



Câmara Municipal de Jundiaí

São Paulo

MOÇÃO Nº

00111

Apelo aos órgãos competentes para legislar, regular e operacionalizar a aviação civil para que seja disponibilizado, aos familiares de passageiros, serviço de rastreamento *on line* e *via call center*.

APRESENTADA

Presidente

08/09/2010

APROVADO

Presidente

14/09/2010

CONSIDERANDO a crescente popularização do setor de aviação civil;

CONSIDERANDO que uma quantidade enorme de voos depende da realização de escalas em um ou mais aeroportos;

CONSIDERANDO que eventualmente, devido a problemas como vazamentos de óleo de aviões, atrasos, dentre outros, os passageiros são redirecionados para outros voos, podendo ser deslocados até hotéis onde ficam instalados enquanto aguardam o voo para o qual foram direcionados;

CONSIDERANDO que tais situações podem durar horas ou, até mesmo, dias, e os familiares dos passageiros ficam completamente desinformados sobre seu paradeiro;

CONSIDERANDO que nesses casos não há ninguém que ofereça informações concretas sobre os passageiros;

CONSIDERANDO que tal situação é desumana, pois os amigos e familiares ficam aflitos e preocupados, sem saber o porquê de seus entes queridos não terem chegado ao seu destino no tempo previsto;

CONSIDERANDO que esse problema pode ser solucionado por meio da manutenção de um cadastro *on line* que permita a consulta do paradeiro de cada passageiro a partir de seus dados pessoais, de modo que os familiares interessados possam saber se a pessoa está em um hotel, em voo ou em algum aeroporto fazendo escala,

Apresentamos à Mesa, na forma regimental, sob apreciação do Plenário, esta MOÇÃO DE Apelo aos órgãos competentes para legislar, regular e operacionalizar a aviação civil para que seja disponibilizado, aos familiares de passageiros, serviço de rastreamento *on line* e *via call center*, dando-se ciência desta deliberação ao Congresso Nacional, à ANAC, ao DECEA, à CONAC e à COTAER.

Sala das Sessões, 08/09/2010


GUSTAVO MARTINELLI



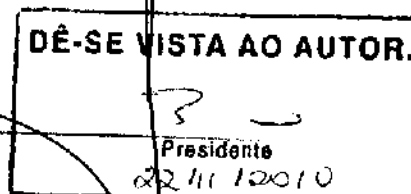
INFRAERO

CÂMARA DE JUNDIAÍ (PROTÓCOLO) 13/NOV/10 16:54 060797

CF N.º 29006/PR/2010

Brasília, 16 de novembro de 2010.

A Sua Excelência o Senhor
Vereador José Galvão Braga Campos
Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí
Rua Barão de Jundiaí, n.º 128
13201-010 Jundiaí/SP



Assunto: Moção n.º 111, de 08 de setembro de 2010.

Senhor Vereador,

1. Refiro-me ao Ofício PR/DL 1.537/2010, datado de 14 de setembro último, no qual é encaminhado a Moção n.º 111, pertinente a disponibilizar aos familiares de passageiros, serviço de rastreamento *on line* e via *call center*.
2. Por oportuno, informo a Vossa Excelência que o solicitado não está incluído no rol de responsabilidade institucional da Empresa, cabendo à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC tal atribuição.
3. Coloco este Gabinete à disposição de Vossa Excelência para os esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Respeitosamente,


IVAN CAVALCANTI GONÇALVES

Chefe de Gabinete



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

Assessoria Parlamentar

Tel/Fax: 3314-4327

Setor Comercial Sul – Quadra 9 – Lote C Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A
70308-200 – Brasília-DF

Ofício nº 31 / 2010 / ASPAR/ ANAC

Brasília, 11 de novembro de 2010.

A Sua Excelência o Senhor
Vereador José Galvão Braga Campos
Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí
Câmara Municipal de Jundiaí
Rua Barão de Jundiaí, 128
Cep: 13201-970 – Jundiaí - SP

DÊ-SE VISTA AO AUTOR.

Presidente

22/11/2010

Assunto: **Moção nº 111 – Disponibilização ao familiares de passageiros, serviço de rastreamento online e via call center.**

Excelentíssimo Senhor Presidente,

1. De ordem da Senhora Diretora-Presidente, faço referência ao OF. PR/DL nº 1.537/2010, de 14 de setembro de 2010, por meio do qual Vossa Excelência encaminha cópia da Moção nº 111, de 08 de setembro de 2010, de autoria do Excelentíssimo Senhor Vereador Gustavo Martinelli, sugerindo “a tomada de providências no sentido de colocar à disposição dos familiares de passageiros algum serviço de rastreamento online e via call center”.

2. Sobre o assunto, a Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado desta Agência esclarece que o Art. 14, § 1º, inciso I, da Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, garante aos passageiros a possibilidade de informar aos seus familiares sobre o seu paradeiro e sobre a situação do seu voo. Esse dispositivo atribui ao transportador a obrigação de fornecer – aos passageiros que compareceram para o embarque – facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros meios, nos casos de atraso, de cancelamento ou de preterição em que a acomodação do passageiro em outro voo ocorra em prazo superior a uma hora.

3. Ademais, a Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária (Infraero) coloca à disposição do público geral em seu site – <http://www.infraero.gov.br/voos/index.aspx> - mecanismo de consulta da situação de voos (partidas e chegadas) com origem e/ou destino nos principais aeroportos do país.

4. Dessa forma, a ANAC conclui que, embora atualmente não exista um serviço de rastreamento online de passageiros, a Resolução nº 141/2010 já prevê certa garantia de que os familiares possam receber informações sobre o paradeiro e sobre a situação de passageiros sujeitos a preterição, ou atrasos e cancelamentos de voo. Consequentemente, esta Agência considera que já há norma que minimize os problemas relatados por sua Excelência o Vereador Gustavo Martinelli. No entanto, a Agência compreende a preocupação levantada pela moção encaminhada e considerará a inclusão das sugestões apresentadas em futuras revisões de suas normas.

5. Por fim, esta Agência coloca-se a disposição de Vossa Excelência, para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Respeitosamente,

Ilma. Ilma

Chefe da Assessoria Parlamentar

PROTOCOLO ANAC

02000.1641203/2010 61