

CTA-001 - Acompanhamento de Manifestação

O acompanhamento de manifestações poderá ser realizado das seguintes maneiras:

Caso o usuário entre em contato para verificar a resposta de sua manifestação:

O usuário deverá informar o NUP, que é o número de protocolo informado no momento do registro (o NUP também é enviado para o e-mail cadastrado no Fala.br)

1. O e-mail do cadastro está certo: Orientar o usuário a realizar a consulta pelo Fala.br

2. O e-mail do cadastro está errado: Registrar nova manifestação com referencia a manifestação consultada e todas as informações necessárias para o tratamento da demanda,

Pedido de complementação:

a) Caso o SEAM tenha solicitado complementação das informações, o operador deverá realizar novo registro inserir as informações da manifestação consultada e as informações solicitadas no pedido de complementação.

b) Se necessário incluir anexo: Orientar o usuário a fazer uma nova manifestação pelo Fale com a ANAC para que possa anexar os documentos.