

**TUDO O QUE
VOCÊ PRECISA
SABER PARA
FAZER UMA
BOA VIAGEM**

**GUIA DO
PASSAGEIRO**



INTRODUÇÃO

Esta versão do Guia do Passageiro foi atualizada sob iniciativa e coordenação da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (Conaero), com a participação da Casa Civil, Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Ministério da Defesa, Ministério da Fazenda, Ministério da Justiça, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Ministério da Saúde, Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), sob a supervisão da Secretaria de Aviação Civil (SAC).

O principal objetivo da Conaero é a otimização dos serviços nos aeroportos, estabelecendo um ambiente de gestão adequado para atender melhor o usuário.

Nesta nova edição, o Guia traz informações atualizadas sobre as normas que regem o setor, em especial as editadas pela Anac, detalhes sobre direitos dos passageiros, além de outras informações de interesse do viajante.

Lançado inicialmente em dezembro de 2009, por meio de iniciativas individuais da Anac e da Infraero, o Guia do Passageiro é distribuído, principalmente, nos aeroportos que possuem Autoridades Aeroportuárias instituídas, cuja coordenação é da Infraero. Está disponível também para consulta na internet, nas páginas da Secretaria de Aviação Civil, da Infraero, da Anac, da Polícia Federal, da Receita Federal, da Anvisa, do Ministério da Agricultura e das companhias aéreas. Nas páginas finais do Guia, você encontra os endereços e telefones dessas instituições.

Publicado pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero), este Guia é direcionado ao usuário dos aeroportos: o passageiro. Descreve aspectos do atendimento público prestado ao cidadão pela Infraero e pelos demais entes envolvidos no setor aéreo, em consonância com o Decreto nº6.932, de 11 de agosto de 2009.

SUMÁRIO

ANTES DE VIAJAR

Compra da passagem.....	7
Chegada ao aeroporto e <i>check-in</i>	9
Bagagem	11
Documentos para embarque.....	13
Acesso às salas de embarque.....	15
Assistência especial	17
Transporte de animais domésticos	21
Na hora do embarque	22
Direitos do passageiro em casos de atraso, cancelamento ou não embarque.....	23
Reembolso de passagem	25
Aeroporto fechado.....	26

DURANTE O VOO

Dentro do avião.....	27
Segurança de voo	28

NO DESEMBARQUE

Devolução de bagagem.....	31
Facilidades no aeroporto.....	33

VIAGENS INTERNACIONAIS

Cuidados com a saúde	36
Documentos para embarque internacional	38
Na hora do embarque internacional.....	41
Bagagem	41
No desembarque.....	44
Transporte de produtos de origem vegetal e animal	44
Transporte de animais	45
Entrada de bens adquiridos no exterior	48

INFRAERO – RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

.....	52
-------	----

A QUEM RECORRER

SAC – Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República ...	53
Conaero – Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias ...	53
Anac – Agência Nacional de Aviação Civil	53
Infraero – Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	53
Decea – Departamento de Controle do Espaço Aéreo / Comando da Aeronáutica.....	54
Departamento de Polícia Federal	54
Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	54
Vigiagro – Vigilância Agropecuária Internacional.....	54
Receita Federal	54
Juizados Especiais Cíveis	55
Empresas aéreas	55

ANTES DE VIAJAR

Compra da passagem

O governo controla o preço das passagens aéreas?

Não. São as empresas aéreas que estabelecem os preços das passagens. As tarifas aéreas no Brasil seguem o regime de liberdade tarifária, que vale tanto para voos nacionais quanto para voos internacionais com origem no país.

Sou obrigado a adquirir o seguro de viagem?

Ao comprar sua passagem, você não é obrigado a adquirir seguros de viagem: esses serviços são adicionais e facultativos.

O preço da passagem para crianças é igual ao de adultos?

Em voos nacionais, o valor da passagem de crianças de colo com menos de dois anos de idade que não estejam ocupando assento não poderá ultrapassar 10% da tarifa paga pelo adulto.

Para que serve a taxa de embarque?

A taxa de embarque é cobrada pelas empresas aéreas, no ato da venda da passagem, e repassada à administração do aeroporto para manutenção da infraestrutura e dos serviços. Pistas, pátios de aeronaves, salas de embarque, elevadores, escadas rolantes, ar-condicionado, sistema de som e limpeza são alguns dos itens que são de responsabilidade da

administração aeroportuária. O valor é determinado em função da categoria do aeroporto e da natureza da viagem (doméstica ou internacional).

Posso levar a cadeirinha de bebê (até dois anos) no assento da cabine?

Sim, desde que a cadeira caiba no assento do avião e seja certificada para uso aeronáutico. Nesse caso, como a criança não será transportada no colo, é necessário comprar a passagem para o bebê.

A Anac regula programas de milhagem?

Não. As vantagens oferecidas por meio de programas de milhagem caracterizam relações comerciais entre empresa e consumidor. Por isso, esses programas não são regulados e/ou fiscalizados pela Anac. Os passageiros que utilizaram milhas aéreas para viajar devem ser tratados da mesma forma que aqueles que compraram passagem sem o benefício.

Como eu faço para mudar a data da minha viagem?

Para fazer qualquer mudança no seu voo, consulte a empresa aérea ou o agente de viagens. As alterações são feitas de acordo com a disponibilidade de voos e podem gerar custos adicionais para o passageiro, que variam conforme a tarifa da passagem. O prazo de validade da passagem é de um ano, a contar da data de sua emissão.

Posso transferir a minha passagem para outra pessoa?

Não. A passagem aérea é pessoal e intransferível, ou seja, o nome do passageiro registrado na passagem, no momento da compra, não poderá ser mudado depois. Isso significa que somente essa pessoa está autorizada a viajar com esse bilhete.

O que acontece se eu desistir da viagem?

Para cancelar sua viagem, verifique as regras em seu contrato de transporte, pois essa mudança poderá gerar custos adicionais (em caso de remarcação) ou a empresa poderá reter uma parte do valor pago (em caso de reembolso). Se você desistir de sua viagem, o prazo máximo que a empresa aérea tem para fazer o pagamento do reembolso ao passageiro é de 30 dias, contados a partir da data da solicitação. A empresa aérea não tem a obrigação de fazer o reembolso se o passageiro decidir interromper a viagem no aeroporto de escala, nos casos em que o voo não é direto.

Chegada ao aeroporto e *check-in*

Quanto tempo antes do voo eu devo chegar ao aeroporto?

Você deve se apresentar para *check-in* no horário estipulado pela companhia aérea. Na maior parte das vezes, deve-se obedecer ao prazo de pelo menos uma hora de antecedência para voos nacionais e duas horas para voos internacionais.

Como devo proceder com o horário de verão e o fuso horário?

Siga o horário local. Não é preciso calcular fuso horário ou horário de verão. Os bilhetes e os *sites* das companhias aéreas informam a hora local, tanto na origem quanto no destino. Se tiver dúvidas, consulte a companhia aérea.

O que é o *check-in*?

O *check-in* é o procedimento realizado pela companhia aérea para a identificação do passageiro, o despacho de bagagens e a emissão de cartão de embarque. Pode ser feito no balcão da empresa, pela internet, em pontos de auto-atendimento e em aplicativos para celular ou *tablets*. O atendimento e a organização das filas são de responsabilidade das companhias aéreas. Após o *check-in*, você deve ir para o portão de embarque designado pela companhia aérea, no horário estipulado.

Fiz o *check-in* pela internet, o que faço com a minha bagagem?

Se você estiver sem bagagem ou apenas com bagagem de mão, deve imprimir o cartão de embarque e seguir diretamente para o portão de embarque indicado pela companhia aérea, no horário informado pela empresa. Se estiver com bagagem a ser despachada, vá ao balcão de *check-in* da companhia, com tempo suficiente para se identificar, despachar a bagagem e



apresentar-se no portão de embarque, no horário informado pela empresa aérea. Algumas empresas têm balcões exclusivos para o despacho da bagagem.

Como posso me informar sobre o horário do meu voo?

Nos aeroportos da Rede Infraero existem monitores instalados com informações sobre os voos em diversos locais. É fundamental que o passageiro fique sempre atento às informações de seu voo, pois podem sofrer alterações. Também é possível acompanhar os horários de chegadas e partidas pelo *site* da Infraero, na internet: www.infraero.gov.br, e ainda por meio do aplicativo para celular Infraero Voos Online – consulte o portal da Infraero. Os horários dos voos são fornecidos pelas companhias aéreas.

Bagagem

Qual o tamanho da bagagem de mão permitido?

Os limites da bagagem de mão são definidos por critérios de segurança para atender ao peso máximo de decolagem do avião e ações preventivas de segurança a bordo. Em voos domésticos, a bagagem não pode ser maior que 115 cm (considerando altura + comprimento + largura) e o peso máximo é de 5 kg. Caso exceda essa especificação, a companhia aérea poderá exigir que a bagagem não viaje com você e seja despachada.



Qual o peso da bagagem que posso despachar sem custo adicional?

Depende do tamanho da aeronave e da classe na qual o passageiro está viajando (primeira classe ou classe econômica, por exemplo). Em média, cada passageiro pode levar até 23 kg. A companhia aérea é autorizada a cobrar pelo excesso de bagagem, no ato do *check-in*, um valor que pode chegar a 0,5% da tarifa cheia por quilo de excesso. A empresa também pode negar o transporte da bagagem excedente ou transportá-la em outro voo. Artigos esportivos em geral (prancha de surfe, bicicleta etc.), instrumentos musicais e outros tipos de bagagem especial deverão ser incluídos na franquia, da mesma forma que uma bagagem comum. Para mais informações, consulte a empresa aérea.

O que eu faço para despachar algo de valor em minha bagagem?

Na bagagem a ser despachada, o passageiro deve evitar transportar bens de valor (como joias ou aparelhos eletrônicos). Mas, se houver necessidade, você pode declarar o valor dos bens transportados ainda no *check-in*. Para isso, peça o formulário à empresa aérea, que se responsabilizará pelos bens declarados mediante taxa a ser cobrada no ato de confirmação dos bens. Consulte os valores com a companhia aérea.

As regras de bagagens para voos internacionais são diferentes?

Sim. Alguns itens permitidos em voos domésticos não são liberados para voos internacionais porque dependem das normas do país de destino. Consulte também, neste guia, o tópico Viagens Internacionais.

Documentos para embarque

Quais documentos são necessários para a identificação em voos domésticos?

Você pode apresentar um documento oficial com foto que permita a sua identificação, por exemplo: carteira de identidade (RG); carteira nacional de habilitação (CNH); carteira de identidade emitida por conselho ou federação profissional, com fotografia (OAB, Crea e outras); carteira

de trabalho; passaporte nacional; cartões de identificação expedidos pelos Poderes Judiciário e Legislativo Federal ou estaduais; documento expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República; licenças de piloto, comissário, mecânico de voo e despachante operacional de voo emitidas pela Anac. Em casos de voos domésticos, são aceitas as cópias autenticadas desses documentos.

E, se os meus documentos tiverem sido roubados, por exemplo?

Em caso de furto, roubo ou extravio de documento, será aceito o Boletim de Ocorrência emitido há menos de 60 dias.

Quais são os documentos necessários para embarque das crianças?

Para crianças e adolescentes, é aceita a certidão de nascimento (original ou cópia autenticada). Em caso de viagem com apenas um dos pais ou desacompanhado, verifique as exigências da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque. Nenhuma criança poderá viajar para fora da cidade onde mora desacompanhada dos pais ou responsáveis sem expressa autorização judicial. Essa autorização é dispensada quando a criança estiver acompanhada de um dos pais. Além disso, é possível que crianças e adolescentes viajem desacompanhados de ambos os pais, desde que observadas as exigências legais. Consulte a empresa aérea com antecedência

e verifique o que diz o Estatuto da Criança e do Adolescente, além das exigências da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque. As regras para os voos internacionais são diferentes. Verifique as informações no tópico voos internacionais.

Existem regras diferentes para embarque de passageiros estrangeiros?

Passageiros de outras nacionalidades devem apresentar um dos documentos a seguir, considerada a respectiva validade: passaporte estrangeiro; cédula de identidade de estrangeiro – CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil; identidade diplomática ou consular; outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil. No caso de viagem dentro do Brasil, o protocolo de pedido de CIE expedido pelo Departamento de Polícia Federal pode ser aceito em substituição ao documento original, pelo período máximo de 180 dias, contados a partir da data de sua expedição.

Acesso às salas de embarque

Quem pode entrar nas salas de embarque?

O acesso às salas de embarque é restrito aos passageiros que tenham em mãos os cartões de embarque válidos da companhia aérea. Observe o horário em que você deve entrar na sala de embarque que está informado em seu cartão.

Posso entrar com carrinhos de bagagem na sala de embarque?

Não é permitida a entrada de carrinhos de bagagem na sala de embarque. Eles são disponibilizados gratuitamente nos aeroportos administrados pela Infraero, para uso nas áreas públicas dos terminais de passageiros. Crianças não devem ser transportadas nos carrinhos de bagagem, para evitar acidentes.

Por que é preciso passar pelo equipamento de raio-X?

São normas internacionais de segurança. Antes de entrar na sala de embarque, todos os passageiros e as bagagens de mão devem passar pela inspeção no raio-X. É proibido portar objetos cortantes ou perfurantes como canivetes, tesouras de unha etc. Assim, caso você se esqueça de despachá-los, esses itens terão de ser descartados no momento da inspeção.

Como devo proceder na hora de passar pelo equipamento detector de metais?

A inspeção dos passageiros no detector de metais é obrigatória, exceto para portadores de marca-passo (com documentação que comprove essa condição). Lembre-se de retirar dos bolsos as moedas, celulares, chaves e outros objetos metálicos. Você também pode ter que retirar cintos ou sapatos que contenham partes metálicas para passar pelo detector.

O passageiro pode sair da sala de embarque?

Caso precise sair da sala de embarque, peça orientações a um funcionário do aeroporto para poder voltar. Lembre-se de estar no portão de embarque no horário determinado pela companhia aérea.

Preciso me identificar de novo na hora de entrar no avião?

Sim. Por isso tenha em mãos um dos documentos oficiais de identificação com foto relacionados anteriormente, que deverá ser apresentado ao funcionário da companhia aérea no momento da chamada para embarque na aeronave.

Assistência especial

Como proceder em caso de passageiros que precisam de assistência especial?

As crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, idosos e obesos têm direito a atendimento especial. Esses passageiros deverão avisar a empresa aérea sobre suas necessidades no ato da compra da passagem, até mesmo pela internet, ou com antecedência mínima de 48 horas do embarque. Eles também têm direito a atendimento preferencial no *check-in* e no embarque. Já o desembarque dessas pessoas é feito por último, exceto nos casos em que o tempo disponível para a conexão ou outro motivo justifique a priorização.

Além disso, o passageiro poderá usar a cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores etc.) para locomover-se até a porta do avião, desde que o equipamento passe pela inspeção de segurança do aeroporto. Os passageiros que necessitam solicitar ajudas técnicas e/ou uso de oxigênio suplementar devem entrar em contato com a empresa aérea com pelo menos 72 horas de antecedência.

Quais são os direitos dos passageiros que necessitam de assistência especial?

Esses passageiros têm direito a atendimento prioritário no *check-in* e no embarque; telefones adaptados, nas áreas comuns dos aeroportos; e informações na Língua Brasileira de Sinais (Libras), para pessoas com deficiência auditiva. Além disso, contam com informações em braile (em pelo menos dois idiomas, quando se tratar de um aeroporto internacional), para passageiros com deficiência visual. Nos casos em que a empresa aérea exigir um acompanhante para a pessoa com deficiência, a empresa deverá justificar o fato por escrito e oferecer desconto de, no mínimo, 80% do valor cobrado pelo bilhete do passageiro com deficiência. Vale lembrar que o passageiro deverá viajar ao lado de seu acompanhante.

Existe alguma limitação na viagem de gestantes?

É importante entrar em contato com a empresa aérea e com o seu médico antes de comprar a passagem, porque algumas empresas têm restrições para o transporte de gestantes.

Como devem ser transportados bengalas, muletas, andadores e outros?

Conhecidos como “ajudas técnicas”, esses equipamentos devem ser levados na cabine de passageiros, exceto quando suas dimensões ou da aeronave (ou, ainda, aspectos de segurança) inviabilizarem o transporte na cabine, caso em que esses equipamentos deverão ser transportados no compartimento de bagagem. Quando as ajudas técnicas tiverem de ser despachadas, serão consideradas bagagem prioritária.

Como é feito o embarque e o desembarque de passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida?

Caso o avião esteja parado junto a uma ponte de embarque, a entrada ou saída do usuário com deficiência ou mobilidade reduzida é feita de forma prioritária nessas estruturas. Entretanto, se o aeroporto não possuir ponte de embarque ou o avião parar em posição remota, as empresas aéreas deverão oferecer veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme estabelece a Resolução nº 9, de junho de 2007, da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). O passageiro que precisar de assistência especial deve informar a empresa aérea sobre sua condição no ato da reserva ou com antecedência mínima de 48 horas antes do embarque. No desembarque, o pessoal de bordo comandará a saída do passageiro da aeronave,

que deverá ser acompanhado por funcionários da companhia ou por ela contratados, todos com o devido treinamento.

Onde são transportadas as cadeiras de rodas?

Quando houver espaço disponível, a cadeira de rodas deve ser transportada gratuitamente no interior da cabine de passageiros. Caso contrário, será considerada bagagem prioritária. O usuário de cadeira de rodas deve ser acomodado em assento especial, dotado de braços removíveis, próximo ao corredor, localizado da primeira à terceira fileira da aeronave, de acordo com a classe escolhida.

Como é realizado o transporte de cão-guia?

O cão-guia deve ser transportado gratuitamente, no chão da cabine da aeronave, ao lado de seu dono e sob seu controle, na primeira fileira. O animal deverá estar equipado com arreio e dispensado do uso de focinheira. No caso de viagem nacional, é obrigatória a apresentação de carteira de vacinação do animal atualizada, com comprovação de vacina múltipla, antirrábica e tratamento anti-helmíntico, expedida por médico veterinário. Para viagem internacional, será obrigatória a apresentação do Certificado Zoossanitário Internacional (CZI), expedido pela unidade de Vigilância Agropecuária Internacional do Ministério da Agricultura, de acordo com os requisitos exigidos pelo país de destino.



Transporte de animais domésticos

Como eu faço para levar o meu animal doméstico na viagem?

O transporte de animais domésticos pode ser autorizado no interior ou no porão da aeronave, conforme as regras de cada companhia.

É preciso pagar por esse serviço?

O serviço não está incluído no preço da passagem e a solicitação e a consulta de preços devem ser feitas com antecedência. Caso o transporte de animais seja autorizado pela empresa aérea, é necessário apresentar para embarque o atestado de sanidade do animal, fornecido por médico veterinário. Dependendo do porte do animal ou raça, ele deve usar focinheira para ter acesso ao terminal do aeroporto. Exceção para os cães-guia, devidamente documentados.

Quais são as regras para viajar com animais em voos domésticos?

Cães e gatos devem ser transportados com atestado emitido por veterinário particular. Para movimentação de quaisquer outros animais, o responsável precisa obter a Guia de Trânsito Animal (GTA), por meio dos veterinários oficiais ou credenciados.

Na hora do embarque

O portão onde vou embarcar pode mudar?

Sim. Os portões de embarque podem sofrer mudanças devido à acomodação das aeronaves nos pátios em função de uma maior comodidade para o passageiro ou do cumprimento dos horários dos voos. Assim, você deve ficar atento aos avisos sonoros sobre as chamadas para embarque e aos painéis de chegadas e partidas.

É possível que eu não consiga embarcar em um voo que havia planejado?

Sim. Em alguns casos, o passageiro pode ser impedido de embarcar no voo que havia planejado. Isso pode acontecer porque algumas aeronaves podem precisar de manutenções não programadas. Todas as vezes que um avião chega a um aeroporto, ele é inspecionado pela equipe de manutenção da companhia aérea. Se houver necessidade de manutenção não programada, será preciso trocar os passageiros de avião e nem sempre a companhia dispõe de aeronave reserva no local. Dessa forma, os passageiros terão que ser reacomodados em outros voos.

Em que outras situações o horário do meu embarque pode ser alterado?

São normais casos em que uma aeronave passa a noite

em um aeroporto de menor movimento e, quando inicia sua jornada, percorre várias cidades. Se um aeroporto amanhece fechado por mau tempo, por exemplo, aquele avião poderá não decolar. Isso cria um efeito dominó, já que os passageiros nos outros aeroportos que também aguardavam por aquele avião terão que ser reacomodados em outros voos.

Direitos do passageiro em casos de atraso, cancelamento ou não embarque

Quais os meus direitos nos casos de atraso ou cancelamento?

Nos casos de atraso, cancelamento de voo e preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking* etc.), o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, que envolve comunicação, alimentação e acomodação. Essas medidas têm como objetivo minimizar o desconforto dos passageiros enquanto aguardam o voo, atendendo às suas necessidades imediatas. A assistência é oferecida gradualmente, pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, contado a partir do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, conforme demonstrado a seguir:

A partir de uma hora: comunicação (internet, telefonemas etc.).

A partir de duas horas: alimentação (*voucher*, lanche, bebidas etc.).

A partir de quatro horas: acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de acomodação. Se você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e desta para o aeroporto.

Se o atraso for superior a quatro horas (ou a empresa já tenha a estimativa de que o voo atrasará esse tempo) ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, opções de reacomodação ou reembolso.

A assistência material deverá ser oferecida também aos passageiros que já estiverem a bordo da aeronave, em solo, no que for cabível. A empresa poderá suspender a prestação da assistência material para proceder ao embarque imediato.

O que é preterição de embarque?

A preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, substituição de avião, *overbooking* etc.) ocorre na situação em que o passageiro teve o seu embarque negado, mesmo tendo cumprido todos os requisitos para o embarque. Logo que a empresa constatar que há possibilidade de preterição, deverá procurar por voluntários que aceitem embarcar em outro voo, mediante a oferta de compensações (dinheiro, bilhetes extras, milhas, diárias em

hotéis etc.). Caso você aceite essa compensação, a empresa poderá solicitar a assinatura de um recibo, comprovando que foi aceita a proposta. Caso você não aceite a compensação, e seja preterido, caberá à empresa aérea oferecer alternativas de reacomodação e reembolso, além da assistência material.

Reembolso de passagem

Como é feito o reembolso da passagem?

Caso o voo atrase por mais de quatro horas, seja cancelado ou, ainda, o passageiro tenha seu embarque negado (preterição de embarque), a empresa deverá reembolsar o passageiro de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra da passagem. A devolução dos valores já quitados e recebidos pela empresa aérea (compra à vista em dinheiro, cheque compensado ou débito em conta-corrente) deverá ser imediata, em dinheiro ou por meio de crédito em conta bancária. Se a passagem aérea foi financiada no cartão de crédito e tem parcelas a vencer, o reembolso obedecerá às regras da administradora do cartão. As providências para o reembolso devem ser imediatas. Se for do interesse do passageiro, a empresa poderá oferecer, em vez de reembolso, créditos em programas de milhagem.

Aeroporto fechado

Como fica a situação do passageiro no caso em que o aeroporto foi fechado?

Um aeroporto “fecha” quando as condições meteorológicas ou operacionais naquele local não são adequadas para pousos e decolagens. Nesse caso, chegadas e/ou partidas são suspensas ou canceladas até a reabertura do aeroporto. Em consequência, os aviões podem ser encaminhados para outros aeroportos ou permanecer em espera. Os direitos à assistência material, acomodação e reembolso são devidos mesmo nos casos em que o atraso tenha sido causado por condições meteorológicas ou operacionais adversas.

DURANTE O VOO

Dentro do avião

A empresa aérea pode mudar o assento que eu marquei?

Sim. A marcação de assentos pode ser feita pela internet, no momento da compra do bilhete aéreo, *check-in* via internet ou *check-in* no balcão do aeroporto. Em caso de necessidade operacional, a companhia aérea poderá reacomodar os passageiros em outros assentos ou deixar a escolha livre a bordo, sem necessidade de aviso prévio.

Os lanches servidos dentro do avião são gratuitos?

Algumas empresas oferecem serviço de bordo gratuitamente, outras cobram por esse serviço. Qualquer dúvida consulte a companhia aérea.

É permitido fumar dentro do avião?

Não. Está proibido o fumo a bordo, independentemente do tempo de voo.

É permitido o uso de aparelhos eletrônicos dentro da aeronave?

Alguns tipos de aparelhos eletrônicos podem ser utilizados em voo, menos durante as operações de pouso e decolagem.

Nesses momentos não são permitidos equipamentos que emitem ondas eletromagnéticas como os telefones celulares, *notebooks*, aparelhos que reproduzem músicas e vídeos (*players* de MP3, MP4, *tablets* e outros), câmeras digitais de foto e vídeo etc. Cada companhia aérea pode liberar ou não o uso entre seus passageiros. Algumas companhias aéreas oferecem serviços específicos. Consulte a empresa para mais informações.

Segurança de voo

Por que um avião arremete? Isso é perigoso?

A arremetida é um procedimento previsto e seguro que não oferece riscos para a aeronave ou para os passageiros. Um piloto decide arremeter quando identifica que as condições para o pouso não estão plenamente favoráveis e planeja fazer uma nova aproximação.

Por que as decolagens e aterrissagens dos aviões demoram às vezes?

As atividades aéreas têm como foco a segurança. Dessa forma, às vezes é necessário atrasar em alguns minutos uma decolagem ou pouso para se garantir uma separação mínima entre as aeronaves. Decola antes a aeronave da companhia que apresentou plano de voo antes das outras e pousa antes quem chega primeiro ao destino. As exceções são prioridades

para aeronaves em emergência, aeronaves transportando pacientes em estado grave, entre outros.

Existem áreas sem cobertura de radares no espaço aéreo brasileiro?

Todo o espaço aéreo do Brasil é coberto por meios de vigilância (radares), auxílios à navegação e telecomunicações. Por isso, todas as regiões brasileiras são seguras para voar, pois contam com meios adequados em condições de prover segurança e fluidez nos níveis em que operam os voos comerciais.

Não é perigoso voar quando está chovendo?

Mesmo que a chuva seja intensa, é possível voar porque a aeronave foi concebida para operar nessas condições. Eventualmente, pode ocorrer algum desconforto por causa das turbulências.

Por que ocorre a turbulência nos voos?

Turbulência é um fenômeno atmosférico que faz o avião balançar e variar levemente a altitude, sendo mais comum quando se ultrapassa uma camada de nuvens. Mas pode ocorrer também com céu limpo. Pode ser causada por correntes térmicas ou convectivas, diferenças no relevo, variação na velocidade do vento ao longo de uma zona frontal ou alterações na temperatura e pressão atmosférica. Os aviões podem evitar

zonas de turbulência com o uso de radares meteorológicos, que indicam as nuvens mais densas. As aeronaves são concebidas para suportar raios e relâmpagos. Quando um raio atinge um avião, passa por sua fuselagem sem comprometer a segurança de voo. Durante a viagem, permaneça sentado e com os cintos afivelados, principalmente quando for dado o aviso no avião (avisos luminosos sobre as poltronas e/ou comunicado pela tripulação). Se estiver no sanitário ou corredor do avião, retorne imediatamente ao seu assento. Durante turbulência, o serviço de bordo também é interrompido.

Por que é possível voar à noite?

Voar durante o dia ou a noite, do ponto de vista das operações aéreas, não faz diferença por causa dos recursos tecnológicos disponíveis nos aviões e nos equipamentos de auxílio à navegação aérea.

NO DESEMBARQUE

Devolução de bagagem

Quem é responsável pela devolução da minha bagagem?

A companhia aérea deve devolver a bagagem ao passageiro nas mesmas condições nas quais foi despachada. Ao administrador aeroportuário cabe manter as esteiras e os equipamentos em funcionamento.

O que eu faço quando houver problemas com a devolução da minha bagagem?

Procure a empresa aérea preferencialmente ainda na sala de desembarque ou em até 15 dias após a data do desembarque e relate o fato em documento fornecido pela empresa ou em qualquer outro comunicado por escrito. Para fazer sua reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem. Caso seja localizada pela empresa aérea, a bagagem deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro. A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por, no máximo, 30 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais). Caso não seja localizada e entregue nesse prazo, a empresa deverá indenizar o passageiro.

O que acontece se a bagagem for danificada?

Procure a empresa aérea para relatar o fato logo que constatar o problema, preferencialmente ainda na sala de desembarque. Esse comunicado por escrito poderá ser registrado na empresa em até sete dias após a data de desembarque.

E nos casos de furto de bagagem?

Procure a empresa aérea e comunique o fato, por escrito. A empresa é responsável pela bagagem desde o momento em que ela é despachada até o seu recebimento pelo passageiro. Além disso, registre uma ocorrência na Polícia, autoridade competente para averiguar o fato.

Onde reivindico meus direitos?

Ao comprar uma passagem, você estabelece com a empresa aérea um contrato de transporte. Portanto, caso se sentir prejudicado ou tiver seus direitos desrespeitados, dirija-se primeiro à empresa aérea contratada para reivindicar seus direitos como consumidor. É possível, também, registrar reclamação contra a empresa aérea na Anac, que analisará o fato e, caso constate o descumprimento de normas da aviação civil, poderá aplicar sanção administrativa à empresa.

A Anac pode me indenizar pelos problemas que tive?

Não. A Anac não é parte da relação de consumo firmada



entre o passageiro e a empresa aérea e, por isso, não é possível buscar na Anac a indenização. Para reivindicar indenizações por danos morais e/ou materiais, consulte os órgãos de defesa do consumidor ou dirija-se ao Poder Judiciário. Para exigir essas indenizações, é importante guardar o comprovante do cartão de embarque e os comprovantes dos gastos eventualmente realizados (alimentação, transporte, hospedagem e comunicação) ou os documentos relacionados à atividade profissional que seria cumprida no destino.

Facilidades no aeroporto

Que facilidades podem ser encontradas nos aeroportos?

Na maioria dos aeroportos da Rede Infraero, o passageiro vai encontrar os serviços de achados e perdidos, balcão de informações, Ouvidoria e apoio de órgãos públicos, como a Anac, Polícia Federal, Receita Federal, Anvisa, Vigiagro, Juizado da Infância e da Juventude, Polícia Civil, Polícia Militar, entre outros.

Quem é responsável pelos ônibus que levam passageiros do avião até o terminal?

O transporte dos passageiros entre o pátio e o terminal aeroportuário é solicitado pela companhia aérea com antecedência, para que o administrador do aeroporto envie os ônibus em quantidade necessária.

A Infraero regula os preços nos restaurantes e lojas dos aeroportos?

Nos aeroportos administrados pela Infraero, os estabelecimentos de serviços, alimentação, entretenimento e lojas são concedidos por meio de licitação e operados por empresas privadas. Os preços não são tabelados, cabendo a cada estabelecimento comercial a sua definição.

Quem é responsável pelos estacionamentos nos aeroportos da Rede Infraero?

Os estacionamentos dos aeroportos são administrados diretamente pela Infraero por meio de empresas terceirizadas, ou por concessão a empresas privadas que concorrem em licitações públicas para prestar o serviço. Os valores praticados são condizentes com o mercado local e são estabelecidos pela Infraero de acordo com cada aeroporto. Não há tabela de preços única. Além disso, todos os estacionamentos possuem seguro obrigatório, visando a oferecer assistência material caso algum dano seja registrado no local. Os estacionamentos dos aeroportos funcionam em regime fiscal diferenciado e, por essa razão, não são obrigados a fornecer nota fiscal.

Há alguma orientação sobre táxis e transporte público nos aeroportos?

Os valores cobrados pelos taxistas dos aeroportos são definidos pelos sindicatos da categoria ou órgão competente



na região, geralmente o poder público municipal. Os táxis credenciados nos aeroportos seguem critérios de qualidade para atender os passageiros com segurança e conforto. O transporte público é regulado e oferecido pelo órgão público competente na região – municipal, estadual ou distrital.

VIAGENS INTERNACIONAIS

Cuidados com a saúde

Que cuidados eu preciso ter antes de fazer uma viagem internacional?

É importante conhecer, com antecedência, os cuidados que devem ser tomados com a saúde. Consulte seu médico para uma avaliação, principalmente se for portador de alguma doença. Evite viajar na vigência de qualquer doença infecciosa aguda. Se precisar fazer uso de medicamentos durante a viagem, obtenha a prescrição médica e a mantenha com você. Lembre-se de adquirir medicamentos suficientes para toda a viagem.

Eu preciso tomar alguma vacina?

Alguns países exigem dos viajantes o Certificado Internacional de Vacinação ou a profilaxia contra a febre amarela. O passageiro pode consultar se o país para o qual está se dirigindo faz essa exigência no Sistema de Informações sobre Portos, Aeroportos e Fronteiras (Sispaфра) da Anvisa em: www.anvisa.gov.br/viajante. Para a emissão do Certificado, você deve procurar um dos Centros de Orientação para a Saúde do Viajante da Anvisa espalhados por todo o país. Leve com você o Cartão Nacional de Vacinação e um documento de identificação oficial com foto. O atendimento pode ser agilizado



se você realizar, com antecedência, um pré-cadastro no Sispafr. De acordo com as condições da sua viagem, outras vacinas poderão ser recomendadas. É importante observar que elas têm um período, que pode variar entre dez dias e seis semanas, para atingir a proteção esperada. No caso da vacinação contra a febre amarela, o não cumprimento do prazo de proteção pode impedir sua entrada em alguns países. Por isso, vacine-se com antecedência.

Como devo agir se ficar doente durante o voo?

Se você ficar doente dentro da aeronave, comunique o fato à equipe de bordo, que tomará as devidas providências e alertará os serviços de saúde do local para onde você está se deslocando. Em deslocamentos com mais de quatro horas, a imobilidade prolongada aumenta o risco de trombose venosa. Por isso, procure se exercitar a cada duas ou três horas. Se você pertencer ao grupo de risco elevado para essa doença, lembre-se de consultar um médico.

Que cuidados eu preciso ter após chegar ao meu destino?

Um problema comum em viagens é a diarreia causada pela ingestão de alimentos ou água contaminados. Esteja sempre atento à segurança e à qualidade daquilo que você ingere ou oferece às crianças. Algumas espécies de aves e mamíferos também podem transmitir doenças infectocontagiosas,

inclusive no meio urbano. Portanto, evite contato próximo com aves vivas ou abatidas. Caso sofra agressão por mamíferos domésticos ou silvestres, lave imediatamente a área com água e sabão e procure atendimento médico. Além disso, no caso da gripe, há novos vírus circulando a cada ano. Por isso, a vacinação é anual. Alimentar-se bem, adotar hábitos saudáveis e higiênicos e evitar o estresse são as formas mais eficazes de prevenção.

O que devo fazer caso adoça após o retorno da viagem?

Após o retorno da viagem, caso apresente febre ou outros sintomas como diarreia, problemas de pele ou respiratórios, procure imediatamente um serviço de saúde e informe as regiões que visitou.

Documentos para embarque internacional

Quais documentos são necessários para embarque em uma viagem ao exterior?

Para brasileiros é preciso o passaporte brasileiro válido. No caso de viagens para a Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador e Colômbia, também é aceita como documento de viagem a carteira de identidade civil (RG), emitida pelas Secretarias de Segurança Pública dos Estados ou do Distrito Federal. Fique atento, as carteiras de motorista e carteiras profissionais ou funcionais não são aceitas. Para



viagens de menores de 18 anos, quando realizadas sem a companhia de um ou ambos os pais, exige-se, além do documento de viagem, a apresentação de autorização judicial. As informações sobre a exigência de vistos a brasileiros para ingresso em outros países devem ser obtidas nas representações diplomáticas dos respectivos destinos ou no *site* do Ministério das Relações Exteriores: www.portalconsular.mre.gov.br.

Quais são os documentos exigidos no caso de estrangeiros?

É necessário o passaporte válido, o cartão de entrada e saída devidamente preenchido. O cartão deve ser apresentado pelo estrangeiro na entrada no Brasil e mantido até o momento de sua saída, quando será recolhido pela Polícia Federal. O documento será fornecido pelas companhias aéreas ou estará disponível nos postos de controle. Além disso, é preciso o visto consular de acordo com a finalidade da viagem, dependendo do país de origem e nos casos em que for exigido.

Os estrangeiros residentes no Brasil, seja de forma temporária ou permanente, além do passaporte, deverão apresentar a cédula de identidade de estrangeiro ou o protocolo do pedido de regularização expedido pela Polícia Federal. No caso dos nacionais oriundos dos países do Mercosul, serão aceitos passaportes ou documentos de identidade. No caso de ingresso no Brasil para fins de turismo, negócios, atividades esportivas e artísticas, não serão exigidos o registro na

Polícia Federal nem a expedição de cédula de identidade de estrangeiro.

Quais são as regras para viagens internacionais com menores de idade?

A Polícia Federal não é responsável por autorizar embarque internacional de menores, que só poderão viajar com autorização judicial ou emitida pelos pais. Assim, menores brasileiros que viajam ao exterior sozinhos ou na companhia de apenas um dos pais ou responsáveis devem apresentar autorização de viagem de acordo com o modelo que pode ser obtido no *link*: www.dpf.gov.br/servicos/viagens-ao-exterior/3_edicao_manual_menores.pdf. Caso não seja possível apresentar autorização de acordo com esse modelo, deve-se procurar a Vara da Infância e Juventude da localidade do embarque para que seja autorizada judicialmente a viagem do menor. Nessas hipóteses, será necessária a apresentação à Polícia Federal da autorização de viagem, ainda que no momento do *check-in* perante as companhias aéreas estejam presentes os pais ou responsáveis pela criança ou adolescente.

E quando a autorização foi emitida fora do país?

Em casos de autorizações emitidas no exterior, deverão ser ressaltadas as orientações das respectivas repartições consulares brasileiras, observando-se o modelo disponível no *site* www.portalconsular.mre.gov.br. Nas hipóteses em que



a autorização apresentada não for considerada válida pela Polícia Federal, os interessados poderão apresentar nova autorização válida ou judicial.

Na hora do embarque internacional

Como proceder na hora do embarque?

Ao ingressar na área de embarque, mantenha em mãos o passaporte brasileiro, para a agilização de seu atendimento no controle de imigração da Polícia Federal. Fique atento à sinalização na área de embarque internacional para dirigir-se ao local específico de atendimento ao cidadão brasileiro. O embarque de menores deverá ser realizado com acompanhamento dos pais e, na ausência dos dois ou de um deles, é necessária documentação exigida pelo Estatuto da Criança e do Adolescente. Portadores de passaportes diplomáticos, gestantes, idosos e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida podem utilizar o atendimento em guichê preferencial.

Bagagem

O que eu posso levar como bagagem de mão?

As regras para voos internacionais também proíbem na bagagem de mão: objetos cortantes ou perfurantes, como canivetes, tesouras de unha etc. Esses itens só devem ser

levados na bagagem despachada. O transporte de líquidos em voos internacionais deve atender às normas abaixo:

- Líquidos, géis e pastas devem ser conduzidos em uma embalagem plástica transparente de até 1 litro (aproximadamente 20 cm x 20 cm), apresentados na inspeção do raio-X separadamente da bagagem. Cada recipiente não pode exceder o volume de 100 ml. Líquidos em frascos acima de 100 ml não podem ser transportados, mesmo que parcialmente cheios.

- Perfumes, bebidas e outros líquidos adquiridos no *free shop* precisam estar embalados em sacola selada e acompanhados das notas fiscais do dia do voo. Essa medida não garante a aceitação da embalagem selada por outros países. No caso de conexão, consulte a empresa aérea sobre a possibilidade de retenção do seu produto por autoridades estrangeiras.

- Medicamentos somente com prescrição médica e apresentação da receita no momento da inspeção de raio-X.

- Alimentação de bebês ou líquidos especiais (sopas, xaropes, soro etc.), apenas na quantidade a ser utilizada durante o voo, incluindo eventuais escalas, e apresentados na inspeção de raio-X preventiva de segurança a bordo.

A franquia de bagagem varia conforme o país de destino. Por isso, consulte a empresa aérea com antecedência.



Eu posso levar meus medicamentos na viagem?

A entrada de medicamentos em outros países poderá sofrer fiscalização sanitária. Portanto, não esqueça a prescrição médica. Lembre-se de levar (preferivelmente na bagagem de mão) os medicamentos necessários à completa duração da viagem. Recomenda-se que os medicamentos sejam mantidos na caixa original para melhor identificação. Fique atento ao volume individual dos recipientes, pois, pelas normas de segurança aérea, somente é permitido levar na bagagem de mão:

- Mamadeiras e alimentos infantis industrializados (quando bebês e crianças estiverem viajando).
- Medicamentos essenciais acompanhados de prescrição médica (a prescrição deverá possuir o nome do passageiro para ser confrontado com o nome que consta no cartão de embarque).
- Medicamentos que não necessitam de prescrição médica: colírio, solução fisiológica para lentes de contato etc. (desde que não excedam 100 ml ou 3.4oz).
- Insulina e líquidos especiais ou gel, para passageiros diabéticos, acompanhados de prescrição médica (desde que não excedam 100 ml ou 3.4oz).
- Cosméticos sólidos (batom, protetor labial ou desodorante em bastão etc.).

No desembarque

Como proceder na hora do desembarque?

Ao desembarcar da aeronave, mantenha em mãos o passaporte brasileiro, visando à agilização de seu atendimento no controle migratório. Fique atento à sinalização na área de desembarque internacional para dirigir-se ao local específico de atendimento ao cidadão brasileiro. Diplomatas, gestantes, idosos e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida podem utilizar o atendimento em guichê preferencial.

Transporte de produtos de origem vegetal e animal

Quais produtos eu posso trazer para o Brasil em uma viagem internacional?

Não é permitida a entrada de vegetais e animais vivos, seus produtos e subprodutos, pois podem transportar pragas e doenças de uma região para outra. Quando adquiridos em *free shops*, somente podem ingressar no país se forem comprados nas lojas brasileiras, pois passam por um controle prévio antes de serem internalizados. Se forem de lojas estrangeiras, ainda que com similares no Brasil, estão proibidos.

Qual a orientação para entrada de produtos de origem vegetal e animal?



Procure adquirir produtos importados dessas naturezas em *free shops* no Brasil. Se você for ao exterior, os derivados de leite, como doce de leite, queijos e iogurtes, também estão proibidos, pois necessitam de temperatura de refrigeração para uma correta conservação. Quando trazidos em bagagens do exterior, permanecem várias horas fora da temperatura adequada e podem conter bactérias e outros patógenos, causando riscos à saúde de quem os consome. O mesmo vale para produtos cárneos, como carnes cruas, embutidos e carnes enlatadas. Pela legislação em vigor, esses produtos também devem vir acompanhados de certificação sanitária e autorização de importação. Se você quiser trazer chocolate e vinho, é possível, pois esses produtos estão liberados. Assim como azeite de oliva, bebidas em geral (chás, sucos e refrigerantes), compotas e doces em conserva, bem como outros industrializados de origem vegetal (azeitonas em conserva, pickles e geleias, por exemplo).

Transporte de animais

Quais são as regras para viajar com animais em viagem internacional?

Quem entra no Brasil com animais vivos deve providenciar antes da viagem o Certificado Zoossanitário Internacional (CZI), emitido pela autoridade veterinária oficial do país de origem, atendendo aos requisitos sanitários brasileiros,

conforme a espécie animal e o país de procedência.

Quem sai do Brasil com destino a outros países deve verificar quais são os requisitos sanitários exigidos pelo país pretendido e solicitar a emissão do CZI pelo fiscal federal agropecuário médico veterinário do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA).

Quais produtos agropecuários não podem ingressar no Brasil sem autorização?

- Frutas e hortaliças frescas.
- Insetos, caracóis, bactérias e fungos.
- Flores, plantas ou partes delas.
- Bulbos, sementes, mudas e estacas.
- Animais de companhia, como cães e gatos, pois podem transmitir a raiva, entre outras doenças.
 - Aves domésticas e silvestres, pois podem albergar o vírus da *influenza* (gripe aviária).
 - Espécies exóticas, pescados, aves ornamentais e abelhas, pois podem transmitir doenças que não existem no Brasil.
 - Carnes de qualquer espécie animal, *in natura* ou industrializadas (embutidos, presuntos, defumados, salgados, enlatados), pois podem conter agentes infecciosos.
 - Leite e produtos lácteos, como queijos, manteiga, doce de leite, iogurtes, pois, além de necessitarem de condições especiais de conservação, ainda podem conter agentes infecciosos.
 - Produtos apícolas (mel, cera, própolis etc.) porque



podem albergar agentes infecciosos.

- Ovos e derivados, pois também requerem condições especiais de conservação e podem conter agentes infecciosos.
- Pescados e derivados, pela mesma razão anterior.
- Sêmen e embriões, considerados materiais de multiplicação animal, potencializando o risco de disseminação de doenças.
- Produtos biológicos, veterinários (soro, vacinas e medicamentos) requerem registro junto ao MAPA.
- Alimentos para animais (ração, biscoitos para cães e gatos, courinhos de morder) requerem registro junto ao MAPA.
- Terras.
- Madeiras brutas não tratadas.
- Agrotóxicos.
- Material biológico para pesquisa científica, entre outros, como amostras de animais, vegetais ou suas partes e *kits* para diagnóstico laboratorial.
- Comida servida a bordo.

E quais produtos são permitidos?

- Azeites de origem vegetal (comestíveis, cosméticos etc.), sólidos ou líquidos.
- Essências vegetais (colorantes aromatizantes etc.).
- Produtos de origem vegetal industrializados embalados a vácuo, enlatados, em salmoura e outros conservantes.
- Chocolates.

- Bebidas em geral (chás, sucos e refrigerantes).
- Erva-mate elaborada e embalada.
- Pó para sorvetes e sobremesas, embalado.
- Féculas embaladas.
- Margarina e pasta de cacau.
- Artesanatos ou manufaturas pequenas de fibras vegetais (esteiras, tapetes, chapéus, cestos, bijuteria de madeira etc.).
- Café solúvel.
- Café torrado e moído.
- Glicose e açúcar refinado e embalado.
- Cigarros e charutos.

Entrada de bens adquiridos no exterior

Como procedo em relação a bens que comprei no exterior?

Na chegada ao Brasil, todo viajante maior de 16 anos de idade é obrigado a apresentar sua própria declaração de bagagem acompanhada (DBA), devidamente assinada. Os formulários são fornecidos gratuitamente pelas empresas de transporte internacional de passageiros e nas repartições aduaneiras. As instruções de preenchimento constam no próprio formulário. Em caso de preenchimento incompleto ou inexato da DBA ou escolha indevida do canal “nada a declarar”, além da cobrança do imposto devido, será aplicada multa de 50% sobre o valor excedente ao limite de isenção, sem prejuízo de outras sanções, inclusive penais, quando for o caso.



O que eu posso trazer do exterior sem pagar tributos?

Em bagagem acompanhada, é permitida a entrada, sem pagamentos de tributos, de livros, folhetos e periódicos, bens de uso ou consumo pessoal do viajante, bens nacionais ou nacionalizados que, comprovadamente, estejam retornando ao país, e outros bens adquiridos no exterior, observando o limite de valor global e o limite quantitativo.

Qual é o limite de isenção tributária para entrada de produtos?

O limite de valor global é de US\$ 500,00 (quinhentos dólares dos Estados Unidos). Em relação à quantidade, o limite é de:

- a) 12 litros de bebidas alcoólicas;
- b) 10 maços de cigarros, contendo 20 unidades cada;
- c) 25 charutos ou cigarrilhas;
- d) 250 gramas de fumo;
- e) 20 unidades de bens não relacionados nos itens “a” a “d” (*souvenirs* e pequenos presentes), de valor unitário inferior a US\$ 10,00 (dez dólares dos Estados Unidos), desde que não haja mais do que 10 unidades idênticas;
- f) 20 unidades de bens não relacionados nos itens “a” a “e”, desde que não haja mais do que três unidades idênticas.

Quais são os bens de consumo pessoal?

São apenas os artigos de vestuário, higiene e demais bens de caráter manifestamente pessoal, de natureza e em

quantidade compatíveis com as circunstâncias da viagem. Exemplos: roupas, calçados, óculos, um relógio usado, uma máquina fotográfica usada, um telefone celular usado. *Notebooks* e filmadoras não são isentos.

Como eu posso comprovar que eu não comprei um bem durante a viagem?

A comprovação de que um bem não foi adquirido durante a viagem pode ser feita utilizando qualquer meio idôneo. Exemplos: nota fiscal emitida por estabelecimento domiciliado no Brasil, apresentação de DBA, devidamente desembaraçada, contendo a descrição detalhada de bens adquiridos no exterior em outra viagem etc. A Receita Federal do Brasil não emite documentos para comprovação da saída ao exterior de bens constantes da bagagem do viajante.

Eu posso somar o meu limite de isenção tributária ao de outra pessoa que esteja comigo?

Não. O limite de isenção tributária é pessoal, intransferível e só pode ser utilizado uma vez a cada intervalo de um mês. Não é possível somar os limites de isenção de um casal, por exemplo, para trazer bens de valor superior ao limite individual, sem o pagamento de tributos.

Preciso declarar valores em dinheiro?

Na chegada ou saída do Brasil, o viajante que estiver



portando valores em espécie (dinheiro) superiores a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ou o equivalente em outra moeda deverá apresentar declaração de porte de valores (e-DPV), via internet, no *site* www.receita.fazenda.gov.br/e-dpv. A fiscalização aduaneira verificará a exatidão da declaração e exigirá documentos específicos que comprovem a aquisição lícita dos valores.

E as compras que realizei no *free shop*?

Compras realizadas a bordo, em *free shop*, no exterior ou na saída do Brasil são consideradas bens adquiridos no exterior. Não são computadas no limite de isenção tributária de US\$ 500,00 (quinhentos dólares dos Estados Unidos) compras no *free shop* de chegada ao Brasil.

INFRAERO – RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A Infraero mantém diferentes canais de relacionamento com seus clientes.

A Ouvidoria tem por objetivo atender a sugestões e reclamações de usuários, passageiros e empregados da Infraero. Os temas são acompanhados pela Diretoria e pela Presidência da empresa e, com isso, são identificadas oportunidades de aperfeiçoamento e de oferta de novos serviços. O resultado é a melhoria da qualidade dos serviços.

Internet: www.infraero.gov.br, *link* Ouvidoria

Central de Atendimento: 0800 727 1234

Fax: (61) 3312-3013

Cartas: Caixa Postal 8.626 – CEP: 70312-970 – Brasília-DF

Os balcões de informação da Infraero, localizados em todos os aeroportos da Rede, estão prontos para apoiar os passageiros em suas necessidades, além de também receberem relatos de Ouvidoria.

Ciente da crescente atuação dos brasileiros na internet, a Infraero também mantém perfis oficiais nas principais redes sociais. Por meio desse inovador canal, o relacionamento com os clientes é aperfeiçoado e estreitado diariamente, em tempo real. O perfil oficial da empresa no Twitter, Facebook, Orkut e Formspring é “InfraeroBrasil”.



A QUEM RECORRER

SAC – SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Contato: faleconosco@aviacaocivil.gov.br
(61) 3313-7076/3313-7067

CONAERO – COMISSÃO NACIONAL DE AUTORIDADES AEROPORTUÁRIAS

Contato: conaero@aviacaocivil.gov.br

ANAC – AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

Agência reguladora do setor responsável pela normatização e fiscalização do cumprimento da legislação de aviação civil pelas empresas aéreas e administradores aeroportuários.
Contato: www.anac.gov.br/faleanac ou 0800 725 4445

INFRAERO – EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA

Responsável pela administração de mais de 60 dos principais aeroportos brasileiros.
Contato: www.infraero.gov.br ou 0800 727 1234

DECEA – DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO / COMANDO DA AERONÁUTICA

O Decea é o órgão do Comando da Aeronáutica responsável, entre outras ações, pelo controle do tráfego aéreo brasileiro.

Contato: www.decea.gov.br ou (21) 2101-6234

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

Órgão responsável pelo controle de imigração/emigração e segurança em áreas restritas dos aeroportos.

Contato: www.dpf.gov.br ou 0800 978 2336

ANVISA – AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Informações aos viajantes sobre vacinação, profilaxia, saúde no mundo e exigências sanitárias.

Contato: www.anvisa.gov.br/viajante ou 0800 642 9782

VIGIAGRO – VIGILÂNCIA AGROPECUÁRIA INTERNACIONAL

Responsável por promover a vigilância agropecuária internacional.

Contato: www.agricultura.gov.br ou 0800 704 1995

RECEITA FEDERAL

Responsável pela administração tributária e aduaneira nos aeroportos.

Contato: www.receita.fazenda.gov.br ou 146 (Receitafone) ou 0800 702 1111 (Ouvidoria)

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Aeroporto Internacional de Guarulhos/ SP: (11) 2445-4728

Aeroporto de Congonhas/ SP: (11) 5090-9801/9802/9803

Aeroporto Internacional do Galeão/ RJ: (21) 3353-2992

Aeroporto Santos Dumont/ RJ: (21) 2240-0904

Aeroporto Internacional de Brasília/DF: (61) 3365-2343/1720

Empresas aéreas

TAM

0800 570 5700

Deficientes auditivos: 0800 555 500

Internet: www.tam.com.br

GOL/VARIG

0800 704 0465

Deficientes auditivos: 0800 709 0466

Internet: www.voegol.com.br

WEBJET

0800 723 1234

Deficientes auditivos: 0800 723 1122

Internet: www.webjet.com.br

AZUL

0800 884 4040

Deficientes auditivos: 0800 881 0500

Internet: www.voeazul.com.br

AVIANCA

0800 286 6543

Deficientes auditivos: 0800 286 5445

Internet: www.avianca.com.br

TRIP

0800 722 8747

Deficientes auditivos: 0800 722 8488

Internet: www.voetrip.com.br

PASSAREDO

0800 770 3757

Deficientes auditivos: 0800 771 6836

Internet: www.voepassaredo.com.br

PANTANAL

0800 123 200

Deficientes auditivos: 0800 555 500

Internet: www.voepantanal.com.br

AMERICAN AIRLINES

Internet: www.aa.com.br

AEROLINEAS ARGENTINAS

Internet: www.aerolineas.com.ar/home.asp

ALITALIA

Internet: www.alitalia.com

AIR FRANCE

Internet: www.airfrance.com.br

CONTINENTAL AIRLINES E UNITED AIRLINES

Internet: www.continental.com e www.united.com.br

COPA AIRLINES

Internet: www.copaair.com

DELTA

Internet: pt.delta.com

IBÉRIA

Internet: www.iberia.com/br

LAN

Internet: www.lan.com

PLUNA LINEAS AEREAS

Internet: www.flypluna.com

EXPEDIENTE:

Realização:

Esta versão do Guia do Passageiro foi atualizada sob iniciativa e coordenação da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (Conaero), com a participação da Casa Civil, Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Ministério da Defesa, Ministério da Fazenda, Ministério da Justiça, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Ministério da Saúde, Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), sob a supervisão da Secretaria de Aviação Civil (SAC).

Publicação:

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – Infraero

Edição nº 1 do Guia do Passageiro sob coordenação da Conaero e edição nº 3 do Guia do Passageiro da Infraero – dezembro de 2011

Contato sobre essa publicação:

Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (Conaero)
conaero@aviacaocivil.gov.br

“Esta publicação tem caráter meramente informativo. Eventuais litígios devem considerar a legislação em vigor.”



FORÇA AÉREA BRASILEIRA
Asas que protegem o País



ANVISA
Agência Nacional de Vigilância Sanitária



Receita Federal



ANAC



INFRAERO
AEROPORTOS

**Comissão Nacional de Autoridades
Aeroportuárias (Conaero)**

**Secretaria de Aviação Civil da
Presidência da República (SAC)**



Para saber mais:
www.infraero.gov.br
www.anac.gov.br