

A yellow-tinted photograph of an airport terminal. In the foreground, several people are seen from behind, standing with their luggage. The background shows the structural elements of the terminal, including a large glass and metal ceiling. The overall atmosphere is busy and modern.

**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 e Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), sob a supervisão da Secretaria de Aviação Civil (SAC). As concessionárias responsáveis pela operação dos aeroportos de Guarulhos, Campinas e Brasília contribuíram para viabilizar esta nova edição.

Esta publicação traz informações atualizadas sobre as normas que regem o setor, em especial as editadas pela Anac, e detalhes sobre os direitos dos passageiros, além de outras informações de interesse do viajante. Uma novidade são as informações do Banco Central do Brasil e do Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) agregadas a esta versão. Ao consolidar as contribuições de diversos órgãos do governo, o Guia do Passageiro tornou-se uma referência para o viajante no Brasil.

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 e de diversas instituições envolvidas com a aviação civil brasileira. Com essa iniciativa, a Conaero cumpre o seu principal objetivo: otimizar os serviços nos aeroportos, estabelecendo um ambiente de gestão adequado para atender melhor o usuário.

Nas páginas finais do Guia, você encontra os endereços e telefones das instituições relacionadas a esta publicação.

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 nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

SUMÁRIO

ANTES DE VIAJAR

Compra da passagem.....	8
Cuidado com a saúde	10
Chegada ao aeroporto e <i>check-in</i>	11
Bagagem	13
Documentos para embarque.....	15
Acesso às salas de embarque.....	17
Assistência especial	19
Transporte de animais domésticos	22
Na hora do embarque	24
Direitos do passageiro em casos de atraso, cancelamento ou não embarque.....	25
Reembolso de passagem	27
Aeroporto fechado.....	28

DURANTE O VOO

Dentro do avião.....	29
Segurança de voo	30

NO DESEMBARQUE

Devolução de bagagem.....	33
Facilidades no aeroporto.....	35

VIAGENS INTERNACIONAIS

Cuidados com a saúde	37
Documentos para embarque internacional	39
Câmbio e moeda.....	41
Na hora do embarque internacional.....	43
Bagagem	44
No desembarque.....	46
Transporte de produtos de origem vegetal e animal	47
Transporte de animais	52
Entrada de bens adquiridos no exterior	53

INFRAERO – RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

.....	61
-------	----

A QUEM RECORRER

Anac – Agência Nacional de Aviação Civil	62
SAC – Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República ...	62
Decea – Departamento de Controle do Espaço Aéreo / Comando da Aeronáutica.....	62
Departamento de Polícia Federal	62
Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	63
Vigiagro – Vigilância Agropecuária Internacional.....	63
Receita Federal	63
BCB – Banco Central do Brasil.....	63
Ibama – Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis.....	63
Operadores Aeroportuários.....	64
Juizados Especiais Cíveis	65
Empresas aéreas	66

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: estes 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. Tome cuidado ao preencher o seu nome, pois divergências na grafia em relação ao documento de identidade podem causar problemas na hora do embarque.

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.

Cuidados com a saúde

É preciso algum cuidado com relação à vacinação?

Sempre mantenha atualizado seu cartão de vacinação. De acordo com as condições da sua viagem, outras vacinas

poderão ser recomendadas. É importante observar que, para atingir a proteção necessária, cada vacina tem um período que pode variar entre dez dias e seis semanas. Por isso, vacine-se com antecedência.

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. Consulte sua companhia aérea a respeito antecipadamente.

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

autoatendimento 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 existem monitores instalados com informações sobre os voos em diversos locais. É fundamental que o passageiro fique sempre atento às informações do 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 dispositivos móveis 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 do que 115cm (considerando altura + comprimento + largura) e o peso máximo é de 5kg. 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 23kg. 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; cédula de identidade de estrangeiro – CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil; outro documento 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, 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) e de implante coclear. 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?

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 à 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 o desembarque de pessoas com deficiência ou 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 à 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 arreo 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?

Em relação à forma de transporte, verifique quais são as

regras para o transporte de animais domésticos na companhia aérea de sua escolha, pois poderá ser autorizado no interior ou no porão da aeronave e, dependendo do porte ou da raça, o animal terá que usar focinheira para ter acesso ao terminal do aeroporto.

Além das regras da companhia aérea, existem exigências do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) para o transporte de animais domésticos, que variam de acordo com o tipo de viagem, seja doméstica ou internacional.

É preciso pagar por esse serviço?

O serviço não está incluído no preço da passagem. A solicitação e a consulta de preços devem ser feitas, com antecedência, à companhia aérea. Caso a empresa aérea autorize o transporte de animais, é necessário apresentar, para embarque, o atestado de saúde do animal.

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

No caso de viagens dentro do Brasil, cães e gatos devem ser transportados com atestado de saúde emitido por médico veterinário inscrito no Conselho Regional de Medicina Veterinária. Para movimentação de quaisquer outros animais, é exigida a Guia de Trânsito Animal - GTA expedida por veterinário habilitado pelo MAPA ou pelo órgão executor da defesa sanitária nos estados. No caso de espécies silvestres, é

necessária, ainda, a autorização do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Renováveis (Ibama).

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 realocados 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 a 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 a 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 a 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. Se houver 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 outras.

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 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.

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 sinta prejudicado ou tenha 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, após ter registrado a reclamação na empresa e ter recebido o respectivo número de protocolo. A Anac 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, o passageiro pode 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 operador aeroportuário envie os

ônibus em quantidade necessária.

Quem é responsável pelos estacionamentos nos aeroportos?

Cada operador aeroportuário pode definir a forma de gestão de seus aeroportos, que podem ser administrados de forma direta ou indireta. Para mais informações, consulte o operador do aeroporto.

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?

Atualmente a Organização Mundial da Saúde define a vacinação contra Febre Amarela como a única exigência para o ingresso nos países signatários do Regulamento Sanitário Internacional que adotam essa medida. O Certificado Internacional de Vacinação ou Profilaxia é o documento oficial que comprova a imunização e é emitido nos Centros de Orientação para a Saúde do Viajante da Anvisa e Credenciados espalhados por todo o país. Leve com você o Cartão Nacional de Vacinação e um documento de identificação oficial com foto. Acessando na internet o Sistema de Informações sobre Portos,

Aeroportos e Fronteiras (Sispafra) da Anvisa no endereço www.anvisa.gov.br/viajante, é possível elaborar um roteiro de viagem que indicará as vacinas exigidas para o ingresso no país de destino e outros cuidados com a sua saúde, além de realizar o pré-cadastro para agilizar seu atendimento e identificar o Centro mais próximo de sua residência.

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 adoeça 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 Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela, 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, pois 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.

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

Para que menores brasileiros viagem ao exterior desacompanhados dos responsáveis ou na companhia de apenas um destes, será necessária a apresentação de autorização judicial. Esta é dispensável desde que tenha sido emitida autorização pelos responsáveis, seguindo-se o modelo disponível no *link*: www.dpf.gov.br/servicos/viagens-ao-exterior/3_edicao_manual_menores.pdf. 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 observadas as orientações das respectivas repartições consulares brasileiras, seguindo-se o modelo disponível no site www.portalconsular.mre.gov.br.

Quais são os documentos exigidos no caso de estrangeiros?

São necessários o passaporte válido e 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 cartão de entrada e saída 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, além dos passaportes, outros documentos previstos em Acordo.

Câmbio e moeda

Onde posso comprar moeda estrangeira no Brasil?

O câmbio deve ser feito com estabelecimento autorizado pelo Banco Central do Brasil.

Como encontro um estabelecimento autorizado pelo Banco Central do Brasil?

Nos aeroportos e shoppings centers é comum encontrar bancos ou corretoras de câmbio. Em caso de dúvidas, você pode consultar a listagem de agentes autorizados pelo site www.bcb.gov.br/?INSTCRED.

Quanto em moeda em espécie ou cheques de viagem posso levar na entrada ou saída do Brasil?

Não há limite de valor para o porte de moeda em espécie ou cheques de viagem tanto na entrada quanto na saída do país. Contudo, caso os valores portados (em dinheiro) superem R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ou o equivalente em outras moedas, é necessário o preenchimento da Declaração Eletrônica de Porte de Valores – e-DPV, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, através do site www.receita.fazenda.gov.br/dpv/.

E na hora de realizar o câmbio? Há algum limite para operações com moeda em espécie ou cheques de viagem?

Também não há limite de valor para operações de câmbio. No entanto, nas compras e vendas em que houver entrega e recebimento de valores em espécie ou em cheques de viagem, há limite de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por operação.

Como reconhecer os elementos de segurança das cédulas de Real?

Ao receber cédulas em um saque ou em um pagamento, é sempre necessário conferir ao menos três elementos de segurança. Todas as cédulas possuem a marca d'água (segurando a nota contra a luz, você vê na área clara a figura do animal em tons que variam do claro ao escuro), o alto-relevo (pelo tato, você sente o relevo em algumas áreas

da nota, como, por exemplo, nos numerais com o valor da nota e na legenda República Federativa do Brasil) e o número escondido (ao colocar a nota na altura dos olhos na posição horizontal você vê o número que representa o valor da nota, nas cédulas da Segunda Família, ou as letras BC, nas cédulas da Primeira Família). Para mais informações e para conhecer os outros elementos de segurança das cédulas, consulte os sites www.novasnotas.bcb.gov.br ou www.bcb.gov.br. Detalhes com visualizações dos elementos de segurança da Segunda Família de Cédulas do Real estão no *hotsite* www.novasnotas.bcb.gov.br, e os das cédulas da Primeira Família, que ainda estão em circulação, no site www.bcb.gov.br. As cédulas da Primeira Família do Real continuam valendo.

Na hora do embarque internacional

Como proceder na hora do embarque?

Ao ingressar na área de embarque, mantenha em mãos o documento de viagem para 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 para seu atendimento (brasileiro, estrangeiro, etc.). O embarque de menores deverá ser realizado na companhia dos responsáveis e, na ausência de ambos ou de um destes, deverá ser apresentada a respectiva autorização de

viagem. 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 proibem 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 20cm x 20cm), apresentados na inspeção do raio-X separadamente da bagagem. Cada recipiente não pode exceder o volume de 100ml. Líquidos em frascos acima de 100ml 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 100ml ou 3.4oz).

- Insulina e líquidos especiais ou gel, para passageiros diabéticos, acompanhados de prescrição médica (desde que não excedam 100ml ou 3.4oz).

- Cosméticos sólidos (batom, protetor labial ou desodorante em bastão etc.).

É necessário declarar minha câmera e outros objetos antes do embarque?

A Receita Federal do Brasil, a Polícia Federal e outros órgãos não emitem documentos para comprovação de saída ao exterior de bens da bagagem do viajante. Existem algumas formas para que o passageiro comprove que já possuía o objeto em questão. Para saber mais, consulte o item Entrada de bens adquiridos no exterior, neste Guia.

No desembarque

Como proceder na hora do desembarque?

Ao desembarcar da aeronave, mantenha em mãos o documento de viagem, 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 as orientações para a entrada de produtos de origem vegetal e animal do exterior?

- Produtos de origem vegetal industrializados, bebidas e azeites, no que se refere aos requisitos fitossanitários, têm entrada livre no país, não sendo necessário apresentar nenhuma documentação ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), quando da chegada ao Brasil.

- Produtos vegetais e suas partes, acompanhados de certificados fitossanitários emitidos pela autoridade competente do país de origem – o viajante deverá providenciar, junto ao órgão oficial do país de origem, a emissão do certificado fitossanitário e apresentá-lo à fiscalização do MAPA, quando da chegada ao Brasil.

- Produtos de origem animal só podem entrar no Brasil se autorizados previamente pelo MAPA – essa autorização deverá ser solicitada pelo viajante, antes da viagem, à representação do Ministério em seu estado. Além disso, o viajante deverá solicitar à autoridade veterinária oficial do país de origem do produto a emissão do certificado sanitário internacional, atendendo às exigências contidas na autorização concedida pelo MAPA, e apresentá-lo à fiscalização, quando da chegada ao Brasil.

- Produtos de origem animal e vegetal adquiridos em lojas francas localizadas em aeroportos brasileiros têm

entrada livre no país, visto que já foram submetidos a controle prévio pelo MAPA, não sendo necessário apresentar nenhuma documentação ao MAPA, quando da chegada ao Brasil.

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.
- Charutos.
- Tabaco para narguilê contendo mel em sua composição.
- Animais de companhia, como cães e gatos, sem o Certificado Zoossanitário Internacional, 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.
- Fertilizantes.
- Material biológico para pesquisa científica, entre outros, como amostras de animais, vegetais ou suas partes e kits para diagnóstico laboratorial.
- Comida servida a bordo.
- Produtos de origem animal e vegetal adquiridos em lojas francas no exterior.

E quais produtos são permitidos?

- Azeites.
- 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.
- Café solúvel.
- Café torrado e moído.
- Glicose e açúcar refinado e embalado.
- Cigarros.

É possível um passageiro levar planta ou animal nativo do Brasil para país estrangeiro?

Sim, desde que tenha origem legal e que o interessado obtenha uma licença do Ibama. O requerimento de licença deve ser preenchido *on-line* na página do Ibama na internet, www.ibama.gov.br, opção Serviços, Licença para importação ou exportação de flora e fauna - CITES e não CITES. A solicitação só poderá ser efetuada por pessoa física ou jurídica que possua registro no Cadastro Técnico Federal do Ibama, que pode ser obtido no endereço eletrônico www.ibama.gov.br, na opção Serviços, Faça o seu cadastro. O requerimento preenchido deverá ser enviado ao Ibama, e a sua tramitação poderá ser acompanhada pelo interessado em tempo real. Após a aprovação do requerimento e o pagamento da taxa correspondente, a licença é emitida. Ressaltamos, entretanto,

que há espécies animais cuja importação é proibida. O transporte internacional dos animais considerados domésticos pela Portaria Ibama nº 93 de 1998, como cães e gatos, é isento de licença do Ibama.

É importante, ainda, verificar as exigências fitossanitárias ou zoossanitárias do país de destino, que deverão ser objeto de consulta ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, para avaliação da possibilidade ou não de atendimento.

E se alguma espécie estiver incluída nos anexos da Convenção sobre o Comércio Internacional de espécies da Flora e Fauna Selvagens em Perigo de extinção (CITES), como uma orquídea ou um papagaio?

Para sair do Brasil com espécies animais ou vegetais incluídas nos anexos da CITES, ou produtos fabricados com essas espécies, é necessário obter uma licença de exportação Ibama/CITES. O procedimento para a obtenção da licença do Ibama e autorização pelo MAPA é o mesmo descrito no item anterior.

É possível levar do Brasil ou trazer para o Brasil objetos que contenham partes de animais de espécies silvestres nativas ou exóticas?

Sim, produtos que tenham comprovação de origem legal podem ser exportados ou importados mediante licença do

Ibama. O procedimento para obtenção da licença é o mesmo descrito nos itens anteriores e é válido para produtos de espécies incluídas ou não nos anexos da CITES. O transporte internacional desses objetos, quando considerados de uso pessoal pela Portaria Ibama nº 93 de 1998, é isento de licença do Ibama. Para mais informações, acesse www.ibama.gov.br.

Para importar objetos que contenham partes de animais, além das exigências do Ibama, o viajante deverá solicitar autorização de importação ao MAPA. De posse da autorização e das exigências sanitárias brasileiras, o viajante deverá providenciar junto à autoridade veterinária oficial do país de origem, no exterior, a emissão do certificado sanitário atendendo às exigências contidas na autorização concedida e apresentá-lo à fiscalização do MAPA, quando da chegada ao Brasil.

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).

Entrada de bens adquiridos no exterior

Como procedo em relação a bens que comprei no exterior?

Ao retornar de viagem ao exterior, estando na condição de obrigado a apresentar a Declaração de Bagagem Acompanhada (DBA), preencha individualmente a sua declaração e apresente-se à Alfândega.

Está obrigado a apresentar DBA, no momento da chegada ao País, o passageiro, mesmo menor de idade, que se encontre em qualquer das situações abaixo relacionadas:

- a) porte dinheiro em espécie em valor superior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) ou o equivalente em outra moeda;
- b) tenha adquirido bens no exterior, constantes de sua bagagem:
 - i) sujeitos a controle especial para entrada no País;
 - ii) cujo valor global supere o limite de isenção do regime tributário de bagagem;
 - iii) cuja quantidade supere os limites quantitativos que podem ser importados no regime tributário de bagagem; ou
 - iv) que não podem ser importados no regime tributário de bagagem acompanhada.

Em caso de dúvida, os viajantes podem acessar o sítio da Receita Federal do Brasil (www.receita.fazenda.gov.br/) no *link* de Aduana e Comércio Exterior, ou ainda o aplicativo para dispositivos móveis Viajantes no Exterior, da Receita Federal.

Quais tipos de bens estão sujeitos a controles especiais para entrada no País?

Estão sujeitos a controles especiais pelos órgãos competentes: animais vivos, produtos de origem animal e vegetal, armas e munições, e equipamentos e outros produtos que possam ter efeitos para a saúde e segurança públicas e para o meio ambiente.

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). Dentro desse limite não são computados (despreza-se o valor de):

- a) livros, folhetos e periódicos;
- b) bens de uso ou consumo pessoal do viajante;
- c) mercadorias adquiridas dentro do limite de isenção de US\$ 500,00 (quinhentos dólares dos Estados Unidos) no *free shop* no aeroporto de chegada ao Brasil, pois essa é outra cota de isenção a que o passageiro tem direito; e
- d) bens não adquiridos na viagem, que o passageiro esteja trazendo de volta ao País.

Observe que mesmo os bens recebidos gratuitamente no exterior entram no cálculo do limite de valor de isenção.

Devo me preocupar com a quantidade de bens trazidos na viagem?

Para haver isenção de imposto e para a liberação dos bens no regime tributário de bagagem acompanhada, não basta que os produtos estejam dentro do limite de valor acima referido. É necessário que eles também estejam dentro do limite quantitativo 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.

Observe que mesmo os bens recebidos gratuitamente no exterior entram no cálculo desses limites quantitativos.

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 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.

Quais produtos sujeitos à fiscalização sanitária da Anvisa posso trazer na bagagem?

Estão liberados os medicamentos, alimentos, saneantes, cosméticos, produtos de higiene e produtos médicos destinados para consumo próprio e individual (desde que não caracterizando em frequência e quantidade fins comerciais ou de revenda). Todos os produtos devem estar em suas embalagens originais para permitir a identificação. Medicamentos de controle especial devem ser acompanhados de receituário médico. Não é permitido trazer produto médico do exterior, na bagagem, para prestação de serviços a terceiros.

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 no *free shop* de chegada ao Brasil não são computadas no limite de isenção tributária de US\$ 500,00 (quinhentos dólares dos Estados Unidos).

Como se calcula o imposto devido, no caso de bagagem acima do limite de valor de isenção?

O valor excedente ao limite de valor de isenção dos bens que podem ser importados no regime tributário de bagagem acompanhada será tributado pela alíquota de 50%. A declaração inexata ou a falta de declaração quando esta é obrigatória sujeita o passageiro a multa e outras sanções.

Como se calcula o imposto devido, no caso de bens acima do limite quantitativo passível de serem importados no regime tributário de bagagem?

Os bens que excederem aos limites quantitativos acima referidos só podem ser importados no regime comum de tributação, mediante o registro de uma Declaração de Importação (DI) ou Declaração Simplificada de Importação (DSI). Nesse regime, as alíquotas dos tributos incidentes na importação variam de acordo com o tipo de mercadoria, ou seja, não há uma alíquota única. O despacho de importação nesse regime exige a armazenagem dos bens no aeroporto e também está sujeita ao pagamento do ICMS dos Estados e do Distrito Federal.

O que NÃO posso importar no regime tributário de bagagem?

Não podem ser desembaraçados no regime tributário de bagagem:

a) aeronaves, inclusive asa delta e parapente, embarcações de qualquer tipo, inclusive barco inflável e caiaque, veículos automotores, motocicletas, motonetas, bicicletas com motor, motores para embarcação, motos aquáticas e similares, bem como suas partes e peças;

b) bens adquiridos no exterior que superem os limites quantitativos mencionados anteriormente neste Guia;

c) bens adquiridos no exterior, em qualquer quantidade, que se destinem ao comércio.

O que é proibido importar?

Além dos produtos ilícitos e dos falsificados, cigarros e bebidas de fabricação brasileira, destinados à venda exclusivamente no exterior, não podem ser importados.

Viajante residente no exterior em viagem temporária ao Brasil deverá declarar?

Sim, deve declarar os bens de uso ou consumo pessoal cujo valor global seja superior a US\$ 3.000,00 (três mil dólares dos Estados Unidos) ou o equivalente em outra moeda.

O que fazer em caso de extravio de bagagem contendo bens adquiridos no exterior?

Solicite o registro da ocorrência à empresa aérea, no momento do desembarque. Procure a fiscalização aduaneira e garanta o direito à cota de isenção.

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 informações da Infraero, localizados nos principais aeroportos da Rede, estão prontos para apoiar os passageiros em suas necessidades, além de também receberem relatos da 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 e demais redes sociais é “InfraeroBrasil”.

A QUEM RECORRER

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 operadores aeroportuários.

Contato: www.anac.gov.br/faleanac ou 0800 725 4445.

SAC – SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

Contato: faleconosco@aviacaocivil.gov.br ou (61) 3313-7107.

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 estevespsbe@decea.gov.br ou (21) 6234-6637/2123-6585.

DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL

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

Contato: www.dpf.gov.br ou 194.

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 vigiagro@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).

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL

Informações aos viajantes sobre câmbio e moeda.

Contato: www.bcb.gov.br/faleconosco ou 0800 979 2345.

IBAMA – INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS

Contato: www.ibama.gov.br ou cites.sede@ibama.gov.br ou (61) 3316-1476/1258.

Operadores Aeroportuários

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.

AEROPORTOS BRASIL VIRACOPOS

Responsável pela administração do Aeroporto Internacional de Viracopos/Campinas.

Contato: www.viracopos.com ou (+55 19) 3725-5000.

CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A.

Responsável pela administração do Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos – Governador André Franco Montoro.

Contato: ouvidoria@gru.com.br ou (11) 2445-2945.

INFRAMERICA

Responsável pela administração do Aeroporto Internacional de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek.

Endereço: Aeroporto Internacional de Brasília, Mezanino, CEP: 71608-900, Brasília, DF.

Contato: www.inframerica.aero ou (+55 61) 3214-6798.

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Aeroporto Internacional de Guarulhos/SP: (11) 2445-4726 /4727/4728.

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

Aeroporto Internacional do Galeão/RJ: (21) 3353-2992 /3398-5344.

Aeroporto Santos Dumont/RJ: (21) 3814-7763/7757.

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

Empresas aéreas

AVIANCA

0800 286 6543

Deficientes auditivos: 0800 286 5445

Internet: www.avianca.com.br

AZUL

0800 884 4040

Deficientes auditivos: 0800 881 0500

Internet: www.voeazul.com.br

GOL/VARIG

0800 704 0465

Deficientes auditivos: 0800 709 0466

Internet: www.voegol.com.br

PANTANAL

0800 123 200

Deficientes auditivos: 0800 555 500

Internet: www.voepantanal.com.br

PASSAREDO

0800 770 3757

Deficientes auditivos: 0800 771 6836

Internet: www.voepassaredo.com.br

SETE LINHAS AÉREAS

0800 605 7000

Deficientes auditivos: pda@voesete.com.br

Internet: www.voesete.com.br

TAM

0800 570 5700

Deficientes auditivos: 0800 555 500

Internet: www.tam.com.br

TRIP

0800 722 8747

Deficientes auditivos: 0800 722 8488

Internet: www.voetrip.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

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), Banco Central do Brasil e Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), além dos operadores aeroportuários Infraero, Aeroportos Brasil Viracopos, Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos S.A. e Inframerica, sob a supervisão da Secretaria de Aviação Civil (SAC).

Publicação:

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – Infraero
Edição nº 2 do Guia do Passageiro sob coordenação da Conaero
e edição nº 4 do Guia do Passageiro da Infraero – outubro de 2012

Contato sobre esta publicação:

Ouvidoria Infraero

Internet: 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

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

Apoio:

Anvisa - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

BCB - Banco Central do Brasil

Decea - Departamento de Controle do Espaço Aéreo /
Comando da Aeronáutica

Departamento de Polícia Federal

Ibama - Instituto do Meio Ambiente e dos Recursos
Naturais Renováveis

Receita Federal do Brasil

Vigiagro - Vigilância Agropecuária Internacional

CONCESSIONÁRIAS PARCEIRAS:



REALIZAÇÃO:

**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 • www.aviacaocivil.gov.br