

BRASIL - ANAC REFORÇA FISCALIZAÇÃO EM 12 AEROPORTOS NA OPERAÇÃO FIM DE ANO

O ministro-chefe da Secretaria de Aviação Civil (SAC), Wagner Bittencourt, anunciou hoje as medidas da Operação Fim de Ano do setor aéreo. Somente em dezembro, deverão passar pelos aeroportos no Brasil 17,4 milhões de pessoas, um crescimento de 8% em relação ao mesmo período de 2011. A expectativa é de que neste ano, como ocorreu no mês de dezembro de 2011, os atrasos e cancelamentos de voos fiquem abaixo do estimado pelo Governo Federal. No ano passado, as previsões eram de que os atrasos chegassem a 15% e os cancelamentos a 5%. Entretanto, os números registrados nos aeroportos do país foram de 13% e 3,5%, respectivamente. Até novembro, os índices neste ano chegaram a 10,5% de atraso e 4,6% de cancelamentos. ANAC reforça fiscalização Neste ano, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) vai intensificar a fiscalização em 12 aeroportos do país - foram seis em 2011. O objetivo é estar presente nos mais movimentados no período de alta temporada e também naqueles localizados nas cidades-sede da Copa das Confederações. Os 12 aeroportos cobertos pela Operação serão: Galeão e Santos Dumont (RJ), Congonhas e Guarulhos (SP), Brasília (DF), Viracopos (SP), Confins (MG), Salvador (BA), Fortaleza (CE), Recife (PE), Porto Alegre (RS) e Curitiba (PR). Para realizar o trabalho, serão envolvidos 290 servidores que trabalharão na fiscalização e na prestação de informações ao usuário nos períodos de 13 de dezembro a 14 de janeiro. As equipes gerenciais, os diretores e os superintendentes da ANAC estarão de plantão durante todo o período. Assim como em 2011, a ANAC promoverá treinamento para os funcionários das empresas aéreas e operadores aeroportuários (Infraero e os concessionários de Guarulhos, Brasília e Campinas). O treinamento acontecerá nas cidades de Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro. Todos os servidores da ANAC envolvidos na Operação Fim de Ano recebem treinamento específico. Além disso, nas reuniões do Comitê de Transição dos Concessionários dos aeroportos de Guarulhos, Viracopos e Brasília, a ANAC tem apresentado recomendações sobre melhores práticas de operação para esse período do ano. A ANAC vai acompanhar a escala de trabalho das tripulações das empresas aéreas e colocar banners com os principais direitos e deveres dos passageiros. As companhias apresentaram à ANAC seus planos de contingência, onde constam ações que envolvem a operação e o atendimento aos passageiros. Entre as medidas contidas nos planos estão a reserva de aeronaves extras durante o período, a antecipação das manutenções programadas e o reforço nas equipes de atendimento ao passageiro e de check-in. As empresas se comprometeram ainda a não praticar overbooking no período. As empresas também são obrigadas a manter atendimento presencial ao passageiro nos aeroportos nos quais movimentam mais de 500 mil passageiros ao ano, em cumprimento à Resolução nº 196/2011. Além disso, devem cumprir a norma que trata dos direitos dos passageiros (Resolução nº. 141/2010). Para registrar manifestações na ANAC, os passageiros contarão com atendimento presencial nos aeroportos de Brasília, Guarulhos, Galeão, Santos Dumont e Congonhas, além de contar a central telefônica (0800-725-4445) que funciona 24h com atendimento em inglês e espanhol. A comunicação com a Agência pode ainda ser feita pela Internet, no endereço: www.anac.gov.br/faleanac. Rede Infraero Nos meses de dezembro de 2012 e janeiro de 2013, 25,7 milhões de passageiros devem passar pelos 63 aeroportos da Rede Infraero. Esse número representa um aumento de 10,1% em relação ao último mês de 2011 e a janeiro de 2012, quando 23.425.757 usuários passaram pelos terminais atualmente administrados pela empresa. Para dezembro deste ano, é esperado um fluxo de 12,4 milhões de embarques e desembarques, número 9,9% maior que em dezembro de 2011, quando foram registrados 11,2 milhões de passageiros. Para janeiro de 2013, estão previstos 13,3 milhões de embarques e desembarques, aumento de 10,3% em relação a janeiro de 2012, quando 12,1 milhões de usuários passaram pelos terminais da Rede. Para que a movimentação de passageiros ocorra sem problemas, a Infraero acionará o plano utilizado em períodos de intenso movimento, e que vem

proporcionando bons resultados nos últimos anos. O número de atrasos superiores a 30 minutos, por exemplo, caiu 31,1% em dezembro de 2011 (12.362 voos) em relação ao mesmo mês de 2010 (17.947). As ações contemplam, entre outros itens, o reforço nas equipes operacionais, de segurança e de limpeza, por meio de remanejamento na escala de trabalho dos funcionários. Os terminais também realizarão ações preventivas, como a manutenção de equipamentos (pontes de embarque, elevadores, esteiras etc). Informações Funcionários também estarão circulando pelos saguões para auxiliar os passageiros e os usuários no esclarecimento de dúvidas, identificados pelos coletes amarelos da campanha "Posso Ajudar/May I Help You?". O viajante também conta com as ferramentas da tecnologia para ficar bem informado, a exemplo do aplicativo Voos Online, disponível para dispositivos móveis nas plataformas iPhone, Java, Blackberry e Android, além da rede social Facebook, na página Infraero Brasil. O programa permite consultar a situação dos voos em 55 aeroportos brasileiros, além de acesso ao Guia do Passageiro, publicação que reúne as responsabilidades do setor aéreo, e informa como proceder em diversas situações, desde a compra da passagem até o desembarque. **De Olho na Mala** Outra ação realizada pela Infraero é o "De olho na mala"; 37 aeroportos contam com o projeto que, por meio de câmeras e monitores, permite ao passageiro acompanhar em tempo real a colocação das bagagens na esteira de devolução. A iniciativa funciona em Recife e Petrolina (PE), Galeão e Santos Dumont (RJ), Brasília (DF), Confins, Uberlândia, Uberaba e Montes Claros (MG), Manaus, Tabatinga e Tefé (AM), Florianópolis, Navegantes e Joinville (SC), Curitiba, Foz do Iguaçu e Londrina (PR), Cuiabá (MT), Vitória (ES), João Pessoa e Campina Grande (PB), Natal (RN), Palmas (TO), Aracaju (SE), Marabá e Santarém (PA), Macapá (AP), Rio Branco (AC), Boa Vista (RR), Imperatriz (MA), Campo Grande e Corumbá (MS), Porto Velho (RO), Fortaleza e Juazeiro do Norte (CE), e Teresina (PI). Aeroportos concedidos As concessionárias dos aeroportos de Guarulhos, Viracopos e Brasília também apresentaram ao governo os planos para a operação de fim de ano. Guarulhos A concessionária do Aeroporto Internacional de São Paulo montou uma operação para o final do ano que envolve 4.853 pessoas, entre funcionários próprios e de empresas terceirizadas. O efetivo é 4% superior ao do mês de novembro e os colaboradores estão divididos por turnos de trabalho. O movimento esperado para dezembro é de 2,8 milhões de passageiros, com uma previsão de aumento 10% comparado ao movimento do mês de novembro. A concessionária GRU Airport tem realizado uma série de melhorias e já foram entregues novos banheiros para os passageiros, além de criação de 500 novas vagas de garagem. As obras do novo edifício garagem estão adiantadas e a previsão é que sejam concluídas em abril de 2013. A construção do novo terminal de passageiros, que ficará pronto para a Copa do Mundo 2014, também está em ritmo acelerado. O aeroporto já conta com um novo e moderno sistema de sinalização para os passageiros, além de novo portal na internet, espaço interativo, balcões de atendimento ao cliente, entre outros. Brasília O aeroporto de Brasília espera receber 1,4 milhão de pessoas no período de alta temporada, com média diária de 47 mil passageiros. A concessionária aumentará o seu efetivo em 26% e vai mantê-lo até a segunda quinzena de março de 2013, inclusive com reforço nos serviços de segurança e de limpeza. O consórcio contratou e treinou um novo efetivo de 75 fiscais de páteo, 13 operadores para o Centro de Operações do Aeroporto (COA) e dois operadores para o Centro de Gestão Aeroportuária (CGA). Além disso, o serviço de atendimento ao usuário contará com um balcão de atendimento de 24 horas, com interlocução bilíngue. Noventa funcionários estarão distribuídos pelo aeroporto para prestar atendimento aos passageiros. A sala de embarque do primeiro piso do satélite foi ampliada com a abertura de dois novos portões de embarque. Um novo canal de inspeção de passageiros e bagagem de mão foi aberto. Viracopos Viracopos terá um aumento no efetivo operacional do aeroporto, sendo 61% no lado ar (31 pessoas a mais) e 50% no lado terra (24 pessoas). Haverá reforço no número de pessoal para monitoramento e organização de filas e reforço nos serviços de limpeza. A concessionária reformou quatro conjuntos de sanitários e construiu um, além de ampliar em 700 metros quadrados a área de embarque. Foi feita a cobertura da passarela que liga o terminal aos bolsões de estacionamento e criadas 20 novas guaritas elevadas de segurança em toda a área do aeroporto. Além disso, o consórcio adquiriu cinco novos equipamentos de raio-x (o

dobro do que existe hoje) e alugou cinco ônibus para embarque e desembarque de passageiros.

adaptação do texto publicado na página de internet "[Anac](#)"
(10 Dezembro 2012)