

SAIBA
TUDO
PARA FAZER
UMA VIAGEM TRANQUILA



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

**Olá,
passageiro!**



**SEU VOO
ATRASOU OU
FOI CANCELADO?**

**NÃO PERMITIRAM O
SEU EMBARQUE ?**



**SUA BAGAGEM
NÃO CHEGOU?**

**Conheça seus
direitos e deveres
e saiba tudo para
ter uma boa viagem.**



**Procure a
empresa aérea**

Se você teve algum problema com a passagem ou com o voo, procure primeiro a empresa aérea pelos canais de atendimento disponíveis.

**Reclamação é no
CONSUMIDOR.GOV.BR**

Não teve uma solução? Registre uma reclamação no site Consumidor.gov.br (www.consumidor.gov.br).

O Consumidor.gov.br é a plataforma digital oficial que oferece a possibilidade de soluções rápidas e satisfatórias.

As reclamações registradas no Consumidor.gov.br são muito importantes para a ANAC, que, no âmbito de regulação, as utiliza para a identificação dos principais problemas enfrentados pelos passageiros, monitorando índices de satisfação e tempo de resolução por parte das empresas aéreas.

Funciona assim:

Você registra sua manifestação. A empresa responde. Você avalia. Todos monitoram.

*Você teve um problema
com sua viagem?*

**Conheça seus
direitos e deveres:
acesse a página do
passageiro no
portal da ANAC**

www.gov.br/anac/passageiros



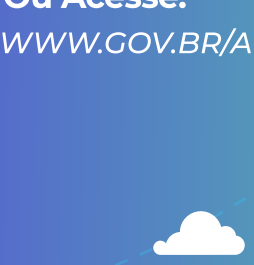
Fale com a ANAC

Se você procurou a empresa, registrou uma reclamação no Consumidor.gov.br e, mesmo assim, ainda tem dúvidas sobre como proceder, fale com a ANAC.

www.gov.br/anac/faleanac

Ou ligue para o 163.

Aponte a câmera
para o QR code
abaixo e saiba mais:



Ou Acesse:
WWW.GOV.BR/ANAC/PASSAGEIROS

ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL