



# COMPÊNDIO DE ELEMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

**CEF RESOLUÇÃO Nº 196**

**Versão Pública**

---

**Título:** Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011.

---

**Aprovação:** Portaria nº 3.761/SFI, de 16 de dezembro de 2016.

**Origem:** SFI

---

## **1. OBJETIVO**

- 1.1 Este Compêndio de Elementos de Fiscalização (CEF) estabelece os Elementos de Fiscalização referentes à Resolução 196, e tem como objetivo desdobrar os requisitos de cumprimento obrigatório da referida Resolução em elementos passíveis de serem fiscalizados.

## **2. APLICAÇÃO**

- 2.1 Os Elementos de Fiscalização deste CEF aplicam-se aos regulados da classe de fiscalização “Empresas Aéreas (GGAF)”, formada pela SFI conforme Portaria nº 1575/GGAF, de 24 de junho de 2015, e composta pelas empresas de transporte aéreo público regular e não-regular de passageiros, nacionais e estrangeiras.

## **3. CAMPOS DE INFORMAÇÃO**

- 3.1 Os campos de informação da tabela correspondem aos estabelecidos no art. 3º da Instrução Normativa nº 81, de 2014, quais sejam: **(I)** Código; **(II)** Título; **(III)** Enquadramento Normativo; **(IV)** Situação Esperada e **(VII)** Aplicabilidade.

**Elementos de Fiscalização**

| <b>(I)<br/>Cód.</b> | <b>(II)<br/>Título</b>   | <b>(III)<br/>Enquadr.</b>         | <b>(IV)<br/>Situação Esperada</b>  | <b>(VI) Classe (VII) Aplicab.</b>   |
|---------------------|--|-----------------------------------|--|---|
| 1                   | Atendimento presencial aos passageiros em aeroportos                   | Art. 4º, Inciso I, §§ 1º, 2º e 3º | A empresa aérea deverá disponibilizar o acesso gratuito e ininterrupto a canais de atendimento ágeis e efetivos destinados ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, em estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano. | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 2                   | Atendimento Eletrônico aos passageiros na rede mundial de computadores | Art. 4º, Inciso II                | A empresa de transporte aéreo regular de passageiros deverá prover atendimento eletrônico aos seus passageiros, por meio do sítio eletrônico na rede mundial de computadores, disponibilizando o acesso gratuito e ininterrupto destinados ao recebimento e processamento de queixas e reclamações.                          | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 3                   | Atendimento telefônico aos passageiros                                 | Art. 4º, Inciso III               | A empresa de transporte aéreo regular de passageiros deverá prover atendimento aos seus passageiros por meio de central telefônica, disponibilizando o acesso gratuito e ininterrupto, destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações.  | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 4                   | Informação à ANAC sobre Canais de                                      | Art. 5º                           | As empresas de transporte aéreo regular de passageiros deverão informar à ANAC os telefones, endereços eletrônicos e a localização do atendimento pessoal em cada aeroporto, para fins de registro e divulgação no seu sítio eletrônico na rede mundial de computadores.   | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional   |

|   |  |                                |  |   |
|---|--|--------------------------------|--|---|
|   | Atendimento  |                                |  | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira  |
| 5 | Prioridade no<br>Atendimento Aos<br>PNAE                   | Art. 6º                        | As empresas de transporte aéreo regular de passageiros garantirão acessibilidade e<br>prioridade de atendimento a pessoas com necessidades especiais.  | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira |
| 6 | Divulgação dos<br>canais de<br>atendimento                 | Art. 7º                        | As empresas de transporte aéreo regular de passageiros deverão dar ampla divulgação, na<br>mídia e nos aeroportos onde operarem, da existência de seus canais de atendimento, com<br>informações completas acerca de suas finalidades e forma de utilização. | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira |
| 7 | Atendimento<br>adequado a PNAE                             | Art. 7º,<br>Parágrafo<br>único | Os canais de atendimento deverão dispor de meios adequados ao recebimento de<br>demandas de passageiros portadores de necessidades especiais (PNAE).   | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira |
| 8 | Informações sobre<br>direitos e deveres<br>dos Passageiros | Art. 8º, Inciso<br>I           | Caberá à empresa aérea fornecer informações sobre os direitos e deveres dos passageiros,<br>à luz da regulamentação da ANAC.   | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte  |

|    |   |                     |   |   |
|----|---|---------------------|---|---|
|    |   |                     |   | Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira   |
| 9  | Tratar Adequadamente as Manifestações de Passageiros                            | Art. 8º, Inciso II  | Caberá à empresa aérea receber, registrar sob número de protocolo, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos passageiros.  | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 10 | Informação Aos Passageiros Acerca do Andamento de Suas Demandas                 | Art. 8º, Inciso III | Caberá à empresa aérea prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência ao passageiro acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.   | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 11 | Informação aos passageiros acerca do prazo para resposta final às suas demandas | Art. 8º, Inciso IV  | Caberá à empresa aérea informar ao passageiro o prazo previsto para resposta final a suas demandas, o qual não pode ultrapassar 5 (cinco) dias úteis contados da data da protocolização respectiva, ressalvado o disposto no art. 35 da Portaria nº 676/GC5, de 13 de novembro de 2000. | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 12 | Atendimento ao prazo de resposta para as demandas dos usuários                  | Art. 8º, Inciso V   | Caberá a empresa aérea encaminhar resposta com posicionamento da empresa para a demanda dos reclamantes em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data de protocolização respectiva.   | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros -             |

|    |  |                                       |  |   |
|----|--|---------------------------------------|--|---|
|    |  |                                       |  | Estrangeira   |
| 13 | Manutenção do sistema de controle de manifestações                                       | Art. 8º, Inciso VII e Parágrafo único | Caberá à empresa aérea manter atualizado o sistema de controle das manifestações recebidas, de forma a evidenciar o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos passageiros, com toda a documentação e a descrição das providências adotadas. As informações e a documentação deverão permanecer à disposição da ANAC em meio físico e/ou digital, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados da data de protocolo da manifestação. | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 14 | Disponibilizar número de Protocolo que identifique o atendimento                         | Art. 9                                | O atendimento prestado pela empresa ao passageiro é identificado por meio de um número de protocolo de atendimento, o qual é informado no início do atendimento.   | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 15 | Encaminhar resposta clara e objetiva, abordando todos os pontos da demanda do passageiro | Art. 9 § 1                            | A resposta do transportador ao passageiro é clara, objetiva e aborda todos os pontos da demanda.   | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 16 | Central telefônica de atendimento deverá observar  | Art. 10                               | O funcionamento da central telefônica observa a legislação em vigor que fixa normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone, observa também as especificidades constantes nesta Resolução.   | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional   |

|    |  |                    |   |   |
|----|--|--------------------|---|---|
|    | Legislação em vigor  |                    |   | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira  |
| 17 | Número para acesso telefônico gratuito nas Instalações Físicas | Art. 11 inciso I   | O número para acesso telefônico gratuito é amplamente divulgado e mantido atualizado pela empresa aérea: I - em local e formato visíveis ao público em suas instalações físicas;  | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira |
| 18 | Número para acesso telefônico gratuito em Sítio Eletrônico     | Art. 11 inciso II  | O número para acesso telefônico gratuito é amplamente divulgado e mantido atualizado pela empresa aérea: II - em seus sítios eletrônicos na internet;   | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira |
| 19 | Número para acesso telefônico gratuito nos Bilhetes            | Art. 11 inciso III | O número para acesso telefônico gratuito é amplamente divulgado e mantido atualizado pela empresa aérea: III - nos bilhetes físicos e/ou eletrônicos de passagem e/ou embarque;   | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira |
| 20 | Número para acesso telefônico gratuito nos demais canais de    | Art. 11 inciso IV  | O número para acesso telefônico gratuito é amplamente divulgado e mantido atualizado pela empresa aérea: IV - nos demais canais de comunicação utilizados para difundir produtos e serviços da empresa, inclusive nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos destinados aos | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte  |

|    | comunicação  |                  | usuários de seus produtos e serviços.   | Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira   |
|----|--|------------------|---|---|
| 21 | Sistema Eletrônico para acolhimento, registro, tratamento e acompanhamento das queixas | Art 12           | As empresas de transporte aéreo regular de passageiros dispõem de sistema eletrônico de fácil legibilidade e navegabilidade, voltado para o acolhimento, registro, tratamento e acompanhamento das queixas e reclamações do passageiro.   | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira |
| 22 | Atendimento Eletrônico   | Art. 13 Caput    | O atendimento eletrônico garante ao passageiro confiabilidade e segurança com relação ao integral processamento das informações, comportando, no que couber, as características dos atendimentos oferecidos pelos outros canais de comunicação.   | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira |
| 23 | Acompanhamento de queixas e acesso ao trâmite das demandas                             | Art 13 inciso I  | O atendimento eletrônico garante ao passageiro confiabilidade e segurança com relação ao integral processamento das informações, comportando, no que couber, as características dos atendimentos oferecidos pelos outros canais de comunicação, e ainda: I - assegura a possibilidade de acompanhamento de suas queixas e reclamações, permitindo o acesso ao trâmite das demandas; | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Estrangeira |
| 24 | Possibilidade de manifestação por meio da Internet                                     | Art 13 inciso II | O atendimento eletrônico garante ao passageiro confiabilidade e segurança com relação ao integral processamento das informações, comportando, no que couber, as características dos atendimentos oferecidos pelos outros canais de comunicação, e ainda: II - possibilita sua manifestação por meio da internet;  | 121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -<br>Nacional<br>121-Empresa de transporte<br>Aéreo Regular de Passageiros -                |

|    |  |                   |   |   |
|----|--|-------------------|---|---|
|    |  |                   |   | Estrangeira   |
| 25 | Disponibilizar as normas de aviação civil pertinentes aos serviços prestados pela Empresa ou o Link para o Portal ANAC | Art 13 inciso III | O atendimento eletrônico garante ao passageiro confiabilidade e segurança com relação ao integral processamento das informações, comportando, no que couber, as características dos atendimentos oferecidos pelos outros canais de comunicação, e ainda: III - disponibiliza, na página inicial, em local de fácil visualização, as normas de aviação civil pertinentes aos serviços prestados pela empresa ou o link para o Portal ANAC. | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 26 | Atendimento presencial em aeroportos em que a Empresa movimentar mais de 500.000 (Quinhentos Mil) passageiros por ano  | Art 14            | O atendimento presencial é oferecido por todas as empresas de transporte aéreo regular de passageiros nos aeroportos em que operarem nos termos do art. 4º, inciso I.   | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 27 | Áreas vinculadas à exploração de serviço aéreo público   | Art 14 § único    | As áreas destinadas ao atendimento presencial nos aeroportos são enquadradas como áreas vinculadas à exploração de serviço aéreo público, seguindo os critérios de alocação estabelecidos na Resolução nº 113, de 22 de setembro de 2009.   | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |

|    |                         |        |  |   |
|----|-------------------------|--------|--|---|
| 28 | Autonomia do tripulante | Art 15 | A pessoa que presta o atendimento ao passageiro está capacitada e autorizada a adotar qualquer procedimento necessário nos casos em que seja possível a solução imediata do problema, tais como assistência, acomodação e outros direitos previstos ao passageiro em legislação geral ou específica. | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |
| 29 | Prazo de Resposta       | Art 16 | As queixas e reclamações de passageiros registradas e encaminhadas às empresas aéreas por meio do sistema informatizado de atendimento da ANAC são respondidas no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do registro respectivo.  | 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacional<br>121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira |