



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

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

				Aéreo Regular de Passageiros - 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 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 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 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 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 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 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 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 Aéreo Regular de Passageiros - 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 Aéreo Regular de Passageiros - Nacional 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - 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 Aéreo Regular de Passageiros - Nacional 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - 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 Aéreo Regular de Passageiros - Nacional 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - 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 Aéreo Regular de Passageiros - Nacional 121-Empresa de transporte

	comunicação		usuários de seus produtos e serviços.	Aéreo Regular de Passageiros - 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 Aéreo Regular de Passageiros - Nacional 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - 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 Aéreo Regular de Passageiros - Nacional 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - 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 Aéreo Regular de Passageiros - Nacional 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - 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 Aéreo Regular de Passageiros - Nacional 121-Empresa de transporte 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 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 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 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 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 121-Empresa de transporte Aéreo Regular de Passageiros - Estrangeira