

**PORTARIA Nº 1.697/SAS, DE 3 DE JUNHO DE 2019.**

Altera a Portaria nº 867/SAS, de 21 de março de 2019.

**O GERENTE DE REGULAÇÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 3º da Portaria nº 764/SAS, de 11 de março de 2019, e considerando o que consta do processo nº 00058.046434/2018-28,

**RESOLVE:**

Art. 1º Os Anexos I e III da Portaria nº 867/SAS, de 21 de março de 2019, publicada no Diário Oficial da União de 26 de março de 2019, Seção 1, páginas 27 a 30, que aprova o código classificador ANAC para reclamações registradas contra empresas aéreas no Consumidor.gov.br, passam a vigorar na forma dos Anexos I e II desta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**CRISTIAN VIEIRA DOS REIS**

**ANEXO I À PORTARIA Nº 1.697/SAS, DE 3 DE JUNHO DE 2019.**

**ANEXO I À PORTARIA Nº 867/SAS, DE 21 DE MARÇO DE 2019.**

<b>ESPECIFICAÇÕES DO CÓDIGO CLASSIFICADOR</b>		
<b>Sequencial</b>	<b>Descrição</b>	<b>Instruções de preenchimento</b>
1	Abertura	Preencher com ###.
2	Atendimento	Preencher com S, caso haja reclamação sobre o atendimento* da empresa aérea; N, caso não haja.
3	Avaliação	Na avaliação da empresa aérea, preencher com P, caso a reclamação seja procedente; I, caso seja improcedente; M, caso seja parcialmente procedente; N, caso a empresa aérea opte por não informar a sua avaliação.
4	Local 1	Designador IATA de 3 caracteres do aeroporto em que ocorreu o problema reclamado. Se o problema não ocorreu em um aeroporto, preencher W para ocorrências no website da empresa aérea; A, no aplicativo mobile; T, no atendimento telefônico; L, em loja própria fora do aeroporto; G, em agência de turismo; O, em outro local.
5	Operação 1	Preencher D, caso a operação seja doméstica; I, caso internacional; N, caso não conhecida/não aplicável.
6	Operador 1	Preencher P tratando-se de voo operado pela própria empresa aérea; tratando-se de voo operado por empresa aérea terceira, preencher o respectivo designador IATA de 2 caracteres; N, caso não conhecido/não aplicável.
7	Assuntos 1	Código(s) correspondente(s) aos assuntos relacionados ao Local 1, à Operação 1 e ao Operador 1.
8	...	Repetição do grupo sequencial Local, Operação, Operador e Assuntos, caso necessário, até o limite de cinco grupos (Local 5, Operação 5, Operador 5 e Assuntos 5).
9	Encerramento	Preencher com ###.
Separadores	;	Entre cada sequencial, exceto após a abertura e antes do encerramento, preencher com ";".
	/	Entre cada código de assunto, preencher com "/".
<p>*Isto é, em relação ao atendimento eventualmente prestado pela empresa aérea antes do registro da reclamação no Consumidor.gov.br, se houve reclamação do consumidor de que <b>não conseguiu atendimento</b>, de que o <b>atendimento</b> foi <b>demorado</b>, <b>descortês</b>, ou nele foram repassadas <b>informações incompletas ou erradas</b>.</p>		

**ANEXO II À PORTARIA Nº 1.697/SAS, DE 3 DE JUNHO DE 2019.****ANEXO III À PORTARIA Nº 867/SAS, DE 21 DE MARÇO DE 2019.**

<b>EXEMPLOS</b>	
<b>Exemplo 1</b>	
<b>Texto fictício de reclamação</b>	Compra de promoção de 3.000 (três mil) pontos a serem cobrados em cartão de crédito em parcelas de R\$ 99,00 (noventa e nove reais), sendo descontado desde dezembro de 2018. Até a presente data, nada foi creditado em minha conta. Após inúmeros telefonemas, só obtenho como resposta que o meu caso está "sendo analisado para tratativa". Na data de hoje, mais uma vez, fiz contato e a resposta é a mesma, enquanto continuam sendo cobradas as parcelas no cartão. Quero a devolução dos valores descontados em minha fatura do cartão de crédito desde janeiro de 2019.
<b>Abertura</b>	###
<b>Atendimento</b>	Sim, há reclamação sobre o atendimento - S
<b>Avaliação</b>	Improcedente - I
<b>Local 1</b>	Atendimento telefônico - T
<b>Operação 1</b>	Não conhecida/não aplicável - N
<b>Operador 1</b>	Não conhecido/não aplicável - N
<b>Assuntos 1</b>	Tema: Programas de fidelidade - 8000
<b>Encerramento</b>	###
<b>Código classificador</b>	###S;I;T;N;N;8000###
<b>Exemplo 2</b>	
<b>Texto fictício de reclamação</b>	Bom dia! Lá em Congonhas, vocês se prontificaram a realizar o reembolso do voo que cancelaram e até hoje não é possível visualizar na fatura de meu cartão de crédito o pagamento. aguardo o ressarcimento e gostaria de saber se foi realmente realizado.
<b>Abertura</b>	###
<b>Atendimento</b>	Não há reclamação sobre o atendimento - N
<b>Avaliação</b>	Parcialmente procedente - M
<b>Local 1</b>	Aeroporto - CGH
<b>Operação 1</b>	Doméstica - D
<b>Operador 1</b>	Própria empresa aérea - P
<b>Assuntos 1</b>	Tema: Reembolso Subtema: Prazo de reembolso - 5300
<b>Encerramento</b>	###
<b>Código classificador</b>	###N;M;CGH;D;P;5300###
<b>Exemplo 3</b>	

<b>Texto fictício de reclamação</b>	Meu voo de Guarulhos para Nova York atrasou por mais de cinco horas e não deram nada pra gente comer enquanto esperávamos, nem ofereceram pra voar outro dia. Não bastasse isso, quando chegamos a Nova York e fomos pegar nossas malas, elas estavam totalmente destruídas e não tinha ninguém para fazer o registro do problema. Como isso fica, vão consertar as malas?
<b>Abertura</b>	###
<b>Atendimento</b>	Sim, há reclamação sobre o atendimento - S
<b>Avaliação</b>	A empresa aérea optou por não informar a sua avaliação - N
<b>Local 1</b>	Aeroporto - GRU
<b>Operação 1</b>	Internacional - I
<b>Operador 1</b>	Própria empresa aérea - P
<b>Assuntos 1</b>	Tema: Execução do voo Subtema: Assistência material (comunicação, alimentação, hospedagem e traslado) Assunto: Alimentação - 3410  Tema: Execução do voo Subtema: Alternativas em atrasos, cancelamentos, interrupção do serviço ou preterição (reacomodação, reembolso integral ou outra modalidade de transporte) Assunto: Não foi ofertada reacomodação - 3305
<b>Local 2</b>	Aeroporto - JFK
<b>Operação 2</b>	Internacional - I
<b>Operador 2</b>	Empresa aérea terceira - XX
<b>Assuntos 2</b>	Tema: Transporte de bagagem Subtema: Avaria da bagagem despachada Assunto: Dificuldade em registrar a avaria - 4205
<b>Encerramento</b>	###
<b>Código classificador</b>	###S;N;GRU;I;P;3410/3305;JFK;I;XX;4205###