



Classificação das Reclamações no Consumidor.gov.br

Painel 5: Qualidade do Transporte Aéreo de Passageiros

VII Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo
São Paulo, 8 de novembro de 2019.

- 🕒 Marcos importantes
- 🕒 O que é o Consumidor.gov.br
- 🕒 Como a ANAC utiliza os dados da plataforma
- 🕒 Papel da classificação pelas empresas aéreas
- 🕒 Estrutura do código classificador
- 🕒 Onde informar a classificação
- 🕒 Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor
- 🕒 Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma
- 🕒 Novidades que vão ajudar

Marcos importantes

 O que é o Consumidor.gov.br

 Como a ANAC utiliza os dados da plataforma

 Papel da classificação pelas empresas aéreas

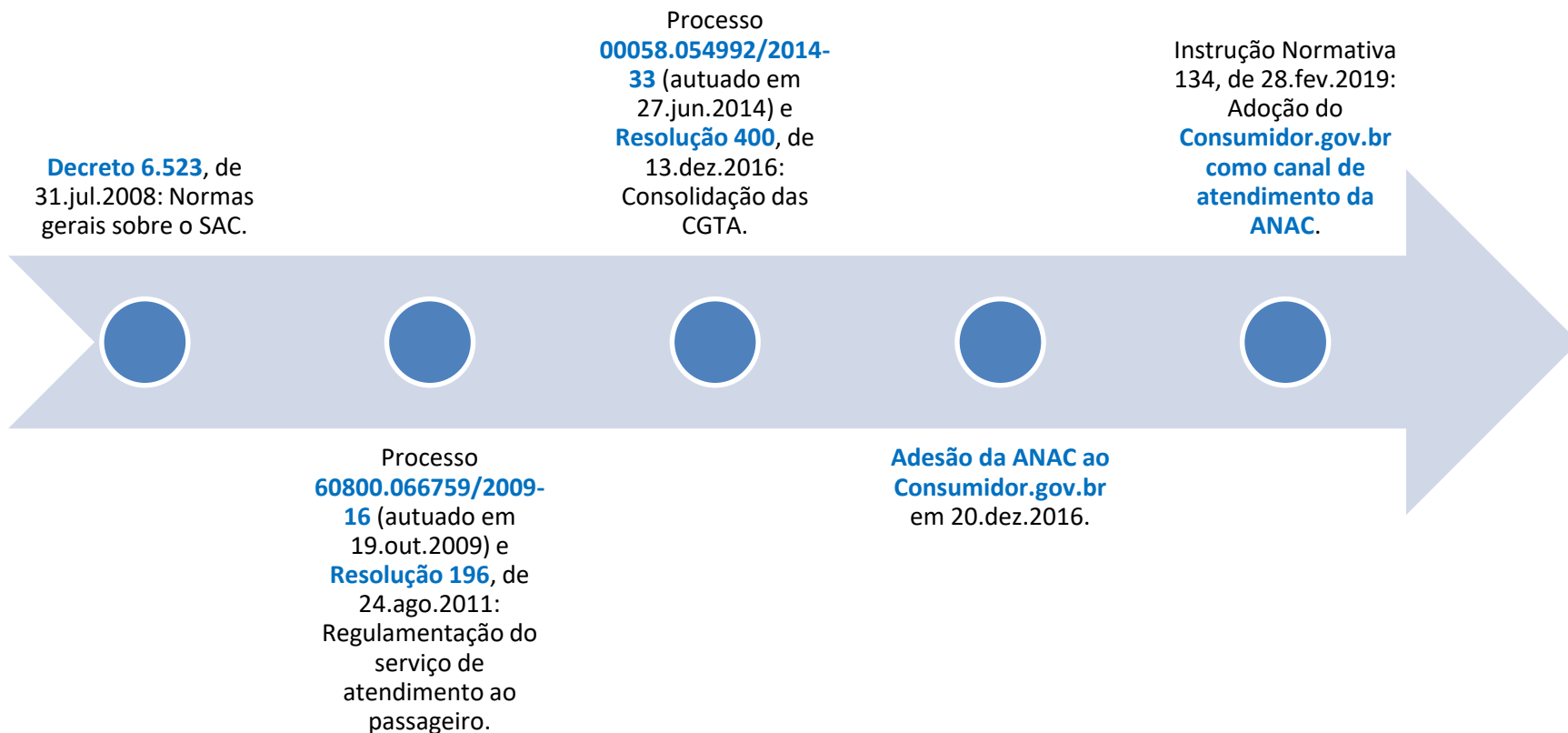
 Estrutura do código classificador

 Onde informar a classificação

 Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor

 Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma

 Novidades que vão ajudar





- ☺ Marcos importantes
- ☑ O que é o Consumidor.gov.br
- ☺ Como a ANAC utiliza os dados da plataforma
- ☺ Papel da classificação pelas empresas aéreas
- ☺ Estrutura do código classificador
- ☺ Onde informar a classificação
- ☺ Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor
- ☺ Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma
- ☺ Novidades que vão ajudar



The screenshot shows the mobile app interface for Consumidor.gov.br. At the top, there's a status bar with icons for Bluetooth, signal, Wi-Fi, and battery at 66%, along with the time 10:34. Below this is the app's header with the logo and the text "consumidor.gov.br" and "É seu. É fácil. Participe.". The main section contains a login form with fields for "Login" and "Senha", and a green "Entrar" button. Below the login form are links for "Recuperar senha / login" and "Cadastre-se". A search bar labeled "Pesquise a empresa" is also present. At the bottom, there are four icons representing different features: "Empresas Participantes", "Indicadores de Empresas", "Infográficos", and "Relato do Consumidor". Below these icons is a progress bar with four steps: "Você se manifesta", "A empresa responde", "Você avalia", and "Todos monitoram". At the very bottom, there are links for "Sobre", "Termos de uso", "Política de uso", and "Suporte".

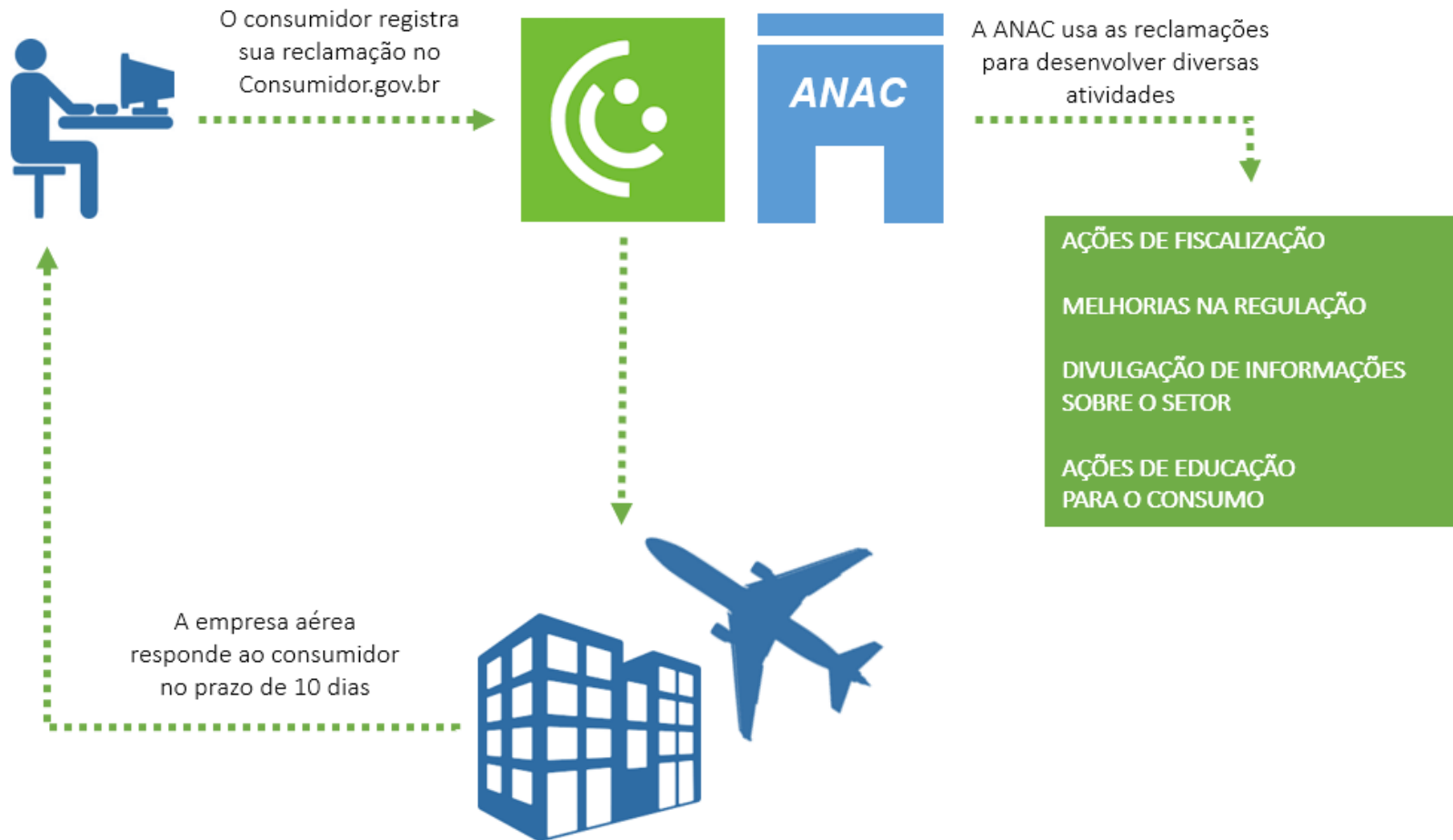
O Consumidor.gov.br é um serviço público, gratuito, acessível de qualquer lugar pela internet, de forma rápida e desburocratizada, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo.

Desde 1º de abril de 2019, o Consumidor.gov.br é o sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC para o registro de reclamações de consumidores, contra **empresas aéreas que operem, no Brasil, serviços de transporte aéreo regular de passageiros.**



- ☺ Marcos importantes
- ☺ O que é o Consumidor.gov.br
- ☑ Como a ANAC utiliza os dados da plataforma
- ☺ Papel da classificação pelas empresas aéreas
- ☺ Estrutura do código classificador
- ☺ Onde informar a classificação
- ☺ Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor
- ☺ Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma
- ☺ Novidades que vão ajudar

Classificação das Reclamações no Consumidor.gov.br





- ☺ Marcos importantes
- ☺ O que é o Consumidor.gov.br
- ☺ Como a ANAC utiliza os dados da plataforma
- ☺ Papel da classificação pelas empresas aéreas**
- ☺ Estrutura do código classificador
- ☺ Onde informar a classificação
- ☺ Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor
- ☺ Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma
- ☺ Novidades que vão ajudar

**AÇÕES DE
FISCALIZAÇÃO**

**MELHORIAS NA
REGULAÇÃO**

**DIVULGAÇÃO DE
INFORMAÇÕES
SOBRE O SETOR**

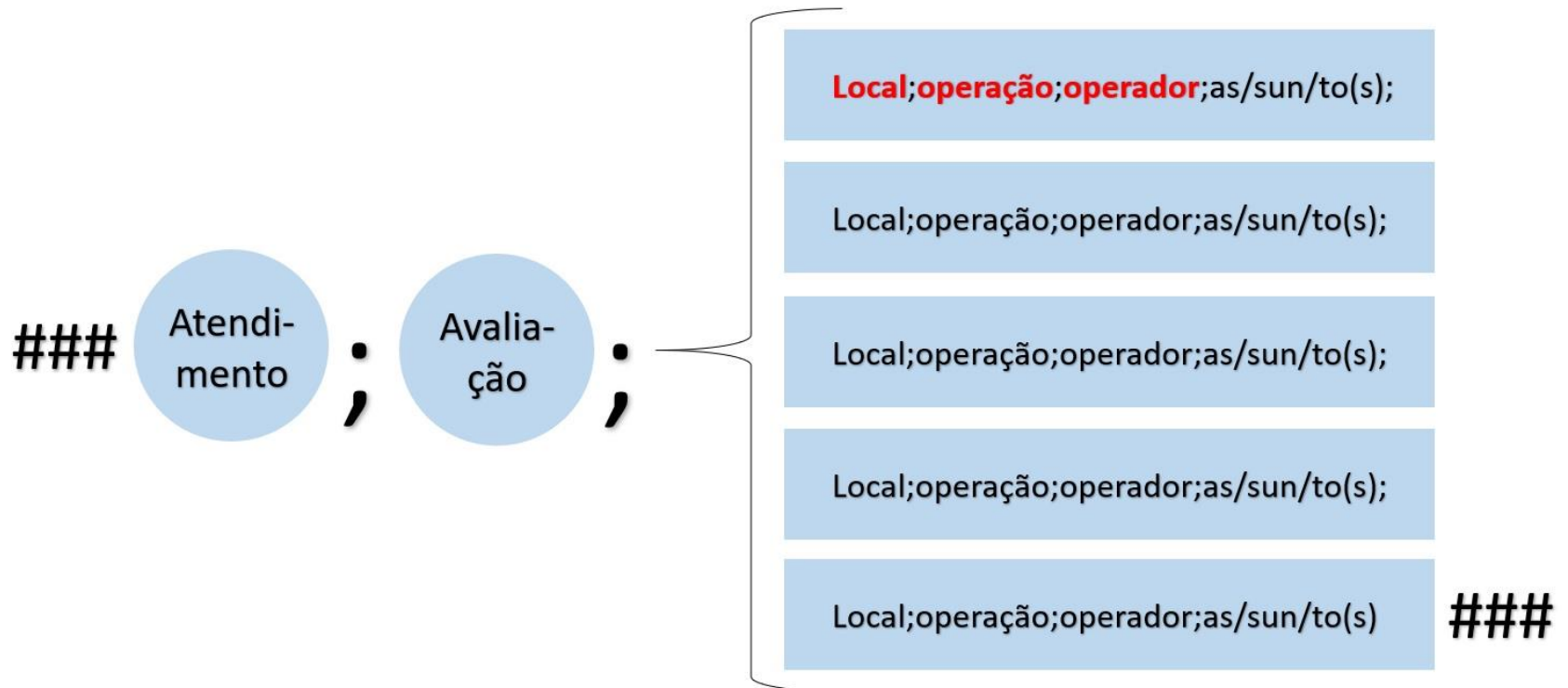
**AÇÕES DE EDUCAÇÃO
PARA O CONSUMO**

Um instrumento essencial para o monitoramento realizado pela ANAC, por meio do Consumidor.gov.br, é a **classificação das reclamações** segundo uma lógica que ajude a revelar os principais problemas do setor aéreo.

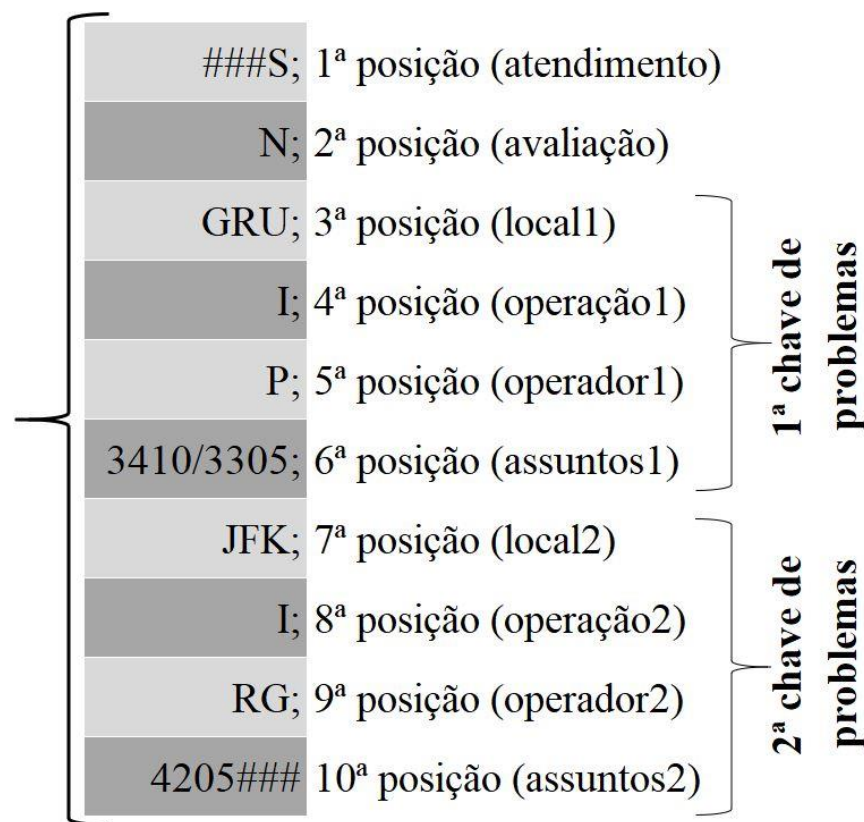
A classificação que o próprio Consumidor.gov.br possui, por ser mais genérica, ainda não reflete por completo todas as peculiaridades do nosso setor. Por isso, a ANAC elaborou e utiliza uma classificação própria, que é **realizada pelas empresas aéreas e auditada pela Agência**.



- ☺ Marcos importantes
- ☺ O que é o Consumidor.gov.br
- ☺ Como a ANAC utiliza os dados da plataforma
- ☺ Papel da classificação pelas empresas aéreas
- ☺ Estrutura do código classificador**
- ☺ Onde informar a classificação
- ☺ Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor
- ☺ Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma
- ☺ Novidades que vão ajudar




###S;N;GRU;I;P;3410/3305;JFK;I;RG;4205###





- ☺ Marcos importantes
- ☺ O que é o Consumidor.gov.br
- ☺ Como a ANAC utiliza os dados da plataforma
- ☺ Papel da classificação pelas empresas aéreas
- ☺ Estrutura do código classificador
- ☺ Onde informar a classificação**
- ☺ Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor
- ☺ Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma
- ☺ Novidades que vão ajudar

 BRASIL

Serviços


Simplifique!

Participe


Acesso à informação

Legislação

Canaís



Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para o login 3 Ir para o rodapé 4


É seu. É fácil. Participe.

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE

Olá Maria Maria
MINHA ÁREA SAIR

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores | Fale Conosco

Menu

Qual fornecedor deseja gerenciar?
Banco Estrela

Pesquisar Mais Detalhes Imprimir Exportar

Banco Estrela

Mostrar 10 registros

Protocolo	Consumidor	Data de Abertura	Prazo para Manifestação	Situação
2019.03/00000003055	Beatriz Beatriz	26/03/2019	05/04/2019	Aberta
2019.03/00000003054	Beatriz Beatriz	26/03/2019	05/04/2019	Aberta
2019.03/00000003053	Beatriz Beatriz	26/03/2019	05/04/2019	Aberta
2019.03/00000003051	Beatriz Beatriz	22/03/2019	11/04/2019	Respondida
2019.03/00000003050*	Maria Maria	22/03/2019	01/04/2019	Aberta

Mostrando de 1 até 5 de 5 registros

Primeiro Anterior 1 Seguinte Último

* Reclamação criada por você. Não editável.

SITUAÇÃO: EM ANÁLISE PELO FORNECEDOR

Prazo para resposta do fornecedor: 05/04/2019

Protocolos Fornecidos Pela Empresa

2019.123123/123

Descrição da Reclamação

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.

Pedido à Empresa

Aguardo o ressarcimento e gostaria de saber se foi realmente realizado.

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
26/03/2019	Abertura da reclamação	Beatriz Beatriz	
	Visualizada pelo fornecedor	Banco Estrela	

Responder Reclamação

Interagir com o Consumidor

Redirecionar Reclamação

Recusar Reclamação

Serviços

Institucional

Política de Uso



Descrição da Reclamação

Bom dia! Lá em Congonhas, vocês
crédito o pagamento.

Pedido à Empresa

Aguardo o ressarcimento e gostari

Andamento

Data	Descrição
26/03/2019	Abertura da recla
27/03/2019	Visualizada pelo fo

Resposta da Reclamação

Insira aqui a sua resposta para o consumidor:

Insira aqui a solução apresentada ao consumidor. O conteúdo desta resposta será público. Use este espaço para demonstrar a forma como a empresa resolveu a demanda. Relembramos que é expressamente proibido:

1. Divulgar ou dispor de dados pessoais ou quaisquer informações que violem a privacidade do consumidor ou de terceiros;
2. Utilizar ou enviar informações ilegais, agressivas, caluniosas, abusivas, difamatórias, obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra aos bons costumes, à moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

As informações prestadas neste campo são de sua inteira responsabilidade. Informações adicionais, cujo teor não possa ser inserido neste campo, utilize "anexos".

no máximo
mais 3000
caracteres

Anexos

+ Adicionar arquivos

Nome	Tamanho (bytes)
------	-----------------

Atualizar na fatura de meu cartão de

Ações

Serviços

Indicadores
123456
Como Aderir
Perguntas Frequentes (F
Não encontrei a empres
Informações API
Acesso Restrito para Ges

Política de Uso

Termos de Uso
Orientações de uso
Política de Uso de Dados Pessoais

Classificação das Reclamações no Consumidor.gov.br

Descrição da Reclamação

Bom dia! Lá em Congonhas, vocês crédito o pagamento.

Pedido à Empresa

Aguardo o ressarcimento e gostaria

Andamento

Data	Descrição
26/03/2019	Abertura da reclamação
27/03/2019	Visualizada pelo fornecedor

Insira aqui a sua resposta para o consumidor:

Insira aqui a solução apresentada ao consumidor. O conteúdo desta resposta será público. Use este espaço para demonstrar a forma como a empresa resolveu a demanda. Relembramos que é expressamente proibido:

1. Divulgar ou dispor de dados pessoais ou quaisquer informações que violem a privacidade do consumidor ou de terceiros;
2. Utilizar ou enviar informações ilegais, agressivas, caluniosas, abusivas, difamatórias, obscenas, invasivas a privacidade de terceiros, ou que atentem contra aos bons costumes, à moral ou ainda que contrariem a ordem pública.

As informações prestadas neste campo são de sua inteira responsabilidade. Informações adicionais, cujo teor não possa ser inserido neste campo, utilize "anexos".

Prezada Beatriz, em atenção a seu registro, informamos que foram prestados os devidos esclarecimentos, através do contato telefônico. Permanecemos à disposição para demais esclarecimentos.

###N;I;CGH;D;P;5300###

no máximo mais 2786 caracteres

Anexos

+ Adicionar arquivos

Nome	Tamanho (bytes)
------	-----------------

✓ Confirmar

Qualificar na fatura de meu cartão de

Ações

Política de Uso

Termos de Uso

Orientações de uso

Política de Uso de Dados Pessoais

Descrição da Reclamação

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.

Pedido à Empresa

Aguardo o ressarcimento e gostaria de saber se foi realmente realizado.

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
26/03/2019	Abertura da reclamação	Beatriz Beatriz	
27/03/2019	Visualizada pelo fornecedor	Banco Estrela	
27/03/2019	Resposta do fornecedor	Banco Estrela	Detalhes

[Interagir com o Consumidor](#)**Serviços**

Indicadores
123456
Como Aderir
Perguntas Frequentes (FAQ)
Não encontrei a empresa
Informações API
Acesso Restrito para Gestores e Empresas

Institucional

Órgãos Gestores e de Monitoramento
Ministério da Justiça
Quem Somos
Secretaria Nacional do Consumidor
Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Política de Uso

Termos de Uso
Orientações de uso
Política de Uso de Dados Pessoais

Protocolos Fornecidos Pela Empresa

2019:123123/123

Descrição da Reclamação

Bom dia! Lá em Congonhas, vocês crédito o pagamento.

Pedido à Empresa

Aguardo o ressarcimento e gostari

Andamento

Data	Descrição	Autor	Ações
26/03/2019	Abertura da reclamação	Beatriz Beatriz	
27/03/2019	Visualizada pelo fornecedor	Banco Estrela	
27/03/2019	Resposta do fornecedor	Banco Estrela	Detalhes

[Interagir com o Consumidor](#)

Detalhe do Trâmite de Resposta do fornecedor

Data: 27/03/2019 19:30:50 Autor: Banco Estrela

Texto:

Prezada Beatriz, em atenção a seu registro, informamos que foram prestados os devidos esclarecimentos, através do contato telefônico. Permanecemos à disposição para demais esclarecimentos.

###N;i;CGH;D;P;5300###

Serviços

Indicadores
123456

Institucional

Órgãos Gestores e de Monitoramento
Ministério da Justiça

Política de Uso

Termos de Uso
Orientações de uso



- ☺ Marcos importantes
- ☺ O que é o Consumidor.gov.br
- ☺ Como a ANAC utiliza os dados da plataforma
- ☺ Papel da classificação pelas empresas aéreas
- ☺ Estrutura do código classificador
- ☺ Onde informar a classificação
- ☺ Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor**
- ☺ Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma
- ☺ Novidades que vão ajudar

Avaliação

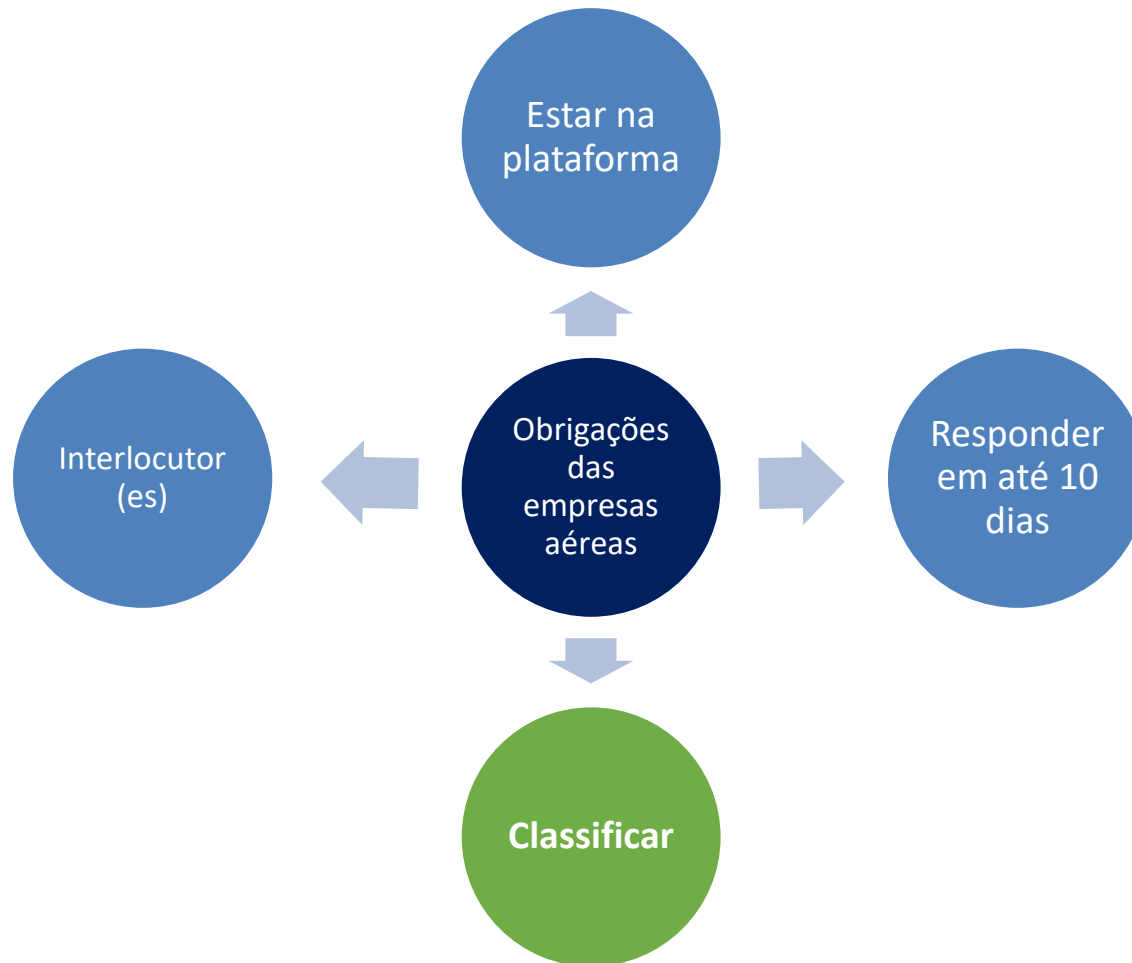


Assuntos





- 🕒 Marcos importantes
- 🕒 O que é o Consumidor.gov.br
- 🕒 Como a ANAC utiliza os dados da plataforma
- 🕒 Papel da classificação pelas empresas aéreas
- 🕒 Estrutura do código classificador
- 🕒 Onde informar a classificação
- 🕒 Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor
- 🕒 **Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma**
- 🕒 Novidades que vão ajudar





- 🕒 Marcos importantes
- 🕒 O que é o Consumidor.gov.br
- 🕒 Como a ANAC utiliza os dados da plataforma
- 🕒 Papel da classificação pelas empresas aéreas
- 🕒 Estrutura do código classificador
- 🕒 Onde informar a classificação
- 🕒 Avaliação da empresa vs. Perspectiva do consumidor
- 🕒 Obrigações das empresas aéreas associadas à plataforma
- 🕒 **Novidades que vão ajudar**



The screenshot shows the ANAC website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this is a search bar and social media icons. The main content area is titled 'Empresas aéreas no Consumidor.gov.br'. It contains a paragraph explaining that since April 1, 2019, the platform is used for registering complaints against airlines. It also mentions that airlines must provide basic information to ANAC. To the right, there are two promotional cards: 'Cartilha de Orientação aos consumidores consumidor.gov.br' and 'Boletim de monitoramento do consumidor.gov.br Transporte Aéreo'. At the bottom, there's a list of 'Links úteis e documentos para download' including a web application for generating classification codes, a glossary of criticism terms, an archive for error correction, and two ANAC resolutions (Portaria/SAS nº 764 and Portaria/SAS/GCON nº 867).

Empresas aéreas no Consumidor.gov.br

Desde 1º de abril de 2019, a plataforma Consumidor.gov.br é o sistema eletrônico adotado pela ANAC para o registro de reclamações de consumidores, contra empresas que operem, no Brasil, serviços de transporte aéreo regular de passageiros.

Além de aderir e estar ativas na plataforma, bem como responder às reclamações dos consumidores no prazo de 10 dias, as empresas aéreas devem fornecer à ANAC algumas informações básicas sobre essas reclamações.

Essas informações, somadas a outras também obtidas por meio do Consumidor.gov.br, são utilizadas pela ANAC, em âmbito coletivo, como subsídios para: a fiscalização das condições gerais de transporte aéreo e acessibilidade; a melhoria da regulação; a divulgação de informações para o aprimoramento do conhecimento da sociedade sobre o setor e para a promoção da concorrência; e a educação para o consumo.

Links úteis e documentos para download

- Aplicação web para gerar o código classificador
- Glossário de críticas da classificação
- Arquivo para a correção de erros identificados pela própria empresa (consulte o tópico "Como corrigir erros identificados pela empresa aérea?" da Cartilha de Orientação para empresas aéreas no Consumidor.Gov.br para saber mais)
- Portaria/SAS nº 764, de 11 de março de 2019
- Portaria/SAS/GCON nº 867, de 21 de março de 2019



Obrigado.

Giovani Hilário Moreira

Especialista em Regulação

Gerência de Regulação das Relações de Consumo

Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

gcon.sas@anac.gov.br

(61) 3314-4399