PORTARIA Nº 8.018/SAS, DE 11 DE MAIO DE 2022.

Aprova o Compêndio de Elementos de Fiscalização - CEF Resolução nº 400/2016.

O SUPERINTENDENTE DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 32, inciso II, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, considerando o disposto no art. 13, § 2º, da Instrução Normativa nº 81, de 19 de dezembro de 2014, e o que consta do processo nº 00058.054992/2014-33,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Compêndio de Elementos de Fiscalização - CEF Resolução nº 400/2016, referente à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Parágrafo único. A versão pública do CEF de que trata esta Portaria encontra-se disponível na página “Legislação” juntamente à Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Art. 2º Será aplicada providência administrativa sancionatória quando houver o cometimento de nova infração relativa ao mesmo Elemento de Fiscalização - EF no período de tempo igual ou inferior ao prazo estabelecido neste CEF, contado a partir da data de recebimento da medida preventiva (em caso de Aviso de Condição Irregular - ACI) ou do termo final das ações corretivas (em caso de Solicitação de Reparação de Condição Irregular - SRCI).

Art. 3º Não obstante o disposto nesta Portaria, na análise do caso concreto, a ANAC poderá, a qualquer tempo, adotar medida administrativa sancionatória em situações de potencial risco à coletividade ou ao interesse público.

Art. 4º Esta Portaria aplica-se a todas as atividades de fiscalização em curso, sem prejuízo dos atos já praticados e da aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que tange ao tipo de providência administrativa aplicada.

Art. 5º Para fins da fiscalização do art. 39 da Resolução nº 400/2016, consideram-se os seguintes grupos de transportadores apurados com base no percentual de participação no mercado de passageiros ofertados (*p*), obtido a partir da soma da quantidade de assentos ofertados para voos domésticos e internacionais referente ao ano anterior:

Grupo	Passageiros pagos transportados (p)
1	15% ≤ p
2	5% ≤ p < 15%
3	1% ≤ p < 5%
4	< 1%

Art. 6º Fica revogada a Portaria nº 1.063/SAS, de 5 de abril de 2019, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v. 14, nº 14, de 5 de abril de 2019.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

RAFAEL JOSÉ BOTELHO FARIA

ANEXO À PORTARIA Nº 8.018/SAS, DE 11 DE MAIO DE 2022.

COMPÊNDIO DE ELEMENTOS DE FISCALIZAÇÃO – CEF RESOLUÇÃO Nº 400/2016							
Código	**Título**	**Enquadramento**	**Situação Esperada**	**Tipificação de não conformidade**	**Aplicabilidade[1]**	**Providência Administrativa**	**Prazo (em dias)**

400-0001	Multa de 5% para reembolso e remarcação	art. 3º	O transportador deverá oferecer pelo menos uma opção de passagem aérea com multa máxima pelo reembolso ou remarcação de 5% sobre o valor dos serviços de transporte aéreo.	Deixar de oferecer pelo menos uma opção de passagem aérea com multa máxima pelo reembolso ou remarcação de 5% sobre o valor dos serviços de transporte aéreo.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0002	Valor das passagens aéreas nas ofertas	art. 4º *caput* e § 1º	O transportador deverá apresentar na oferta, em qualquer canal de comercialização, o valor total da passagem aérea, que inclui o valor dos serviços de transporte aéreo, o valor das tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	Deixar de apresentar na oferta, em qualquer canal de comercialização, o valor total da passagem aérea, que inclui o valor dos serviços de transporte aéreo, o valor das tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0003	Informações no processo de comercialização de passagem aérea	art. 5º *caput* e incisos I-IV	O transportador deverá apresentar ao passageiro antes de efetuado o pagamento as seguintes informações: o valor da passagem aérea em moeda nacional, com a discriminação dos itens que a compõem; as regras de não apresentaç&atildatilde;o para o embarque, remarcação e reembolso, com eventuais multas; o tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e as regras e valores do transporte de bagagem.	Deixar de apresentar ao passageiro antes de efetuado o pagamento as seguintes informações: o valor da passagem aérea em moeda nacional, com a discriminação dos itens que a compõem; as regras de não apresentação para o embarque, remarcação e reembolso, com eventuais multas; o tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e as regras e valores do transporte de bagagem.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0004	Venda de serviço ou produto opcional	art. 5º e § 2º	O transportador não poderá cobrar por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário.	Cobrar por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0005	Informações em língua portuguesa	art. 5º e § 3º	O transportador deverá apresentar informações de produtos e serviços em língua portuguesa.	Deixar de apresentar informações de produtos e serviços em língua portuguesa.	AP-1 AP-2	Preventiva	

400-0006	Itens do comprovante de passagem	art. 6º *caput* e incisos I a V	O transportador deverá fornecer ao passageiro comprovante da passagem aérea adquirida com as informações constantes nos arts. 5° e 6° da Resolução 400/2016.	Deixar de fornecer ao passageiro comprovante da passagem aérea adquirida com as informações constantes nos arts. 5° e 6° da Resolução 400/2016.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0007	Validade da passagem aérea	art. 7º	O transportador deverá assegurar a validade de um ano para utilização de passagens aéreas sem data pré-definida para sua utilização, a contar da sua emissão.	Deixar de assegurar a validade de um ano para utilização de passagens aéreas sem data pré-definida para sua utilização, a contar da sua emissão.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0008	Erro no nome do passageiro	art. 8º *caput*	O transportador deverá corrigir, sem ônus, qualquer erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro, quando a correção for solicitada até o momento do check-in e desde que não represente transferência da passagem aérea para terceiro (exceto voos internacionais com interline).	Deixar de corrigir, sem ônus, qualquer erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro, quando a correção for solicitada até o momento do check-in e desde que não represente transferência da passagem aérea para terceiro (exceto voos internacionais com interline).	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0009	Multa contratual	art. 9º *caput*	Multa contratual não poderá exceder o valor dos serviços de transporte aéreo.	Cobrar multa contratual maior que o valor dos serviços de transporte aéreo.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0010	Base de cálculo da multa contratual	art. 9º Parágrafo único	A base de cálculo das multas contratuais não poderá incluir as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	Incluir na base de cálculo das multas as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

400-0011	Nova tarifa aeroportuária na remarcação de passagem aérea por iniciativa do passageiro	art. 10 *caput* e inciso I	Em caso de remarcação da passagem aérea por solicitação do passageiro, restituir o valor da variação da tarifa aeroportuária quando a nova tarifa for inferior; ou cobrar somente a variação da tarifa aeroportuária quando a nova for superior em relação ao contrato original (com base na tabela vigente na data da remarcação).	Em caso de remarcação da passagem aérea por solicitação do passageiro, deixar de restituir o valor da variação da tarifa aeroportuária quando a nova tarifa for inferior em relação ao contrato original; ou cobrar do passageiro valor incorreto da variação da tarifa aeroportuária quando a nova tarifa for superior em relação ao contrato original (com base na tabela vigente na data da remarcação).	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0012	Novo valor dos serviços de transporte aéreo na remarcação de passagem aérea por iniciativa do passageiro	art. 10 *caput* e inciso II	Em caso de remarcação da passagem aérea por solicitação do passageiro, restituir a diferença do valor dos serviços de transporte aéreo quando o novo valor destes for inferior em relação ao contrato original; ou cobrar somente a diferença quando o novo valor for superior em relação ao contrato original.	Em caso de remarcação da passagem aérea por solicitação do passageiro, deixar de restituir a diferença do valor dos serviços de transporte aéreo quando o novo valor destes for inferior em relação ao contrato original; ou cobrar do passageiro valor incorreto quando o novo valor dos serviços de transporte aéreo for superior em relação ao contrato original.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0013	Desistência do serviço de transporte aéreo	art. 11 *caput* e Parágrafo único	O transportador deverá restituir integralmente o valor pago pela passagem quando o passageiro desistir do voo em 24 horas da compra, desde que haja um prazo igual ou superior a sete dias para a data do embarque.	Deixar de restituir integralmente o valor pago pela passagem quando o passageiro desistir do voo em 24 horas da compra, desde que haja um prazo igual ou superior a sete dias para a data do embarque.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

400-0014	Informação sobre alteração contratual por parte do transportador	art. 12 *caput*	Comunicar o passageiro sobre a alteração contratual com antecedência de 72 horas da data de embarque.	Deixar de comunicar ao passageiro sobre a alteração contratual com antecedência de 72 horas da data de embarque.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0015	Alternativas no caso de alteração contratual por parte do transportador	art. 12 § 1º e incisos I e II	O transportador aéreo deverá oferecer ao passageiro as alternativas de reacomodação ou reembolso integral no caso de: a) alteração contratual informada em prazo inferior a 72 horas em relação ao horário contratado, ou b) alteração do horário de partida ou de chegada superior a 30 minutos nos voos domésticos e a 1 hora nos voos internacionais em relação ao horário contratado.	Deixar de oferecer ao passageiro as alternativas de reacomodação ou reembolso integral no caso de: a) alteração contratual informada em prazo inferior a 72 horas em relação ao horário contratado, ou b) alteração do horário de partida ou de chegada superior a 30 minutos nos voos domésticos e a 1 hora nos voos internacionais em relação ao horário contratado.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0016	Apresentação de passageiro para embarque decorrente de falha na informação sobre alteração contratual por parte do transportador	art. 12 § 2º e incisos I a III	O transportador deverá oferecer assistência material ou as alternativas de reacomodação (voo próprio ou de outro transportador), reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte caso o passageiro se apresente para embarque em decorrência de falha na informação sobre a alteração contratual.	Deixar de oferecer assistência material ou as alternativas de reacomodação (voo próprio ou de outro transportador), reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte caso o passageiro se apresente para embarque em decorrência de falha na informação sobre a alteração contratual.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0017	Uniformidade das regras de bagagem despachada por trecho	art. 13 § 2º	O transportador deverá estabelecer regras uniformes para o transporte de bagagem para cada trecho contratado, inclusive quando a operação envolver empresas parceiras.	Deixar de estabelecer regras uniformes para o transporte de bagagem para cada trecho contratado, inclusive quando a operação envolver empresas parceiras.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

400-0018	Franquia de bagagem de mão	art. 14 *caput* e § 2º	O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 kg de bagagem de mão por passageiro, exceto quando houver restrições por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.	Não permitir uma franquia mínima de 10 kg de bagagem de mão por passageiro, exceto quando houver restrições por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0019	Bagagem especial	art. 15 *caput*	O transportador deverá informar ao passageiro as regras e procedimentos de despacho referentes ao transporte de bagagem especial.	Deixar de informar ao passageiro as regras e procedimentos de despacho referentes ao transporte de bagagem especial.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0020	Documento de identificação em voos domésticos	art. 16 § 1º	O transportador deverá permitir o embarque de passageiro em voo doméstico com a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil.	Não permitir o embarque de passageiro em voo doméstico com a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil.	AP-1	Preventiva	360
400-0021	Manutenção do trecho de volta em voo doméstico	art. 19 *caput* e Parágrafo único	O transportador não poderá cobrar do passageiro pela utilização do trecho de volta quando este não utilizar o trecho de ida, desde que ele manifeste a sua intenção de utilizá-lo até o horário originalmente contratado para o trecho de ida.	Cobrar do passageiro pela utilização do trecho de volta quando este não utilizar o trecho de ida, mesmo quando ele manifeste a sua intenção de utilizá-lo até o horário originalmente contratado para o trecho de ida.	AP-1	Preventiva	360
400-0022	Informação imediata ao passageiro	art. 20 *caput* e incisos I e II	O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro, pelos meios de comunicação disponíveis, sobre o atraso do voo em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; sobre o cancelamento do voo; ou sobre a interrupção do serviço.	Deixar de informar imediatamente ao passageiro, pelos meios de comunicação disponíveis, sobre o atraso do voo em relação ao horário originalmente contratado, nem indicar a nova previsão do horário de partida; sobre o cancelamento do voo; ou sobre a interrupção do serviço.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

400-0023	Atualização do horário de partida ao passageiro a cada 30 minutos no caso de atraso do voo	art. 20 § 1º	O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo a cada 30 minutos, quanto à previsão do novo horário de partida do voo.	Deixar de manter o passageiro informado, no máximo a cada 30 minutos, quanto à previsão do novo horário de partida do voo.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0024	Oferta das alternativas de reacomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte	art. 21 *caput* e incisos I a IV c/c art. 28	O transportador deverá assegurar ao passageiro as alternativas de reacomodação, reembolso ou execução do serviço por outra modalidade de transporte nos seguintes casos: a) atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; b) cancelamento de voo ou interrupção do serviço; c) preterição de passageiro; ou d) perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.	Deixar de assegurar ao passageiro as alternativas de reacomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte nos seguintes casos: a) atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; b) cancelamento de voo ou interrupção do serviço; c) preterição de passageiro; ou d) perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0025	Procura por passageiro voluntário quando o número de passageiros exceder o de assentos na aeronave	art. 23 *caput* e §1º	O transportador deverá procurar por voluntário para ser reacomodado em outro voo mediante negociação sempre que o número de passageiros exceder à disponibilidade de assentos na aeronave.	Deixar procurar por voluntário para ser reacomodado em outro voo mediante negociação sempre que o número de passageiros exceder à disponibilidade de assentos na aeronave.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

400-0026	Pagamento imediato de compensação financeira por preterição	art. 24 *caput* e incisos I e II	O transportador deverá efetuar o pagamento de compensação financeira para cada passageiro preterido em caso de excesso de passageiros nos seguintes valores: a) 250 DES no caso de voo doméstico, b) 500 DES no caso de voo internacional.	Deixar de efetuar o pagamento de compensação financeira para cada passageiro preterido em caso de excesso de passageiros nos seguintes valores: a) 250 DES no caso de voo doméstico, b) 500 DES no caso de voo internacional.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0027	Assistência material	art. 26 *caput* e incisos I a IV c/c art. 27 *caput*, incisos I a III e §§ 1º e 3º	O transportador deverá oferecer ao passageiro assistência material gratuita e proporcional ao tempo de espera nos casos de atraso do voo, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição.	Deixar de oferecer ao passageiro assistência material gratuita e proporcional ao tempo de espera nos casos de atraso do voo, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0028	Assistência material ao PNAE	art. 27 § 2º	O transportador deverá oferecer ao PNAE e seus acompanhantes hospedagem ou outro local de acomodaçãatilde;o que atenda as suas necessidades em caso de espera maior do que 4 horas.	Não oferecer ao PNAE e seus acompanhantes hospedagem ou outro local de acomodação que atenda as suas necessidades em caso de espera maior do que 4 horas.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0029	Reacomodação do passageiro	art. 28 *caput* e incisos I e II	O transportador deverá reacomodar gratuitamente o passageiro: a) em voo próprio ou de terceiros para o mesmo destino e na primeira oportunidade; ou b) em voo próprio para data e horário escolhido pelo passageiro, ficando renovado o prazo de validade do bilhete original.	Deixar de reacomodar gratuitamente o passageiro: a) em voo próprio ou de terceiros para o mesmo destino e na primeira oportunidade; ou b) em voo próprio para data e horário escolhido pelo passageiro, ficando renovado o prazo de validade do bilhete original.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0030	Reacomodação prioritária de PNAE	art. 28 Parágrafo único	O transportador deverá dar prioridade na reacomodação do PNAE.	Não priorizar a reacomodação do PNAE.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

400-0031	Prazo de reembolso	art. 29 *caput*	O transportador deverá reembolsar o passageiro em até 7 dias a contar da data da solicitação, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.	Não reembolsar o passageiro em até 7 dias a contar da data da solicitação, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0032	Reembolso das tarifas aeroportuárias e valores devidos a entes governamentais.	art. 29 Parágrafo único	O transportador deverá restituir o valor integral da tarifa aeroportuária e de valores devidos a entes governamentais em caso de reembolso.	Não restituir o valor integral da tarifa aeroportuária e de valores devidos a entes governamentais em caso de reembolso.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0033	Reembolso nos casos de atraso do voo, cancelamento do voo, interrupção do serviço e preterição de passageiro	art. 30 incisos I e II	O transportador deverá reembolsar o valor da passagem: a) integralmente em caso de atraso superior a 4h ou cancelamento de voo; b) integralmente em caso de interrupção do serviço e ainda assegurar o voo de retorno; c) parcialmente quando o passageiro optar por desembarcar no aeroporto de conexão/escala.	Deixar de reembolsar o valor da passagem: a) integralmente em caso de atraso superior a 4h ou cancelamento de voo; b) integralmente em caso de interrupção do serviço e ainda assegurar o voo de retorno; c) parcialmente quando o passageiro optar por desembarcar no aeroporto de conexão/escala.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0034	Reembolso por meio de créditos	art. 31 *caput*	O transportador deverá reembolsar o valor da passagem em crédito quando o passageiro solicitar.	Deixar de reembolsar o valor da passagem em crédito quando o passageiro solicitar.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0035	Informação sobre os créditos de passagem aérea ao passageiro	art. 31 § 1º	O transportador deverá informar o valor do crédito e a sua validade por escrito, em meio físico ou eletrônico.	Deixar de informar o valor do crédito e a sua validade por escrito, em meio físico ou eletrônico.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0036	Livre utilização dos créditos de passagem aérea	art. 31 § 2º	O transportador deverá permitir que o passageiro utilize o crédito livremente, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.	Não permitir que o passageiro utilize o crédito livremente, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

400-0037	Devolução da bagagem extraviada ao passageiro no local indicado	art. 32 § 2º	O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro: a) em até 7 dias, no caso de voo doméstico; ou b) em até 21 dias, no caso do voo internacional.	Não restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro: a) em até 7 dias, no caso de voo doméstico; ou b) em até 21 dias, no caso do voo internacional.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0038	Indenização da bagagem extraviada não localizada	art. 32 § 3º	O transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 dias após constatada a perda da bagagem.	Não indenizar o passageiro em até 7 dias após constatada a perda da bagagem.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0039	Adoção de providências nos casos de bagagem avariada ou violada	art. 32 § 5º	O transportador deverá adotar uma das seguintes providências em até 7 dias a contar da data do protesto: a) reparar a avaria, quando possível; b) substituir a bagagem avariada por outra equivalente; c) indenizar o passageiro no caso de violação.	Deixar de adotar uma das seguintes providências em até 7 dias a contar da data do protesto: reparar a avaria, quando possível; b) substituir a bagagem avariada por outra equivalente; c) indenizar o passageiro no caso de violação.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0040	Ressarcimento de despesas ao passageiro que estiver fora do seu domicílio	art. 33 *caput* e §§ 1º	O transportador deverá efetuar o ressarcimento de eventuais despesas do passageiro que tiver sua bagagem extraviada e estiver fora do seu domicílio, devendo o pagamento ocorrer em até 7 dias a partir da apresentação dos comprovantes de despesa.	Deixar de ressarcir despesas do passageiro que tiver sua bagagem extraviada e estiver fora do seu domicílio, devendo o pagamento ocorrer em até 7 dias a partir da apresentação dos comprovantes de despesa.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0041	Forma e limites diários de ressarcimento de despesas	art. 33 *caput* e § 2º	Estabelecer em contrato de transporte a forma e os limites diários do ressarcimento de despesas ao passageiro que tiver sua bagagem despachada extraviada e se encontrar fora do seu domicílio.	Deixar de estabelecer em contrato de transporte a forma e os limites diários do ressarcimento de despesas ao passageiro que tiver sua bagagem despachada extraviada e se encontrar fora do seu domicílio.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

400-0042	Restituição de valor no caso de perda da bagagem extraviada	art. 33 § 3º II	Nos casos em que a bagagem extraviada não for localizada, restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem despachada.	Nos casos em que a bagagem extraviada não for localizada, deixar de restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem despachada.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0043	Restituição de valor no caso de perda da bagagem extraviada por meio de créditos	art. 33 § 4º	O transportador não poderá ressarcir os valores da bagagem extraviada em créditos sem a concordância expressa do passageiro.	Ressarcir os valores da bagagem extraviada em créditos sem a concordância expressa do passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0044	Atendimento eletrônico	art. 35	O transportador deverá disponibilizar ao usuário um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso.	Não disponibilizar ao usuário um canal de atendimento eletrôocirc;nico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0045	Atendimento presencial no aeroporto	art. 37 *caput* e § 2º	O transportador deverá disponibilizar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida, reclamações e atendimento nos casos de falhas na execução do serviço, devendo este funcionar, no mínimo, 2 horas antes de cada decolagem e 2 horas após cada pouso, além de permanecer enquanto houver operação.	Deixar de disponibilizar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida, reclamações e atendimento nos casos de falhas na execução do serviço, devendo este funcionar, no mínimo, 2 horas antes de cada decolagem e 2 horas após cada pouso, além de permanecer enquanto houver operação.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0047	Prazo para prestar informação e resolver reclamações	art. 38	O transportador deverá assegurar que o canal de atendimento permita o registro de reclamações e a prestação de informações ao passageiro.	O transportador deixar de assegurar que o canal de atendimento permita o registro de reclamações e a prestação de informações ao passageiro.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

400-0048	Prazo para prestar informação e resolver reclamações	art. 38	O transportador deverá resolver as manifestações no prazo regulamentar.	O transportador deixar de resolver as manifestações no prazo regulamentar	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0049	Prazo para prestar informação e resolver reclamações	art. 38	O transportador deverá prestar imediatamente as informações solicitadas pelo usuário.	O transportador deixar de prestar imediatamente as informações solicitadas pelo usuário.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0050	Prazo para responder manifestações no sistema eletrônico adotado pela ANAC	art. 39	O transportador deve responder a manifestação do usuário no prazo máximo de dez dias a contar do seu registro no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.	Deixar de responder as manifestações de usuários no prazo regulamentar em proporção superior ao índice de tolerância[2] referente ao grupo do transportador aéreo, conforme tabela abaixo: Grupo 1 - 1,0% das reclamações de usuários. Grupo 2 - 2,0% das reclamações de usuários. Grupo 3 - 4,0% das reclamações de usuários. Grupo 4 - 6,0% das reclamações de usuários.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0051	Prazo para responder manifestações no sistema eletrônico adotado pela ANAC	art. 39	O transportador deve responder de forma objetiva a manifestação do usuário no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.	Responder as manifestações de maneira vaga ou sem abordar o objeto da reclamação.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0052	Prazo para responder manifestações no sistema eletrônico adotado pela ANAC	art. 39	O transportador deve responder ao objeto da manifestação do usuário no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.	Redirecionar o usuário para outro canal de atendimento.	AP-1 AP-2	Preventiva	360
400-0053	Cadastro no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC	art. 39	O transportador deve se cadastrar e se manter ativo no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC antes do início da oferta pública de passagens.	Não se cadastrar e se manter ativo no sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC antes do início da oferta pública de passagens.	AP-1 AP-2	Preventiva	360

[1] AP-1 - Empresa de Transporte Aéreo Público Regular de Passageiros - Operação Doméstica; AP-2 - Empresa de Transporte Aéreo Público Regular de Passageiros - Operação Internacional.
[2] Para fins de verificação do índice de tolerância serão aplicadas as regras de arredondamento estabelecidas pela norma vigente da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT na data de apuração.

Publicado em 17 de maio de 2022 no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.17, nº 20, de 16 a 20 de maio de 2022.