

2019

Manual de Uso do Portal de Tarifas

Sistema de Registro de Tarifas
Comercializadas

Instruções básicas para a utilização do sistema



Conteúdo

Conteúdo.....	2
1. Público Alvo	3
2. Importância do registro de tarifas comercializadas.....	3
3. Regulamentação.....	3
4. Instruções de uso do sistema.....	4
4.1. Permissões de acesso.....	4
4.2. Organização das telas e funções do Portal de Tarifas.....	6
5. Situações dos arquivos.....	12
6. Erros e Críticas.....	18
7. Infrações.....	20
8. Fale conosco.....	21

1. Público Alvo

O público alvo deste Manual é representado pelos profissionais das empresas de transporte aéreo regular de passageiros responsáveis pelo registro das tarifas de serviços de transporte aéreo regular, requeridas pela Resolução ANAC nº 140/2010 e pelas Portarias ANAC nº 2.923/SAS/2016 e nº 198/SAS/2019.

2. Importância do registro de tarifas comercializadas

O registro de tarifas aéreas comercializadas é uma das iniciativas que compõem o acompanhamento de mercado exercido pela ANAC e atende a um dos seus objetivos estratégicos previstos no Planejamento Estratégico de 2015-2019, que consiste em *“acompanhar e estimular o desenvolvimento de um setor de transporte aéreo acessível, eficiente e competitivo”*.

As informações coletadas pela Agência são utilizadas na elaboração do Relatório de Tarifas Aéreas Domésticas Comercializadas, editado periodicamente desde outubro de 2009, e do Relatório de Tarifas Aéreas Internacionais Comercializadas, lançado em agosto de 2017.

Tais relatórios, juntamente com os microdados das tarifas aéreas comercializadas, estão disponibilizados no endereço eletrônico <https://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo>.

Os dados coletados e divulgados permitem o acompanhamento, por exemplo, da evolução das tarifas aéreas efetivamente vendidas ao público adulto em geral, proporcionando a transparência dos dados do mercado da aviação civil para a sociedade. Essas informações são úteis, ainda, como subsídios para a realização de estudos ou para a tomada de decisões de governos e de agentes privados.

Dessa forma, os profissionais responsáveis pelo registro das tarifas devem estar conscientes a respeito da importância da tempestividade, consistência e precisão dos dados registrados.

3. Regulamentação

A Lei de Criação da ANAC (Lei nº 11.182/2005) instituiu a competência da Agência para regular e fiscalizar os serviços aéreos no Brasil (inciso X do artigo 8º), ao passo que o Regimento Interno da Agência (Resolução ANAC nº 381/2016) atribuiu competência à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos (SAS) para acompanhar as condições de mercado dos serviços aéreos públicos (inciso V do art. 32).

Por sua vez, a Resolução ANAC nº 140/2010 regulamenta as diretrizes relacionadas ao registro das tarifas referentes aos serviços de transporte aéreo regular de passageiros, sendo que a Portaria ANAC nº 2.923/SAS/2016 estabelece os procedimentos relacionados aos serviços de transporte aéreo **doméstico**, ao passo que a Portaria ANAC nº 198/SAS/2019 estabelece os procedimentos relacionados aos serviços de transporte aéreo **internacional**.

4. Instruções de uso do sistema

O Portal de Tarifas pode ser acessado pela página principal da ANAC (www.anac.gov.br), no caminho Setor Regulado > Empresas do Setor > Serviços Aéreos Públicos > Transporte Aéreo Regular > Envio de Informações > Registro de Tarifas Aéreas Comercializadas > Sistema de Registro de Tarifas, ou diretamente pelo endereço <https://sistemas.anac.gov.br/sas/portaltarifas>.

4.1. Permissão de acesso

O acesso e o uso efetivo das funcionalidades disponibilizadas pelo Portal de Tarifas requerem dois procedimentos prévios:

1. cadastro no sistema; e
2. atribuição do nível de acesso.

Cada empresa pode cadastrar quantos usuários julgar conveniente, sendo que o **cadastro no sistema** deve observar os passos a seguir, evidenciados na [Tela 2 \(Cadastro\)](#) do Capítulo 4.2 Organização das telas e funções do Portal de Tarifas:

- a) acesse o Portal de Tarifas no endereço eletrônico <https://sistemas.anac.gov.br/sas/portaltarifas>;
- b) acione o botão “+ Cadastro” localizado no canto superior direito da tela;
- c) preencha os dados requeridos, observando-se que o nome da conta de acesso ao sistema deve conter apenas a identificação pessoal do profissional, sem identificação da empresa, uma vez que ficará vinculado de forma única e irreversível ao CPF do cadastrado; e
- d) acione o botão “Cadastrar”. Observação: a mensagem “CPF e/ou conta já existem na base de dados” eventualmente exibida após o acionamento desse botão indica que o profissional já foi cadastrado no Portal Tarifas, provavelmente por ser usuário de outro sistema disponibilizado pela SAS.

O cadastro não habilita o acesso do profissional às funcionalidades do Portal de Tarifas, já que a atribuição do nível de acesso representa uma condição indispensável para tal.

O Portal Tarifas dispõe de dois níveis de acesso: **Usuário** e **Administrador de Usuários**.

O profissional com perfil de **Administrador de Usuários** deverá ser designado por meio de documento destinado à SAS, devidamente assinado pelo representante legal da empresa, contendo as seguintes informações:

- a) nome completo;

- b) número do Cadastro de Pessoa Física - CPF;
- c) telefone; e
- d) endereço de correio eletrônico.

Visando agilizar o processo, além do documento físico, sugere-se o envio de cópia digitalizada do documento de designação do **Administrador de Usuários** protocolado na Agência para o e-mail geac@anac.gov.br, identificado com o assunto *RTAIC – Administrador de Usuários*.

Para que a ANAC possa atribuir o nível de acesso **Administrador de Usuários**, o profissional deve estar devidamente cadastrado no sistema, observando-se que o cadastro é obrigação do usuário. Em hipótese alguma a Agência irá efetivar o cadastro de qualquer profissional.

O **Administrador de Usuários** é responsável por **vincular/desvincular** os profissionais com o nível de acesso **Usuário** à determinada empresa. Em hipótese alguma a Agência irá efetivar a vinculação/desvinculação de qualquer usuário.

O processo de **vinculação** do profissional com o perfil de acesso **Usuário** à determinada empresa deve observar os seguintes passos, evidenciados na [Tela 4 \(Vincular Usuário\)](#) do Capítulo 4.2 Organização das telas e funções do Portal de Tarifas:

- a) acesse o Portal de Tarifas no endereço eletrônico <https://sistemas.anac.gov.br/sas/portaltarifas>;
- e) acione o botão correspondente à um triângulo invertido localizado no canto superior da tela;
- f) clique no link “Vincular Usuário”;
- g) localize o usuário: preencha o campo “Conta” ou o campo “Nome” e acione no botão “Consultar”;
- h) selecione o usuário e acione no botão verde “Vincular”;
- i) selecione a empresa e acione o botão vermelho “Confirmar Vínculo”.

O processo de **desvinculação** de profissional com o perfil de acesso **Usuário** de determinada empresa deve observar os seguintes passos:

- b) acesse o Portal de Tarifas no endereço eletrônico <https://sistemas.anac.gov.br/sas/portaltarifas>;
- a) acione o botão correspondente à um triângulo invertido localizado no canto superior da tela;
- b) clique no link “Vincular Usuário”;
- c) localize o usuário: preencha o campo “Conta” ou o campo “Nome” e acione no botão “Consultar”;
- d) clique no link representado por um número azul localizado à esquerda da linha contendo os dados do usuário a ser desvinculado;
- e) selecione o usuário a ser desvinculado e acione o botão “Cancelar Vínculo”.

O link “*Vincular Usuário*”, a ser acessado para vincular/desvincular profissionais somente estará disponível para usuários cadastrados com o perfil **Administrador de Usuários**.

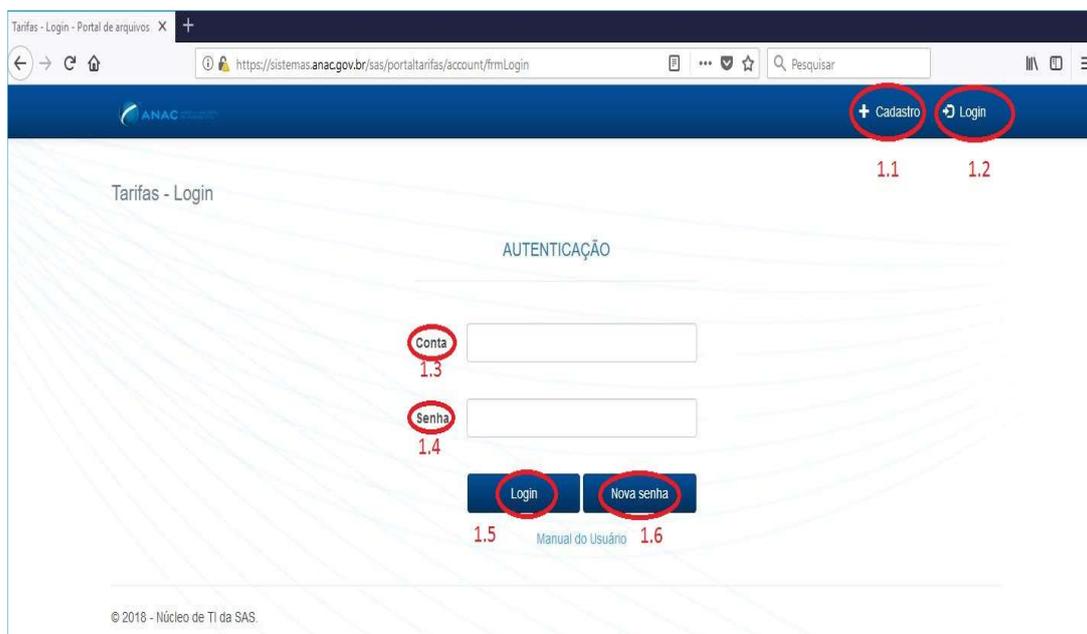
Após o cadastro e vinculação, os usuários estarão aptos para enviar arquivos de registro de tarifas aéreas e consultar a situação, o histórico e eventuais críticas dos arquivos enviados. As instruções para essas operações são apresentadas na próxima seção.

4.2. Organização das telas e funções do Portal de Tarifas

As funcionalidades do Portal de Tarifas estão distribuídas em 6 telas, apresentadas a seguir.

Tela 1 (Login):

Assim que o usuário acessa o sistema, pelo endereço <https://sistemas.anac.gov.br/sas/portaltarifas>, é direcionado para a tela de *Login*, que é composta por 2 campos e 4 botões, com as funções descritas abaixo.



1.1 – Botão para acessar a Tela 2 (Cadastro);

1.2 – Botão para retornar à Tela 1 (Login);

1.3 – Campo para preenchimento da conta do usuário já cadastrado;

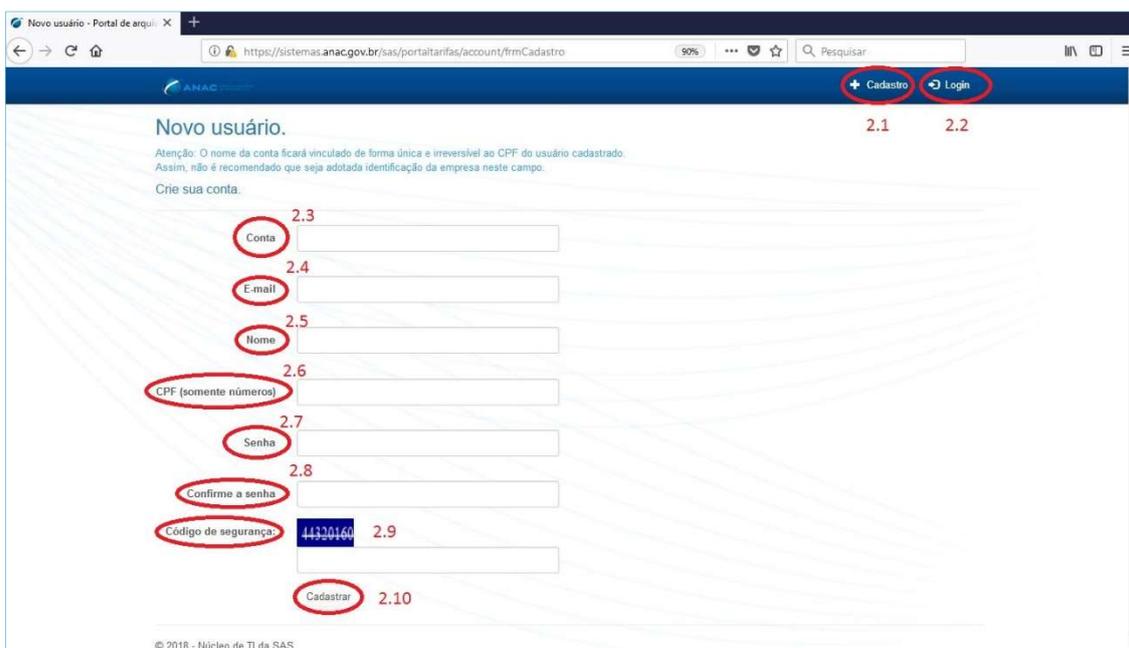
1.4 – Campo para preenchimento da senha do usuário já cadastrado;

1.5 – Botão para o usuário cadastrado acessar o sistema; e

1.6 – Botão para recuperação de senha do usuário já cadastrado.

Tela 2 (Cadastro):

É por meio da tela de cadastro que um novo usuário cria uma conta e senha para acesso ao Portal de Tarifas. A tela é acessada clicando-se no botão 1.1 referenciado na Tela 1 (*Login*) e tem a seguinte apresentação:



Novo usuário - Portal de arqui... X +
https://sistemas.anac.gov.br/sas/portaltarifas/account/frmCadastro

ANAC

Novo usuário. 2.1 2.2

Atenção: O nome da conta ficará vinculado de forma única e irreversível ao CPF do usuário cadastrado. Assim, não é recomendado que seja adotada identificação da empresa neste campo.

Crie sua conta.

2.3
Conta

2.4
E-mail

2.5
Nome

2.6
CPF (somente números)

2.7
Senha

2.8
Confirme a senha

2.9
Código de segurança: 11320160

2.10
Cadastrar

© 2018 - Núcleo de TI da SAS.

2.1 – Botão para acessar a Tela 2 (Cadastro);

2.2 – Botão para retornar à Tela 1 (*Login*);

2.3 – Campo para preenchimento do nome da conta do novo usuário. A conta é de livre escolha de cada usuário, desde que não haja um nome igual já cadastrado. A conta é vinculada de forma única e irreversível ao CPF, de modo que não é recomendado utilizar palavra que caracterize a empresa;

2.4 – Campo para preenchimento do e-mail do novo usuário. É por este e-mail que o sistema se comunicará com o usuário;

2.5 – Campo para preenchimento do nome completo do usuário;

2.6 – Campo para preenchimento do CPF do novo usuário. É permitida somente uma conta por CPF;

2.7 e 2.8 – Campos para preenchimento e confirmação da senha do novo usuário;

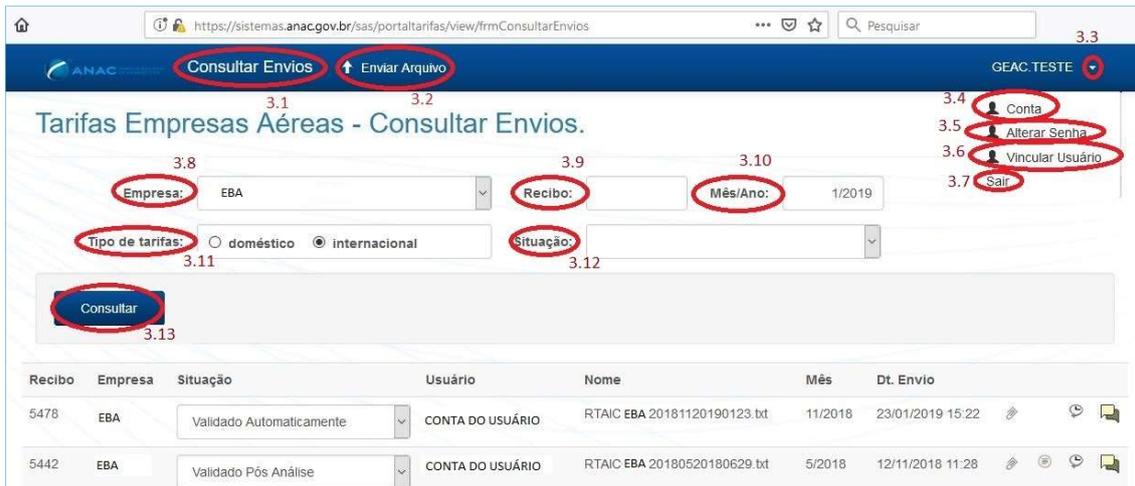
2.9 – Campo para preenchimento do código de segurança; e

2.10 – Botão para concluir a solicitação de cadastro do novo usuário.

O usuário recém-cadastrado somente terá acesso às demais funcionalidades do Portal após um administrador de usuários vincular o referido usuário à empresa. Analogamente, um novo administrador somente terá acesso ao sistema depois de estar devidamente registrado junto à GEAC, conforme orientações do Capítulo 4.1 Permissão de acesso.

Tela 3 (Consultar Envios):

Assim que o usuário efetua a *login*, é direcionado para a tela Consultar Envios, composta dos recursos descritos abaixo. O usuário, porém, somente poderá utilizar os recursos se estiver vinculado a uma empresa. O vínculo de um usuário à empresa deve ser feito pelo administrador de usuários junto ao portal, conforme será apresentado mais abaixo, na [Tela 4 \(Vincular Usuário\)](#).



Recibo	Empresa	Situação	Usuário	Nome	Mês	Dt. Envio
5478	EBA	Validado Automaticamente	CONTA DO USUÁRIO	RTAIC EBA 20181120190123.bt	11/2018	23/01/2019 15:22
5442	EBA	Validado Pós Análise	CONTA DO USUÁRIO	RTAIC EBA 20180520180629.bt	5/2018	12/11/2018 11:28

3.1 – Botão para acessar a [Tela 3 \(Consultar Envios\)](#);

3.2 – Botão para acessar a [Tela 5 \(Enviar Arquivo\)](#);

3.3 – Botão para acessar o menu suspenso com opções do sistema;

3.4 - Botão para acessar a [Tela 6 \(Gerencie sua Conta\)](#);

3.5 – Botão para alterar a senha do usuário;

3.6 - Botão para acessar a [Tela 4 \(Vincular Usuário\)](#). Disponível somente para usuários cadastrados como administradores de usuários;

3.7 – Botão para sair do sistema;

3.8 – Caixa opcional para selecionar a empresa à qual se referem os arquivos, caso o usuário seja cadastrado para envio de mais de uma empresa;

3.9 – Campo opcional para selecionar o número do recibo desejado;

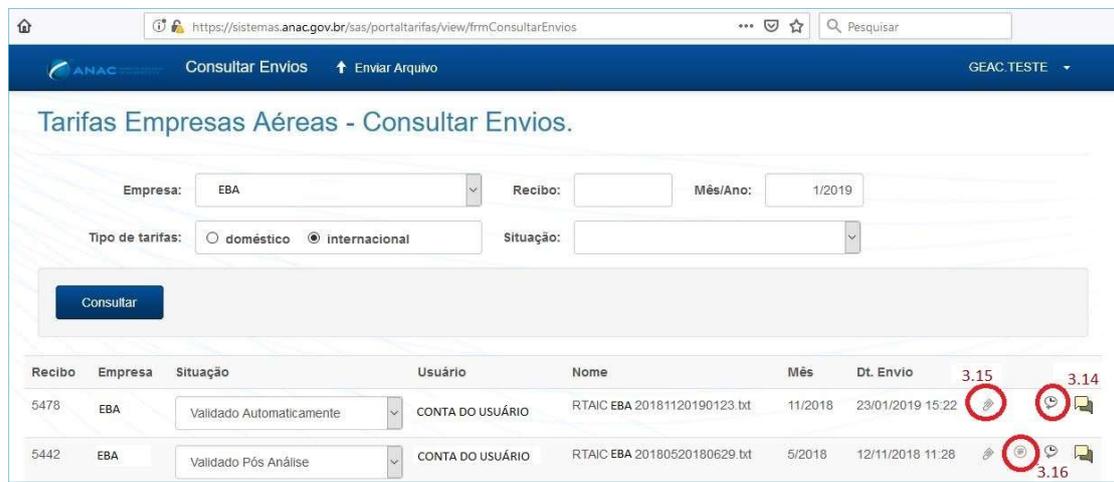
3.10 – Campo opcional para selecionar o mês e ano dos arquivos a serem exibidos;

3.11 – Caixa opcional para selecionar a natureza dos serviços à qual o arquivo procurado se refere, se doméstica ou internacional;

3.12 – Caixa opcional para selecionar a situação de envio dos arquivos a serem exibidos; e

3.13 – Botão para executar a consulta dos arquivos com os filtros definidos.

Abaixo dos comandos são listados os arquivos que atendem aos critérios da consulta, como exemplificado abaixo, com três botões para cada arquivo.



Recibo	Empresa	Situação	Usuário	Nome	Mês	Dt. Envio	3.15	3.14
5478	EBA	Validado Automaticamente	CONTA DO USUÁRIO	RTAIC EBA 20181120190123.txt	11/2018	23/01/2019 15:22	3.15	3.14
5442	EBA	Validado Pós Análise	CONTA DO USUÁRIO	RTAIC EBA 20180520180629.txt	5/2018	12/11/2018 11:28	3.15	3.16

3.14 – Botão para abrir o histórico de arquivos enviados;

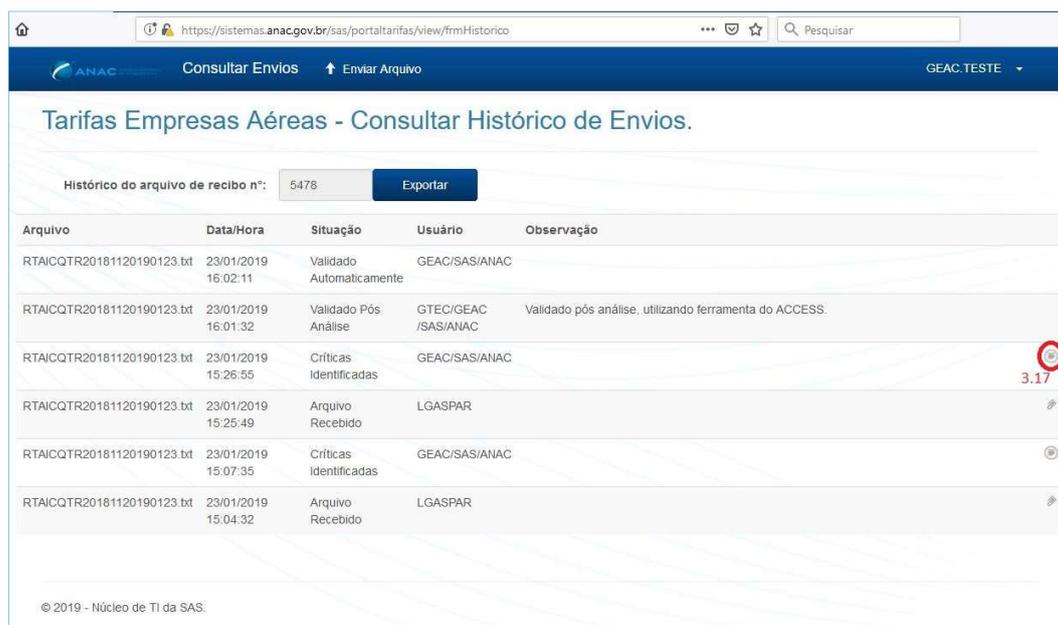
3.15 – Botão para fazer o *download* do arquivo de registro; e

3.16 – Botão para abrir as críticas de processamento do arquivo.

O botão 3.14 abre o histórico de arquivos enviados, que podem ser salvos no computador do usuário.

O botão 3.15 salva, no computador do usuário, o arquivo de registro mais recente.

O botão 3.16 salva, no computador do usuário, o arquivo contendo o resumo dos erros e críticas de processamento, apresentando o detalhamento dos erros do arquivo mais recente enviado pela empresa.



Arquivo	Data/Hora	Situação	Usuário	Observação
RTAICQTR20181120190123.txt	23/01/2019 16:02:11	Validado Automaticamente	GEAC/SAS/ANAC	
RTAICQTR20181120190123.txt	23/01/2019 16:01:32	Validado Pós Análise	GTEC/GEAC /SAS/ANAC	Validado pós análise, utilizando ferramenta do ACCESS.
RTAICQTR20181120190123.txt	23/01/2019 15:26:55	Críticas Identificadas	GEAC/SAS/ANAC	3.17
RTAICQTR20181120190123.txt	23/01/2019 15:25:49	Arquivo Recebido	LGASPAR	
RTAICQTR20181120190123.txt	23/01/2019 15:07:35	Críticas Identificadas	GEAC/SAS/ANAC	
RTAICQTR20181120190123.txt	23/01/2019 15:04:32	Arquivo Recebido	LGASPAR	

3.17 – Botão para fazer o *download* do arquivo do detalhamento dos erros e críticas do processamento

Para fazer o download do arquivo de detalhamento de erros e críticas, em formato “.txt”, o usuário deve clicar no botão 3.17 – “Download do arquivo de críticas do processamento”, ao fim desse *pop-up*.

A identificação de erros, que se referem a inconformidades de formato em relação ao especificado nas Portarias nº 2.923/SAS/2016 e nº 198/2019, define, automaticamente, a seguinte situação para o arquivo: “Arquivo Inválido”. **Nesse caso, a empresa deve corrigir os erros e reenviar o arquivo tempestivamente**, ou seja, até o último dia útil do mês subsequente ao mês de referência do arquivo para o devido cumprimento das normas.

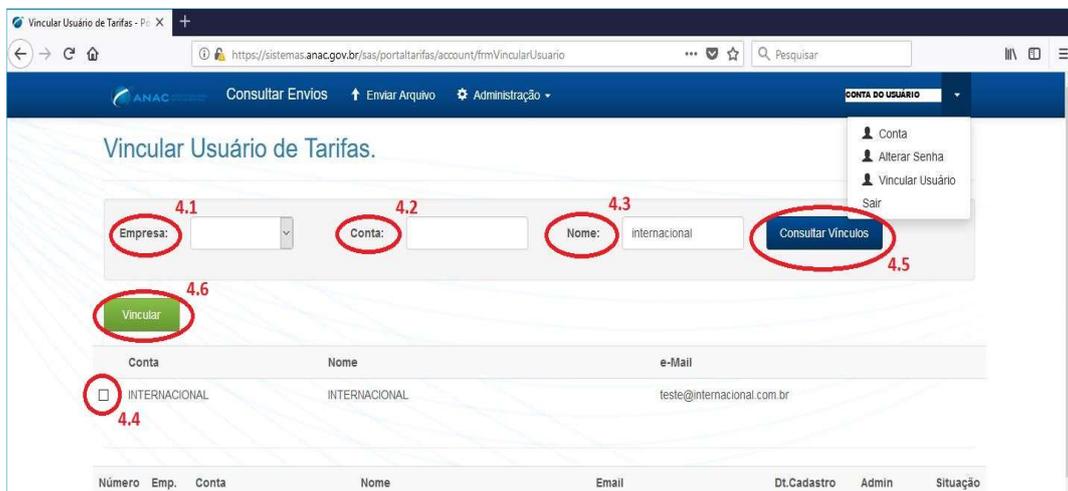
A identificação de críticas indica possíveis erros de conteúdo e define para o arquivo a situação “Críticas Identificadas”. **Nesse caso, é responsabilidade da empresa acessar e analisar o processamento mais recente das críticas do arquivo**. Caso a empresa identifique que as críticas apresentadas representam inconsistências do arquivo, deverá corrigi-las e reenviar o arquivo tempestivamente, ou seja, até o último dia útil do mês subsequente ao mês de referência do arquivo. Esse prazo, estabelecido pela Resolução ANAC nº 140/2010, deve ser entendido como o prazo final para o envio de um arquivo válido (ou seja, sem erros) e consistente (ou seja, com todas as críticas avaliadas e com a convicção de que não representam inconsistências).

Assim, caso o arquivo de um determinado mês de referência esteja, às 23:59 horas (horário de Brasília) do último dia útil do mês subsequente, na situação “Críticas Identificadas”, estará subentendido que a empresa já analisou as críticas apresentadas e atesta que não representam inconsistências.

Após o fim desse prazo, a GEAC auditará os arquivos nessa situação e poderá requisitar esclarecimentos à empresa. Eventuais substituições ou novos envios de arquivos devem ser feitos por meio do Portal.

Tela 4 (Vincular Usuário):

O **Administrador de Usuários** poderá vincular outros usuários à determinada empresa no Portal de Tarifas. Para isso, deve-se clicar no botão “Vincular Usuário”, que abrirá a seguinte tela:



Vincular Usuário de Tarifas.

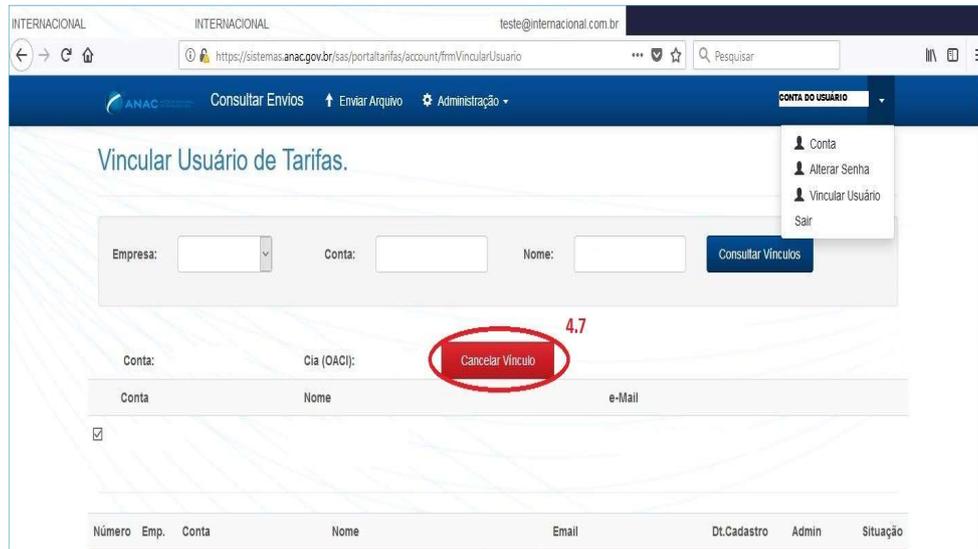
4.1 Empresa: [dropdown] 4.2 Conta: [input] 4.3 Nome: internacional 4.5 Consultar Vínculos

4.6 Vincular

Conta	Nome	e-Mail
<input type="checkbox"/> INTERNACIONAL	INTERNACIONAL	teste@internacional.com.br

4.4

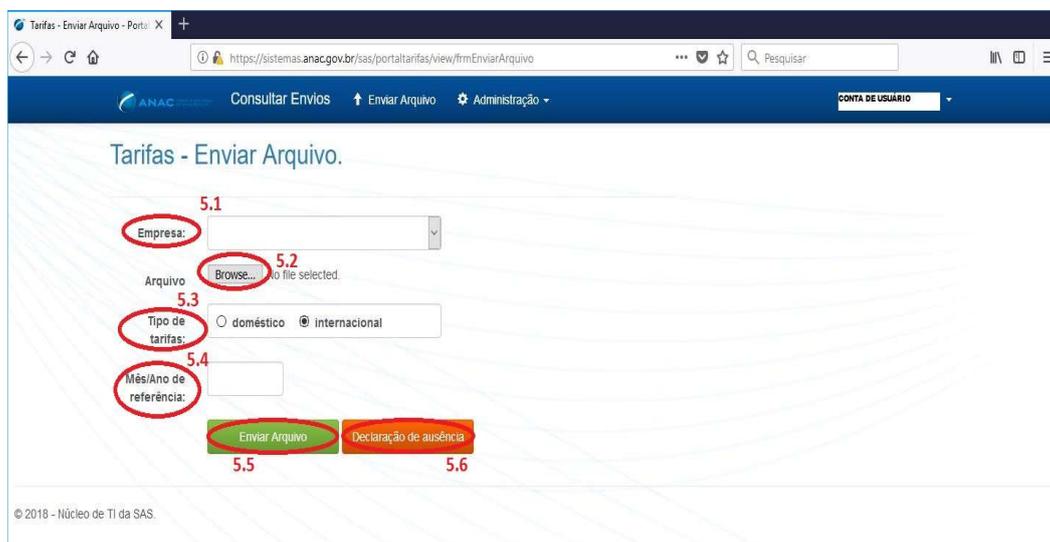
Número	Emp.	Conta	Nome	Email	Dt.Cadastro	Admin	Situação
--------	------	-------	------	-------	-------------	-------	----------



- 4.1 – Campo para o administrador selecionar a qual empresa o novo usuário será vinculado (caso o administrador seja responsável por mais de uma empresa);
- 4.2 – Campo para preencher o nome da conta do usuário que será vinculado. Pode ser utilizado opcionalmente, em alternativa ao campo 4.3;
- 4.3 – Campo para preencher o nome do usuário que será vinculado. Pode ser utilizado opcionalmente, em alternativa ao campo 4.2;
- 4.4 – Caixa para seleção da conta a ser vinculada ou desvinculada;
- 4.5 – Botão para executar a consulta de usuários com os filtros dos campos 4.2 e 4.3;
- 4.6 – Botão para vincular o usuário selecionado; e
- 4.7 – Botão para cancelar o vínculo do usuário selecionado.

Tela 5 (Enviar Arquivo):

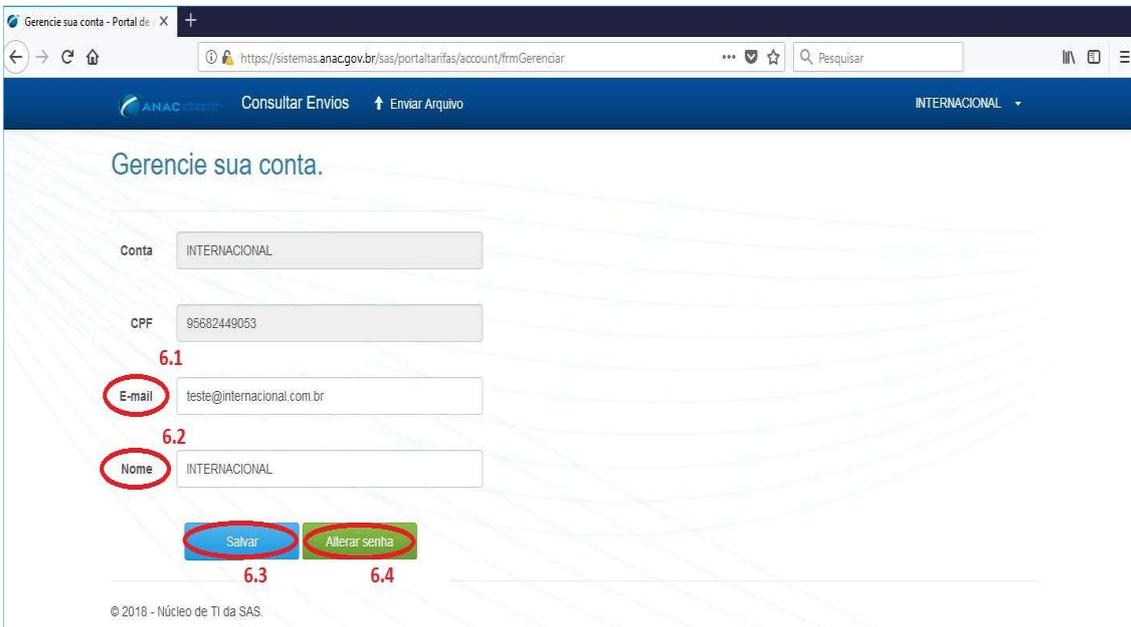
Para enviar um arquivo de registro, o usuário deve clicar no botão 3.2 ([Tela 3 Consultar Envios](#)), que direcionará à tela apresentada abaixo.



- 5.1 – Campo para selecionar a empresa a que se refere o arquivo a ser enviado (caso o usuário seja vinculado a mais de uma empresa);
- 5.2 – Botão para abrir janela de navegação para selecionar o arquivo a ser enviado;
- 5.3 – Campo para selecionar a natureza de serviço à qual o arquivo se refere (se doméstica ou internacional);
- 5.4 – Campo para preenchimento do mês e ano de referência do arquivo a ser enviado;
- 5.5 – Botão para enviar o arquivo; e
- 5.6 – Botão para registrar a declaração de ausência de dados passíveis de registro.

Tela 6 (Gerencie sua conta):

O usuário pode alterar seu e-mail e sua senha cadastrados ou corrigir seu nome acessando a tela “Gerencie sua conta”, clicando no botão 3.4 ([Tela 3 Consultar Envios](#), opção “Conta”).



- 6.1 – Campo para alterar e-mail cadastrado;
- 6.2 – Campo para corrigir nome;
- 6.3 – Botão para salvar as alterações; e
- 6.4 – Botão para acessar tela de alteração de senha.

5. Situações dos arquivos

A [Tela 3 \(Consultar Envios\)](#) do sistema apresenta uma lista dos arquivos já enviados pela empresa, conforme apresentado anteriormente, e a situação em que se encontra cada arquivo.

O diagrama a seguir apresenta o fluxo das possíveis situações dos arquivos e, na sequência, são apresentados os significados de cada situação.

Quadro 1 – Diagrama com o fluxo das situações dos arquivos

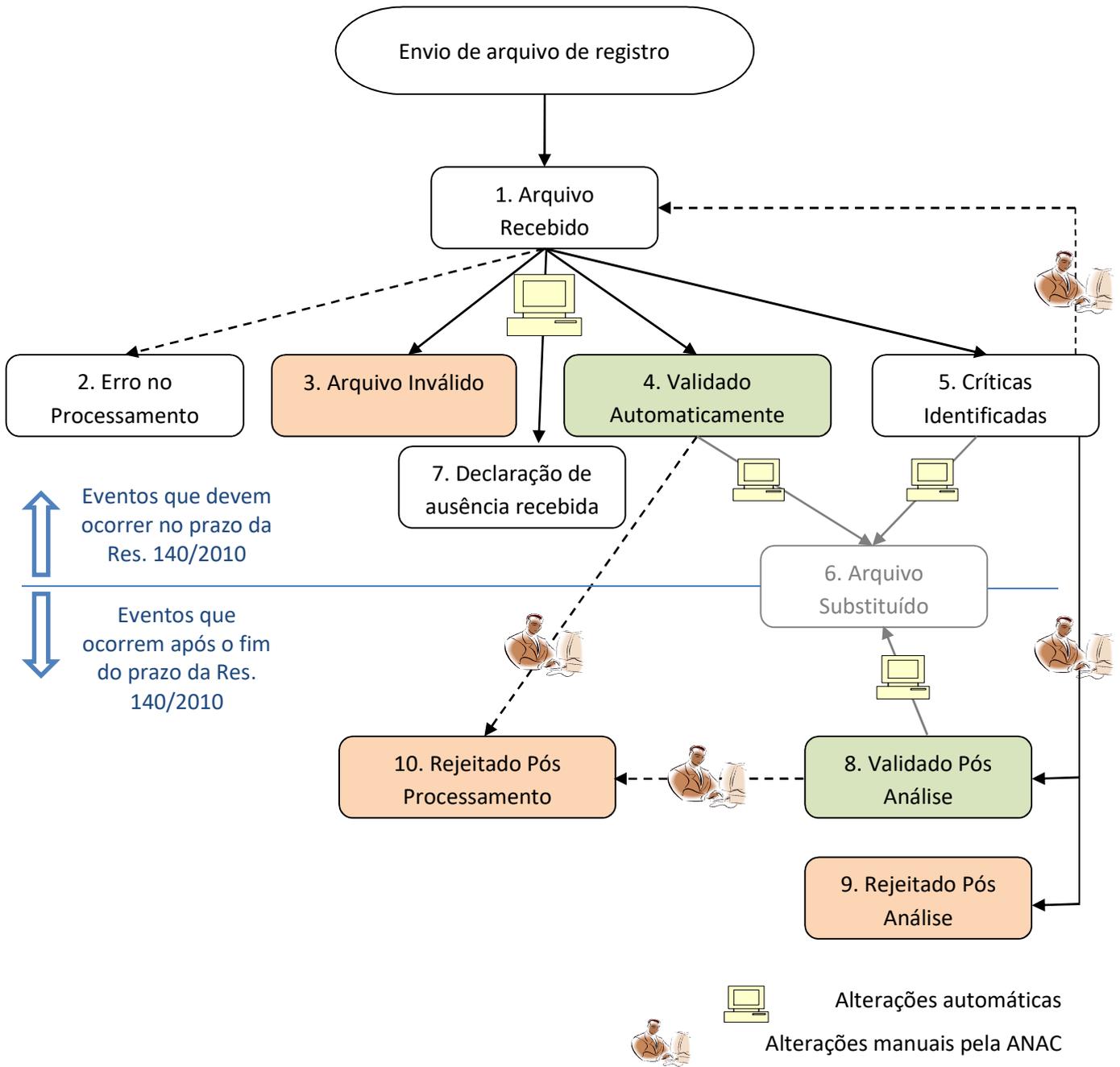


Tabela 1 – Situações relacionadas a eventos que devem ser concluídos até o último dia útil do mês subsequente ao mês de referência do registro (Resolução ANAC nº 140/2010, arts. 2º e 7º).

Cod.	Situação	Descrição	Ação requerida da empresa
1	Arquivo Recebido	<i>Upload</i> concluído, processamento das críticas não concluído.	Nenhuma. Aguardar o processamento. Caso o arquivo permaneça por mais de 1 dia útil nessa situação, por favor, entrar em contato com a GEAC.
2	Erro no processamento	Interrupção inesperada do processamento das críticas. É uma situação excepcional.	Caso o arquivo permaneça por mais de 1 dia útil nessa situação, por favor, entrar em contato com a GEAC.
3	Arquivo Inválido	Processamento das críticas concluído, há erro(s).	Verificar o arquivo de erros e críticas gerado pelo sistema e reenviar o registro corrigido tempestivamente.
4	Validado Automaticamente	Processamento das críticas concluído, não há críticas nem erros.	Nenhuma. O arquivo é automaticamente validado, representando o atendimento ao requerido pela Resolução nº 140/2010.
5	Críticas Identificadas	Processamento das críticas concluído, há crítica(s).	Verificar o arquivo de críticas gerado pelo sistema. Caso a empresa identifique que há erros no registro, deve reenviar o registro corrigido tempestivamente.
6	Arquivo Substituído	Foi validado um arquivo mais recente para o mesmo mês de referência.	Nenhuma. Indica que foi validado um arquivo mais recente para o mesmo mês de referência.
7	Declaração de ausência recebida	Quando a empresa não possui dados de tarifas a registrar no período.	Nenhuma. Representa o atendimento ao requerido pela Resolução nº 140/2010 nos casos em que a empresa não teve dados de tarifas a registrar no mês de referência.

Tabela 2 – Situações que ocorrem após o último dia útil do mês subsequente ao mês de referência do registro.

Cod.	Situação	Descrição	Ação requerida da empresa
8	Validado Pós Análise	GEAC/ANAC identificou que as críticas não representam erros.	Nenhuma. Indica que o arquivo foi validado, representando o atendimento ao requerido pela Resolução nº 140/2010.
9	Rejeitado Pós-Análise	GEAC/ANAC identificou que críticas representam erros.	Empresa receberá e-mail da GEAC descrevendo o motivo da rejeição e deve reenviar o registro corrigido.
10	Rejeitado Processamento	Pós- O arquivo já havia sido validado, mas posteriormente foram identificados erros e, portanto, o arquivo foi rejeitado. É uma situação excepcional.	Empresa receberá e-mail da GEAC descrevendo o motivo da rejeição e deve reenviar o registro corrigido.

As setas sólidas pretas do diagrama do Quadro 1 representam os fluxos esperados para os arquivos. As setas tracejadas representam caminhos excepcionais. As setas sólidas cinzas ocorrem apenas após a ação da empresa de enviar nova versão do arquivo de registro para um mês de referência cujo arquivo anterior estava em situação de validado ou de críticas identificadas.

O diagrama está dividido em duas partes. A primeira parte apresenta o fluxo esperado para o arquivo durante o prazo estipulado pela Resolução ANAC nº 140/2010, ou seja, até o último dia útil do mês subsequente ao mês de referência do arquivo. As situações esperadas para essa parte estão descritas na Tabela 1. A segunda parte apresenta o fluxo após o fim do prazo estipulado e suas situações estão descritas na Tabela 2.

O prazo estabelecido pela Resolução ANAC nº 140/2010 deve ser entendido como o prazo final para o envio de um arquivo válido (ou seja, sem erros) e consistente (ou seja, com todas as críticas avaliadas e com a convicção de que não representam inconsistências).

A seguir são detalhadas as situações, seus significados e as responsabilidades da empresa em cada uma delas.

Situação 1: Arquivo Recebido

Cada vez que um usuário faz o upload de um arquivo de registro, ao arquivo é automaticamente atribuída a situação de “*Arquivo Recebido*”. Essa situação indica que o arquivo aguarda o processamento automático de erros e críticas.

Normalmente, o arquivo permanecerá por poucas horas, ou mesmo poucos minutos, nessa situação.

Caso o arquivo permaneça por mais tempo nessa situação, provavelmente ocorreu alguma interrupção no sistema. Caso permaneça por mais de 1 dia útil assim, solicitamos à empresa que relate o problema à GEAC, pelo e-mail geac@anac.gov.br ou pelo telefone (61) 3314-4394.

Excepcionalmente, a GEAC poderá retornar um arquivo da situação de “*Críticas Identificadas*” para a situação de “*Arquivo Recebido*”, com o objetivo de executar novo processamento do arquivo após a atualização do histórico da empresa ou dos parâmetros das críticas. Esta operação ficará registrada no histórico do arquivo e no detalhamento das críticas, que manterá armazenadas as críticas de cada processamento.

Situação 2: Erro no processamento

A situação de “*Erro no processamento*” é excepcional e indica uma interrupção no sistema. Caso permaneça assim por mais de 1 dia útil, solicitamos às empresas que relatem o problema à GEAC, pelo e-mail geac@anac.gov.br ou pelo telefone (61) 3314-4394.

Situação 3: Arquivo inválido

O processamento automático do arquivo verifica Erros de formato e Críticas de conteúdo. A identificação de Erros indica que o arquivo não atende às especificações das Portarias ANAC nº 2.923/SAS/2016 ou nº 198/SAS/2019 e atribui ao arquivo a situação de “*Arquivo inválido*”.

Caso o arquivo de registro esteja nessa situação, a empresa deve acessar, pelo botão 3.17 (apresentado na seção 4.2), o arquivo com o detalhamento dos erros e críticas.

Os itens identificados como “*erros*” deverão, necessariamente, ser corrigidos. Os itens identificados como “*críticas*” indicam possíveis inconsistências e a empresa deve avaliá-las. Caso representem inconsistência, a empresa deverá corrigi-los.

Após a correção do arquivo de registro, a empresa deve efetuar novo upload tempestivamente, conforme descrito na [Tela 5 \(Enviar Arquivo\)](#) da seção 4.2.

Configura infração a existência de registro com a situação “*Arquivo Inválido*” após as 23:59 (horário de Brasília) do último dia útil do mês subsequente ao mês de referência, ensejando a aplicação das medidas administrativas cabíveis.

Situação 4: Validado Automaticamente

Caso o processamento automático não identifique erros nem críticas no arquivo de registro, a ele será automaticamente atribuída a situação “*Validado Automaticamente*” e o arquivo será validado. Caso o registro de um determinado mês de referência enviado tempestivamente chegue a esta situação, indica que a empresa atendeu ao requerido pela Resolução nº 140/2010 para o correspondente mês de referência.

Arquivos enviados fora do prazo que chegarem a esta situação estarão igualmente validados, sem prejuízo à aplicação das sanções correspondentes ao atraso do envio.

Situação 5: Críticas Identificadas

Caso o processamento automático não identifique erros em determinado arquivo de registro, mas identifique críticas, a esse arquivo será automaticamente atribuída a situação “*Críticas Identificadas*”.

Nesse caso, é responsabilidade da empresa verificar as críticas apresentadas, para confirmar se representam inconsistências.

Caso representem inconsistências, a empresa deverá corrigir o arquivo e efetuar novo upload tempestivamente.

Após o fim do prazo estabelecido na Resolução ANAC nº 140/2010, a GEAC/ANAC iniciará a auditoria dos arquivos que estiverem nessa situação. Caso seja necessário algum esclarecimento da empresa, a GEAC entrará em contato com os profissionais vinculados à empresa.

Caso a auditoria da ANAC não identifique erros no arquivo, será validado com a situação 8 da tabela 2 “Validado Pós Análise”, conforme evidenciado na [Seção 5 \(Situações dos arquivos\)](#).

A identificação de erro pela auditoria da ANAC no conteúdo do arquivo correspondente a alguma crítica previamente apresentada à empresa pelo sistema configura infração, ensejando a aplicação das medidas administrativas cabíveis.

Caso a auditoria da ANAC identifique erro que não tenha sido previamente alertado à empresa por meio das críticas automáticas, a empresa será comunicada, havendo a necessidade do reenvio do registro corrigido.

Caso a ANAC execute o reprocessamento do arquivo, gerando novas críticas, a empresa será comunicada e será concedido prazo adicional para a análise das novas críticas.

Situação 6: Arquivo Substituído

As empresas podem enviar mais de um arquivo para um mesmo mês de referência. Esse envio em multiplicidade pode ocorrer em decorrência de diversas situações, podendo ser necessário em virtude da identificação de erros e críticas por parte da ANAC ou voluntariamente, por parte da empresa, para retificação do arquivo.

No caso de envio de múltiplos arquivos para um mesmo mês de referência, apenas o arquivo mais recente será considerado pela ANAC. Quando o arquivo mais recente for validado, ou seja, assumir as situações 4 ou 7 da tabela 1, os arquivos mais antigos que estiverem nas situações 4, 5 ou 7 da mesma tabela terão sua situação automaticamente alterada para a situação “Arquivo Substituído”.

Cabe ressaltar que, devido à importância da consistência dos dados, a GEAC encoraja as empresas a serem proativas e retificar os arquivos sempre que identificarem alguma inconsistência no registro, ainda que esta não tenha sido identificada pelo processamento automático ou por essa Gerência. Essa retificação voluntária pode ser feita inclusive para arquivos que já tenham sido validados e isenta a empresa de penalidade com relação a essa inconsistência, conforme detalhado na seção 7 deste manual.

Situação 7: Declaração de ausência recebida

Caso a empresa não tenha emitido, no mês anterior, passagens com dados de tarifas passíveis de registros, deverão comunicar a “Declaração de ausência”. Caso o registro de um determinado mês de referência enviado tempestivamente chegue a esta situação, indicará que a empresa atendeu ao requerido pela Resolução nº 140/2010 para o mês de referência correspondente.

Situação 8: Validado pós Análise

Sempre que o processamento automático apresentar críticas, a GEAC/ANAC auditará o arquivo mais recente do mês de referência, podendo solicitar esclarecimentos sobre os dados reportados após o fim do prazo de envio estipulado pela Resolução ANAC nº 140/2010.

Se, após a auditoria, a GEAC/ANAC verificar que as críticas não correspondem a inconsistências, a situação do arquivo será alterada para “Validado pós Análise”. A atribuição desta situação para o registro enviado tempestivamente indica que a empresa atendeu ao requerido pela Resolução nº 140/2010 para o correspondente mês de referência.

Arquivos enviados fora do prazo que cheguem a esta situação estarão igualmente validados, sem prejuízo à aplicação das sanções correspondentes ao atraso do envio.

Situação 9: Rejeitado pós Análise

Se o processamento automático apresentar críticas e a empresa não enviar um arquivo mais recente (corrigindo as eventuais inconsistências que as críticas possam indicar), a GEAC/ANAC auditará o arquivo e poderá solicitar esclarecimentos da empresa.

Caso seja identificada inconsistência no arquivo, a ele será atribuída a situação “Rejeitado Pós Análise” e será solicitado o registro de um novo arquivo com as correções necessárias, para o qual será especificado novo prazo.

A identificação de inconsistência pela auditoria da ANAC correspondente a alguma crítica previamente disponibilizada à empresa configura infração, ensejando a aplicação das medidas administrativas cabíveis.

Caso a auditoria da ANAC identifique inconsistência que não tenha sido previamente alertada à empresa por meio das críticas automáticas, não ficará configurada infração, desde que os erros sejam corrigidos no prazo especificado.

Situação 10: Rejeitado pós Processamento

A situação de “Rejeitado pós Processamento” é excepcional e indica que foi identificado erro em um arquivo que havia sido previamente validado pela ANAC.

Caso isso ocorra, a GEAC/ANAC entrará em contato com os usuários vinculados à empresa, apresentará os erros identificados e solicitará o envio de novo arquivo de registro, concedendo prazo para tal.

6. Erros e Críticas

A Tabela 3 apresenta os tipos de erros que podem ser identificados pelo processamento automático e a Tabela 4 apresenta os tipos de críticas.

Tabela 3 – Erros identificados pelo Portal de Tarifas

O nome do arquivo está diferente do especificado nas **Portarias ANAC nº 2.923/SAS/2016 e nº 198/SAS/2019**.

O conteúdo do arquivo não foi salvo no formato texto ou não foi salvo com a codificação “ANSI”.

As linhas do arquivo não atendem ao especificado nas **Portarias ANAC nº 2.923/SAS/2016 e nº 198/SAS/2019**, quanto ao número de campos, número de caracteres dos campos ou valores dos mesmos.

Os campos correspondentes aos aeroportos não foram preenchidos com designadores válidos.

O arquivo apresenta linhas repetidas.

O aeroporto de destino é igual ao de origem.

O aeroporto de retorno é igual ao de destino.

O aeroporto não consta nos voos autorizados pela ANAC (é considerado erro para registros de tarifas internacionais e crítica para registros de tarifas domésticas).

Tabela 4 - Críticas identificadas pelo Portal de Tarifas

Existe arquivo já validado para o mesmo mês de referência.

Não existe arquivo validado para meses de referência anteriores.

Tarifa significativamente superior ou inferior ao normalmente praticado no mercado.

Yield significativamente superior ao normalmente praticado no mercado.

Variação significativa do número de assentos em comparação com o histórico da empresa.

Variação significativa do valor médio da tarifa em comparação com o histórico da empresa.

Variação significativa do valor médio do *yield* em comparação com o histórico da empresa.

Par de aeroportos (origem-destino) sem registro prévio de assentos.

Par de aeroportos (origem-destino) descontinuado.

Há um único valor de tarifa para o par de aeroportos (origem-destino).

Há assentos somente em um sentido no par de aeroportos (origem-destino).

Os algoritmos têm regras de parada que interrompem o processamento na identificação de erros mais básicos. Ou seja, na ocorrência de erros mais básicos, outros erros e críticas poderão não ser exibidos.

Assim, pode ocorrer de a empresa corrigir os erros apresentados e, ao reenviar o arquivo retificado, receber no resultado do processamento erros ou críticas que não haviam sido identificados no envio anterior.

Essa situação não é inesperada e não desonera a empresa da responsabilidade sobre a consistência do arquivo, mantendo a obrigação de corrigir eventuais erros identificados ou alertados por críticas que venham a ser exibidas em situações deste tipo.

Excepcionalmente, em casos de atualização do histórico da empresa ou dos parâmetros das críticas, a GEAC poderá executar novamente o processamento das críticas, retornando o arquivo para a situação de “Arquivo Recebido”. Esta operação ficará registrada no histórico do arquivo e no detalhamento das críticas, que manterá armazenadas as críticas de cada processamento. Nesses casos, a empresa será comunicada e será concedido prazo adicional para a análise das novas críticas.

7. Infrações

Esta seção especifica as condutas das empresas que configuram infrações ao Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86), no que diz respeito ao Registro de Tarifas Comercializadas.

Conduta

Deixar de registrar na ANAC, até o último dia útil do mês subsequente, os dados das tarifas comercializadas no mês anterior correspondentes aos serviços de transporte aéreo.

Em que situação é caracterizada a infração

1. Se a empresa deixou de registrar na ANAC, até o último dia útil do mês subsequente, os dados das tarifas comercializadas correspondentes aos serviços de transporte aéreo regular de passageiros de um determinado mês.
2. Se o arquivo mais recente de uma empresa para determinado mês de referência estiver na situação “**Arquivo Inválido**” após 23:59 horas (horário de Brasília) do último dia útil do mês subsequente ao mês de referência **sem que haja o envio de outro arquivo válido por meio do Portal até esse horário**.

Capitulação

Art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986, c/c art. 7º da Resolução ANAC nº 140, de 09/03/2010, c/c art. 8º da Portaria ANAC nº 2.923/SAS, de 27/10/2016 ou c/c art. 7º da Portaria ANAC nº 198/SAS, de 21/01/2019.

Conduta

Fornecer dados inexatos correspondentes às tarifas comercializadas de serviços de transporte aéreo.

Em que situações é caracterizada a infração

1. Se a ANAC identificar, no registro de tarifas, inconsistência que havia sido previamente alertada à empresa por meio das críticas automáticas do Portal de Tarifas, a infração é imediatamente caracterizada.
2. Caso a ANAC execute novo processamento de arquivo, gerando novas críticas, será concedido à empresa prazo adicional para a avaliação das críticas. É caracterizada infração se, após esse prazo, a ANAC identificar inconsistência relacionada às críticas apresentadas.
3. Caso a ANAC identifique inconsistências que não haviam sido previamente alertadas à empresa por meio das críticas, será concedido à empresa prazo para a correção do registro. É caracterizada infração se a empresa não corrigir o arquivo no prazo concedido.

Capitulação

Art. N° 299, inciso V, da Lei nº 7.565/86, de 19/12/1986.

Conforme mencionado anteriormente, devido à importância da consistência dos dados, a GEAC encoraja as empresas a serem proativas, de modo a retificar os arquivos sempre que identificarem alguma inconsistência no registro, ainda que não tenha sido previamente alertada pelo processamento automático ou pela auditoria dessa Gerência. Essa retificação voluntária pode ser feita inclusive para arquivos que já tenham sido validados e isenta a empresa de penalização com relação a essa inconsistência.

8. Fale conosco

Em caso de dúvidas, críticas, contribuições ou sugestões, seja sobre este manual, sobre a regulamentação de registro de tarifas, sobre o Portal de Tarifas ou sobre os Relatórios publicados pela GEAC, por favor, entre em contato por meio do *email* geac@anac.gov.br, pelo telefone (61) 3314-4394 ou registre sua manifestação no canal Fale com a ANAC (telefone 163 ou formulário eletrônico disponibilizado na página <https://www.anac.gov.br/fale-com-a-anac>).