

Manual do Usuário - EMPRESAS



Sumário

O Anac Passageiro – p. 3

Acesso ao serviço – p. 5

Gestão de usuários – p. 9

Permissões de acesso – p. 14

Informações Institucionais – p. 15

Lista de Reclamações – p. 17

Tratamento da Reclamação – p. 21

Ambiente de Treinamento – p. 39

Anac Passageiro

- O Anac Passageiro é uma plataforma para resolução de conflitos de consumo entre passageiro e empresa aérea, sendo o canal obrigatório para o atendimento das demandas de consumidores previstas no art. 39 da Resolução ANAC nº 400/2016 e na Portaria Regulatória SAS nº 1/2026.
- As reclamações são monitoradas pela Agência, com o objetivo de identificar os principais problemas enfrentados pelos passageiros e acompanhar a qualidade do atendimento das empresas, possibilitando assim o aprimoramento das ações de regulação e de fiscalização do setor.

Responsabilidades da Empresa

- Monitorar diariamente o Anac Passageiro;
- Responder às reclamações no prazo de até 10 (dez) dias corridos;
- Não utilizar dados pessoais no campo Resposta pública;
- Responder com qualidade, indicando na plataforma a tratativa realizada;
- Manter dados cadastrais atualizados;
- Observar as regras previstas nos Termos de Uso do serviço;
- Garantir conformidade com a legislação vigente.

Acesso ao serviço

- O primeiro usuário formalmente indicado pela empresa recebe da Anac o acesso com perfil de **Administrador**.
- O Administrador será o responsável por fazer a gestão do acesso dos demais colaboradores da empresa.
- É necessário possuir uma **conta Gov.br nível PRATA ou OURO** para acessar o Anac Passageiro.
- Segue o **link de acesso direto** ao serviço: <https://superapp.anac.gov.br>

Acesso ao serviço

- No primeiro acesso, será exibida a tela de **cadastro pessoal** do usuário.
- Após confirmar, você será direcionado para a tela “Lista de reclamações”.

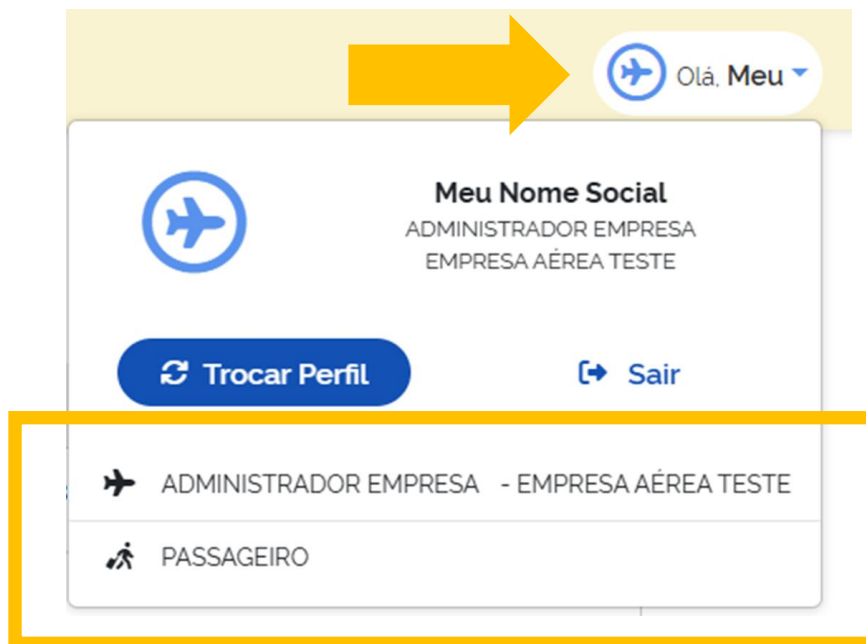
The screenshot shows the 'Dados Cadastrais' (Registration Data) page for Anac Passageiro. At the top, there is a navigation bar with the Anac Passageiro logo, a language selector set to 'PT', and a user profile icon for 'Olá, Carolina'. Below the navigation bar, a blue banner contains an information message: 'Informação. Bem-vindo ao Anac Passageiro. Para acessar, basta confirmar seus dados pessoais e de contato, complementar as informações pendentes e aceitar os Termos de Uso.' The main section is titled 'Dados Cadastrais' and features a profile picture of Carolina Beatriz de Souza Nascimento. Below the profile picture, there is a table with personal information:

Nome Civil	CPF	Data de Nascimento	Nacionalidade
João da Silva Nascimento	123.456.789-01	16/02/1985	Brasil

Below the table, there are sections for 'Contato' and 'Residência'. The 'Contato' section includes a dropdown for country code (+55), a text input for phone number (48) 99999-8888, and a text input for email (carolinanascimento@meuemail.com). The 'Residência' section includes dropdowns for country (Brasil), CEP, UF, and Cidade, and text inputs for Logradouro, Número, Bairro, and Complemento. At the bottom, there is a checkbox for 'Concordo com os Termos de Uso do Anac Passageiro e estou de acordo com o tratamento dos meus dados pessoais, conforme o [Aviso de Privacidade](#).' and two buttons: 'Fechar' and 'Confirmar Cadastro'.

Acesso ao serviço

Ao clicar no seu nome, no canto **superior direito** da tela, serão exibidos seus perfis de acesso:

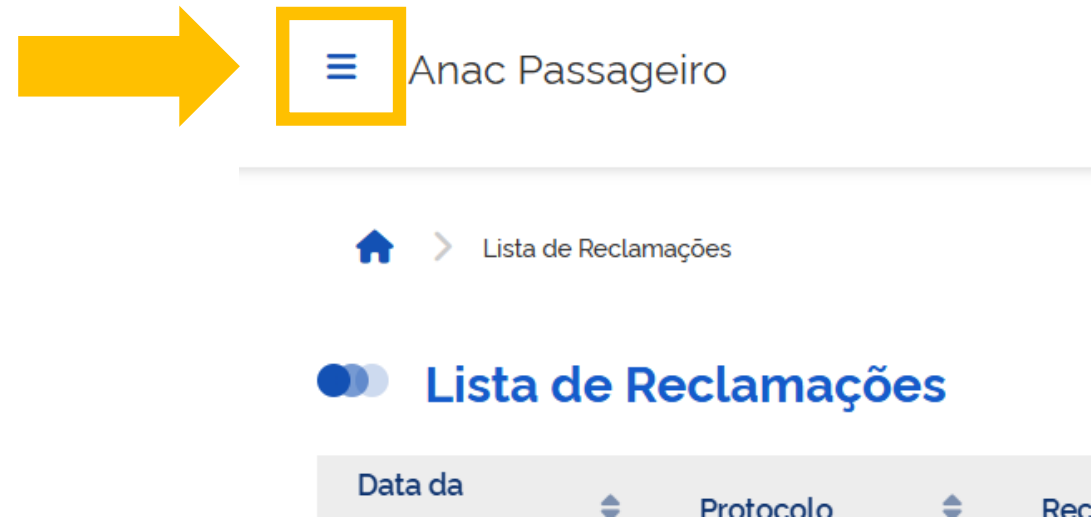


Acesso ao serviço

- Caso verifique que você possui apenas o acesso como “Passageiro”, contate o usuário **Administrador** da sua empresa.
- O **Administrador** é responsável pela gestão das permissões dos demais usuários que utilizarão o Anac Passageiro.
- **A empresa é integralmente responsável pela gestão de seus usuários** e, por meio de seu(s) usuário(s) administrador(es), deve conceder novos acessos e remover acessos indevidos tempestivamente.

Gestão de Usuários

Para realizar essa gestão, o usuário Administrador deve acessar o Anac Passageiro e clicar no **Menu** disponível no canto **superior esquerdo** da tela:



Gestão de Usuários

Clicar em **Configurações** e, em seguida, em **Gestão de Usuários**:



Gestão de Usuários

Basta utilizar o botão **Atribuir Perfil** para conceder acesso a um novo usuário:

[🏠](#) > Gestão de usuários

●● Gestão de Usuários

[+ Atribuir Perfil](#)

Acesso <input type="text" value="Q Empresa Aérea"/>	Empresa Aérea <input type="text" value="Q Empresa aérea TESTE"/>	Perfil (Opcional) <input type="text" value="Q Selecione uma ou mais opções"/>
Situação (Opcional) <input type="text" value="Q Ativo + (1)"/>	CPF (Opcional) <input type="text"/>	Nome (Opcional) <input type="text" value="Informe o nome do usuário, todo ou parte"/>

[🗑️ Limpar](#) [Consultar](#)

Gestão de Usuários

Após indicar o CPF e confirmar, o usuário indicado será exibido na tabela:

[🏠](#) > Gestão de usuários

Gestão de Usuários

+ Atribuir Perfil

Acesso: Empresa Aérea: Perfil (Opcional):

Situação (Opcional): CPF (Opcional): Nome (Opcional):

🧹 Limpar Consultar

CPF	Nome	Perfil	Situação	
025.441.821-05	Meu Nome Social	✈️ Administrador	● Ativo	✎ 🗑️
460.725.068-60	XZGSVIRMV OLFRRHV IRYVRIL EZHXL	✈️ Colaborador	● Pendente	✎ 🗑️

Exibir: 10 1-2 de 2 itens Página: 1 [<](#) [>](#)



Gestão de Usuários

- A situação “**Pendente**” significa que o usuário indicado ainda não se cadastrou no Anac Passageiro.
- Quando o cadastro for efetuado (ou se ele já tiver cadastro), a situação passa automaticamente para “**Ativo**”, sem necessidade de qualquer ação do usuário Administrador.



Situação	
● Ativo	 
● Pendente	 

Página: 1   

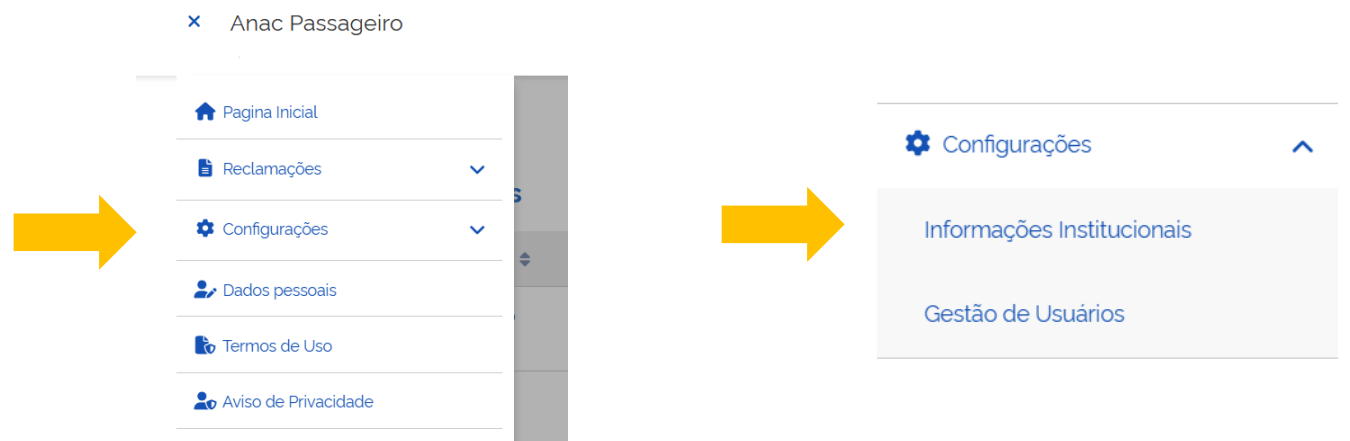
Permissões de Acesso

- **Administrador:** consulta reclamações, envia mensagem, complementa dados para a Anac, responde, recusa a reclamação, exporta dados, edita dados cadastrais da empresa e gerencia usuários/permissões de acesso.
- **Colaborador:** consulta reclamações, envia mensagem, complementa dados para a Anac, responde, recusa a reclamação, exporta dados.
- **Leitor:** consulta reclamações e exporta dados.

Informações Institucionais


Em seu primeiro acesso ao sistema, o usuário **Administrador** deve ainda preencher as informações de cadastro da empresa no Anac Passageiro (**logotipo, responsáveis, e-mails para notificações e canais de atendimento**).

Para isso, basta clicar em: **Menu > Configurações > Informações institucionais**



Informações Institucionais

● Informações Institucionais

**Empresa aérea TESTE**
AtivoAlterar Logo

CNPJ	Nome Fantasia / Comercial	Razão Social	Data de Ativação	ICAO	IATA	Nacionalidade
92.728.170/0001-05	Empresa aérea TESTE	teste 2.1	09/03/2026	ABD	Z1	BRASILEIRA

Endereço
teste

Atualizado em 09/03/2026 por Anac

Responsáveis ?Editar

Pontos focais da empresa para tratativas junto à Anac sobre o Anac Passageiro.

NotificaçõesEditar

E-mails para recebimento das notificações automáticas do sistema sobre abertura e andamento de reclamações.

Canais de atendimento ao passageiro ?Editar

Esta informação é pública.

Lista de Reclamações

- Ao logar no sistema, a lista de reclamações é exibida e pode também ser acessada por meio do menu suspenso, disponível no canto superior esquerdo da tela: **Menu > Reclamações > Listar Reclamações**
- Esta página inicial exibe as **últimas reclamações registradas** em face da empresa.
- É possível aplicar filtros e exportar dados, conforme ícones exibidos nas telas a seguir.

Lista de Reclamações

[🏠](#) > Lista de Reclamações

● Lista de Reclamações



Data da Reclamação	Protocolo	Reclamante	Situação	Prazo	Abrir
16/03/2026	2026.03/000057	Meu Nome Social	● Em Análise - Cia Aérea	18/03/2026	>
13/03/2026	2026.03/000056	MEU NOME	● Não Respondida	22/03/2026	>
13/03/2026	2026.03/000055	Meu Nome Social	● Cancelada	13/03/2026	>
13/03/2026	2026.03/000054	MEU NOME	● Em Análise - Anac	15/03/2026	>
13/03/2026	2026.03/000053	MEU NOME	● Respondida	19/03/2026	>
09/03/2026	2026.03/000049	Meu Nome Social	● Finalizada	10/03/2026	>

Exibir: 100 

1-6 de 6 itens

Página: 1 



[Home](#) > Lista de Reclamações

Lista de Reclamações



Data da Reclamação	Situação	Andamento	
<input type="text" value="dd/mm/aaaa - dd/mm/aaaa"/>	<input type="text" value="Selecione uma ou mais opções"/>	<input type="text" value=""/>	
Protocolo	Prazo	Data do Voo	
<input type="text" value="Informe o protocolo"/>	<input type="text" value="dd/mm/aaaa - dd/mm/aaaa"/>	<input type="text" value="dd/mm/aaaa - dd/mm/aaaa"/>	
Assunto	Problema		
<input type="text" value="Selecione uma ou mais opções"/>	<input type="text" value="Selecione uma ou mais opções"/>		
<input type="button" value="Informe assunto para habilitar"/>			
Compra da Passagem	Avaliação	Nota de satisfação	
<input type="text" value="Selecione uma ou mais opções"/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="Selecione uma ou mais opções"/>	
Reclamante			
Pais (residência)	Região	UF	Cidade
<input type="radio"/> Brasil <input type="radio"/> Outros	<input type="text" value="Selecione uma ou mais opções"/>	<input type="text" value="Selecione uma ou mais opções"/>	<input type="text" value="Informe a cidade"/>
Nome ou CPF			
<input type="text" value="Busque pelo nome (parte ou todo) ou CPF (completo)"/>			





Exportar Dados


[Home](#) > Lista de Reclamações




Lista de Reclamações






Exportar  





Data da Reclamação (Obrigatório)  **Situação**  **Andamento**  

 Informe um período de até 3 meses

Prazo  **Data do Voo**  **Assunto** 



Problema  **Compra da Passagem** 

 Informe assunto para habilitar

Avaliação   **Nota de satisfação**  

Reclamante

Pais (residência) Brasil Outros

Região  **UF**  **Cidade**

Nome ou CPF

 Limpar

Exportar

Tratamento da Reclamação

Ao acessar um protocolo, são exibidas as informações de cadastro da reclamação, bem como os botões de ação disponíveis à empresa:

The screenshot displays a complaint protocol interface. At the top, the protocol number is 'Protocolo 2026.03/000044' and the status is 'Em Análise - Cia Aérea'. Below this, the response deadline is 'Prazo para resposta: 07/03/2026'. The main content is organized into three columns: 'Data da Reclamação' (06/03/2026), 'Reclamante' (Meu Nome Social, CPF 267.026.998-24, phone (12) 98765-4321, email usuario@email.com.br), and 'Problema' (Compra da passagem e itens opcionais, with sub-points: 'Informações pouco claras no canal de venda (site, telefone etc.)' and 'Dificuldade de acesso aos canais de venda (site, telefone etc.)'). Below the details are three icons: 'Dados da Reclamação', 'Dados do Reclamante', and 'Imprimir'. A yellow box highlights three action buttons: 'Complementar Dados', 'Responder Reclamação', and 'Enviar Mensagem'. At the bottom, there are tabs for 'Atendimento' and 'Anexos', and a list of items with columns for status, name, date, and subject. The first item shows 'Meu Nome Social' with a date of '06/03/2026 às 16:59' and subject 'Relato do Problema / Pedido'. The 'Relato do problema' section contains the text: 'Não consegui informações sobre o preço final do trecho que desejo adquirir, nem no site, nem nos canais de atendimento da empresa.' The 'Pedido' section is currently empty.

Protocolo 2026.03/000044 Em Análise - Cia Aérea

Prazo para resposta: 07/03/2026

Data da Reclamação 06/03/2026	Reclamante Meu Nome Social CPF 267.026.998-24 • (12) 98765-4321 • usuario@email.com.br	Problema Compra da passagem e itens opcionais - Informações pouco claras no canal de venda (site, telefone etc.) - Dificuldade de acesso aos canais de venda (site, telefone etc.)
---	---	--

Dados da Reclamação Dados do Reclamante Imprimir

Complementar Dados Responder Reclamação Enviar Mensagem

Atendimento Anexos

Expandir tudo Ordenar por data

Meu Nome Social	06/03/2026 às 16:59	Relato do Problema / Pedido
-----------------	---------------------	-----------------------------

Relato do problema

Não consegui informações sobre o preço final do trecho que desejo adquirir, nem no site, nem nos canais de atendimento da empresa.

Pedido

Enviar mensagem

- Por meio do botão “**Enviar mensagem**”, a empresa pode trocar mensagens com o reclamante, incluir comentários, pedir novas informações, documentos etc.
- O conteúdo das mensagens **não é público** e pode ser visualizado apenas pelo reclamante e pela Anac.
- É possível enviar mensagens mesmo após o registro da resposta, **enquanto a reclamação estiver em andamento** (até a avaliação do reclamante).

Enviar mensagem

Protocolo 2026.03/000044 Em Análise - Cia Aérea

Prazo para resposta: 07/03/2026

Data da Reclamação 06/03/2026	Reclamante Meu Nome Social CPF 267.026.998-24 • (12) 98765-4321 • usuario@email.com.br	Problema Compra da passagem e itens opcionais - Informações pouco claras no canal de venda (site, telefone etc.) - Dificuldade de acesso aos canais de venda (site, telefone etc.)
---	---	--

Dados da Reclamação Dados do Reclamante Imprimir

Complementar Dados Responder Reclamação Enviar Mensagem

Atendimento Anexos

Expandir tudo Ordenar por data

Meu Nome Social 06/03/2026 às 16:59 Relato do Problema / Pedido

Relato do problema

Não consegui informações sobre o preço final do trecho que desejo adquirir, nem no site, nem nos canais de atendimento da empresa.

Pedido

Solicito esclarecimentos e a melhoria da apresentação das informações da empresa.

Enviar mensagem

The image shows a web interface for managing a complaint protocol. A modal dialog titled "Envio de Mensagem" is open in the center. The background page displays the following information:

- Protocolo 2026.03/000057**
- Prazo para resposta: 18/03/2026**
- Data da Reclamação:** 16/03/2026
- Reclamante:** Meu Nome Social
- CPF:** 075.811.7
- Contato:** (61) 99261- and lucianojs@
- Status:** Em Análise - Cia Aérea
- Buttons:** "Dados da Reclamação", "Atendimento", "Anexos", "Enviar Mensagem"

The "Envio de Mensagem" modal contains:

- Mensagem:** A large text input area.
- Adicionar arquivos (Opcional):** A dashed box with a blue upload icon and the text "Selecione o(s) arquivo(s)".
- Instructions:** "Inclua até 3 anexos. Você pode encaminhar imagens e documentos (JPG, PNG e PDF) de até 10MB."
- Total de anexos:** 0
- Buttons:** "Fechar" and "Registrar Mensagem"

At the bottom of the page, there is a breadcrumb trail: "Meu Nome Social" > "16/03/2026 as 16:14" > "Relato do Problema / Pedido". Below this, there are sections for "Relato do problema" and "Pedido", both containing placeholder text "Teste teste teste".



ATENÇÃO

- O envio de mensagens **não substitui a resposta da reclamação, não altera status, não suspende nem prorroga prazos.**
- Mesmo enviando mensagens, **a empresa continua com prazo de 10 (dez) dias corridos** para postar sua resposta ao reclamante.
- Caso a empresa não registre sua resposta, utilizando o botão “**Responder Reclamação**”, a reclamação será classificada como **não respondida**, iniciando-se o prazo para avaliação do passageiro.

Complementar dados

Para habilitar o botão “Responder reclamação”, é necessário que a empresa forneça alguns dados adicionais à Anac:

The screenshot displays a complaint card for protocol 2026.03/000044, currently in 'Em Análise - Cia Aérea' status. The card includes a response deadline of 07/03/2026 and details for the complainant and the problem. Below the card, a navigation bar contains buttons for 'Complementar Dados' (highlighted with a yellow box), 'Responder Reclamação', and 'Enviar Mensagem'. The interface also features tabs for 'Atendimento' and 'Anexos', and options to 'Expandir tudo' and 'Ordenar por data'. A breadcrumb trail at the bottom shows the user's profile and the specific complaint report.

Protocolo 2026.03/000044 Em Análise - Cia Aérea

Prazo para resposta: 07/03/2026

Data da Reclamação 06/03/2026	Reclamante Meu Nome Social CPF 267.026.998-24 • (12) 98765-4321 • usuario@email.com.br	Problema Compra da passagem e itens opcionais - Informações pouco claras no canal de venda (site, telefone etc.) - Dificuldade de acesso aos canais de venda (site, telefone etc.)
---	---	--

Dados da Reclamação Dados do Reclamante Imprimir

Complementar Dados Responder Reclamação Enviar Mensagem

Atendimento Anexos

Expandir tudo Ordenar por data

Meu Nome Social 06/03/2026 às 16:59 Relato do Problema / Pedido

Relato do problema

Complementar dados

[🏠](#) > [Lista de Reclamações](#) > [Reclamação](#) > [Complementar Dados](#)

Protocolo 2026.03/000044

Em Análise - Cia Aérea

Prazo para resposta: 07/03/2026

Data da Reclamação
06/03/2026

Reclamante
Meu Nome Social
CPF 267.026.998-24
• (12) 98765-4321
• usuario@email.com.br

Problema
Compra da passagem e itens opcionais
- Informações pouco claras no canal de venda (site, telefone etc.)
- Dificuldade de acesso aos canais de venda (site, telefone etc.)

 [Dados da Reclamação](#)

 [Dados do Reclamante](#)

 [Imprimir](#)



Informação

A edição dos dados aqui informados é permitida somente enquanto a reclamação está na situação "Em Análise - Cia Aérea".



Complementar Dados

Onde o problema ocorreu?

Data do Voo (Opcional)

Número do Voo (Opcional)

Aeroporto do primeiro embarque - origem (Opcional)

Aeroporto do último desembarque - destino (Opcional)

[Voltar](#)

[Registrar Complemento](#)

Responder reclamação

Após complementar dados, o botão “Responder reclamação” será habilitado.

Protocolo 2026.03/000044 Em Análise - Cia Aérea

Prazo para resposta: 07/03/2026

Data da Reclamação 06/03/2026	Reclamante Meu Nome Social CPF 267.026.998-24 • (12) 98765-4321 • usuario@email.com.br	Problema Compra da passagem e itens opcionais - Informações pouco claras no canal de venda (site, telefone etc.) - Dificuldade de acesso aos canais de venda (site, telefone etc.)
---	---	--

Dados da Reclamação Dados do Reclamante Imprimir

Complementar Dados **Responder Reclamação** Enviar Mensagem

Atendimento Anexos

Expandir tudo Ordenar por data

Meu Nome Social 06/03/2026 às 16:59 Relato do Problema / Pedido

Relato do problema

Não consegui informações sobre o preço final do trecho que desejo adquirir, nem no site, nem nos canais de atendimento da empresa.

Responder reclamação

- Essa funcionalidade permite o registro da **resposta pública** da empresa (que será exibida na plataforma para consulta por qualquer interessado) e também do **detalhamento da resposta** (que não é público e será exibido apenas ao reclamante e à Anac).
- Além do preenchimento desses dois campos, também é possível anexar documentos, como comprovantes, prints de tela etc.
- Ao clicar em “Registrar resposta”, será exibida uma tela de confirmação para revisão do registro da resposta. Para finalizar o envio, basta clicar no botão “Confirmar”.

Responder reclamação



Informação

O prazo para resposta deste atendimento expira em 1 dia(s).



Responder Reclamação

Resposta Pública

Insira o parecer oficial da empresa.

Não informe neste campo dados pessoais, pois este conteúdo será público.

Detalhamento da Resposta (Opcional)

Cabeçalho ▾ **B** *I* U

Insira demais informações de caráter privado para complementar o parecer oficial da empresa.

Este detalhamento tem acesso restrito e será disponibilizado apenas para o reclamante e para a Anac.

Adicionar arquivos (Opcional)

Selecione o(s) arquivo(s)

Inclua até 3 anexos. Você pode encaminhar imagens e documentos (JPG, PNG e PDF) de até 10MB.

Total de anexos: 0

Voltar

Registrar Resposta

Responder reclamação



Atenção

Revise o registro da resposta. Após o envio, a reclamação mudará para situação "Respondida" e não será possível alteração do conteúdo.



Responder Reclamação

RESPOSTA

Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste

DETALHAMENTO

Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste Teste teste teste

ANEXOS



Editar

Confirmar

Responder reclamação



ATENÇÃO

- A empresa tem **até 10 dias corridos**, a contar do registro da reclamação, para postar sua resposta ao reclamante.
- A tratativa da reclamação **deve ser registrada no Anac Passageiro, sem direcionamento a outros canais** (como e-mail ou whatsapp).
- A resposta deve conter a solução apresentada ao reclamante.

Recusar reclamação

- Ao verificar alguma infração aos Termos de Uso do serviço, a empresa pode solicitar a recusa da reclamação.
- A Anac tem **até 15 dias corridos** para analisar a justificativa da recusa.
- Caso seja procedente, a reclamação será **cancelada**.
- Caso seja improcedente, a reclamação **retorna para a empresa aérea para resposta**.

Recusar reclamação

Protocolo 2026.03/000044 Em Análise - Cia Aérea

Prazo para resposta: 07/03/2026

Data da Reclamação 06/03/2026	Reclamante Meu Nome Social CPF 267.026.998-24 • (12) 98765-4321 • usuario@email.com.br	Problema Compra da passagem e itens opcionais - Informações pouco claras no canal de venda (site, telefone etc.) - Dificuldade de acesso aos canais de venda (site, telefone etc.)
---	---	--

Dados da Reclamação Dados do Reclamante Imprimir

Complementar Dados Responder Reclamação Enviar Mensagem

Atendimento Anexos

Expandir tudo Ordenar por data

Meu Nome Social 06/03/2026 às 16:59 Relato do Problema / Pedido

Relato do problema

Não consegui informações sobre o preço final do trecho que desejo adquirir, nem no site, nem nos canais de atendimento da empresa.

Pedido

Solicito esclarecimentos e a melhoria da apresentação das informações da empresa.

Recusar reclamação

The image shows a user interface for managing complaints. A modal dialog titled "Recusa do Atendimento" is open, overlaying a background page. The background page shows a complaint protocol "2026.03/000057" with a response deadline of "18/03/2026". The complainant's name is "Meu Nome Social" and their CPF is "075.811.7-9". The complaint status is "Em Análise - Cia Aérea". The modal dialog contains a warning section, a dropdown for the reason for refusal, a text area for justification, and an optional file upload section. At the bottom of the modal are "Fechar" and "Solicitar Recusa" buttons.

Recusa do Atendimento

Atenção
Este pedido de cancelamento deve se fundamentar em comprovado desrespeito aos Termos de Uso. Após o envio da solicitação, a reclamação será encaminhada para análise da Anac, e o prazo de resposta da empresa ficará suspenso. Em caso de indeferimento, o prazo remanescente para resposta será retomado a partir do registro da decisão.

Motivo da Recusa
Selecione o motivo, conforme item 7.1 dos Termos de Uso

Justificativa
Justifique o motivo da recusa para análise da Anac. Este conteúdo também será exibido ao reclamante.

Adicionar arquivos (Opcional)
Selecione o(s) arquivo(s)

Fechar **Solicitar Recusa**

Recusar reclamação



ATENÇÃO

- A recusa da reclamação deve ser devidamente fundamentada, com base nos **Termos de Uso do Anac Passageiro**.
- O prazo de resposta da empresa fica **suspenso** durante o período de análise da Anac.
- Caso a recusa seja improcedente, o prazo para resposta da empresa é retomado.

Após a resposta da empresa, o reclamante tem **até 30 dias para avaliar o atendimento recebido.**

The image shows a screenshot of a web application interface for evaluating a complaint resolution. The main window is titled "Avaliação do atendimento" and contains the following elements:

- Atenção:** A yellow warning box with a triangle icon containing an exclamation mark. The text reads: "Ao avaliar, sua reclamação será finalizada e não será mais possível interagir com a empresa aérea. Caso ainda queira entrar em contato, feche esta janela e utilize o botão 'Enviar Mensagem'. O prazo para avaliar e finalizar este atendimento expira em 5 dia(s)."
- Question:** "O que você achou do atendimento? Deixe sua avaliação abaixo. Sua opinião é muito importante."
- Resolution Status:** "A reclamação foi resolvida?" with radio buttons for "SIM" and "NÃO".
- Rating:** "Como você avalia o atendimento da empresa?" with five empty star icons.
- Comment:** "Comentário (Opcional)" with a text area containing the placeholder text: "Deixe sua opinião sobre tratamento da sua reclamação pela empresa aérea. Não insira dados pessoais, pois sua avaliação será pública."
- Buttons:** "Fechar" (white) and "Finalizar Reclamação" (blue).

Background text from the underlying page includes: "000056", "mento: 22/03/2", "Empresa Aérea", "Empresa aérea", "comprovantes etc.)", "mensagem", "★ Ava", "ndir tudo", "ma", and "a reclamação no prazo, mas ainda pode receber e enviar mensagens até que o reclamante avalie o atendimento (ou até o fim do prazo para".



ATENÇÃO

- Até o registro da avaliação do reclamante (ou até que o prazo para avaliação expire), a reclamação **continua em andamento**.
- A empresa deve continuar acompanhando a reclamação, mesmo após o registro da resposta, pois **ainda é possível receber mensagens do reclamante**.

Ambiente de Treinamento

- O Anac Passageiro dispõe de um ambiente específico para treinamento de equipes. Caso a empresa tenha interesse em realizar simulações, basta acessar: <https://treinamento-superapp.anac.gov.br/home>
- O ambiente de treinamento não se comunica com o ambiente de produção. Sendo assim, é necessário novo cadastro de usuários e gerenciamento de perfis de acesso, conforme passos descritos neste guia.

Ambiente de Treinamento

- Tanto no ambiente produtivo (ambiente real do Anac Passageiro) quanto no ambiente de treinamento, um usuário não pode tratar suas próprias reclamações.
- É importante ter **atenção para não confundir o ambiente de treinamento com o ambiente de produção.**
- O ambiente de treinamento é apresentado com uma **tarja vermelha**, na parte superior da tela, conforme imagem a seguir.

Ambiente de Treinamento

☰ Anac Passageiro | Ambiente de TREINAMENTO

TREINAMENTO

👤 Entrar com gov.br



Em caso de problemas, procurar diretamente a companhia aérea pode trazer uma solução mais rápida e satisfatória. Selecione a empresa e confira seus canais de atendimento.

Empresa Aérea

Se mesmo após o contato com a empresa seu problema não foi resolvido, você pode registrar sua reclamação aqui na Anac.

Acesse sua conta

[☰ Minhas Reclamações](#) [+ Registrar Reclamação](#)

[Termos de uso](#) [Aviso de privacidade](#) [Como funciona?](#)

Em caso de qualquer dúvida, **os pontos focais indicados pela empresa** podem contatar a Anac por meio da conta:

plataformapassageiro@anac.gov.br