

Gerência Técnica de Educação para o Consumo e Qualidade
dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros – GTEQ
Gerência de Regulação das Relações de Consumo – GCON
Agência Nacional de Aviação - ANAC

Versão 2.0 – dezembro/2022

2022

Guia de acesso e utilização do Portal de Classificação das reclamações do [consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br)



Sumário

1. Introdução	3
2. Cadastro de usuários	4
3. Habilitação de usuário administrador	5
4. Vinculação de usuário de perfil comum	6
5. Simulação de pesquisa	7
6. Inserindo uma classificação	9
7. Excluindo uma classificação	14
8. Alertas quinzenais	16
9. Dúvidas ou Problemas?	17
10. Legislação Aplicável	17

1. Introdução

Desde 1º de abril de 2019, a plataforma *Consumidor.gov.br* é o sistema eletrônico adotado pela ANAC para o registro de reclamações pelos consumidores contra empresas que operem serviços de transporte aéreo regular de passageiros no Brasil.

Além de aderirem e estarem ativas na plataforma, bem como responder às reclamações dos consumidores no prazo de 10 dias, as empresas aéreas devem fornecer à ANAC algumas informações sobre essas reclamações por meio de códigos de classificações.

Esses códigos estão descritos na Portaria nº 764/SAS, alterada pela Portaria nº 9.128/SAS, de 20 de setembro de 2022 ([clique aqui para acessar](#)).

Essas informações são utilizadas pela ANAC, em âmbito coletivo, como subsídios para: a fiscalização das condições gerais de transporte aéreo e acessibilidade; a melhoria da regulação; a divulgação de informações para o aprimoramento do conhecimento da sociedade sobre o setor e para a promoção da concorrência; e a educação para o consumo.

Esse Guia apresenta orientações sobre utilização dos principais comandos do Sistema Portal de Classificação de Reclamações da plataforma *Consumidor.gov.br*.

2. Cadastro de usuários

Clique nesse link para acessar o [Portal Classificações das Reclamações Consumidores](#).

Para se cadastrar, inicialmente é necessário que o usuário administrador ou usuário comum clique no botão “Cadastro” localizado na aba superior da página inicial do Portal item destacado na figura abaixo.



A captura de tela mostra o cabeçalho do portal com o logo ANAC e o menu de navegação. O botão "Cadastro" no canto superior direito está circulado em vermelho. Abaixo do menu, o título "Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores" é exibido. O formulário de autenticação contém campos para "Login:" e "Senha:", e botões para "Login" e "Nova senha".

Em seguida, o usuário administrador deve preencher todos os campos apresentados na figura abaixo. No campo *login*, deve ser selecionado um nome.sobrenome, preferencialmente, com o qual o usuário deseje acessar o Sistema



A captura de tela mostra o formulário de "Novo usuário" com o seguinte conteúdo:

- Título: Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor - Novo usuário.
- Atenção! O nome da conta ficará vinculado de forma única e irreversível ao CPF ou Passaporte do usuário cadastrado. Assim, não é recomendado que seja adotada identificação da empresa neste campo.
- Instrução: Crie sua conta.
- Campos de formulário: Conta, E-mail, Nome, Documento (com opções de CPF e Passaporte), Telefone(s), Senha, Confirme a senha, e Código de segurança (com um código gerado).
- Botões: Cadastrar e Voltar.
- Copyright: © 2021 - Núcleo de TI da SAS.

A diferença entre o usuário administrador e o usuário de perfil comum consiste em que o primeiro é habilitado pela ANAC e é responsável pelo gerenciamento (inclusões, alterações e exclusões) de cadastro dos demais usuários de cada empresa aérea. Já o usuário de perfil comum é habilitado pelo usuário administrador de cada empresa aérea.

3. Habilitação de usuário administrador

Para ter acesso ao Portal, a empresa aérea precisa habilitar ao menos um usuário administrador. Portanto, o primeiro passo é que o usuário administrador se cadastre, na forma já demonstrada no item 2 deste Guia. Na sequência, o representante legal da empresa aérea no Brasil deve confirmar para a ANAC esse usuário, por meio do Protocolo Eletrônico (Sistema Eletrônico de Informações – SEI!). Para acessar e tirar suas dúvidas a respeito dessa ferramenta, acesse: <https://www.gov.br/anac/pt-br/sistemas/protocolo-eletronico-sei> (clique no link para acessar).

No SEI!, ao passar o cursor sobre a opção Petição, aparecerão os submenus Processo Novo e Intercorrente. Clicando sobre a opção **Processo Novo**, será apresentada a lista de Tipos de Processos disponíveis para petição. Escolha o Tipo de Processo **Empresas, Oper. e Serv. Aéreos: Usuário Admin Portal Classificações**.

Escolhido o tipo do processo, será apresentada uma tela para especificação do petição. Lembre-se de ler as orientações constantes no topo dessa tela. Como Documento Principal, será exigido o preenchimento de um documento no próprio sistema: **Formulário: Usuário Admin Portal Classificações**.

Lembre-se de indicar para figurar como interessado no processo a sua empresa aérea. Para tanto, marque a opção Pessoa Jurídica (formato ****.*.*.*./****-****), digite o CNPJ correspondente e, em seguida, clique em Validar.

Para concluir o procedimento, clique em Peticionar. Concluído o Petição, será apresentado o Recibo Eletrônico de Protocolo. Pronto! O seu documento foi enviado para a ANAC e disponibilizado à unidade responsável por sua análise (GTEQ – Gerência Técnica de Educação para o Consumo e Qualidade), que avisará ao usuário quando ocorrer a sua habilitação no Portal. Confira um resumo dos passos necessários:

SEI! →

Processo Novo →

Tipo de Processo: **Empresas, Oper. e Serv. Aéreos: Usuário Admin Portal Classificações** →

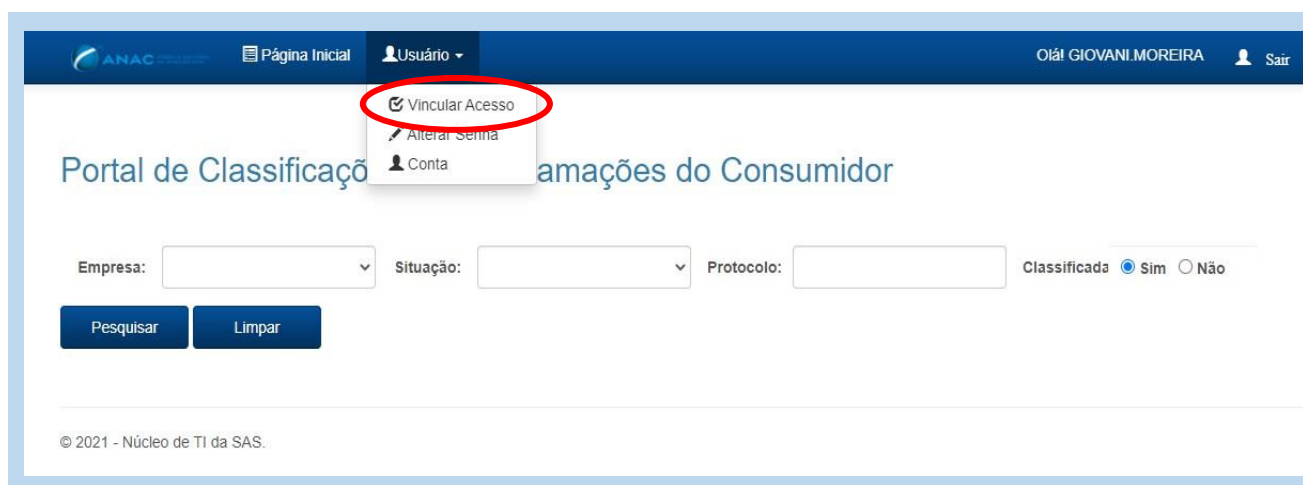
Documento Principal: **Formulário: Usuário Admin Portal Classificações** →

Peticionar

4. Vinculação de usuário de perfil comum

Para que o usuário administrador de cada empresa aérea possa vincular o usuário de perfil comum, é necessário que o usuário de perfil comum realize os passos citados no item 2 deste Guia. Logo após deve informar ao usuário administrador de sua empresa que já fez o cadastro e solicita que seja feita essa vinculação.

Para realizar esta vinculação, o usuário administrador da empresa aérea, deve clicar na opção “Usuário”, selecione o item “Vincular acesso”, conforme figura a seguir:



Em seguida, deve selecionar a empresa que o usuário administrador representa e logo após digitar o nome de *login* informado pelo usuário de perfil comum e clicar em Ok. Como resultado, deve aparecer os dados de cadastros feito pelo usuário de perfil comum, cujos procedimentos se encontram no item 2 deste Guia. Caso não apareça resultado, deve-se entrar em contato com este usuário para confirmar se o cadastro citado no item 2 deste Guia foi realizado ou se o login informado está correto.

Para visualizar este resultado é necessário clicar em seta para baixo no campo login. Selecione este resultado e depois clique no botão “Salvar” destacado na figura a seguir:

ANAC

Página Inicial Usuário

Olá! GIOVANI MOREIRA Sair

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Vinculação de Usuário

Empresa:

Conta:

2021 - Núcleo de TI da SAS.

5. Simulação de pesquisa

Para pesquisar por Situação da classificação, selecione uma opção no campo Situação e clique em Pesquisar conforme figura abaixo:

Portal de Classificações das Reclamações dos Consumidores

Empresa: Situação: Protocolo: Classificada:

Período da Abertura da Reclamação Dt. Início: Dt. Final: Sim Não Tudo

- Aberta
- Em análise pelo fornecedor
- Em análise pelo gestor
- Finalizada avaliada
- Finalizada não avaliada
- Não respondida
- Respondida

Para pesquisar por Empresa Aérea, selecione uma opção no campo Empresa e clique em Pesquisar, conforme figura abaixo:

Portal de Classificações das Reclamações dos Consumidores

Empresa: Situação: Protocolo: Classificada: Sim Não Tudo

Período da Abertura da Reclamação Dt. Início: Dt. Final:

Protocolo	Data Hora Abertura	Data Prazo Resposta	Situação	Empresa	Classificação
20220400006209028	26/04/2022 23:09:47	06/05/2022	Aberta		

Destacamos, a seguir, outras opções de pesquisa das reclamações dos consumidores:

Também podemos pesquisar pela data de abertura da reclamação.

No campo "Classificada", além das opções "Sim" e "Não", temos a opção "Tudo".

Portal de Classificações das Reclamações dos Consumidores

Empresa: Situação: Protocolo: Classificada: Sim Não Tudo

Período da Abertura da Reclamação Dt. Início: Dt. Final:

© 2022 - Núcleo de TI da SAS.

6. Inserindo uma classificação

Para inserir uma classificação, digite o número de protocolo da manifestação no campo Protocolo, conforme figura abaixo. Também podem ser utilizados os outros filtros disponíveis para pesquisa.

Portal de Classificações das Reclamações dos Consumidores

Empresa: Situação: Protocolo: Classificada: Sim Não Tudo

Período da Abertura da Reclamação Dt. Início: Dt. Final:

Protocolo	Data Hora Abertura	Data Prazo Resposta	Situação	Empresa	Classificação
20220400006209028	26/04/2022 23:09:47	06/05/2022	Aberta		

Total de registros: 1

Depois clique em Pesquisar, obtendo o resultado conforme figura abaixo:

Portal de Classificações das Reclamações dos Consumidores

Empresa: Situação: Protocolo: Classificada: Sim Não Tudo

Período da Abertura da Reclamação Dt. Início: Dt. Final:

Protocolo	Data Hora Abertura	Data Prazo Resposta	Situação	Empresa	Classificação
20220400006209028	26/04/2022 23:09:47	06/05/2022	Aberta		

Total de registros: 1

Caso queira ter acesso ao inteiro teor da manifestação, clique no botão “Abrir”, conforme destacado na figura abaixo. O resultado está apresentado na figura da página seguinte. No item 3) da figura e abaixo no item 5) do formulário, quando for inserido um código IATA de aeroporto ou de empresa aérea, respectivamente, e o P

Portal indicar erro e o usuário tiver certeza dessa classificação, é sugerido que entre em contato com a GTEQ para a verificação e correção de tal situação

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Protocolo n°: 20220400006209103 **Abrir** Opção Texto

1) Há reclamação sobre o atendimento da empresa? Anterior Próximo Cancelar

Sim Não

2) Na avaliação da empresa, a reclamação é?

Procedente Improcedente Parcialmente procedente A empresa opta por não informar

3) Onde aconteceu o problema?

Aeroporto Website Aplicativo móvel Atendimento telefônico Loja própria fora do aeroporto Agência de turismo Outro local

IATA.Aeroporto:

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Classificar Cancelar

Protocolo: **Empresa:**
Data de Abertura: 26/04/2022 23:09:47 **Gestor:** Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
Como comprou/contratou: Internet
Área: Transportes **Problema:** SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
Situação: Aberta **Data da Finalização:**
Consumidor procurou a empresa aérea: Sim

Abertura da reclamação: Comprei uma passagem pelo site para minha família no layout anterior tanto do aplicativo como no site. Ocorre que quando da compra e recebimento da passagem e inclusão do código no aplicativo anterior nunca apareceu a parada em Mendoza ou seja não apresentava esse trecho. Como posso provar no bilhete recebido via e-mail e já questionado junto a Anac. Em nenhum momento foi informado essa parada desde a compra até agora somente que estava conferindo todos os documentos. Além disso registro aqui que a própria central da reconheceu que houve algum erro e sempre que vamos fazer a alteração ficamos mais de horas no telefone e nunca se resolve. Como outro protocolo já aberto no passado pois tenho o bilhete de ida em reserva separada BMDWDZ que contemplaria a ida e volta de nossas férias a qual já havia deixado registrado na compra devido a problemas na emissão das milhas obrigando a separação dos trechos na hora da compra.

Pedido do consumidor: Na forma da ocultação desse trecho bem como na compra e como no envio do voucher e em nenhum momento ter recebido nenhuma informação a respeito dessa parada e por orientação do juizado especial bem como da Anac solicito a alteração dos 2 trechos para outra data conveniente ou o reembolso integral das taxas e pontos com validade mínima de 2 anos uma vez que em nenhum momento consegui ver o que realmente havia ocorrido. Desta forma aguardo um retorno positivo quanto essa reclamação para concluirmos apenas aqui administrativamente para não gerar mais transtornos ou despesas nesse caso.

Resposta do fornecedor:
Avaliação do consumidor:
Prazo expirado para avaliação: 06/05/2022
Data da Resposta: **Data de Prazo Resposta:** 06/05/2022
Data da Análise: **Data de Recusa:**
Prazo para Análise Gestor: **Tempo para Resposta:**
Procurou a Empresa: Sim **Respondida:** Não
Classificação: **Nota do Consumidor:**

Classificar Cancelar

Após clicar nas opções desejadas na figura da página anterior, clique em “Próximo”, conforme figura abaixo:

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Protocolo n°: 20220400006209103 **Abrir** **Opção Texto**

1) Há reclamação sobre o atendimento da empresa? **Anterior** **Próximo** **Cancelar**

Sim Não

2) Na avaliação da empresa, a reclamação é?

Procedente Improcedente Parcialmente procedente A empresa opta por não informar

3) Onde aconteceu o problema?

Aeroporto Website Aplicativo móvel Atendimento telefônico Loja própria fora do aeroporto Agência de turismo Outro local

IATA Aeroporto:

No item “Selecionar o assunto”, clique na seta para baixo e será aberto um menu com 10 temas, do qual deve-se selecionar um deles; em seguida, selecione um dos subtemas; e, por último Assunto, como apresentado nas figuras a seguir:

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Protocolo n°: 20220400006209103 **Abrir** **Opção Texto**

4) Qual foi a operação? **Anterior** **Próximo** **Adicionar** **Cancelar**

Doméstica Internacional Não conhecida/Não aplicável

5) Quem operou o voo?

A própria empresa Empresa aérea terceirizada Não conhecida/Não aplicável

6) Qual(is) o(s) assunto(s) relacionado(s)?

Pesquisar o assunto Selecionar o assunto

Tema:

- Alteração pela empresa aérea
- Alteração pelo passageiro
- Assistência ao PNAE
- Execução do voo
- Oferta e compra
- Outros
- Programas de fidelidade
- Reembolso
- Transporte de bagagem
- Utilização de itens opcionais

© 2022 - Núc

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Protocolo n°: 20220400006209103

Abrir

Opção Texto

4) Qual foi a operação?

Anterior

Próximo

Adicionar

Cancelar

Doméstica Internacional Não conhecida/Não aplicável

5) Quem operou o voo?

A própria empresa Empresa aérea terceirizada Não conhecida/Não aplicável

6) Qual(is) o(s) assunto(s) relacionado(s)?

Pesquisar o assunto Selecionar o assunto

Tema: Alteração pela empresa aérea
Sub-tema: Assistência material (comunicação, alimentaç
Assunto:

Alimentação
Comunicação
Hospedagem
Hospedagem PNAE
Não foi ofertada nenhuma das assistências anteriores
Traslado
Traslado PNAE

© 2022 - Núcleo de T

Em seguida, clique em “Adicionar”. Você pode proceder **até 5** temas-subtemas-assuntos. Após adicionar todas, clique em “Concluir”.

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Cadastro do 'Assunto' realizado com sucesso.

Protocolo n°: 20220400006209103

Abrir

Opção Texto

4) Qual foi a operação?

Anterior

Próximo

Adicionar

Concluir

Cancelar

Doméstica Internacional Não conhecida/Não aplicável

5) Quem operou o voo?

A própria empresa Empresa aérea terceirizada Não conhecida/Não aplicável

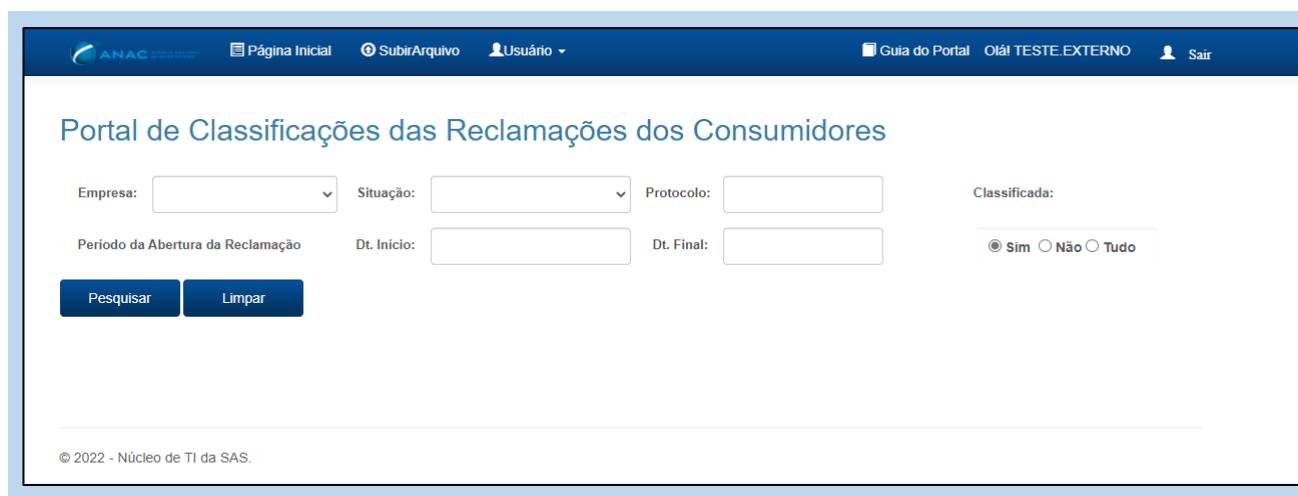
6) Qual(is) o(s) assunto(s) relacionado(s)?

Pesquisar o assunto Selecionar o assunto

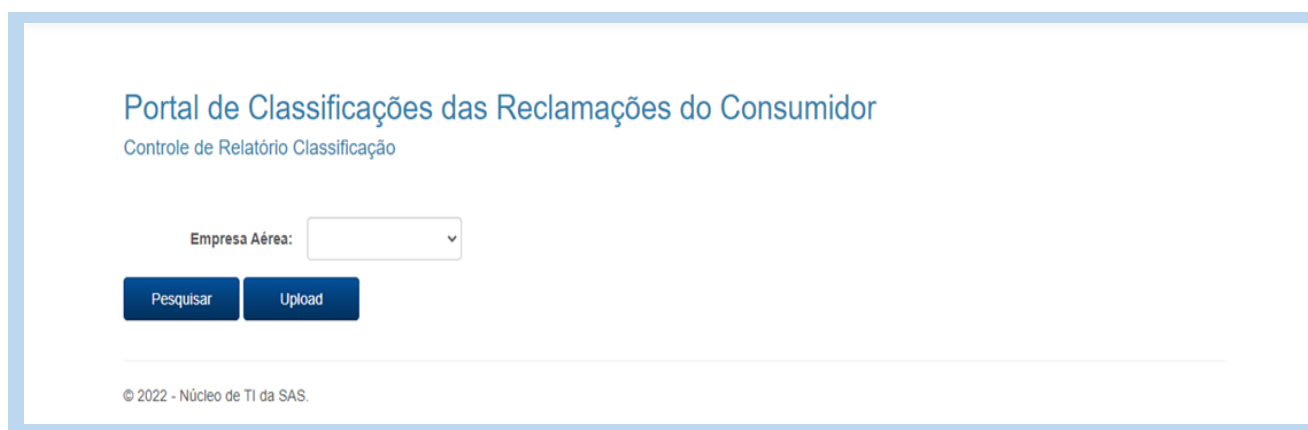
Tema: Assistência ao PNAE
Sub-tema: Assistência durante a viagem
Assunto:

ID	Item	Local	Operação	Operador	Descrição	Excluir
8048	1	Website	Doméstico	A própria empresa	Alteração pela empresa aérea. Alternativas em alterações ou cancelamentos programados (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte). Não foi ofertada nenhuma das alternativas anteriores	
8049	2	Website	Doméstico	A própria empresa	Alteração pelo passageiro. Correção de nome na passagem. Não identificado	
8050	3	Website	Doméstico	A própria empresa	Programas de fidelidade	
8052	5	Website	Doméstico	A própria empresa	Transporte de bagagem. Outros problemas com a bagagem despachada. Outros problemas na assistência durante a viagem	

Foi disponibilizado também no Portal o comando “Subir arquivo”. Este comando está disponível ao lado do item Página Inicial na parte superior da tela.



The screenshot shows the top navigation bar of the ANAC portal with links for 'Página Inicial', 'SubirArquivo', 'Usuário', 'Guia do Portal', 'Olá! TESTE EXTERNO', and 'Sair'. The main heading is 'Portal de Classificações das Reclamações dos Consumidores'. Below the heading are several search filters: 'Empresa:' (dropdown), 'Situação:' (dropdown), 'Protocolo:' (text input), 'Classificada:' (radio buttons for 'Sim', 'Não', 'Tudo'), 'Período da Abertura da Reclamação' (text input), 'Dt. Início:' (text input), and 'Dt. Final:' (text input). There are two buttons: 'Pesquisar' and 'Limpar'. At the bottom left, there is a copyright notice: '© 2022 - Núcleo de TI da SAS.'



The screenshot shows the 'Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor' with the subtitle 'Controle de Relatório Classificação'. It features a single search filter: 'Empresa Aérea:' (dropdown). There are two buttons: 'Pesquisar' and 'Upload'. At the bottom left, there is a copyright notice: '© 2022 - Núcleo de TI da SAS.'

Para aqueles que representam mais de uma empresa, basta selecionar a empresa a qual deseja os códigos de classificação e depois selecionar o arquivo que contém essas classificações.

Após clicar no comando “Subir Arquivo”, aguarde aparecer a página de resultados, conforme figura a seguir. Caso encontre dificuldades, favor mandar e-mail para classificacao.gcon@anac.gov.br.

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Controle de Relatório Classificação

Empresa Aérea: Agência Nacional

Pesquisar

Upload

ID	Arquivo	Tamanho	Empresa	Usuário	Dt.Envio	Dt.Situacao	Situacao	Qtd.Linhas	Qtd.Erros		
1	2022T1corretas-final.csv	124.0 KBytes	Agência Nacional de Aviação Civil	CLEUJANIO.CRUIZ	10/06/2022 00:00:00	26/08/2022 14:59:29	Arquivo carregado contem erros	3253	7		
2	2022T2corretas-final.csv	43.0 KBytes	Agência Nacional de Aviação Civil	CLEUJANIO.CRUIZ	01/09/2022 09:54:06	01/09/2022 10:00:50	Arquivo carregado contem erros	1234	13		
6	delta.csv	80 Bytes	Agência Nacional de Aviação Civil	MARCELO.QUEIROZ	05/09/2022 19:48:06	06/09/2022 00:43:19	Arquivo carregado sem erros	2	0		
9	delta.txt	114 Bytes	Agência Nacional de Aviação Civil	MARCELO.QUEIROZ	06/09/2022 20:52:59	06/09/2022 20:59:32	Arquivo carregado sem erros	3	0		
10	Exemplo Importar gol.txt	114 Bytes	Agência Nacional de Aviação Civil	MARCELO.QUEIROZ	09/09/2022 11:27:46	09/09/2022 10:20:27	Arquivo em transmissão	0	0		

O layout do arquivo é sem cabeçalho e com dois campos (número de protocolo e código de classificação) separados por vírgula. O código de classificação não precisa estar entre aspas e nem com os identificadores iniciais e finais de ###, sendo separado por ponto e vírgula, conforme figura a seguir.

```
Exemplo arquivo Comando Importar.txt - Bloco de notas
Arquivo  Editar  Exibir
20220800006635816, S; M; GRU; I; P; 3945
20220800006634509, S; N; G; I; P; 1820/5110/5410
20220800006628875, S; M; GRU; I; P; 3945|
```

7. Excluindo uma classificação

No Portal, pesquise a manifestação pelo número de protocolo, conforme citado anteriormente, e clique sobre o número do protocolo para ter acesso à página de formulário da classificação, conforme figura a seguir:

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Empresa: Situação: Protocolo: 20210700004901108 Classificada: Sim Não

Protocolo	Data Abertura	Data Prazo Resposta	Situação	Empresa	Classificação
20210700004901108	7/20/2021 8:59:12 PM	04/08/2021	Finalizada avaliada		S.N.W.D.P.S185
Total de registros: 1					

© 2021 - Núcleo de TI da SAS.

Clique sobre o botão “Excluir”

Portal de Classificações das Reclamações do Consumidor

Protocolo n°: 20220400006209252

1) Há reclamação sobre o atendimento da empresa?

Sim Não

2) Na avaliação da empresa, a reclamação é?

Procedente Improcedente Parcialmente procedente A empresa opta por não informar

3) Onde aconteceu o problema?

Aeroporto Website Aplicativo móvel Atendimento telefônico Loja própria fora do aeroporto Agência de turismo Outro local

IATA Aeroporto:

ID	Item	Local	Operação	Operador	Descrição	Excluir
7987	1	Loja própria fora do aeroporto	Doméstico	A própria empresa	Assistência ao PNAE, Assistência durante a viagem, Assistência no check-in e despacho de bagagem	<input checked="" type="button" value="✖"/>

 **ATENÇÃO**

Só é possível excluir uma classificação errada, se já tiver sido procedida a classificação correta anteriormente.

8. Alertas quinzenais

O Sistema enviará e-mails quinzenais, às segundas-feiras, para todos os usuários cadastrados para uma empresa aérea relatando as reclamações que precisam ser classificadas, conforme exemplo abaixo. Recomendamos verificar periodicamente para evitar o acúmulo de reclamações para classificar.

Prezado(a),

O seu e-mail está cadastrado como representante de XXXXXXXXXXXXX no Portal ANAC de Classificação de Reclamações do Consumidor.gov.br. (<https://sas.anac.gov.br/classificareclamacao>).

Conforme procedimento estabelecido pela Portaria/SAS nº 764/2019, segue a relação de X protocolo(s) para acesso e correção no referido Portal:

- 2022XXXXXXXXXXXXXXXXXX;
- 2022XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

ATENÇÃO: Periodicamente, caso a empresa aérea não realize as correções necessárias, será formalmente notificada para que forneça as informações corretas no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Passado esse prazo, caso não atenda à notificação, a empresa aérea será autuada nos termos do art. 299, inciso V, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

Em caso de dúvidas adicionais, estamos à disposição pelo e-mail classificacao.gcon@anac.gov.br e pelo telefone (61) 3314-4442.

Atenciosamente,

Gerência Técnica de Educação para o Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros - GTEQ
Gerência de Regulação das Relações de Consumo - GCON
Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS

9. Dúvidas ou Problemas?

Adesão, ativação e problemas técnicos no uso do Consumidor.gov.br

Nesses casos, seu contato precisa ser realizado com a SENACON. Para adesão e ativação de empresas no Consumidor.gov.br, mande sua mensagem para o e-mail cadastro.empresa@consumidor.gov.br. Para problemas técnicos no uso da plataforma, utilize o e-mail suporte.fornecedor@consumidor.gov.br. Mas lembre-se de antes consultar o [Guia Usuário - Empresas](#) (clique no link para acessar).

Prazo e qualidade das respostas no Consumidor.gov.br (art. 39 da Resolução nº 400/2016)

Isso é com a ANAC. Seu contato será com a Gerência Técnica de Fiscalização dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros – GTFT, por meio do e-mail gtft@anac.gov.br.

Portal Classificações das Reclamações dos Consumidores

Isso é com a ANAC. Seu contato será com a Gerência Técnica de Educação para o Consumo e Qualidade dos Serviços de Transporte Aéreo de Passageiros – GTEQ, por meio do e-mail classificacao.gcon@anac.gov.br.

10. Legislação Aplicável

- Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016 (art. 39) - Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo;
- Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018 (art. 1º, § 3º) - Institui o Sistema de Atendimento da ANAC com a finalidade de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC;
- Portaria/DIR-P nº 697, de 28 de fevereiro de 2019 - Delega competência à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS para implementar e gerir o sistema de atendimento de que trata o art. 39 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016;
- Portaria/SAS nº 764, de 11 de março de 2019 - Alterada pela Portaria/SAS nº 9.128, de 20 de setembro de 2022 - Dispõe sobre o uso do sistema de solução alternativa de conflitos Consumidor.gov.br pelos transportadores sujeitos à Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, e à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

ACOMPANHE A ANAC NAS REDES SOCIAIS



[/oficialanac](#)



[/oficialanac](#)



[/company/oficial-anac](#)



[/oficial_anac](#)