Inclusive, no sentido de estimulá-los a... Sabem aquela advocacia sensibilizadora? No sentido de sensibilizá-los para a importância disso, de que isso deve ser um marco. Achando que esses indícios poderiam significar isso, não é? Os indícios foram... Eu listei — não sei se o senhor tem aí — quais foram as medidas que adotaram e que eu achei bastante importantes. Posso citar as medidas?

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Pode, pode.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Entre elas, destacam-se: resolução e abertura... Esta foi uma das demandas, não só da Ouvidoria, como da população em geral, como da cidadania brasileira como um todo. Resolução e abertura de consulta pública sobre *overbooking*. Que é, nós sabemos, um absurdo e uma ilegalidade, a meu ver. Porque a ANAC precisa, rapidamente, resolver e multar as companhias. O problema dos usuários é um problema de direito do consumidor, e nós precisamos ajudá-los. No sentido, portanto, essa abertura, no sentido de estabelecer regras de composição dos passageiros. E o envio de contribuições foi até 10/07. Eles estão trabalhando agora para o resultado disso. Então houve essa consulta pública. Houve também... E aí eu posso dizer que participei dessa discussão, porque mandei um memorando ao senhor presidente e aos senhores



diretores, pedindo que fosse urgentemente determinado às companhias aéreas que criassem os seus próprios sistemas de atendimento ao cidadão usuário dos serviços dessa companhia. Na verdade, pretendia que criassem ouvidorias, que tivessem do lado do seu *check-in* — por que não é no lugar de *check-in* que o passageiro tem que fazer sua reclamação?! — pessoas capacitadas, gabaritadas, dentro das próprias empresas. E não é um setor também via Internet, mas que estivessem lá, para prestar... Aliás, a IAC, uma outra IAC determina inclusive várias dessas medidas. Depois trarei para vocês também e deixarei com vocês. E houve uma reunião no dia 3/07 com a TAM, com a Gol, com a OceanAir, para discutir o melhor atendimento e informações mais precisas ao usuário do transporte aéreo e definir uma parceria entre a ANAC e as companhias aéreas. Houve essa reunião. Não sei dos resultados dessa reunião. Não era exatamente o que nós sugerimos, mas foi um primeiro passo no sentido de, pelo menos, na questão dos direitos do usuário, ter-se colocado como pauta de discussão...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Está certo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ...com as empresas aéreas. Houve o lançamento, também — vocês já devem ter ouvido — da caneta digital, que é um instrumento importante para que, rapidamente, nós, que estamos na Agência — a Ouvidoria, a ARUS e a Gerência-Geral de Fiscalização, recebam, vindas dos SACs, as demandas com uma agilidade que pode fazer com que o prazo de resposta caia de 1 ano e 8 meses para 2, 3 meses; e tendo, ainda por cima, o demandante, o cidadão o acompanhamento do andamento de suas demandas e reclamações, inclusive recebendo *e-mails* da própria ANAC. Espero que essa caneta... Ah! o mais importante da caneta é que ela gera dados estatísticos. Eu não consigo conceber formulação de políticas públicas sem dados estatísticos. Sou filha de médico e me lembro que médico gosta daquela coisa: sem diagnóstico, não há terapêutica. Sem dados, sem geração de estatísticas, não há possibilidade de políticas eficazes para o atendimento ao direito dos usuários da aviação civil. Acho que esse instrumento pode possibilitar... Aliás, também estou atrás de uma central de atendimento para minha Ouvidoria, porque não temos até hoje esse instrumento informatizado capaz de gerar dados estatísticos, como gostaria. E, finalmente, houve



uma resolução muito importante sobre normas de acesso aos portadores de necessidades especiais.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Ok. Uma última pergunta. A Gol e a TAM vêm cumprindo de maneira adequada o atendimento aos familiares das vítimas dos acidentes que envolveram suas aeronaves?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não é minha área de... É chato dizer isso. Eu tenho horror a dizer isso, porque eu odeio quando me dizem: não é da minha área de competência. Não é da minha área de competência, mas é da área de competência da ANAC. Portanto, vou responder. Pelo que sei da assessoria de relações com o usuário, sim.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Ok. Eu encerro por aqui, Sr. Presidente, os meus questionamentos, antes dizendo à Dra. Alayde Avelar que nós olhamos com muita atenção o capítulo 7º do relatório do primeiro semestre de 2007, da Ouvidoria da ANAC, que traz 19 proposições políticas e medidas em defesa do aperfeiçoamento dos serviços prestados pela ANAC. Dentre elas, algumas muito interessantes, como, por exemplo: criação de um comitê de defesa dos usuários dos serviços de aviação civil e outro de defesa da ordem econômica; obrigar as empresas de aviação civil a criarem ouvidorias; maior interação com os órgãos de defesa do consumidor; a reformulação da Portaria 676-CG/2000, em particular das cláusulas que tratam dos direitos dos passageiros. Enfim, são sugestões que, se atendidas, qualificarão os serviços aéreos oferecidos pelas empresas. Então nós vamos, com a sua devida permissão, incorporar essas sugestões ao relatório final...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O que muito me honra.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ...para que nós possamos continuar nessa cruzada para que os usuários do sistema de transporte aéreo tenham o devido respeito pelas companhias aéreas, pelos órgãos governamentais que têm essa responsabilidade de prestar atendimento aos nossos usuários.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muito obrigada.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Sr. Presidente, portanto, este Relator encerra por ora os seus questionamentos, agradecendo, mais uma vez, a presença da Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil — ANAC. Muito obrigado.



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu que agradeço.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Agradecendo a participação do nosso nobre Relator, Deputado Marco Maia, vamos ao autor do primeiro requerimento aprovado, que é o nobre Deputado Vic Pires Franco, pelo prazo de 15 minutos.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Sr. Presidente, eu fiz uma solicitação à Mesa para trocar com o Deputado Efraim, se V.Exa. permite.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Pois não, Deputado. Está concedido. Deputado Efraim troca de posição com o nobre Deputado Vic Pires. Então o Deputado Efraim Filho tem 15 minutos, começando às 12h15 e terminando às 12h30.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Sra. Alayde, primeiramente, minhas congratulações pelo relatório, pela autonomia e independência com que foi produzido. O seu currículo, eu diria, lhe autorizaria a estar, talvez, na direção da ANAC, não na Ouvidoria. Tem muito mais competência técnica e preparação do que muitos que estiveram, que passaram por lá e que ainda estão, e também a história política de sua família e o sentimento público que sempre carregaram são do conhecimento da Nação e se verificam também na sua pessoa.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muito obrigada.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Algumas das citações que a senhora falou aqui me chamaram a atenção. E eu vou citar algumas delas. Primeiro, a questão do órgão de controle, que é um autocontrole, um órgão de controle interno, mas que ele possui fundamentos do controle externo, porque não há nem submissão nem hierarquia, nem foi escolhido pela direção da ANAC para estar lá. Isso inclusive suscitou por parte da Sra. Denise Abreu, que eu acredito que a senhora deve ter visto...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Vi.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - ... o pronunciamento dela. Depois gostaria até de saber como é que se sentiu naquele momento, que deve ter caído a ficha que diz "eu vou ter que ir para lá". Quando ela inclusive, após ser questionada sobre o relatório da ouvidoria, ela discorda de V.Sa. e, no final, ela diz que, quando ela pergunta... Todas essas críticas que a senhora falou ela diz que, primeiramente,



gostaria de informar que ouvidor é um cargo político, pois é indicado, nomeado e não é sabatinado pelo Congresso Nacional, e que não iria opinar sobre a sua visão. E aí eu pergunto: *“Quer dizer que a ouvidora, no seu conceito, está agindo de forma política e não técnica?”* E ela diz: *“Não sei.”* Ou seja, coloca em questionamento a condução do seu trabalho. Logo a Denise Abreu dizendo que não estão tendo uma conduta técnica, mas estão tendo uma conduta política. Veja o paradoxo.

Essa é a primeira informação relevante no seu depoimento até agora. A segunda, que eu perguntei. Deu para notar quando a senhora falou da indignação que sente nesse momento e do próprio relatório que escreveu. Posso até estar errado, mas me parece que nesse relatório não consta tudo que a senhora gostaria de dizer. Ainda restam, talvez, arestas ou sombras, que, às vezes por não ser da sua competência técnica, você preferiu se restringir a uma análise técnica, e não está aí nesse relatório, talvez, tudo o que senhora pense ou tudo o que possa nos informar e esclarecer sobre a ANAC. E lhe...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Como ouvidora, está tudo que eu pude dizer.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Mas as apreciações, já que a apreciação é uma das atribuições da Ouvidoria da ANAC, a apreciação não está tão profunda quanto poderia ser, já que vai além da parte técnica. A senhora foi bastante insistente em dizer que, quanto à questão técnica, nada a falar dos diretores, mas sempre deixando uma brecha para a análise da questão e da capacidade gerencial de conduzir processo de crise e, possivelmente, de falta de humildade na conduta.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - O senhor me permite?

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Permito.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Eu entendo que só posso fazer apreciações com independência em razão do que recebo pelas escutas que tenho. E não poderia trazer aqui nenhuma consideração que não tivesse consubstanciada em documentos. Minhas opiniões pessoais eu reservo para a esfera da minha ordem privada. Trouxe o máximo que pude trazer com os documentos oficiais que tenho para comprovar as afirmações que fiz. Tudo o que



não pude comprovar, que não tinha como comprovar, não pude trazer para o meu relatório.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Então eu gostaria de fazer um questionamento: se a senhora poderia reafirmar dizendo que não houve qualquer tipo de pressão ao trabalho da ouvidoria, pressão direta.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Pressão não, mas espaço para desenvolvimento das minhas propostas não houve.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - A senhora confirma que o relatório da ouvidoria, depois de ter ido à Internet e a diretoria ter tido conhecimento de críticas à própria ANAC, foi retirado da Internet? O conteúdo do relatório da ouvidoria foi retirado da Internet para não chegar ao conhecimento do público em geral?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Tenho.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Isso não é uma forma de pressão?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, isso é uma forma de censura.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Entre censura e pressão há uma linha muito tênue.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não me senti pressionada, até porque, se me sentisse pressionada, denunciaria e sairia do cargo. Pressionada eu não me senti. Não sou mu... Não gosto disso, porque já venho eu com os arroubos de...

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Mas se sentiu censura no seu trabalho.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Me senti censurada, me senti censura. E uma das razões de minha indignação foi essa, muito recentemente. Vou contar como foi esse episódio.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Gostaria.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu, compromissada com a verdade, sempre, não quis falar com a imprensa, em nenhum momento. Por quê? Porque acho que o cargo de ouvidora não pode perder a credibilidade. A ouvidora tem que ser discreta, tem que participar da vida administrativa com a maior discrição possível e com a respeitabilidade dos seus companheiros e funcionários, porque, se perdemos isso e passamos a aparecer como alguém que sai pela impr... — nada



contra o trabalho da imprensa, mas apenas respeitando o trabalho de ouvidora —, nós perdemos o canal de acesso das informações. A imprensa me procurou inúmeras vezes. Olha, eu não tenho nada contra falar com a imprensa, eu gosto muito de falar com a imprensa. No cargo de ouvidora eu não posso. O que disse? Tenho obrigação pública, porque entendo que a transparência dos atos públicos é uma obrigação do servidor público e é um compromisso deste Governo, é um compromisso da política do Governo Luiz Inácio Lula da Silva, é um compromisso da política da Controladoria-Geral da República, à qual me sinto também vinculada. Todas as agências publicam os relatórios dos seus ouvidores, *ipsis litteris*, e pedi — demorou, lutei, não foi fácil, eu e minha companheira, querida amiga Evelyn —, para conseguirmos um espaço no *site*. Não foi fácil, não foi fácil no primeiro momento. Mas o nosso trabalho é esse (*inaudível*), temos essa obrigação. Me desculpem um pouquinho... me prolongar um pouquinho nisso, porque é importante.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Eu tenho certeza que o Presidente vai ser condescendente e tolerante com o tempo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Então, o que fiz? Uma vez que não conseguia dar publici... não queria ir à imprensa e tinha que dar conta do meu trabalho, ter uma historiazinha, humilde, mas ter uma historiazinha na defesa dos direitos do cidadão. Eu não podia passar por aquela ANAC, passar pela ANAC num momento daquele sem dizer nada, em momento algum. Fiz vários relatórios, vários. Não foi o relatório único a que eu estava obrigada. Fiz notas técnicas explicando o que era a ouvidoria, no sentido de sensibilizar... Disponi... Consegui o *site*. Expliquei quem era a ouvidora, expliquei o que era a ouvidora, o que era competência das ouvidorias, e fui colocando as notas técnicas. Nunca houve problema... Houve problema de abrir o *site*. Eu disse: "*É minha a responsabilidade, eu sou órgão autônomo, administrativo, isso aqui quem responde sou eu.*" Está certo, Deputado? V.Exa. concorda comigo?

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Concordo. Sua responsabilidade e sua autonomia.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu respondo pelo que está escrito ali. Muito bem. Escrevi o relatório no meio daquela crise. Infelizmente já estava no final, tanto é que esses pedidos todos que fiz para o gerente, isso foi



antes do acidente. Quer dizer, não fiz o relatório depois do acidente, para constar que fiz um relatório. Tenho todos os memorandos mostrando o processo de formação desse relatório. E aí pedi, via *e-mail*, e minha assessora, ouvidora adjunta, via *e-mail*, encaminhou ao chefe da Comunicação Social, Dr. Cacá Minervino, e a 2 assessores dele o pedido para que, uma vez que o relatório já havia sido entregue às autoridades devidas, que fosse tornado público no *site* da ANAC. Surpresa minha, 1 dia, 2 dias depois, ele estava lá, publicado. E a imprensa me ligava, e eu dizia: *“Companheiros, queridos amigos, tudo o que eu tinha para dizer está dito no relatório”* — e muita gente usou o relatório, tirou cópia. Qual a minha surpresa, no dia dois... Dois? Que dia foi? Vinte e um de agosto, estou lá na minha sala da ouvidoria, começa a ligar a imprensa: *Doutora, seu relatório saiu do site*”. Digo: *“Não. Você não está achando. Você não está achando porque está dentro de Nota Técnica, porque não botaram ‘relatório semestral’, botaram lá dentro de Nota Técnica. Está dentro de nota técnica! Pode procurar lá”*. Aí, vinha outro: *“Não está. Não está”*. Eu digo: *“O senhor me dá um minutinho, que eu vou saber. Acho que tem algum problema de...”* Não! Só faltava... *(Risos.) “Algum problema técnico na Assessoria de Comunicação, alguma coisa e tal. Vou lá saber”*. Levantei-me imediatamente, subi, pedi uma audiência com o Dr. Cacá Minervino e disse: *“Dr. Cacá, estou sendo comunicada pela imprensa de que o relatório da Ouvidoria sumiu do site! O que é que houve? Porque a imprensa está ligando insistentemente, e eu não tenho o que dizer. Não...”* Ele me disse: *“Doutora, esse relatório foi para o site sem a minha autorização. Portanto, estou analisando e, logo depois da minha análise, ele voltará ao... estou dizendo a verdade, a absoluta verdade do que foi o meu procedimento. Ele, depois, voltará ao site”*. Eu disse a ele: *“Não acho essa decisão inteligente. Acho que a transparência, inclusive, que consta do site da ANAC como um dos seus compromissos, não está sendo respeitada em relação à Ouvidoria”*. Despedi-me, sentei na minha sala e fiz o Memorando nº 62, de 2007, ao Sr. Presidente, com cópia para a Corregedoria, na mesma hora. É um memorando extenso, porque falo da função, da transparência e da obrigação de transparência, mas, no final, digo: *“Diante do exposto, ciente do compromisso da ANAC com as diretrizes acima mencionadas”* — está, lá, no *site* “transparência” —, *“é que esta Ouvidoria vem tornando público e prestando contas de sua atuação por meio do site*



*desta instituição, que, inclusive, ostenta em sua página principal um link expressamente voltado à transparência. Lamentavelmente, no dia de hoje, fomos surpreendidos com a retirada do site do citado relatório desta Ouvidoria que consta em espaço próprio e sob nossa responsabilidade, sem que nenhuma comunicação nos fosse feita das razões que motivaram tal procedimento". Podia, até, ter chamado, conversado, vamos ver, não é?*

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Essas razões seriam a vontade deliberada da ANAC de camuflar...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não sei.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - ... ou dissimular críticas? A ANAC pretendeu camuflar críticas que a Ouvidoria, de forma independente, produziu?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Meu caro...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - E eu lhe fiz um questionamento, para complementar isso, anteriormente, sobre se a senhora recebeu alguma pressão da Direção da ANAC, e a senhora disse que não.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não... pressão?

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Isso pode ser encarado como uma pressão, não?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, eu considero como censura.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - A censura não é uma forma de pressão?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, não, porque, aqui, eu já respondi.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Não é dizendo para a senhora: "*Da próxima vez, não nos critique que não será publicado de novo*"?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, porque eu entro... Eu vou ao Ministério Público, eu vou ao Corregedor-Geral da República.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - E já foi agora?

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Deputado Efraim, V.Exa. dispõe de 2 minutos.



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, não, não fui ainda. Calma! Porque eu estava esperando a resposta desse memorando! Deixe eu concluir o memorando.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Eu só tenho 2 minutos, e a senhora...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É rapidinho. Em razão...

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - E eu tenho certeza de que o Presidente vai ser tolerante também, porque o Dr. Gustavo Fruet, quando não estava, ela pediu um tempo extra para poder explicar a situação, Sr. Presidente.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É. Simplesmente, no final, peço assim: *"Em razão das inúmeras demandas que nos têm chegado solicitando a disponibilização deste documento, solicito a V.Sa., Presidente Milton Zuanazzi, as providências cabíveis, para que seja garantida a publicidade dos documentos desta Ouvidoria. Certa de contar com o seu espírito público e compromisso com a cidadania brasileira, subscrevo-me respeitosamente. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, Ouvidora"*. Posso passar também ao senhor, meu querido excelentíssimo...

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Então, mas o Sr. Milton Zuanazzi garantiu essas...?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Até agora não tive resposta desse memorando, e o relatório ainda não voltou.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Se me permite, quando a senhora mandou esse memorando para ele?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Está escrito: 25... 21 de agosto, não é?

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - É, nós temos...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Foi no dia que saiu do *site*.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Dez dias é tempo bastante. Em 7 dias, o Criador fez o céu e a terra; em 10 dias, dava para ele ter já dado uma ordem para voltar. E volto a insistir em que a ANAC quis camuflar e tentar dissimular críticas à sua gestão e vejo, inclusive, uma equiparação entre o procedimento da Sra. Denise



Abreu, quando quis inventar uma norma para tentar justificar um procedimento da ANAC, e, agora, de igual forma, chega mais uma vez. Então, esse...

Vou concluir, agora, com a última pergunta, Sr. Presidente, dentro do meu tempo, porque esses eram exatamente os 2 temas mais importantes que eu queria tratar, já que o Relator esgotou boa parte com seu interrogatório. Primeiro, essa pressão, que eu considero, porque a censura é, sim, uma forma de pressão, de tentar amedrontar, de tentar lhe...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Dificultar o diálogo.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - ... dificultar o diálogo. Agora, pela postura independente de V.Sa., não entende isso como pressão, mas, por parte da Diretoria da ANAC, sim, é uma forma de tentar pressionar, mas, diante da sua postura, V.Sa...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não me sinto pressionada. Não, não, não.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Não se sente pressionada pela sua postura, mas é uma censura, e a censura é uma forma de pressão. E finalizo com o que eu acho mais grave do seu relatório — e, aqui, vou realmente precisar que V.Sa. confirme.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sim?

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Porque, na Nota Técnica nº 2, *Diagnóstico, Apresiações e Sugestões*, mais precisamente, no 6.1... *(Pausa.)* Eu vou... Quando a senhora fala das empresas aéreas...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Deputado, eu vou lhe pedir só um minutinho, mais uma vez, rapidinho.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Peça, peça. Se o Presidente conceder, eu aceito.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Por favor, porque é um esclarecimento importante.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Está concedido.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu notei que, de uma forma geral, não houve uma atenção ao que está escrito no Tópico 6. Não é o seu caso, mas, apenas para esclarecer. Tudo o que vem aqui eu trouxe do relatório da



Ouvidoria do DAC, que está aqui e que também eu tenho o prazer de passar ao Sr. Relator, e posso, inclusive, entregar um ao senhor. Todas essas considerações, eu não podia, em 6 meses, ter esse apanhado tão rico e tão minucioso que eu encontrei no relatório do DAC. Eu simplesmente, por saber que a ANAC não tinha conhecimento deste relatório, incorporei este relatório ao meu relatório.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Portanto, a partir do momento que incorporou...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Claro que...

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - ... avalizou e referendou o que está dito aqui.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Estou fazendo um relatório do que ouvi que acontecia, durante anos e anos, que me foi passado pela Ouvidoria anterior.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Portanto, no que trata aqui de prática de *overbooking*, cancelamento de vôos, humilhação e descaso ao consumidor e ao cidadão — e corroboro esse pensamento porque tenho pós-graduação em Direito do Consumidor e tenho essa visão também humanística e holística da coisa —, mas aqui, nas suas palavras, nós, quando estamos vendo a crise aérea e o tratamento das empresas, sempre vemos que se leva para o lado da incapacidade gerencial, da incapacidade técnica, falta de estrutura, problemas de malha viária. Mas, aqui, no seu relatório, V.Sa. aponta para um outro ponto, que diz que, além da incapacidade técnica, há má-fé por parte das empresas no tratamento com o consumidor, má-fé, quando diz que esse procedimento, além de “desonesto” — é a palavra que a senhora usa, não é simplesmente incompetente, mas “desonesto” —, tem por objetivo ocultar cancelamento de vôo anterior e *overbooking* que certamente poderia ter acontecido. E vem dizendo: “*Tratamento desumano com os cidadãos, com os consumidores*”, “*são enganados, são não-informados*”. Ou seja, é muito grave a análise de que as empresas aéreas estão sendo desonestas com o consumidor, agindo com má-fé, e não simplesmente com incompetência técnica.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Nobre Deputado, eu escutei da Ouvidoria do DAC todas essas acusações. Está escrito, inclusive, no relatório protocolado pelo próprio DAC, que, infelizmente, não chegou à Direção da



ANAC, não sei por que razão — foi protocolado, mas ninguém tem conhecimento desse relatório, trouxe... E devo lhe dizer, pelo que eu ouvi das demandas que me chegam diariamente na Ouvidoria, eu não posso dizer que o que eu ouvi do DAC não seja verdade.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - As empresas aéreas estão sendo desonestas com os consumidores?

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Agradecendo a participação do nobre Deputado Efraim Filho,...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu não diria desonestas. Eu transcrevi, aqui, o que o DAC disse. Mas eu diria que não estão cumprindo a lei.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - ... vamos passar ao próximo inscrito, o nobre Deputado Vic Pires...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Sr. Presidente...

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - ... antes, concedendo a palavra ao nobre Relator Marco Maia.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Eu queria só aproveitar a oportunidade para fazer uma consideração aqui. Eu acho uma medida grave o fato de o relatório ter saído da Internet, porque — V.Exa. me permita, Deputado Vic Pires? — esses relatórios das ouvidorias, relatórios de auditoria, eles são relatórios utilizados para contribuir e ajudar na superação de problemas, de impasses ou de situações que acontecem nas empresas públicas. Todas as empresas públicas possuem ou deveriam possuir ouvidorias e auditorias, que fazem esse tipo de trabalho identificando os problemas que são normais e naturais do exercício da...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Função pública.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ... da atividade e da função pública. Então, o grave não está na produção do relatório, no teor do relatório ou na divulgação do relatório. O grave, para mim, agora, está na retirada do relatório e na não-divulgação do relatório, que é um relatório público — não é? —, na nossa compreensão. Então, queria fazer essa referência...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Isso é parte da minha indignação.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ... pela gravidade.



**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - E faltava unidade...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - E, só para entender aqui: quando é que foi retirado o relatório da...?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu tomei conhecimento nesse dia, porque, na mesma hora em que eu tomei conhecimento, subi à Assessoria, e ele...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Porque a impressão que dá é que foi depois que nós utilizamos o relatório aqui para fazer alguns questionamentos ao Ministro...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ah, certamente!

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - À Denise.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, acho que foi até antes.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - É. Então, depois que nós utilizamos o relatório aqui...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ah, mas isso foi, foi.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - ... é que foi utilizado esse procedimento de retirá-lo do *site*.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - E não recebi nenhuma resposta, nenhuma consideração ou mesmo um telefonema. Absolutamente nada.

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Então, na minha avaliação é lamentável esse tipo de procedimento ou de comportamento. Só para fazer esse registro, Sr. Presidente...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muito obrigada. Eu agradeço muito à compreensão.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Com a palavra o Deputado Vic Pires, começando às 12h38m e terminando às 12h48m.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Sr. Presidente, eu concedo um aparte para o Deputado Efraim, que me pediu, depois, eu começo.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - É um minuto. Eu pedi ao Deputado Vic Pires para poder concluir, porque me faltou uma pergunta.



Realmente, esse descaso da ANAC, a falta de consideração e a falta de resposta deixam transparecer uma tentativa clara da ANAC de encobrir irregularidades e até ilícitos praticados por ela na ausência de fiscalização às empresas.

Só uma dúvida: o Sr. Cacá Minervino, que é o Diretor de Comunicação — é só uma tese que nós estamos construindo aqui —, a senhora tem conhecimento se ele tem filiação política?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, não tenho conhecimento.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Não é do seu conhecimento particular?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, não.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - E, por último: a senhora falou da capacidade técnica dos diretores, tudo bem, reconhecida por V.Exa. Falta humildade aos diretores da ANAC na gestão das pessoas, na liderança do processo?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Da maior parte dos Diretores, não. Eu sempre fui muito bem tratada. O que também não quer dizer que — o fato de ser tratado com cortesia — faça com que as nossas propostas andem. *(Risos.)* Mas, fui muito bem tratada pelos diretores.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Pela maior parte?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Pela maior parte dos diretores.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - O que não quer dizer todos, então?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, por todos, não que tenha sido maltratada, mas encontrei dificuldade de interlocução.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Poderia citar um diretor ou...?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, eu acho que é evidente. Eu não gostaria de citar.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Bem, se é evidente, fica bem claro de quem se trata. *(Risos.)*

Obrigado, Deputado Vic Pires, pelo aparte concedido.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - De nada, Deputado. *(Pausa.)*



O que nós vemos nesse processo todo, Doutora, é que existem esses nomes, esses cargos. O seu cargo de Ouvidoria na ANAC é um cargo pomposo, mas que nada resolve. Nós não vemos que chega lá na ponta, no consumidor, que está sofrendo com toda essa crise por conta dessa falta de administração, dessa incompetência.

A senhora falou da retirada, aí, do *site*. Para mim, Deputado Efraim, não é surpresa nenhuma uma Diretoria como essa, que coloca um documento frio, vamos assim dizer, num processo da Justiça, tirar do *site* o seu relatório e nada para mim é a mesma coisa. Mas acho que a senhora deveria reagir, não ficar só nesse documento....

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O primeiro passo...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - A senhora tem um Ministro que chegou todo poderoso, que é o Ministro Jobim, que chegou para fazer e acontecer, a senhora pode perfeitamente mandar para S.Exa. esse documento e pedir providências.

Mas eu gostaria de ouvir a senhora sobre essa relação da Ouvidoria da ANAC com as companhias aéreas.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Nunca tive nenhum tipo de contato com as companhias aéreas. Essa interlocução era feita pela Dra. Denise junto com a Assessoria de Relações com o Usuário.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - E essa ponte, ela tentou fazer com a senhora alguma vez? A senhora conversou com ela sobre isso?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, nunca fui convidada para...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Alguma vez?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ... ir a nenhuma reunião por nenhum dos diretores onde estivesse na Agência.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Quando foi que se tirou do *site* esse seu....

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Em 21 de agosto, se não me engano.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Vinte?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Vinte e um de agosto.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - A Dra. Denise esteve aqui no dia 23 de agosto. Dia 23 de agosto. Então, não foi no dia que ela esteve aqui, Deputado Efraim. Diga-me uma coisa: dentro das reclamações...

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Ela só tentou retirar, Deputado Vic, para tentar evitar o confronto, mas esse relatório já tinha ...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Já tinha vindo para cá.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Chegado, já tinha sido enviado...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Ela tirou antes...

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Não digo ela, a diretoria da ANAC.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Justiça seja feita, eu acho que a Dra. Denise pode ter alguns comportamentos, ela mesma se chamou de terrível, mas...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Não, ela não, o Relator

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Mas ela assumiu: "*Sou terrível, delego e cobro*".

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Não...não...

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Questionou. Ela...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, não.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - ... assumiu que é terrível, que delega e...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Mas, por favor...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Foi o Brigadeiro.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu gostaria de dizer que...

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Até porque este Relator aqui é muito educado, não faria esse tipo de coisa.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ... apesar do temperamento da Dra. Denise, que todos sabem, não é novidade, que é um temperamento exigente...

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Mas na CPI foi completamente diferente... Todo mundo que viu na CPI aqui era uma mansidão total.



**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Deputado Vic Pires, eu estou entendendo que V.Exa. está concedendo todos os apartes, viu?

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Entenda como o senhor quiser, Sr. Presidente.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu só gostaria de concluir dizendo o seguinte: não acredito que tenha sido, não me parece ser do perfil dela, que tenha sido dela — não acredito e vou ser surpreendida — a determinação de tirar do *site* o meu relatório.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - A senhora presenciou alguma discussão da Dra. Denise como Brigadeiro Negri? Nunca?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Discussão, não. Assisti a cobrança de medidas que haviam sido determinadas à Superintendência.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Por exemplo?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ah, já vi...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - A senhora não viu uma discussão acalorada sobre isso?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. O Brigadeiro Negri não discute.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - O que ele faz?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ele diz: "*Sim, senhora, cumpri, cumpri assim, está aqui, não...*"

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - A senhor ouviu falar sobre uma empresa Cargolux lá?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. Felizmente, não.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Hein?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Não?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Dentro dessas companhias aéreas que nós temos aí nesse quadro aí, qual a que tem mais problemas junto à ANAC que a senhora acompanhou na Ouvidoria?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Olha, os dados que nós temos são artesanais, porque nós não temos...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Sim, mas a senhora...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, não. Vou lhe falar...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - ... daqui a pouco a senhora não vai contribuir com absolutamente nada...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** -... mas se o senhor deixar eu falar, meu querido Deputado.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Eu deixo a senhora falar, mas eu preciso que a senhora diga alguma coisa...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu quero... Eu vou dizer — e espero que esteja dizendo alguma coisa importante para contribuir com os trabalhos desta Comissão.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Então, eu vou esperar.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu não tenho esses dados. Quem tem esses dados é a Gerência-Geral de Fiscalização...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Mas o que bateu na Ouvidoria que a senhora ouviu e vem aqui para falar para nós?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Reclamações?

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - É.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Reclamações de empresas são levadas para a ARUS. Eu recebo reclamações contra a ANAC. Agora, a ARUS, que é a Assessoria de Relações com o Usuário, tem todos esses dados. O que eu recebi da ARUS — por favor... — quando pedi, que é ligada à Superintendência da Dra. Denise, pedi para colocar no meu relatório quais foram os dados que chegaram lá...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Pois então, é isso que eu queria

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu vou lhe dizer agora.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Pois não. A senhora por favor queira ligar o ...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Pois não. O que ela diz é: *“Atendimento ao dispositivo tal, segue tabela abaixo que faz referência, recebemos*



630, concluímos 426, aguardamos 198. Cabe salientar que a ANAC...tal. Faz isso assim...” E depois começa a dizer: “Falta isso, falta aquilo, falta aquilo outro, falta aquilo outro”. Mas posso lhe dizer, em cumprimento com o meu dever da verdade: num determinado momento — não me lembro quando —, houve uma apresentação informal da caneta digital, quando estava ainda em fase de teste, porque na verdade a grande entrada não é a ARUS em ouvidoria, é a SAC, porque é lá que o passageiro vai. De um primeiro teste, que foi apresentado não só a mim, mas a todos que estavam presentes na... E foi aí uma das discussões que eu tive, porque eu achava que aquilo já devia ir para a Internet, e a compreensão foi de que não deveria. Numa primeira abordagem, havia várias... Eles mostravam quantas reclamações já tinham chegado e tal e tal. A empresa que mais se destacava... Reclamação, não quer dizer que reclamação seja justa ou injusta. Não foi julgada. Entrada. Entrou reclamação. Pode ser reclamação, por exemplo, de um cara que quer levar 40 quilos e só pode levar 20. Ele vai lá e reclama: “Quero levar 40”. Então, você não pode dizer que essas reclamações são efetivamente justas, não é?

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Certo. Doutora....

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - A empresa que mais recebeu naquele momento — foram 1 mês, 2 meses de teste — foi a TAM.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - A TAM. Certo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Isso... estava presente, assinei a lista de presença...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - A senhora, a senhora...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - O senhor, depois, não vai chegar lá e dizer: a senhora estava presente e não viu.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - De jeito nenhum.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Vi isto.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - A senhora concorda com o Ministro Jobim de que se deve mudar toda a diretoria da ANAC?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Eu não ouvi o Ministro Jobim dizer isso ainda.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - A senhora não leu na imprensa?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Não dessa forma.



**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Da forma que a senhora leu, com que a senhora concorda?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Com que eu concordo?

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - É. Se a senhora não leu da forma como eu li, da forma como a senhora lê.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - (*Riso.*) Deputado, com todo respeito que o senhor me merece, eu, como Ouvidora...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Obrigado. A recíproca é verdadeira, saiba disso.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ...como Ouvidora, não tenho opinião formada sobre essa decisão que compete ao Ministro de Estado da Defesa. Espero que o senhor me entenda.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - E como cidadã?

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Se como Ouvidora ela não...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Como cidadã, a gente pode conversar em um outro lugar, num outro momento. E aí nós conversaremos, e eu terei toda a liberdade do mundo para lhe dar minha opinião como cidadã. Mas não estou aqui na condição de cidadã.

**O SR. DEPUTADO EFRAIM FILHO** - Estou curioso.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Estou na condição de Ouvidora. Estou à disposição de vocês para o que desejarem, no momento em que desejarem, mas nesta CPI, na condição de Ouvidora, gostaria de não me pronunciar sobre um assunto que não é da minha competência.

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Eu agradeço, Sr. Presidente.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muito obrigada.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Passo a palavra ao próximo inscrito, nobre Deputado Gustavo Fruet, terminando às 12h59min.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Sr. Presidente, inicialmente um registro: eu tive oportunidade de estudar em Brasília, na UnB, durante um ano e meio, Curso de Direito, junto com meu irmão Cláudio. Na época, fui aluno do Prof. Roberto Vieira Filho. O hoje Deputado Paes Landim era o Diretor da faculdade. E uma jovem professora se revelava por opiniões contundentes, uma visão muito



crítica, que era a Alayde, a quem tinha oportunidade de encontrar na época, filha de um parlamentar também. Meu pai, na época, também no PMDB, mas na Oposição. Parece que é um carma na família. Nós sempre estamos na Oposição, lá em casa. Mas a Alayde sempre com posições muito firmes. E hoje tive a oportunidade de reencontrá-la.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muito obrigada.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - O tempo passou, mas tenho a honra de ouvi-la e de indagá-la. Então, receba, com respeito, esse primeiro registro, bem como os seus irmãos.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muito obrigada .

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Mas vamos lá. Eu vou perguntar para a Alayde de opinião, não para a Alayde só Ouvidora, algumas questões muito objetivas, por pouco tempo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Pois não.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - A Dra. Denise afirmou aqui... Até para entender um pouco do passado e ver com que nós podemos contribuir em termos de melhora de gestão. E lembrando oportunamente... Ou melhor, oportunamente a senhora lembrou de um dispositivo da lei da ANAC, com relação às competências. É um jogo de empurra: quando interessa, é Colegiado; quando não interessa, a decisão é da Diretoria. A Dra. Denise afirmou que foi para São Paulo falar com a Desembargadora, quando da questão referente à reabertura ou não da pista de Congonhas, em nome do Colegiado. A senhora participou disso? Tem conhecimento?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Essa reunião não foi no Colégio... não foi uma reunião formal do Colégio... da Diretoria Colegiada.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Portanto, ela não poderia ter falado em nome...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Se eu me recordo, ela disse que essa reunião foi feita entre os Diretores, mas em outro momento. Uma reunião entre eles, mas não uma reunião oficial, não é?

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Então, não tinha caráter oficial?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não tinha.. Não.. A não ser que a reunião... Não, não tinha caráter oficial deliberatório, não, porque eu imagino que só as reuniões marcadas para esse efeito têm esse caráter.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - O Dr. Jorge afirmou que não tinha conhecimento do estudo referente à instrução, que gerou toda a polêmica. É correto um diretor da área de segurança não ser consultado sobre normas ou sobre estudos que vão se tornar normas, em termos de segurança?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Naquele momento ele não era o diretor.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Mas era o responsável. Não havia diretoria, não é? Eram todos do Colegiado.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ele era um especialista da área, mas a Diretoria era generalista.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Mas ele foi o único especialista não consultado. É correto isso?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu acredito que não. Na minha opinião, como Ouvidora, não.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Antes da definição das atribuições específicas para cada diretor, como era o dia-a-dia do trabalho de cada um? Cada um fazia o que achava que devia, e decidiam de forma colegiada? Quem preparava as pautas? Ou essas decisões se davam antes das reuniões?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Começando do final: se eram antes das reuniões. Nunca tive acesso, não sei, não tenho essa informação. Quem preparava a ata era a Assessoria Técnica, chamada aqui de Secretaria-Geral.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - A pauta, desculpe.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - A pauta da... Desculpe. A pauta da reunião e a ata também. É uma diretoria técnica, que foi chamada de Secretaria-Geral. Todo mundo conhece lá como Secretaria-Geral. Quem levava...

**O SR. DEPUTADO VIC PIRES FRANCO** - Dr. Henrique Gabriel, é isso?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Dr. Henrique Gabriel. Quem levava a solicitação era o Superintendente. Levavam para a Diretoria Técnica e diziam: "Quero que conste de ata da reunião para discussão. E aí ia entrando de



acordo com o que avaliava a Diretoria Técnica, da prioridade ou não. Não sei se despachavam com os Diretores. Acho que não houve nem esse despacho para... Claro que o que a Diretoria mandava para a pauta tinha prioridade, mas, fora disso, eram notas técnicas que vinham dos Superintendentes e que eram discutidas. E muitas vezes nós tomávamos conhecimento dessas notas, inclusive os Diretores, no momento da reunião.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Era comum divergência nas reuniões? As votações eram unânimes ou, regra geral, havia divergência?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. Divergência de opinião, mas geralmente as...

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Decisões.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ...as decisões eram unânimes.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - O Conselho Consultivo se reuniu quantas vezes, no período em que a senhora acompanhou?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Que eu me lembre, 1 vez, de instalação, recentemente. Tem 1 mês, um mês e meio.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - E qual seria o papel do Conselho?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Consultivo? Era exatamente fazer com que a participação da sociedade estivesse presente na gestão da ANAC, o que eu chamo de gestão democrática.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Uma vez. E antes do seu período, tem notícia?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não tenho notícia, porque não foi instalado. Não tem nem os nomes da composição dos membros do Conselho. Tem os segmentos que devem participar.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Com relação, ainda, às indicações, a senhora falou da questão da competência, que tomam cuidado com relação à avaliação de cada um dos diretores. Mas, na sua avaliação, o critério como se deu a escolha desses diretores, a falta de experiência contribuiu para a desorganização que consta no seu relatório?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - A falta de experiência na aviação civil, não.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Então, qual a razão dessa desorganização? Por que a ANAC chegou a esse ponto?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - A falta de experiência administrativa, também não. Foram Secretários, foram Procuradores e tal. Eu atribuo... Pelo que sei, Deputado, sem fazer juízo de valor pessoal, a única coisa que eu posso dizer é que o momento de crise conjuminado com a transição do DAC para a ANAC foi o fator... talvez um dos fatores mais importantes para que se instalasse essa desorganização administrativa.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Mas, com relação ao DAC, mais especificamente para tentar lhe entender, houve reação? Houve boicote...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Reação...

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - ...ao trabalho dos (*ininteligível*)?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, boicote, não. Mas houve descontentamento, um certo desânimo — está escrito aqui no relatório —, vindo das próprias gerências, porque houve uma separação do corpo com a mente decisória. É uma separação que, infelizmente, causa um vácuo entre os técnicos e os operadores, os executivos e os cargos decisórios, que ficavam em Brasília. A maior parte dos cargos executivos ainda está no Rio de Janeiro.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - No seu relatório, a senhora afirma que a função regulatória e fiscalizadora foram prejudicadas, em razão de procedimentos não-estruturados.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sim, acho que já expliquei.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Isso. Mas adiante o relatório aponta que a ANAC não organizou sua unidade de auditoria interna e informou que *“Em que pese o gestor, nos esclarecimentos adicionais prestados, informar que está providenciando a correção da falha apontada pela auditoria, a medida ainda não foi implementada”*.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Desculpe, eu não entendi a primeira frase, Deputado.



**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - "... *Em que pese o gestor...*"

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. Auditoria... eu falei...

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - "... *informar que está providenciando a correção da falha apontada pela auditoria, a medida ainda não foi implementada.*"

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Que auditoria? Não existe auditoria.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Isso está no período de 20/03 a 31/12 de 2006. Auditoria nº 29, de 2007.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Está em algum lugar? Desculpe, que eu não estou me localizando.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Eu estou com a página aqui. Eu estou com o relatório da Auditoria nº 29.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Do relatório?

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Isso.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ah, do relatório! Página 29? E tem página?

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Não. É relatório da Auditoria nº 29. Mas, enfim, a pergunta que eu faço...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não...

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - A senhora falou da...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu falei...

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - ... no início da auditoria...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ... que não há um auditor interno.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Pois é. Então, na sua avaliação, a Agência é que deve fazer auditorias e fiscalizações em empresas e outros órgãos?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sim...

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Não é estranho que não tenha cuidado ainda de sua própria auditoria interna?

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - V.Exa. ainda dispõe de 2 minutos, Excelência.



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu não usaria a palavra "estranho", mas acho que é "inexplicável" por que até agora o auditor não foi nomeado.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Uma última pergunta.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Pelo menos não tenho... Pelo menos... Não é que seja inexplicável. Não me deram nenhuma explicação para esse fato.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - A ouvidoria recebe as decisões da diretoria? É informada dos procedimentos adotados?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - As atas são todas publicadas no *site*.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Também com relação ao relatório, só para constar, mostrou que parte dos gastos da ANAC não atenderam à imprevisibilidade da despesa para abertura de crédito extraordinário. E ainda assim, a ANAC não executou os recursos. Isto é, a ANAC pediu recursos extraordinários e não os gastou. Isso é um caso de má gestão ou é mero erro de procedimento?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Também não me compete, mas vou... eu acho que está faltando auditor para responder a essa sua pergunta.

**O SR. DEPUTADO GUSTAVO FRUET** - Obrigado, Sr. Presidente. Obrigado, Dra. Alayde. Parabéns.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Obrigada, querido Deputado.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Próximo inscrito, o nobre Deputado Miguel Martini, começando às 12h58min e terminando às 13h08min.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Dra. Alayde, prazer recebê-la aqui.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muito obrigada.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Eu vou pedir desculpa porque estava na outra Subcomissão. Então, eu não peguei a sua fala, não deu, foi simultânea à reunião. A senhora poderia deixar claro qual é o seu papel na ANAC e junto com isso, a senhora alguma vez, ou sempre, fez parte das reuniões da ANAC, da diretoria da ANAC?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sim. Essa abertura nós todos tivemos. Não só eu, como vários outros funcionários da ANAC tiveram participação, como ouvintes, nas reuniões da ANAC. Até um certo período, quando, então, nós ficávamos só, apenas nas informações gerais. Na parte decisória, nós saíamos. Entendi e entendemos que, com a constituição na ANAC de uma ARUS e pelo que pudemos depreender da interpretação dos textos legais — lei, regulamento e regimento da ANAC, assim como acontece com a ANATEL —, a responsabilidade pelo recebimento das reclamações, denúncias, críticas e elogios que dizem respeito às companhias aéreas e à má qualidade dos serviços das companhias aéreas — que na verdade é uma questão de direito do consumidor; para isso sugeri, inclusive, que fossem instalados PROCONs, não juizados; falei, no primeiro momento, PROCONs nos aeroportos e também ouvidorias das próprias empresas —, essa competência foi estabelecida pelo Regimento Interno para uma assessoria da diretoria, chamada ARUS, subordinada à diretoria, sem autonomia e sem mandato. A ouvidoria, pelo que pudemos entender, salvo melhor juízo, e seguindo também já a experiência da ANATEL, ela existe como órgão de controle interno do órgão. Ela recebe reclamações, denúncias, críticas, elogios da cidadania em geral e dos usuários da aviação civil, das empresas e das concessionárias, tanto da infraestrutura aérea como aeroportuária, sobre os serviços da ANAC. Então, eu recebo críticas sobre a ANAC e tenho que providenciar a correção das irregularidades apontadas por essas críticas, denúncias, para a qual me socorro à diretoria, ao corregedor. E gostaria muito de me socorrer ao auditor, já que não tenho competência para abrir procedimento administrativo nem fiscalizatório. Apenas apontar medidas, cobrar medidas e advogar publicamente pela cidadania brasileira.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - O que nós percebemos, que ficou evidenciado nessa crise aérea e é até a razão por que esta CPI foi criada, é que a ANAC, que foi criada depois de ter sido desordenado o Sistema de Aviação Civil — é preciso fazer este registro —, lá atrás, foi até no Governo anterior, quando se tirou da mão daqueles que tinham *expertise* em fazer o serviço, e não disseram, de fato, quem faria, porque criaram no papel, muito bonito, o CONAC, a COTAER, depois a Agência Reguladora, a ANAC. Mas deram tanta importância que o CONAC nem se reunia. A impressão que nós temos é que a ANAC não sabia o que fazer. E aí vem



uma declaração sua agora que é fundamental — e nós já tínhamos dito isto aqui, e eu queria te ouvir sobre isto —: corpo e mente. Enquanto funcionava o DAC — Departamento de Aviação Civil —, havia *expertise*, havia comando. Foi tirado o comando do DAC e passado para a direção da ANAC. Só que a direção da ANAC, nesse tempo inteiro, não conseguiu se encontrar. Poucos dias atrás, podemos dizer, é que foi definido quem era diretor disto, daquilo e daquilo outro. Quer dizer, isso já deveria ter sido criado dessa forma, toda a estrutura da Agência. Até porque nós não estamos falando de uma agência em que se pode sentar, parar, pensar. Nós estamos falando... Eu fico pensando aqui: um controlador de vôo tem que pensar à frente do que vai acontecer com a aeronave, até porque aeronave não pára no ar...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Hum, hum...

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - ... a não ser helicóptero. E a ANAC é uma agência que regula um setor extremamente dinâmico, em que qualquer falha significa morte.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Tragédia.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Tragédia e morte. Então, como ouvidora, hoje, depois de ter presenciado isso, que conclusões ou que sugestões a senhora poderia dar no sentido de que... A minha leitura é esta: que foi criada uma agência de Estado com atribuições também de agência de Governo. Não fazia enquanto agência de Governo e exigia como agência de Estado a autonomia, a independência, etc. Aqueles que tinham o papel de cumprir a agência de Estado, de Governo estavam comandados por aqueles que não tinham *expertise*. E aí o problema se avolumou. Ele não foi criado, ele se avolumou. Eu queria... como ouvidora que estava vivendo o dia-a-dia, em que está errado esse raciocínio? Ou qual outro raciocínio poderia ser feito?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu concordo com seu raciocínio.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - V.Exa. dispõe de 2 minutos, nobre Deputado.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu concordo com seu raciocínio, porque tive o privilégio... E olhe que no início eu tinha uma opinião equivocada. Inclusive, tem algumas questões que coloquei no meu relatório inicial



que hoje retiraria, não no relatório semestral, na minha nota técnica, quando acusei as SACs de mau atendimento, de grosseria, de falta de cortesia. Eu não estava entendendo o que estava acontecendo. Quando fui ao Rio de Janeiro e quando me encontrei com a experiência acumulada por esses *expertises*, eu fiquei muito sensibilizada, para não dizer entristecida, com a situação de — que eles me contavam — falta de comunicação e diálogo com o corpo decisório e pensante da ANAC. Isso eu ouvi deles. E presenciei também a história e o conhecimento e o trabalho dedicado — eu devo dizer isto, não posso... — em condições extremamente precárias. Se os senhores conhecerem a ANAC no Rio — vale a pena até uma visita —, os senhores vão ver o que eu estou dizendo: como eles estão instalados e o trabalho magistral, o trabalho de excelência que esses funcionários fazem nas condições adversas. Até porque a aviação para eles...

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Funcionários esses do antigo DAC.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Do antigo DAC. Até porque isso para...

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - E a dificuldade que eles... Desculpa.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ...tinham de comunicação.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - A dificuldade é que o Comando não conseguia...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eles não conseguiam se comunicar diretamente. Claro, tem uma hierarquia e tal.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Eu sei.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Mas eles sentiam falta de estar mais perto do corpo dirigente.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - Só uma pergunta para encerrar. O Presidente já vai tomar... Desculpe, porque o nosso tempo aqui é limitado.

Nós vivemos — a partir desta crise e durante esta crise — uma insegurança por parte do usuário. Eu sei que não é o seu papel, mas discutimos ainda há pouco na Subcomissão, porque estamos encarregados da questão da legislação, que uma boa parte da legislação já existe. O usuário não tem muitas vezes de quem se socorrer. Antigamente havia o órgão do DAC, então o usuário, deu *overbook*, ele ia



direto ao DAC. O DAC conhece todos os direitos e obrigava a empresa, já punia a empresa, se fosse o caso.

Isso aí talvez seja papel da ouvidora da ANAC. O que foi feito nesse sentido, além de sugerir que os PROCONs passassem a compor? Em relação aos fiscais da ANAC, o que de fato ocorreu? O que a senhora sugeriu nesse sentido, ou não sugeriu, ou não foi acolhido?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu não só sugeri. E aqui está no relatório: capacitação de pessoal, maior número de pessoal, melhor locação nos aeroportos de estrutura física, equipamentos físicos para o trabalho, dinâmicas de horários, porque eles trabalham 24 horas, são poucos, e as atribuições, em salas apertadas, de fiscais para diferentes atribuições: então, atendimento do usuário junto com o fiscal que tem que fiscalizar a segurança de vôo, junto com o fiscal que tem que fiscalizar a superintendência. Então, não só sugeri. Eu vou lhe passar um relatório, o senhor vai ver as sugestões lá, para não perdermos muito tempo. Mas gostaria também de dizer que existe uma — que eu vou passar também para o Sr. Relator, que é muito importante —, existe uma IAC do DAC, que, nas minhas pesquisas para vir aqui — confesso que descobri recentemente, senão já estaria no relatório... Existe uma IAC de nº 5301-0699, que faz todo um estudo do que é necessário para fazer com que as instalações para as Seções de Aviação Civil, SAC, nos aeroportos tenham a estruturação, tanto pessoal, quanto material, quanto física, adequada ao tamanho e à dimensão das missões que precisa cumprir. Pelo que entendo, essa IAC está em vigor.

**O SR. DEPUTADO MIGUEL MARTINI** - E que não foi cumprida.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Desde 99. Até o próprio DAC ainda não...

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Agradecendo a participação do nobre Deputado Miguel Martini, vamos passar ao próximo inscrito, Deputado Vanderlei Macris, começando às 13h11min e terminando às 13h21min.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Bem, vou tentar ser bem objetivo, Sr. Presidente.

Queria agradecer a presença da Dr. Alayde, que contribui conosco nesta CPI.



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Obrigada, Deputado.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Eu procurei fazer pergunta e, como disse meu colega Gustavo Fruet, não entenda isso como nenhuma ofensa, mas é uma pergunta que fiz a vários dos dirigentes que estiveram aqui. A senhora é filiada a algum partido político?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Nunca foi?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. Eu sou uma, como dizia o Prof. Roberto Lira Filho, uma livre pensadora.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Muito bem. O Sr. Milton Zuanazzi esteve aqui e disse que é filiado a partido político. Disse também que o Sr. Lomanto também é filiado a partido político e que existem indicações de setores políticos para dirigentes da ANAC. A senhora não considera que o fato de haver uma indicação política, os dirigentes políticos que não tinham muita experiência, conforme eles mesmos nos declararam aqui, vários deles, com o setor, possam ter levado a senhora a achar que há uma falha forte de administração burocrática, gerencial e uma desorganização no sistema patrocinado pela ANAC?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. A minha opinião já não é como ouvidora, de novo, mas essa resposta eu darei como cidadã. Eu não acredito que a questão seja essa. Não acredito que a indicação por ser política ou não ser política, a decorrência da indicação seja o desastre da administração. Porque a gente tem vários exemplos, e os senhores conhecem mais do que eu de indicações políticas e que realizaram trabalhos magníficos.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora não entende, portanto, que deveria ser uma indicação mais profissionalizada?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, eu entendo que deve haver conhecimento da área de aviação civil, mas isso não quer dizer que esse conhecimento seja destituído de... Até porque eu acho que toda indicação é política.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Pode ser mais profissionalizada ou menos profissionalizada.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ou menos profissionalizada.



**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Qual das teses a senhora acha melhor?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Mais profissionalizada.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Muito bem. A senhora está acompanhado o que o Ministro Jobim está fazendo no setor da aviação civil?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Pelos jornais e pela televisão.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora concorda com todas as mudanças que ele está fazendo? Ele está mexendo na malha aérea, está fazendo mudanças na INFRAERO, na ANAC, definindo autoridade, comando. Enfim, várias ações que ele está tomando, buscando mais recursos para investimento. A senhora acha que está correta a atitude?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Em gênero, número e grau.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Muito bem. Então, isso bate muito com a sua crítica da falta de gestão burocrática e da desorganização que existe hoje na ANAC, porque, se o Ministro está trocando todas as figuras que compõem esse sistema...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Até agora... O senhor me desculpe, mas eu só tive conhecimento de duas renúncias.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Sim, na INFRAERO também, todas as mudanças estão sendo feitas.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ah! Sim. A INFRAERO eu não posso falar, porque não...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Ele está mexendo em todo o sistema.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sim. Isso eu concordo.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Muito bem. Então, eu queria fazer mais uma pergunta: A Lei nº 11.182 estabelece que cabe à ANAC regularizar e fiscalizar operações de serviços aéreos prestados. A senhora entende que a agência vem cumprindo adequadamente a sua atribuição de garantir a integridade de



passageiros, tripulantes, pessoal de terra, público em geral, aeronaves e instalações nos aeroportos brasileiros?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu não posso falar da área de segurança de vôo, porque não tenho competência para falar e nem é a área específica do meu trabalho como ouvidora. Eu posso falar da área de serviços aéreos, que é área de fiscalização, nos aeroportos, das reclamações, denúncias e demandas dos passageiros. Infelizmente, das outras áreas, pelo que sei, a fiscalização é rigorosa e séria, pelo que sei. Não recebi muitas reclamações desta área. Recebi reclamações que dizem respeito aos passageiros. E nesta área que passa pelas SACs dos aeroportos posso lhe garantir que a fiscalização é extremamente deficiente.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora acabou de dizer — isso vem confirmar um pouco o que a CPI já tratou anteriormente quando nós estivemos na ANAC e pudemos ver o conflito de gestão que existia, o conflito de opiniões entre INFRAERO, ANAC, Aeronáutica. Pudemos ver na Aeronáutica falta de autoridade naquele momento que nós fizemos uma visita ao CINDACTA I, quando vimos lá total falta de sintonia entre comandantes e subordinados. A senhora acaba de dizer que a ANAC também não ouvia os técnicos do antigo DAC, um corpo técnico extremamente cioso das suas responsabilidades. Levando em conta tudo isso, não faltou gestão efetiva para que essa crise fosse debelada desde o início? Faltou autoridade, faltou investimento? A senhora sente isso?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu não disse... Só corrigindo, Deputado, por favor: eu não disse que a Ouvidoria não escutou os técnicos. Eu disse que...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Não, a Ouvidoria não. Não havia sintonia...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Desculpe, que a Diretoria...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Não havia sintonia entre técnicos e os dirigentes da ANAC.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Entre técnicos.. E isso já foi comprovado aqui, inclusive...



**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Isso. A senhora acabou de dizer. Eu só estou dizendo...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sim.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - ... que esse é mais um dado para nós da CPI na questão da gestão. E a senhora mesmo, no seu relatório, disse que na administração burocrática e gerencial...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Isso.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - ...a desorganização acontecia.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Isso.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Eu só queria confirmar isso.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Em função disso, houve dificuldade, e em função também da crise instalada e que a sede principal era a Agência Nacional de Aviação Civil, houve muita dificuldade de interlocução produtiva entre... Eu não disse que a Direção não ouviu os técnicos. Jamais diria isso, porque o superintendente...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Não, eu entendi bem, não havia sintonia.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ...porque os superintendentes são técnicos.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Eles reclamavam que não eram ouvidos pela...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, a vontade que eles tinham era de uma aproximação maior dos diretores com o corpo técnico que estava no Rio de Janeiro, com reuniões e tal.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Sim, eu compreendi bem isso.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Mas eles estavam representados pelos superintendentes. Mas isso — o senhor sabe disso — numa agência, numa administração todos os funcionários gostam de ter...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora usou o seguinte termo: "*Falta de diálogo com o corpo decisório*". Esse foi o termo que a senhora usou. Eu anotei aqui, olhe!

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Isso.



**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Não é isso?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Falta de diálogo com o corpo dos funcionários, não dos graduados...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Corpo decisório.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Mas dos funcionários que estavam na ANAC e que gostariam de receber uma visita, de receber um incentivo, de receber uma palavra de estímulo. Infelizmente, pelo que me foi dito — eu conversei inclusive sobre essa minha apreciação com o Presidente da ANAC — isso seria logo feito, mas infelizmente as questões de agenda não permitiam essa dedicação, que, num outro momento, seria rotina da diretoria da ANAC. Isso foi o que me foi dito.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora disse aqui também que não tinha a quem se dirigir e fez aí uma série de memorandos que foram mandados e “*não aconteceu nada*”, fecha aspas. Foram as suas declarações aqui. A senhora tem cópia desses memorandos?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Todos. Está no relatório, inclusive.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - É possível deixar aqui?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Está tudo no relatório, mas eu posso deixar um.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - V.Exa. ainda dispõe de 2 minutos, Deputado.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora... Quem é que mandava na ANAC?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O Colégio de Diretores.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora não tinha interlocução lá dentro?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, eu tinha que... para decidir uma coisa, eu tinha que falar com todos. E aí pedi que alguém encaminhasse para diretoria, para votação. Só que não ia para a votação de diretoria.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - O Presidente não era uma interlocução natural da senhora?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Agora passou a ser.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Não, antes não era?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. Não tinha.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Não tinha.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Era generalista.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Nem o Presidente representava...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, mas falei diversas vezes com o Presidente e devo dizer que ele sempre me tratou com muita cortesia.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Mas não resolveu nada? Como a senhora disse aqui, não adiantou nada.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, porque sozinho não podia ... tinha que passar pela Diretoria toda, todos os assuntos.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora sabe que existem fusão de vôos? A senhora ouviu falar disso já?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O que é fusão? Desculpe a minha ignorância.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Fusão, um vôo marcado num determinado horário, com metade dos passageiros ...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sei.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A companhia joga para o vôo seguinte...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O DAC...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - ... juntando os 2 vôos.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sei. O DAC...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Isso tem acontecido freqüentemente?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu tenho recebido bastante denúncias — não usando essa palavra — dizendo que aconteceu, que depois foi jogado em um outro vôo e tal.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Mas isso tem acontecido regularmente, freqüentemente?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Regularmente.



**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora acha correto isso?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - De jeito nenhum.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Claro que não. Muito obrigado pela sua resposta.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Mas isso está escrito inclusive no relatório do DAC, porque foi de lá que eu extrai.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Só uma última pergunta, Sr. Presidente. O serviço de transporte aéreo é uma concessão dada pelo Estado e é um serviço essencial, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor — a senhora deve tratar muito disso —, e isso remete também à responsabilidade civil, objetiva do Estado, expressada na Constituição Federal. A senhora não acha que a crise de gestão nesse setor pode levar à responsabilização da União e deixar dívidas futuras, a senhora como advogada e conhecedora do Direito que é?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Se for, claro, comprovada a ...

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A responsabilidade objetiva...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - ...a responsabilidade objetiva, sem dúvida nenhuma.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - E isso pode deixar dívidas pesadas para o contribuinte brasileiro em função da questão da gestão, das ocorrências e das crises que nós vivemos em todo o sistema.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Lamentavelmente.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - A senhora entende assim?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Entendo.

**O SR. DEPUTADO VANDERLEI MACRIS** - Muito obrigado, Sr. Presidente.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Vamos ao próximo inscrito e último aqui da lista, Deputado Ivan Valente, terminando às 13h32.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Sr. Presidente, Sr. Relator, D. Alayde Sant'Anna, eu pude ficar o tempo todo aqui, então queria fazer uma primeira pergunta à senhora — não consegui ainda entender: a quem a senhora é subordinada na sua função de ouvidora?



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ao Presidente da República.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Ao Presidente da República?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Entendo assim, porque fui nomeada pelo Presidente da República.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Mas...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - E, é claro, vinculado ao Ministro da Defesa.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Se me permite um auxílio, se V.Sa. tem um mandato, acho que V.Sa. não é subordinada a ninguém.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não... sim, é verdade. Muito obrigada pela...

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Ah....

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Fui nomeada pelo Presidente para um mandato de 2 anos.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Assim como os diretores da ANAC.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sim.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Mas a senhora não passou pela sabatina do Senado.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, porque não tenho poder decisório.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Então, eu pergunto o seguinte: se a senhora é uma ouvidora, esse cargo de ouvidor é uma grande novidade aí, não é?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É uma constituição nova.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - É um conceito novo. Tem ouvidor até em jornais.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - O ouvidor da *Folha de S.Paulo*, ouvidor não sei do quê.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Com conceitos muito variados.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Ele é tido sempre como independente.



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Nem sempre.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Exatamente. Eu pergunto à senhora (*Risos.*) exatamente isso. Eu pergunto à senhora: se a senhora é uma ouvidora, a senhora viu coisas erradas, a senhora não está subordinada a ninguém — em parte, a senhora está subordinada à sociedade, às necessidades da sociedade.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - E à minha consciência. À lei e à minha consciência.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - A senhora viu muita coisa errada na ANAC?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Tudo que vi e que posso comprovar está no meu relatório.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - E o seu relatório é publicado onde?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É encaminhado, por lei, ao Ministro de Estado da Defesa, a todos os membros da diretoria, ao auditor, ao corregedor e ao conselho consultivo da ANAC e publicado no *site* da ANAC.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - A senhora tem liberdade para dar notícia à sociedade também sobre isso?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Faço através do *site*.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Mas pode fazer através de uma coletiva de imprensa também?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não gostaria.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Mas pode?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Posso.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Perfeito. Então, é por isso que eu queria ...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Direi por que não gostaria.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Pois não.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Porque todas as vezes que o ouvidor se expõe muito ele é visto como um ouvidor político, que está usando do cargo de ouvidor para se projetar politicamente. Sou procuradora federal, tenho uma vida voltada para atividades públicas, de interesse público, mas voltadas para



atividades técnicas, políticas, claro, políticas públicas e cidadania, mas reservadas ao âmbito técnico. Eu ouvi, inclusive — devo confessar ao senhor — de algumas pessoas que me diziam assim: *“A partir do momento em que esse ... Não vou citar o nome, até porque devo sigilo. Chegaram para mim e disseram: “Muitas das pessoas estão dizendo que a partir de agora a senhora não vai mais receber nenhuma denúncia, nem reclamação dos setores, porque o seu relatório está sendo divulgado publicamente”.*

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Está divulgado o quê?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Publicamente.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Publicamente.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - O que faz com que a ouvidoria possa perder o canal de credibilidade com os órgãos, ou com os cidadãos denunciadores, e de ordem interna. Não estou falando de cidadão...

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Comum.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Comum. Estou falando dos próprios funcionários.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Mas é disso que eu quero falar. A senhora se colocou dizendo o seguinte...

*(Intervenção fora do microfone inaudível.)*

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu já ouvi isso.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - A senhora não pode ser destituída, não é?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Posso renunciar ao cargo.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Pode renunciar, mas não pode ser destituída.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Em 2 anos, não.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Exatamente. Veja, eu não estou falando aqui de pessoas que, tendo uma responsabilidade pública, queiram aproveitar de um cargo e tal para fazer notícia etc. Mas eu estou falando de responsabilidade pública. Se acontece alguma coisa que é grave e se é um ouvidor de um órgão que é público...



**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - E que tenha um conhecimento.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - E que tenha um conhecimento. E pelo que eu sei de depoimentos, pela minha assessoria e pelo que ouvi dos Deputados, V.Sa. encaminhou várias denúncias aí, ou fez relatórios etc., mas não viu retorno.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não, senhor.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Exatamente. Então é isso que eu estou falando. Se V.Sa. não vê retorno, então o seu trabalho se torna inócuo.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sim, senhor.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Perfeito? Então, se ele se torna inócuo, é um direito de V.Sa. expor à sociedade o seu trabalho. Não precisa ser numa coletiva, mas eu acho que seria necessário que isso chegasse. Essa é a primeira questão. A segunda questão é a seguinte: eu entendo que, no processo, há uma dificuldade da própria sociedade ou do usuário de chegar direto na senhora...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muita dificuldade.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - ...porque passa por setores intermediários, que são os serviços de aviação civil e os ARUS, conforme a senhora chamou.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Mas quando chega, como é que a senhora responde ao usuário?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Ah, sim! Não, o usuário que reclama da ANAC chega diretamente a mim. Se reclama da SAC diz: *"Olha, fui na SAC, a SAC estava fechada"*.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Agora, eu pergunto o seguinte: os usuários sabem que existe a ouvidoria?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não. Tem uns 7 meses. Estamos fazendo um trabalho... que é outra coisa. Pedi uma campanha de divulgação da ouvidoria, coloquei no *site* todas as explicações, inclusive perguntas freqüentes para esclarecer o que é a ouvidoria, qual é a diferença, quase que pedagogicamente, não é?



**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Mas a senhora há de convir comigo que 99% dos usuários...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Não sabem.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - ...não sabem que existe uma ouvidoria.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Sabem que tem lá uma ouvidoria, mas não sabem o que é ouvidoria, o que é ARUS.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Mas se a senhora fizesse um escândalo aí e tal, muita gente ia saber que existe a ouvidoria, concorda? E a senhora não está sendo atendida. Porque é o que a senhora disse aqui, que a senhora não está sendo ouvida. A senhora ouve a Ouvidora, mas não está sendo ouvida.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Eu estou sendo ouvida por esta CPI.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Agora.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - E eu apostava muito nesse momento. Acho que esse é o grande momento de divulgação do meu trabalho. E eu espero que, a partir dos senhores e a partir do relatório do Exmo. Sr. Relator, que esse trabalho tenha o andamento que a sociedade brasileira tanto espera e deseja. Eu não, não... Não é do meu perfil fazer escândalo.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Eu não estou falando de escândalo. A senhora chegou aqui e falou o seguinte: que a senhora está fazendo um desabafo...

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - V.Exa. ainda dispõe de 2 minutos.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - ...e que V.Sa. está indignada e se sente impotente.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - É verdade, é verdade.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Como V.Sa... Por isso que eu perguntei no começo. V.Sa. tem autonomia total e V.Sa. fez um balanço e não era atendida, não havia retorno. Eu não estou falando de escândalo. Eu estou falando de dar publicidade, para que isso chegue... Até é direito da cidadania saber que ela tem a quem recorrer. Porque ontem, por exemplo, toda a imprensa noticiou que os fiscais da ANAC estariam em todos os aeroportos. Aí depois faz um balanço. Eu fico



pensando assim: só se fiscal da ANAC andar com uma roupa laranja, assim, andando pelo aeroporto escrito “ANAC” para ver quem é o cara da ANAC que está ali para ele reclamar. Porque não tem isso aí, não existe essa questão. Então, o que me chama um pouco a atenção é o seguinte...

Eu vou fazer uma última pergunta ou penúltima: a senhora acha que é necessário ter ouvidoria? Serve para alguma coisa?

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Eu acho fundamental, fundamental. Eu advogo, porque eu acho que a ouvidoria é um dos canais mais importantes construídos dentro da concepção do Estado Democrático de Direito para possibilitar a participação do cidadão na discussão da gestão pública. Acho que é consequência da Constituição de 1988 e acho que precisa ser aperfeiçoada, precisa ser respeitada e precisa...

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Ter autonomia, soberania e decisão.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - E decisão. E precisa ser respeitado, principalmente, pelos dirigentes dos órgãos...

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Aos quais a pessoa se dirige. E aí faço a última pergunta: os dirigentes da ANAC respeitavam o seu trabalho? *(Pausa.)*

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - O silêncio diz tudo, nobre Deputado.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Eu não posso dizer que desrespeitaram, porque sempre me elogiaram inclusive pelo trabalho. Mas posso dizer que, lamentavelmente, não fizeram com que esse trabalho tivesse o resultado produtivo que eu esperava.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Sr. Presidente, me dê um minuto.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Com imenso prazer, Deputado.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Eu tive uma experiência, como Deputado Estadual, com o ouvidor de um grande jornal. Não vou citar aqui. Mas foi assim: era uma grande denúncia contra uma grande empresa, de tortura de operários numa fábrica enorme, numa das mais importantes de São Paulo. E os operários foram lá... Porque eles requisitaram o DEIC e levaram 17 operários, e torturaram 24 horas para dizer que tinha um roubo de uma substância química. Eles



foram para a Assembléia Legislativa. Foi um auê, vieram todas as TVs, rádios, jornais etc. Algumas emissoras chegaram a anunciar a denúncia durante o período da noite, retiraram do ar, em seguida, e no dia seguinte sumiu de todos os jornais. Eu conversei com o ouvidor no dia seguinte e falei: “*Eu quero entender o que aconteceu que vocês mandaram dois repórteres especiais, só estava o plantonista*”. E a notícia sumiu, desapareceu do ar. Nunca foi ventilada. A CPI que pedimos... No mesmo dia conseguimos botar as trinta e tantas assinaturas necessárias e no dia seguinte também foram todas retiradas.

A partir daí, vou dizer a vocês: para ser independente é difícil, o ouvidor. Agora, quando a senhora me diz que tem autonomia, soberania e decisão, talvez a gente pudesse ter tido mais informações públicas sobre o que ocorria na ANAC, a sua problemática.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Eu estou limitada, Deputado, ao relatório semestral, a apreciações, mas todas que digam respeito às denúncias, reclamações, críticas que eu recebo. Eu não sou uma livre pensadora na ANAC, sou uma livre pensadora como cidadã. Na ANAC, eu só posso formular as minhas questões em cima dos dados...

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Das denúncias que lhe aparecem.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - ...estatísticos e das denúncias que aparecem.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Então, mas V.Sa. falou que aparecem e são muitas.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Aparecem, e eu...

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - E são graves também.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - ...tornei públicas no meu relatório e coloquei no *site* da ANAC e encaminhei oficialmente, a esta CPI.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - Eu agradeço. Só queria dizer o seguinte: nessa história de *site* criou-se uma lógica que todo mundo abre *site*. Não é assim, não. O Brasil só tem 8% ou 10%...

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT’ANNA** - Eu sei.



**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - ...de pessoas que entram, que acessam isso e quando acessam. Então, temos que ter outros meios de chegar. Agradeço a atenção.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Muito obrigada, Deputado. Eu gostaria de fazer muito mais. Espero que possa fazer muito mais, porque, com 6 meses de trabalho, foi muito difícil construir o que a gente já conseguiu construir. Não quero também elogiar o meu trabalho, mas apenas dizer que fizemos o máximo que podíamos fazer. Quem sabe daqui a 6 meses, no meu segundo relatório, que terei o prazer de enviar ao senhor, o senhor fique mais contente com o que eu possa vir a dizer. Muito obrigada, Deputado.

**O SR. DEPUTADO IVAN VALENTE** - *Who knows?*

**O SR. DEPUTADO MARCO MAIA** - Quero saber se ele fica contente quando elogia ou quando faz crítica.

**A SRA. ALAYDE AVELAR FREIRE SANT'ANNA** - Pois é.

**O SR. PRESIDENTE** (Deputado Marcelo Castro) - Esta CPI agradece a presença da Sra. Alayde Avelar Freire Sant'Anna, ouvidora da Agência Nacional de Aviação Civil — ANAC, e aproveita para parabenizá-la por sua postura aqui durante todo esse período na CPI em que ela fez uma defesa veemente da verdade. Acho que isso é o primeiro compromisso que um servidor público deve ter e que V.Sa. expressou tão bem aqui, hoje, nesta manhã e tarde.

Nada mais havendo a tratar, vou encerrar os trabalhos antes convocando os Srs. Deputados para a próxima reunião ordinária a realizar-se amanhã, dia 5, no Plenário 7 do Anexo II, às 11h, para apreciação de requerimentos, e às 13h, para tomada de depoimento do Sr. Sergio Maurício Brito Gaudenzi, Presidente da Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária — INFRAERO. E hoje à tarde, às 14h30, estaremos na chapelaria para de lá sairmos na van da Câmara para o CENIPA.

Está encerrada a presente reunião.