

# SAS-002 - Consumidor.gov.br - Dificuldades Técnicas no uso do site

## Informação a ser transmitida ao usuário:

Agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Em primeiro lugar, informamos que a plataforma consumidor.gov.br não é administrada pela ANAC, e sim pela Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Em caso de dificuldades técnicas na utilização da plataforma **Consumidor.gov**, o usuário deverá entrar em contato com o suporte responsável.

Para isso, acesse a página principal em [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) e, na parte inferior da página, logo abaixo de “**Serviços**”, clique no link “**Suporte**”.

Algumas orientações de uso estão disponíveis nessa mesma página, também na parte inferior, logo abaixo de “**Política de Uso**”, clicando no link “**Orientações de uso**”.

Por questões de segurança, é necessário ter uma **conta gov.br nível PRATA ou OURO** para registrar e acompanhar suas reclamações no [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br).

Para verificar o nível de sua conta, basta acessar sua Conta gov.br <https://contas.acesso.gov.br>, clicar em “**Privacidade**” > “**Selos de Confiabilidade**”.

## Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), agradecemos o contato com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Em primeiro lugar, informamos que a plataforma consumidor.gov.br não é administrada pela ANAC, e sim pela Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Em caso de dificuldades técnicas na utilização da plataforma [Consumidor.gov](http://Consumidor.gov), o usuário deverá entrar em contato com o suporte responsável, através do seguinte link: <https://www.consumidor.gov.br/pages/faleconosco/externo/novo>

Por questões de segurança, é necessário ter uma conta [gov.br](http://gov.br) nível PRATA ou OURO para registrar e acompanhar suas reclamações no [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br).

Para verificar o nível de sua conta, basta acessar sua Conta gov.br <https://contas.acesso.gov.br>, clicar em “Privacidade” > “**Selos de Confiabilidade**”.

Saiba como aumentar o nível da sua Conta gov.br em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/conta-gov-br/niveis-da-conta-govbr/saiba-mais-sobre-os-niveis-da-conta-govbr>.

Esperamos que essas informações tenham sido úteis e estamos à disposição para esclarecer qualquer outra dúvida que possa surgir.

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.