

## **SAS-074 – Atendimento/SAC das Empresas Aéreas – Dificuldade de contato/ descortesia/ despreparo/ demora**

Informação a ser transmitida ao usuário: Entendemos que um atendimento eficiente e de qualidade é essencial para proporcionar uma experiência satisfatória aos passageiros. Caso tenha dificuldades ou reclamações sobre o atendimento prestado pela empresa aérea, recomendamos registrar uma reclamação na plataforma Consumidor.gov.br, disponível no site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

O Consumidor.gov.br é o canal oficial do Governo Federal para registro de reclamações, que permite, de forma simples e gratuita, a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. As empresas têm até 10 dias corridos para analisar e responder as reclamações registradas.

A ANAC não atua diretamente em casos individuais. A Agência monitora, em âmbito coletivo, o atendimento prestado pelas empresas aéreas na plataforma Consumidor.gov.br, utilizando essas informações para as atividades de regulação e fiscalização do setor.

Informação Complementar:

1. Atuação da ANAC (Caso o usuário solicite ou insista que a ANAC realize a mediação com a empresa para solução de seu problema, informar): esclarecemos que a ANAC não atua em conflitos individuais entre passageiros e empresas aéreas.

A função principal da Agência é regulamentar, fiscalizar e garantir a segurança e a eficiência da aviação civil no Brasil. Para buscar a solução de um conflito individual, você pode se comunicar diretamente com as empresas aéreas por meio do Consumidor.gov.br. As reclamações registradas nessa plataforma são monitoradas pela ANAC em âmbito coletivo, a fim de identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos consumidores e, assim, subsidiar as ações de regulação e fiscalização do setor aéreo.

2. Já registrou reclamação no Consumidor.gov.br e não concorda com a resposta da empresa: É importante ressaltar que o Consumidor.gov.br consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas. Ele não substitui o atendimento individual prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Caso não seja possível resolver sua reclamação por meio do Consumidor.gov.br, o passageiro ainda poderá recorrer aos canais tradicionais de atendimento disponibilizados pelos Procons, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Agradecemos por entrar em contato com a ANAC e por compartilhar sua experiência no atendimento ao cliente na companhia aérea. Entendemos que um atendimento eficiente e de qualidade é essencial para proporcionar uma experiência satisfatória aos passageiros. As empresas aéreas são obrigadas a disponibilizar um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) para atendimento telefônico, conforme determinado pela legislação brasileira. É importante ressaltar que, além do SAC, as empresas aéreas também podem oferecer canais adicionais de atendimento ao cliente, como chat online, e-mail e aplicativos.

Esses canais permitem um contato direto com a empresa, para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, cancelamentos e reembolso. A empresa aérea deve ainda prestar atendimento presencial no aeroporto ao menos durante as operações do transportador, para tratar de pedidos de informação, dúvidas e reclamação do usuário, bem como para informar sobre direitos dos passageiros e deveres das companhias aéreas decorrentes de atraso ou cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

No entanto, é importante esclarecer que a forma de atendimento ao cliente, incluindo o treinamento dos profissionais responsáveis pelo atendimento, não é regulamentada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Cada empresa aérea é responsável por definir seus próprios padrões e processos de atendimento ao cliente, de acordo com suas políticas e diretrizes internas, respeitando sempre as diretrizes previstas no Decreto do SAC (Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022).

Desse modo, a cordialidade como prática do bom atendimento aos passageiros que se utilizam dos serviços de transporte aéreo, assim como sua respectiva fidelização devem fazer parte da política de negócios da empresa em relação ao seu universo de clientes que procuram os serviços de determinada empresa para voar. Se mesmo após entrar em contato com a empresa aérea, não houver uma resolução adequada para sua demanda, você também pode registrar sua reclamação no canal Consumidor.gov.br.

A plataforma Consumidor.gov.br é o canal oficial do Governo Federal para a solução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada, e que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas aéreas. O Consumidor.gov.br consiste em uma alternativa para o consumidor resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam prestando assistência aos consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

As empresas têm até dez dias para responder as reclamações na plataforma Consumidor.gov.br. Ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no Consumidor.gov.br para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de regulação e fiscalização da Agência.

Por fim, compartilhamos os links abaixo nos quais é possível obter informações úteis sobre os direitos e deveres dos passageiros:

1. Direitos e Deveres dos Passageiros (<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>)
2. Perguntas Frequentes (<https://www.gov.br/anac/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>). Estamos empenhados em auxiliá-lo(a), caso precise de mais informações, não hesite em entrar em contato novamente.

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.