



**FIQUE POR  
DENTRO**

# GUIA DO PASSAGEIRO



## APRESENTAÇÃO

---

O Guia do Passageiro é uma publicação da Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária – Infraero, direcionada ao usuário final dos aeroportos: o passageiro.

Tem como objetivo a descrição dos serviços prestados pela Infraero e a apresentação das normas da Anac – Agência Nacional de Aviação Civil, além de apresentar de forma clara os papéis dos demais envolvidos no complexo das atividades aeroportuárias no Brasil.

Lançado inicialmente em dezembro de 2009, o Guia do Passageiro é distribuído nos aeroportos da Rede e tem excelente receptividade junto ao público, com informação útil e pertinente em um formato versátil e de fácil consulta. Nesta nova edição, o Guia traz informações atualizadas sobre as normas que regem o setor, detalhes sobre direitos dos passageiros e usuários, além de informações de interesse do viajante.

Ao apresentar os serviços prestados pela Infraero e pelos demais entes envolvidos no setor aéreo, o presente Guia funciona também como a Cartilha de Serviços ao Cidadão da Infraero, atendendo às exigências do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.



# SUMÁRIO

## **ANTES DE VIAJAR**

Acesso às salas de embarque.....	9
Bagagem de mão – voos domésticos.....	10
Bagagem de mão – voos internacionais.....	12
Check-in via internet (com e sem bagagem) .....	14
Documentos para o check-in .....	15
Estacionamento no aeroporto .....	18
Excesso de bagagem .....	18
Franquia de bagagem (voos domésticos e internacionais) .....	19
Fumar no aeroporto.....	20
Horários de check-in e de embarque.....	21
Horário de verão e fuso horário .....	22
Infraestrutura e tarifas.....	22

Itens de valor na bagagem .....	23
Troca de aeronave.....	23
Overbooking (preterição de passageiro).....	25
Restaurantes e lojas no aeroporto .....	27
Sala de embarque dos aeroportos.....	27
Segurança do passageiro .....	28
Solicitar atendimento especial .....	28
Troca de portão de embarque.....	29
Viajar com animais domésticos .....	30
Viajar com produtos agropecuários. ....	31
Viajar com crianças e adolescentes.....	32
Voo atrasado.....	34
Voo cancelado.....	35
Assistência material em caso de atrasos, cancelamento ou preterição .....	36

## **DURANTE O VOO**

Aeroporto fechado por mau tempo .....	38
Arremetidas .....	38
Espera para decolar ou pousar .....	39

Marcação de assentos .....	39
Regiões seguras para voar .....	40
Turbulência .....	40
Uso de eletrônicos a bordo .....	41
Voando com chuva .....	42
Voo diurno e noturno .....	42

## **NO DESEMBARQUE**

Carrinhos para transportar bagagem .....	43
Dano ou extravio de bagagem.....	43
Entrega da bagagem .....	45
Facilidades no aeroporto.....	45
Ouvidoria infraero.....	46
Pontuação em programas de milhagem .....	47
Qualidade do serviço .....	48
Sistema Informativo de voos.....	49
Táxis no aeroporto.....	50
Transporte da aeronave ao terminal .....	50
Transporte público .....	51

## A QUEM RECORRER

TAM.....	52
Gol/Varig .....	52
Webjet.....	52
Azul.....	52
Avianca.....	53
Trip .....	53
Passaredo .....	53
Pantanal.....	53
Ministério da Defesa .....	54
Anac – Agência Nacional de Aviação Civil.....	54
Infraero.....	54
Departamento de Controle do Espaço Aéreo – Decea/Comando da Aeronáutica .....	54
Polícia Federal .....	55
Receita Federal .....	55
Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária .....	55
Vigiagro – Ministério da Agricultura .....	55
Juizados Especiais Cíveis .....	56

## ACESSO ÀS SALAS DE EMBARQUE

---

O acesso às salas de embarque é restrito aos passageiros portando cartões de embarque válidos da companhia aérea.

A inspeção no raio-X é feita em todas as bagagens de mão. É proibido portar objetos cortantes ou perfurantes (canivetes, tesouras de unha etc.), que podem ser levados na bagagem despachada. Caso não sejam despachados, esses itens terão de ser descartados no aeroporto.

A inspeção dos passageiros no detector de metais é obrigatória, exceto para portadores de marca-passo (com documentação que comprove a condição). Lembre-se de retirar dos bolsos as moedas, celulares, chaves e outros objetos metálicos, que devem passar pelo raio-X.

O passageiro também pode ter que retirar cintos ou sapatos que contenham partes metálicas para passar pelo detector.

Não é permitido utilizar carrinhos de bagagem na sala de embarque. Eles devem ser deixados antes da inspeção no raio-X.

A área de raio-X está sob a jurisdição da Polícia Federal. A operação do raio-X é realizada pela equipe da Infraero, sob a coordenação da Polícia Federal.

Se tiver que sair da sala de embarque, peça orientações a um funcionário do aeroporto para poder retornar, mas lembre-se de estar no portão de embarque no horário determinado pela companhia aérea.

## **BAGAGEM DE MÃO – VOOS DOMÉSTICOS**

---

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. O passageiro que respeita os critérios da bagagem de mão agiliza sua passagem pelo check-in, seu embarque e evita custos adicionais.

## Voos domésticos

CrITÉRIOS: não pode ser maior que 115 cm (considerando altura + comprimento + largura) e o peso máximo é de 5 kg.

Excesso de peso ou tamanho: a companhia poderá exigir que a bagagem seja despachada e o peso será considerado na franquia de 23 kg destinada a cada passageiro. Se houver excesso de bagagem, a empresa aérea é autorizada a cobrar, e o valor pode chegar a 0,5% da tarifa cheia por quilo de excesso. A companhia também poderá negar o excesso de bagagem ou transportá-la em outro voo.

Itens proibidos na bagagem de mão: objetos cortantes ou perfurantes (canivetes, tesouras de unha etc.). Esses itens só devem ser levados na bagagem despachada. Caso contrário, o passageiro poderá ter de descartá-los no aeroporto. Para mais informações sobre itens proibidos, consulte a empresa aérea.

## BAGAGEM DE MÃO – VOOS INTERNACIONAIS

---

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. O passageiro que respeita os critérios da bagagem de mão agiliza sua passagem pelo check-in, seu embarque e evita custos adicionais.

### Voos internacionais

Critérios: alguns itens permitidos em voos domésticos não são liberados para voos internacionais porque dependem das normas vigentes no país de destino. Consulte a empresa aérea com antecedência.

Itens proibidos na bagagem de mão: objetos cortantes ou perfurantes, como canivetes, tesouras de unha etc. Esses itens só devem ser levados na bagagem despachada. Caso contrário, o passageiro poderá ter de descartá-los no aeroporto. O transporte

de líquidos em voos internacionais deve atender às normas abaixo:

- Líquidos, géis e pastas devem ser conduzidos em um saco plástico de até 20 cm x 20 cm (1 litro), 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.

O passageiro que respeita os critérios da bagagem de mão agiliza sua passagem pelo check-in, seu embarque e evita custos adicionais.

## **CHECK-IN VIA INTERNET (COM E SEM BAGAGEM)**

---

Sem bagagem: imprima o cartão de embarque e siga diretamente para o portão de embarque indicado pela companhia aérea, no horário informado pela empresa (que varia entre 30 e 40 minutos antes do horário do voo). Mantenha em mãos um documento de identificação com foto, que deverá ser apresentado ao funcionário da companhia aérea no momento da chamada para embarque na aeronave.

Com bagagem: compareça ao balcão de check-in da companhia no horário informado, em tempo hábil de identificar-se, despachar a bagagem e apresentar-se no portão designado, no horário informado pela empresa. Mantenha em mãos um documento de identificação com foto, que deverá ser apresentado ao funcionário da companhia aérea no momento da chamada para embarque na aeronave.

O cumprimento de horários é necessário para manter os voos pontuais. Por isso, se não se apresentar nos horários determinados, a companhia poderá recusar o embarque do passageiro para não atrasar a decolagem.

## DOCUMENTOS PARA O CHECK-IN

---

Antes de seguir para o aeroporto, verifique a documentação. Todos os documentos devem possuir foto que permita a identificação do passageiro:

## Voos domésticos: originais ou cópias autenticadas

- Identidade ou carteira nacional de habilitação (mesmo que vencida), ou carteira de identidade emitida por conselho ou federação profissional, com fotografia (OAB, CREA e outras), ou carteira de trabalho, ou passaporte nacional, ou cartões de identificação expedidos pelos Poderes Judiciário e Legislativo federal ou estaduais; ou documento expedido por Ministério ou órgão subordinado à Presidência da República; ou licenças de piloto, comissário, mecânico de voo e despachante operacional de voo emitidas pela Anac.

- 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.

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

## Voos internacionais: somente documentos originais

- Passaporte válido ou documento legal de viagem aceito pelo país de destino (consulte a Polícia Federal sobre acordos de documentação para alguns países).

- Visto do país de destino (caso seja exigido no país).

- Para crianças e adolescentes: passaporte válido ou documento legal de viagem aceito pelo país de destino. 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.

## **ESTACIONAMENTO NO AEROPORTO**

---

Os estacionamentos dos aeroportos são administrados por empresas privadas que concorrem em licitações públicas para prestar o serviço. Os valores não são tabelados e são estabelecidos por cada empresa de acordo com o mercado.

Todos os estacionamentos possuem seguro obrigatório para proteger os veículos.

Por prestar um serviço em área pública, os estacionamentos dos aeroportos funcionam em regime fiscal diferenciado e não são obrigados a fornecer nota fiscal.

## **EXCESSO DE BAGAGEM**

---

Nos voos domésticos, a empresa aérea é autorizada a cobrar excesso de bagagem sempre que a franquia por passageiro for excedida (23 kg

nos voos domésticos). O valor pode chegar a 0,5% da tarifa cheia por quilo de excesso. A companhia também poderá negar o excesso de bagagem ou transportá-la em outro voo para respeitar as normas de segurança sobre o peso máximo de decolagem das aeronaves.

Consulte a companhia aérea sobre a franquia nos voos internacionais, que varia conforme o destino. No caso de excesso de bagagem em voos internacionais, consulte a empresa aérea sobre os valores cobrados.

## **FRANQUIA DE BAGAGEM (VOOS DOMÉSTICOS E INTERNACIONAIS)**

---

A franquia de bagagem é definida por critérios de segurança, para atender ao peso máximo de decolagem do avião. O passageiro que respeita o limite de franquia de bagagem agiliza sua passagem pelo check-in e evita custos adicionais.

**Voos domésticos:** cada passageiro, seja adulto ou criança, tem direito a despachar até 23 kg de bagagem, em um ou mais volumes, inclusive bagagem especial (pranchas de surfe, instrumentos musicais e outros). Animais domésticos que viajam no porão da aeronave não estão incluídos na franquia de 23 kg.

**Voos internacionais:** a franquia de bagagem varia de acordo com o destino. Consulte a companhia aérea com antecedência.

## FUMAR NO AEROPORTO

---

Nas áreas cobertas, é expressamente proibido fumar. Além disso, observe as legislações estaduais e municipais antifumo, que proíbem o fumo em área pública.

## HORÁRIOS DE CHECK-IN E DE EMBARQUE

---

Apresente-se para check-in com no mínimo 1 hora de antecedência para voos domésticos e 2 horas para voos internacionais. Após o check-in, esteja no portão designado no horário estipulado no seu cartão de embarque. O cumprimento de horários é necessário para manter os voos pontuais.

Por isso, se não se apresentar nos horários determinados, a companhia poderá recusar o embarque do passageiro para não atrasar a decolagem.

Vale destacar que a Infraero fornece os balcões para a realização do check-in. O atendimento e a organização das filas ficam por conta das companhias aéreas.

## HORÁRIO DE VERÃO E FUSO HORÁRIO

---

Os sites das companhias aéreas e os bilhetes informam a hora local, tanto na origem quanto no destino. Por isso, não é necessário calcular fuso horário ou horário de verão. Se tiver dúvidas, consulte a companhia aérea.

## INFRAESTRUTURA E TARIFAS

---

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. Para o conforto dos passageiros, os aeroportos contam com cadeiras nas salas de embarque e sanitários limpos regularmente, além de fraldários e instalações acessíveis a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. As tarifas são cobradas pelas empresas aéreas e repassadas à Infraero para

manutenção da infraestrutura aeroportuária. Parte do valor é repassada à Aeronáutica pela prestação do serviço de auxílio à navegação aérea.

## ITENS DE VALOR NA BAGAGEM

---

Na bagagem a ser despachada, o passageiro deve evitar transportar bens de valor (como joias ou eletroeletrônicos). Se houver essa necessidade, é possível declarar o valor dos bens transportados ainda no check-in, basta solicitar 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.

## TROCA DE AERONAVE

---

Em alguns casos, o passageiro pode ser impedido de embarcar no voo que havia planejado:

- **Manutenção não programada:** todas as vezes que uma aeronave chega a um aeroporto, ela é inspecionada pela equipe de manutenção da companhia aérea. Se for preciso qualquer tipo 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 realocados em outros voos.

- **Aeronave em outro aeroporto:** um avião pernoita normalmente em um aeroporto de menor movimento e, quando inicia sua jornada, percorre várias cidades.

Se um aeroporto amanhece fechado por mau tempo, aquele avião poderá não decolar. Isso cria um efeito cascata, já que os passageiros nos outros aeroportos, que também aguardavam por aquele avião, terão que ser realocados em outros voos.

Caso algum desses problemas ocorra, a companhia aérea deve informar o passageiro e providenciar assistência, além de ações para reembarque ou reembolso. Ver os itens “Overbooking”, “Voo Atrasado” e “Voo Cancelado” neste Guia.

## OVERBOOKING (PRETERIÇÃO DE PASSAGEIRO)

---

Ocorre quando uma empresa vende mais assentos do que os disponíveis no avião, considerando que uma parte dos passageiros, por alguma razão, não se apresentará para viajar (no show). Mas se todos os passageiros comparecerem para o voo, os excedentes terão que ser reacomodados em outros voos.

Pela legislação da aviação civil em vigor no Brasil, inicialmente a companhia aérea deve buscar oferecer compensações ao passageiro (bilhetes extras, milhas, diárias em hotéis, entre outras providências) para que ele aceite embarcar em outro voo. Caso o passageiro não aceite as compensações, a companhia aérea deverá oferecer reacomodação imediata e prioritária no próximo voo disponível – próprio ou de outra empresa.

O passageiro pode ainda optar por outra modalidade de transporte. É possível também solicitar reembolso integral do bilhete. Neste caso, a devolução do valor deverá ser imediata, respeitando-se o prazo e o meio de pagamento.

Caso a reacomodação gere atraso, a companhia aérea deve prestar assistência material ao passageiro. Consulte o item “Assistência material em caso de atraso, cancelamento ou preterição” neste Guia.

## RESTAURANTES E LOJAS NO AEROPORTO

---

Os estabelecimentos de serviços, alimentação, entretenimento e lojas nos aeroportos possuem concessão para atuar mediante licitação pública. Os preços não são tabelados, cabendo a cada estabelecimento comercial a definição dos preços.

## SALA DE EMBARQUE DOS AEROPORTOS

---

Para o conforto dos passageiros, os aeroportos contam com cadeiras nas salas de embarque e sanitários limpos regularmente, além de fraldários e instalações acessíveis a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Não é permitido utilizar carrinhos de bagagem na sala de embarque. Eles devem ser deixados antes da inspeção no raio-X.

## SEGURANÇA DO PASSAGEIRO

---

Dentro das áreas restritas, como pátio de aeronaves, salas de embarque e desembarque e dentro das aeronaves, o passageiro deve relatar qualquer ocorrência à companhia aérea. Nas demais áreas públicas, o passageiro deve informar à administração local da Infraero e registrar a ocorrência na Delegacia de Polícia Civil.

Enquanto estiver no aeroporto, o passageiro deve estar sempre atento a seus pertences. Caso necessite, ele deve procurar o serviço de Achados e Perdidos do aeroporto. A presença de vendedores e pedintes não é autorizada.

## SOLICITAR ATENDIMENTO ESPECIAL

---

São considerados passageiros com necessidade de atendimento especial: crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida,

gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, idosos e obesos.

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 antes do embarque.

Pessoas que necessitam de atendimento especial 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.

## TROCA DE PORTÃO DE EMBARQUE

---

Os portões de embarque podem sofrer alterações devido à acomodação das aeronaves nos pátios em função de uma maior comodidade para o passageiro

ou do cumprimento dos horários dos voos. O passageiro deve ficar atento aos avisos sonoros sobre as chamadas para embarque.

## VIAJAR COM ANIMAIS DOMÉSTICOS

---

O transporte de animais domésticos pode ser autorizado no interior ou no porão da aeronave, conforme as regras de cada companhia. O serviço não está incluído no preço da passagem e a solicitação e consulta de preços deve ser feita com antecedência para a empresa aérea.

Caso o transporte de animais seja autorizado pela empresa aérea, é necessário apresentar para embarque o atestado de sanidade do animal, fornecido pela Secretaria de Agricultura estadual, pelo posto do Departamento de Defesa Animal ou 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-guias, devidamente documentados.

## VIAJAR COM PRODUTOS AGROPECUÁRIOS

---

O Ministério da Agricultura é responsável pela vigilância agropecuária internacional – Vigiagro. Caso haja interesse em transportar produtos agropecuários, especialmente em voos internacionais com destino ao Brasil, consulte previamente os postos da Vigiagro nos aeroportos internacionais.

Atenção para os principais produtos agropecuários que não podem ingressar no Brasil sem autorização prévia e/ou certificação sanitária: 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; aves domésticas e silvestres; espécies exóticas, peixes e pássaros ornamentais, abelhas; carne de qualquer espécie animal, *in natura* ou industrializada; leite e produtos lácteos; produtos apícolas; ovos e derivados; pescados e derivados; sêmen, embriões, produtos biológicos, veterinários (soro, vacinas); terras; madeiras não tratadas; agrotóxicos; material biológico para pesquisa científica; entre outros.

## VIAJAR COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES

---

Atenção para as normas, principalmente nos casos de viagem com apenas um dos pais ou desacompanhados.

Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, 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 disposto no Estatuto da Criança e do Adolescente, além das exigências da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque.

### Voos domésticos

Verifique os documentos necessários para embarque no item “Documentos para o check-in – voos domésticos” neste Guia.

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.

Franquia de bagagem: nos voos domésticos, crianças e adolescentes têm direito à mesma franquia de bagagem dos adultos. Consulte o item “Franquia de bagagem” neste Guia.

## Voos internacionais

Verifique os documentos necessários para embarque no item “Documentos para o check-in – voos internacionais” neste Guia. Atenção especial à obrigatoriedade de documentos originais e de visto exigido por determinados países.

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.

Franquia de bagagem: nos voos internacionais, a franquia de bagagem varia de acordo com o destino. Consulte a companhia aérea com antecedência.

## VOO ATRASADO

---

Pela legislação da aviação civil em vigor no Brasil, caso o voo atrase, o passageiro tem prioridade na reacomodação em relação aos que ainda não adquiriram passagem. Ele pode solicitar reembolso integral do bilhete a partir de 4 horas de atraso e a devolução será imediata, respeitando-se o prazo e o meio de pagamento. Existe, ainda, a opção para remarcação do voo para data e horário de conveniência do passageiro após 4 horas de atraso.

A companhia aérea deve prestar assistência material em caso de atraso de voo. Consulte o item “Assistência material em caso de atraso, cancelamento ou preterição” neste Guia.

Em caso de atrasos em aeroportos de outros países, mesmo que a companhia aérea seja brasileira, consulte a legislação local a respeito de assistência, reacomodação e reembolso. Também

é possível acompanhar os horários de chegadas e partidas pelo site na internet

<http://www.infraero.gov.br/voos/index.aspx>.

## VOO CANCELADO

---

Pela legislação da aviação civil em vigor no Brasil, caso o voo seja cancelado, a companhia aérea deve providenciar imediatamente a reacomodação do passageiro no próximo voo disponível, próprio ou de outra companhia. O passageiro tem prioridade na reacomodação em relação aos que ainda não adquiriram passagem e pode optar por outra modalidade de transporte. Ele pode também solicitar reembolso integral do bilhete. A devolução do valor será imediata, respeitando-se o prazo e o meio de pagamento.

A companhia aérea deve prestar assistência material em caso de cancelamento. Sobre o assunto,

consulte o item “Assistência material em caso de atraso, cancelamento ou preterição” neste Guia.

Em caso de cancelamentos em aeroportos de outros países, mesmo que a companhia aérea seja brasileira, consulte a legislação local a respeito de assistência, reacomodação e reembolso.

Também é possível acompanhar os horários de chegadas e partidas pelo site na internet

<http://www.infraero.gov.br/voos/index.aspx>.

## **ASSISTÊNCIA MATERIAL EM CASO DE ATRASO, CANCELAMENTO OU PRETERIÇÃO**

---

A legislação da aviação civil em vigor no Brasil determina que a companhia aérea deve prestar assistência material ao passageiro nos casos de atraso, cancelamento e preterição de embarque:

1 hora: facilidade de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso à internet e outros.

2 horas: alimentação.

Após 4 horas: acomodação em local adequado e, quando necessário, serviço de hospedagem.

A assistência é devida, no que couber, inclusive ao passageiro que já estiver a bordo da aeronave em solo e sem acesso ao terminal.

A companhia aérea deve disponibilizar informações sobre o serviço contratado e suas eventuais alterações, além de disponibilizar panfletos informativos dos direitos assegurados na regulamentação.

## AEROPORTO FECHADO POR MAU TEMPO

---

Um aeroporto “fecha” quando as condições meteorológicas naquele local não são adequadas para a operação segura de uma aeronave. Nesse caso, pousos e/ou decolagens são suspensos ou cancelados até a reabertura do aeroporto. Em consequência, as aeronaves em procedimentos de pouso podem ser encaminhadas para outros aeroportos ou permanecer em espera.

## ARREMETIDAS

---

Uma arremetida é um procedimento previsto e seguro, que não oferece quaisquer riscos para a aeronave ou os passageiros. Um piloto decide arremeter quando identifica que as condições para o pouso não estão plenamente favoráveis e planeja fazer uma nova aproximação. Em alguns casos, as rodas chegam a tocar a pista, o que também não compromete a segurança, pois há espaço suficiente para o avião ganhar altitude novamente.

## ESPERA PARA DECOLAR OU POUSAR

---

As atividades aéreas têm como foco a segurança. Dessa forma, por vezes, é necessário atrasar em alguns minutos uma decolagem ou pouso a fim de se garantir uma separação mínima entre as aeronaves.

Decola antes a aeronave da companhia que apresentou plano de voo antes das demais e pousa antes quem chega primeiro ao destino. As exceções são prioridades para aeronaves em emergência, aeronaves transportando pacientes em estado grave, aviões em operações militares e a aeronave presidencial.

## MARCAÇÃO DE ASSENTOS

---

A marcação de assentos pode ser feita via 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.

## REGIÕES SEGURAS PARA VOAR

---

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.

## TURBULÊNCIA

---

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. 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 toalete ou corredor do avião, retorne imediatamente ao seu assento. Durante turbulência, o serviço de bordo também é interrompido.

## USO DE ELETRÔNICOS A BORDO

---

Exceto durante o pouso e a decolagem, é permitida a utilização de equipamentos, desde que não emitam ondas eletromagnéticas, para não causar interferência nos sistemas de aeronave e manter a segurança do voo. É o caso dos celulares que possuem configurações “voo” ou “avião”, notebooks, aparelhos que reproduzem músicas e vídeos (players de MP3, MP4 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.

## VOANDO COM CHUVA

---

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 da turbulência.

## VOO DIURNO E NOTURNO

---

Voar durante o dia ou à 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.

## CARRINHOS PARA TRANSPORTAR BAGAGEM

---

Os carrinhos de bagagem são disponibilizados gratuitamente pela Infraero para uso nas áreas públicas dos Terminais de Passageiros. Crianças não devem ser transportadas nos carrinhos de bagagem, para evitar acidentes.

## DANO OU EXTRAVIO DE BAGAGEM

---

Ao receber sua bagagem, confira os volumes. Caso ocorra avaria, dano ou furto, procure um funcionário da empresa aérea ainda na sala de desembarque e preencha o Registro de Irregularidade de Bagagem – RIB. Em até sete dias após a entrega da bagagem, o passageiro também pode encaminhar o protesto à empresa aérea, por qualquer comunicação escrita. É necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem, que é a prova do contrato de transporte.

A bagagem só pode permanecer extraviada por no máximo 30 dias. Após esse prazo, a companhia deve indenizar o passageiro. Caso seja localizada, a bagagem deve ser enviada ao endereço indicado pelo passageiro (seja na origem ou destino da sua viagem).

Itens de valor, como joias, dinheiro, máquinas fotográficas e outros aparelhos eletrônicos, devem ser transportados preferencialmente na bagagem de mão. O passageiro também tem a opção de declarar o valor dos bens transportados na sua bagagem ainda no check-in. Basta solicitar 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.

Além do que está previsto na legislação da aviação civil, o passageiro também pode reivindicar seus direitos junto aos órgãos de defesa do consumidor ou à Justiça. Há Juizados Especiais Cíveis em alguns dos principais aeroportos da Rede Infraero. As regras valem para todos os voos com origem no Brasil. Para os voos vindos do exterior,

mesmo que de empresas brasileiras, são aplicadas as normas do país de origem da viagem, que podem ser diferentes. Neste caso, consulte a empresa aérea.

## **ENTREGA DA BAGAGEM**

---

A companhia aérea deve devolver a bagagem despachada ao passageiro em perfeitas condições. Ao administrador aeroportuário (Infraero) cabe manter as esteiras e os equipamentos em funcionamento.

## **FACILIDADES NO AEROPORTO**

---

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 Anac, Polícia Federal, Receita Federal, Anvisa, Vigiagro (Ministério da Agricultura), Juizado da Infância e da Juventude, Polícia Civil, Polícia Militar, entre outros.

## OUVIDORIA INFRAERO

---

A Ouvidoria da Infraero tem por objetivo atender os clientes da empresa. O resultado disso é a melhoria da qualidade dos serviços.

Sugestões e reclamações de usuários, passageiros ou empregados da Infraero são acompanhadas pela Diretoria e Presidência da Infraero e respondidas pela Ouvidoria. Com isso, são identificadas oportunidades de aperfeiçoamento e de oferta de novos serviços para os clientes dos 67 aeroportos administrados pela Infraero.

Assuntos relacionados a serviços de companhias aéreas ou empresas que operam nos aeroportos devem ser encaminhados à Anac – Agência Nacional de Aviação Civil, por meio do site [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br) ou diretamente às empresas responsáveis.

Os clientes da Infraero podem se dirigir aos balcões de informações dos principais aeroportos e registrar seu relato. A Ouvidoria da empresa também atende pelos seguintes canais de comunicação:

Internet: [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br), *link* Ouvidoria

Central de Atendimento: 0800 727 1234

Fax: (61) 3312 3013

Cartas: Caixa Postal 8626 – CEP: 70312-970 –  
Brasília-DF

## PONTUAÇÃO EM PROGRAMAS DE MILHAGEM

---

Os programas de milhagem oferecidos por algumas empresas aéreas fazem parte de sua estratégia comercial e não são regidos pelo órgão regulador. Para conhecer as regras de cada programa, leia atentamente o contrato de adesão e consulte a companhia aérea em caso de dúvidas ou reclamações.

## QUALIDADE DO SERVIÇO

---

No site da Anac, existe o Espaço do Passageiro, onde é possível avaliar a qualidade do serviço prestado pelas companhias aéreas nacionais e estrangeiras que operam no Brasil, bem como pelos aeroportos.

Basta se cadastrar e avaliar os serviços com notas de zero a 10. Sempre que mudar de opinião, também é possível acessar o site e mudar suas avaliações <http://www.anac.gov.br/passageiro>. O objetivo do Espaço do Passageiro é servir como referência e auxiliar outros passageiros nas decisões de compra.

Além disso, a Infraero realiza, a cada dois anos, pesquisa de satisfação junto aos usuários dos aeroportos da Rede. A partir de 2011, os resultados consolidados sobre atendimento estarão disponíveis no site [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br).

## SISTEMA INFORMATIVO DE VOOS

---

Os monitores com informação dos voos são disponibilizados pelo administrador aeroportuário (Infraero). O sistema é alimentado por meio de informações transmitidas pelas companhias aéreas, que são as operadoras dos voos.

Nas áreas de embarque, os monitores informam sobre as partidas: número do voo, companhia aérea, destino final e escalas, portão de embarque, horário e o status do voo (check-in aberto, embarque próximo, embarque imediato, última chamada e voo encerrado).

Nas áreas de desembarque, os monitores informam sobre as chegadas: número do voo, companhia aérea, origem e escalas, terminal e portão de desembarque e status do voo (previsto, confirmado e aeronave no pátio).

Também é possível acompanhar chegadas e partidas pelo site <http://www.infraero.gov.br/voos/index.aspx>.

## **TÁXIS NO AEROPORTO**

---

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.

## **TRANSPORTE DA AERONAVE AO TERMINAL**

---

O transporte dos passageiros entre o pátio e o terminal aeroportuário é solicitado pela companhia aérea após a chegada do voo, para que o administrador do aeroporto (Infraero) envie os ônibus em quantidade necessária.

## TRANSPORTE PÚBLICO

---

O transporte público é regulado e oferecido pelo órgão público competente na região, municipal ou estadual.

## TAM

---

0800 570 5700

Deficientes auditivos: 0800 555 500

Internet: [www.tam.com.br](http://www.tam.com.br)

## GOL/VARIG

---

0800 704 0465

Deficientes auditivos: 0800 709 0466

Internet: [www.voegol.com.br](http://www.voegol.com.br)

## WEBJET

---

0800 723 1234

Deficientes auditivos: 0800 723 1122

Internet: [www.webjet.com.br](http://www.webjet.com.br)

## AZUL

---

0800 884 4040

Deficientes auditivos – via chat na internet

Internet: [www.voeazul.com.br](http://www.voeazul.com.br)

## **AVIANCA**

---

0800 286 6543

Deficientes auditivos: 0800 286 5445

Internet: [www.avianca.com.br](http://www.avianca.com.br)

## **TRIP**

---

0800 722 8747

Deficientes auditivos: 0800 722 8488

Internet: [www.voetrip.com.br](http://www.voetrip.com.br)

## **PASSAREDO**

---

0800 770 3757

Deficientes auditivos: 0800 771 6836

Internet: [www.voepassaredo.com.br](http://www.voepassaredo.com.br)

## **PANTANAL**

---

0800 770 3970

Deficientes auditivos – via e-mail: [sac@voepantanal.com.br](mailto:sac@voepantanal.com.br)

Internet: [www.voepantanal.com.br](http://www.voepantanal.com.br)

## **MINISTÉRIO DA DEFESA**

Órgão incumbido de exercer a direção superior das Forças Armadas e pelo estabelecimento de políticas ligadas à Defesa e à Segurança do País.

Contato: “Fale Conosco” no site [www.defesa.gov.br](http://www.defesa.gov.br)

## **ANAC – AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL**

Agência reguladora do setor, responsável pela fiscalização do cumprimento da legislação de aviação civil pelas companhias aéreas e administradores aeroportuários.

Contato: [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac) ou 0800 725 4445

## **INFRAERO**

Responsável pela administração da infraestrutura de 67 dos principais aeroportos brasileiros.

Internet: [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br), *link* Ouvidoria

Central de Atendimento Ouvidoria: 0800 727 1234

Fax: (61) 3312 3013

Cartas: Caixa Postal 8626 – CEP 70312-970 – Brasília-DF

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

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

Contato: [www.decea.gov.br](http://www.decea.gov.br) ou (21) 2101 6234

## **POLÍCIA FEDERAL**

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

Contato: [www.dpf.gov.br](http://www.dpf.gov.br) ou 0800 978 2336

## **RECEITA FEDERAL**

Responsável pela administração tributária e aduaneira nos aeroportos.

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

## **ANVISA – AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

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

Contato: [www.anvisa.gov.br/viajante](http://www.anvisa.gov.br/viajante)

## **VIGIAGRO – MINISTÉRIO DA AGRICULTURA**

Responsável por promover a vigilância agropecuária internacional.

Contato: [www.agricultura.gov.br](http://www.agricultura.gov.br) ou 0800 704 1995

## **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) 3367-6236

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

Aeroporto Internacional de Brasília/ DF:

(61) 3365-2343/1720

## **EXPEDIENTE**

---

Realização:

Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária –  
Infraero

Publicação da Superintendência de Marketing e  
Comunicação Social

Referências normativas:

Anac – Agência Nacional de Aviação Civil

Hora de Viajar – Guia do Passageiro

Edição nº 2 – dezembro 2010

Contato:

Ouvidoria Infraero

Internet: [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br), *link* Ouvidoria

Central de Atendimento: 0800 727 1234

Fax: (61) 3312 3013

Cartas: Caixa Postal 8626 – CEP: 70312-970 – Brasília-DF

# ANOTAÇÕES





**Comando  
da Aeronáutica**

**Ministério  
da Defesa**



**Para saber mais:  
[www.infraero.gov.br/fiquepordentro](http://www.infraero.gov.br/fiquepordentro)**