

## **SAS-004 - Consumidor.gov.br - Andamento de uma Reclamação já registrada**

### **Informação a ser transmitida ao usuário:**

- 1 - Após o registro da reclamação na plataforma, a empresa aérea possui o prazo de 10 dias para visualizar, analisar e responder à reclamação.
- 2 - Neste período, é possível a troca de informações e mensagens entre usuário e empresa por meio do campo de Interação, que fica logo abaixo da página em que a reclamação foi registrada.
- 3 - Após a empresa registrar a resposta final, o usuário tem até 20 dias para avaliar a resposta recebida, classificando-a como Resolvida ou Não Resolvida, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido.
- 4 - Caso você não avalie a resposta final da empresa, o sistema irá considerar a manifestação como Resolvida de forma automática.

### **Resposta padrão BO:**

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua solicitação, informamos que após o registro da reclamação na plataforma, a empresa aérea possui o prazo de 10 dias para visualizar, analisar e responder à reclamação. Neste período, é possível a troca de informações e mensagens entre usuário e empresa por meio do campo de Interação, que fica logo abaixo da página em que a reclamação foi registrada.

Após a empresa registrar a resposta final, o usuário tem até 20 dias para avaliar a resposta recebida, classificando-a como Resolvida ou Não Resolvida, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido. Caso você não avalie a resposta final da empresa, o sistema irá considerar a manifestação como Resolvida de forma automática.

Atenciosamente,  
Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC

\* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o senhor tem a opção de acionar a Ouvidoria da ANAC, por meio do endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> ou pelo telefone 163. Neste sentido, é muito importante que você informe o número do protocolo da manifestação e destaque quais pontos que gostaria que fossem observados pela área técnica da ANAC quando da nova análise.