



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

RESOLUÇÃO Nº _____, DE _____ DE _____ DE _____.

Dispõe sobre a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, incisos I e XXXV, da mencionada Lei, e 9º, inciso VI, do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, e na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e considerando o que consta do processo nº 60800.066759/2009-16, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em _____ de _____ de _____,

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta o atendimento – presencial, por telefone e por meio da rede mundial de computadores (*internet*) – prestado ao passageiro pelas empresas de transporte aéreo regular de passageiros.

CAPÍTULO I DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 2º Aplica-se esta Resolução às empresas nacionais e estrangeiras de transporte aéreo regular de passageiros que operam no Brasil.

Art. 3º Para efeito desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I - passageiro é todo tomador do serviço de transporte aéreo de pessoas, de forma onerosa ou não, diretamente ou por interposta pessoa;

II - queixa é a manifestação de desagrado efetuada por um passageiro sobre um serviço que considera prestado de forma insatisfatória pela empresa aérea contratada demonstrando seu descontentamento, sem exigir reparação;

III - reclamação é a manifestação dirigida por um passageiro à empresa aérea, em que, de forma expressa, pede restituição, reparação ou indenização, rescisão do contrato, anulação de dívida ou realização de prestação à qual acredita ter direito, em relação a solicitação de serviço que considera insatisfatoriamente atendido; e

IV - estrutura adequada é aquela que, além dos aspectos relacionados à qualidade do atendimento, o passageiro possa ser atendido em todas as suas queixas e reclamações julgadas pertinentes.

Art. 4º As empresas de transporte aéreo regular de passageiros propiciarão atendimento aos seus passageiros, disponibilizando o acesso gratuito e ininterrupto a canais de atendimento ágeis e efetivos destinados ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, nas seguintes formas:

I - estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentarem mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano;

II - sítio eletrônico na rede mundial de computadores, com acesso destacado à unidade de atendimento ao passageiro; e

III - central telefônica.

§ 1º O horário de funcionamento do atendimento presencial deverá coincidir com o do aeroporto, salvo autorização expressa da ANAC.

§ 2º A quantidade de passageiros movimentados anualmente em cada aeroporto a que se refere o inciso I será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior.

§ 3º A estrutura a que se refere o inciso I deverá ser montada em área distinta dos balcões de *check-in* e das lojas destinadas a venda de passagens.

CAPÍTULO II DO ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO

Art. 5º As empresas de transporte aéreo regular de passageiros deverão informar à ANAC o nome do responsável pelo atendimento presencial de cada aeroporto, bem como os telefones, endereços eletrônicos e sua localização nos aeroportos, para fins de registro e divulgação também pela Agência.

Art. 6º As empresas de transporte aéreo regular de passageiros garantirão acessibilidade e a devida prioridade de atendimento às pessoas portadoras de necessidades especiais, de acordo com o previsto na Resolução nº 9, de 5 de junho de 2007.

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 finalidade e forma de utilização.

Art. 8º Cabe ao setor responsável pelo atendimento ao passageiro de cada empresa:

I - receber, registrar sob número de protocolo, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos passageiros que não forem solucionadas pelo atendimento habitual;

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência ao passageiro acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III - informar ao passageiro o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 5 (cinco) dias úteis contados da data da protocolização da ocorrência;

IV - encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso III;

V - propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da empresa medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em decorrência da análise das manifestações recebidas;

VI - elaborar e encaminhar à ANAC relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca da atuação da unidade; e

VII - 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.

Parágrafo único. As informações e a documentação referidas neste artigo 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.

Art. 9º O atendimento prestado pela empresa ao passageiro deverá ser identificado por meio de um número de protocolo de atendimento, o qual será informado no início do atendimento.

§ 1º O não atendimento a qualquer queixa ou reclamação do passageiro deverá ser a ele comunicado, explicitando o motivo pelo qual suas reivindicações não foram atendidas.

§ 2º Para fins de registro de queixa ou reclamação sobre prestação de serviços aéreos de empresa aérea na ANAC, o passageiro deverá informar o número de protocolo fornecido pela empresa aérea.

Seção I Da Central Telefônica

Art. 10. O funcionamento da central telefônica observará a legislação em vigor, notadamente os termos do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e da Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, do Ministério da Justiça, que fixam normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone, observadas as especificidades constantes nesta Resolução.

Art. 11. O número para acesso telefônico gratuito será amplamente divulgado e mantido atualizado pela empresa aérea:

- I - em local e formato visíveis ao público em suas instalações físicas;
- II - em seus sítios eletrônicos na rede mundial de computadores;
- III - nos bilhetes físicos e/ou eletrônicos de passagem e/ou embarque; e

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 usuários de seus produtos e serviços.

Seção II Do Atendimento Via Endereço Eletrônico

Art. 12. As empresas aéreas de transporte aéreo regular de passageiros deverão dispor de sistema eletrônico de fácil legibilidade e navegabilidade, voltado para o acolhimento, registro, tratamento e acompanhamento das queixas e reclamações do passageiro.

Parágrafo único. Deverá ser assegurada acessibilidade às pessoas com deficiência visual nos portais e sítios eletrônicos da rede mundial de computadores (*internet*).

Art. 13. O atendimento eletrônico garantirá 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, devendo ainda:

I - fornecer informações sobre os respectivos direitos e deveres, à luz da regulamentação da ANAC;

II - assegurar a possibilidade de acompanhamento de suas queixas e reclamações, permitindo o acesso ao trâmite das demandas;

III - possibilitar sua manifestação por meio de correio eletrônico ou mediante formulário apropriado;

IV - disponibilizar, 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.

Seção III Do Atendimento Presencial em Aeroportos

Art. 14. O atendimento presencial será oferecido por todas as empresas aéreas de transporte regular de passageiros nos aeroportos em que operarem nos termos do inciso I do art. 3º.

Parágrafo único. As áreas destinadas ao atendimento presencial nos aeroportos serão enquadradas como áreas vinculadas à exploração de serviço aéreo público, devendo seguir os critérios de alocação estabelecidos na Resolução nº 113, de 22 de setembro de 2009.

Art. 15. Para efeitos do art. 3º, a pessoa que prestar o atendimento presencial ao passageiro em qualquer de suas modalidades deverá estar capacitada para tanto e ter poderes gerenciais para adotar qualquer procedimento necessário nos casos em que seja possível a solução imediata do problema, tais como assistência, acomodação, endosso e outros direitos previstos ao passageiro em legislação geral ou específica.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. As queixas e reclamações de passageiros, registradas e encaminhadas às empresas aéreas por meio do sistema informatizado de atendimento da ANAC, deverão ser por elas respondidas no prazo de 10 (dez) dias contados do registro respectivo.

Art. 17. O descumprimento do disposto nesta Resolução sujeitará a empresa prestadora de serviços aéreos às sanções administrativas previstas na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, que dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicações de penalidades, no âmbito da competência da Agência Nacional de Aviação Civil, com as alterações posteriores.

Art. 18. Fica estabelecido o prazo de 60 (sessenta) dias contados da data de publicação desta Resolução para que as empresas aéreas procedam à adequação dos serviços de atendimento ao passageiro de transporte aéreo.

Art. 19. A ANAC poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SOLANGE PAIVA VIEIRA

Diretora-Presidente

MANUUTA