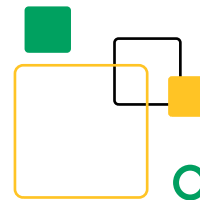


VOAR MELHOR

GUIA DO PASSAGEIRO | 2ª EDIÇÃO



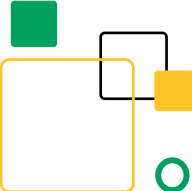
O PRAZER DE VOAR

O Brasil tem o terceiro maior mercado doméstico de aviação do mundo. O avião aproxima as pessoas, permite que se chegue rapidamente ao destino, garante a agilidade na entrega de encomendas importantes. E para a ABEAR – associação que tem como missão estimular o hábito de voar no país – é muito gratificante ver que cada vez mais gente está descobrindo essas vantagens. Criada em 2012, a ABEAR tem como fundadoras as maiores empresas aéreas do país: AVIANCA Brasil, AZUL, GOL e LATAM Airlines. São também associadas Boeing, Bombardier, LATAM Cargo e TAP. As iniciativas da ABEAR visam sempre ao desenvolvimento do setor aéreo brasileiro, com melhorias na infraestrutura e diminuição dos custos operacionais – o que resulta diretamente em benefícios para os passageiros. Neste guia, oferecemos informações úteis para quem viaja de avião, desde o momento da compra da passagem até o desembarque.

Boa leitura e bom voo!



A ABEAR agradece a consultoria de Adalberto Febeliano e aos colaboradores das companhias aéreas que ajudaram na elaboração deste guia.



O QUE VOCÊ PRECISA SABER...

- 5 NA HORA DE COMPRAR A PASSAGEM
- 16 DURANTE OS PREPARATIVOS PARA A VIAGEM
- 26 NO AEROPORTO
- 33 NO AVIÃO
- 36 NO DESEMBARQUE
- 40 ACESSIBILIDADE
- 49 LINKS E TELEFONES ÚTEIS



NA HORA DE
COMPRAR A PASSAGEM

© Andrius / Shutterstock.com



NUNCA FOI TÃO FÁCIL E BARATO COMPRAR PASSAGENS DE AVIÃO NO BRASIL. FIQUE ATENTO A ALGUMAS DICAS PARA ECONOMIZAR TEMPO E DINHEIRO E EVITAR IMPREVISTOS.

1 QUANDO VALE MAIS A PENA COMPRAR A PASSAGEM AÉREA?

Em uma viagem de avião, **planejamento é sinônimo de economia** – especialmente quando comprada com antecedência, a passagem aérea pode sair bastante em conta. Em voos domésticos, os melhores preços geralmente aparecem no período que varia de um a três meses antes da data da viagem. **Costumam ser mais em conta as passagens para viajar na baixa temporada** (fora dos períodos de férias escolares), em dias pouco concorridos (como terça ou quarta-feira e no meio de feriados) e em horários menos procurados (por exemplo, das 10h às 16h e durante o fim da noite ou a madrugada). Vale também ficar de olho nas promoções divulgadas nos sites das companhias aéreas ou consultar seu agente de viagem.

2 QUAL A DIFERENÇA ENTRE VOO DIRETO, VOO COM ESCALA E CONEXÃO?

No voo direto, o avião segue para a cidade de destino sem paradas. No voo com escala, ele aterrissa em uma ou mais cidades ao longo do caminho para o embarque e desembarque de passageiros – mas você só sai do avião quando chegar ao seu destino. Já no voo de conexão, o passageiro precisa trocar de avião em um aeroporto intermediário.



FIQUE ATENTO ÀS REGRAS DAS PROMOÇÕES

Ao comprar um bilhete em uma promoção, o passageiro deve verificar a categoria tarifária. As regras de reembolso, a quantidade de pontos em programas de milhagem e os descontos para crianças de até 12 anos variam conforme o tipo de tarifa.

3 POSSO TRANSFERIR UMA PASSAGEM PARA OUTRA PESSOA?

Não, passagens são intransferíveis. Vale lembrar, inclusive, que **diferenças de grafia entre o nome no bilhete e o que consta no documento de identidade podem causar contratemplos** na hora de embarcar. Por isso, **é necessário preencher com cuidado o nome do passageiro**: quem tem nome composto ou vários sobrenomes deve sempre informar o primeiro nome e o último sobrenome, além do agnome (Júnior, Filho etc., sem abreviação), se houver. Por exemplo, o nome José Maria da Silva Nunes Júnior deve constar na reserva e no bilhete como José Nunes Júnior ou ainda José Maria Nunes Júnior. Nunca use pseudônimos, abreviações, apelido ou nome artístico.

4 POSSO MUDAR A DATA DA VIAGEM, OU DESISTIR DELA, DEPOIS DE COMPRAR A PASSAGEM?

Sim, é possível, desde que dentro do prazo de validade da passagem aérea: um ano, a contar da data de sua emissão. E fique atento ao seu contrato de transporte. Caso queira cancelar a viagem e pedir reembolso, pode haver a retenção de uma porcentagem do valor pago, conforme o tipo de tarifa do bilhete (entenda melhor no item Reembolso, na pág. 31). Caso queira remarcar para uma nova data, pode haver restrições dependendo do tipo de tarifa. **Normalmente as tarifas mais baixas são menos flexíveis.** Isso significa que, em caso de desistência ou reagendamento do voo, é bastante provável que o passageiro precise pagar uma taxa pela remarcação, além da diferença de valor da passagem, caso o voo na nova data seja mais caro que o voo original. Por isso, **antes de comprar uma passagem promocional, tenha certeza de que você pode viajar na data prevista.** Caso contrário, o ideal é optar por tarifas mais flexíveis.



CUIDADO: COMPROMISSOS COM DATAS FIXAS

Se você não quer perder o casamento daquele sobrinho querido, o ideal é programar-se para chegar ao destino na véspera – ou pelo menos com várias horas de antecedência. Embora o transporte aéreo seja eficiente e confiável, existem problemas externos que podem acarretar atrasos e cancelamentos, como fenômenos climáticos e questões de segurança.

5 PARA QUE SERVE A TAXA DE EMBARQUE?

A taxa de embarque serve para pagar pelos serviços e pelo uso das instalações dos aeroportos. Ela é paga pelo passageiro e revertida para a administradora do aeroporto. Os valores variam de acordo com a cidade e o tipo de voo (doméstico ou internacional).

6 O QUE ESTÁ INCLUÍDO NO VALOR DA PASSAGEM?

A companhia aérea precisa pagar diversas tarifas a terceiros para que o avião possa pousar, permanecer no aeroporto, fazer conexão e dispor das comunicações e auxílios necessários para a navegação aérea. As tarifas que estão incluídas no preço de passagem são:

- Tarifa de Pouso
 - Tarifa de Permanência
 - Tarifa de Conexão
 - Tarifa de Uso das Comunicações e dos Auxílios à Navegação Aérea em Rota
 - Tarifa de Uso das Comunicações e dos Auxílios-Rádio à Navegação Aérea em Área de Controle de Aproximação
 - Tarifa de Uso das Comunicações e dos Auxílios-Rádio à Navegação Aérea em Área de Controle de Aeródromo
- Ou seja, uma parte expressiva do valor pago pela passagem vai para o operador do aeroporto, para o Programa Nacional de Auxílio a Aeroportos, para o Fundo Nacional de Aviação Civil e para o Comando da Aeronáutica. Isso sem contar os impostos.

7

MULHERES GRÁVIDAS PODEM VIAJAR DE AVIÃO?

Podem, mas em primeiro lugar devem consultar seu médico e a empresa aérea. Caso a viagem seja autorizada, poderá ser necessário preencher e assinar um Termo de Responsabilidade no momento do check-in. **As regras não são padronizadas entre as companhias, mas, em geral, a partir da 28ª semana, é necessário apresentar atestado médico autorizando a viagem.** No atestado (emitido até sete dias antes do voo) devem constar origem e destino da viagem, data dos voos, tempo máximo de voo permitido, estimativa da data de nascimento do bebê, idade gestacional e parecer médico. **A partir da 36ª semana, poderá ser necessário apresentar o formulário MEDIF com 48 horas de antecedência, para análise das companhias** (o MEDIF está disponível nos sites das companhias; veja mais detalhes na pág. 42). Quando a gravidez já está avançada, a gestante deve estar acompanhada do médico responsável (o período específico para esta regra depende da companhia). **E, a partir da 39ª semana, o embarque não costuma ser permitido. Depois do nascimento, mãe e bebê só podem viajar a partir do 8º dia.**

Atenção: as orientações são mais rigorosas em caso de gravidez múltipla (de mais de um bebê) ou com complicações – é preciso detalhar essas especificidades ao consultar a companhia aérea.



ASSISTÊNCIA ESPECIAL

Passageiros que precisam solicitar assistência especial, como pessoas com deficiência, devem informar a companhia aérea com pelo menos 48 horas de antecedência. Leia mais na pág. 41.

8

COMO PROCEDER EM CASO DE ALGUMA RESTRIÇÃO MÉDICA?

Se o passageiro tiver alguma restrição de saúde, a recomendação é sempre consultar um médico antes de programar uma viagem de avião. Isso porque voar pode, por exemplo, agravar os sintomas

em pessoas com deficiência cardíaca grave ou problemas respiratórios (algumas companhias aéreas oferecem suporte de oxigênio quando recomendado, desde que a solicitação seja feita com até 72 horas de antecedência). Passageiros com problemas cardíacos, respiratórios ou neurológicos, que tenham sofrido traumas, fraturas e/ou cirurgias recentes devem buscar orientações médicas e consultar a companhia aérea antes de programar sua viagem. Durante o voo, a tripulação de cabine está preparada para o atendimento básico à vida, porém, não se trata de atendimento médico especializado. Além disso, dentro do avião o piloto é o profissional responsável por todos os passageiros de modo geral, inclusive com relação às questões de saúde. Assim, ele pode impedir o embarque de uma pessoa caso detecte algum risco para a segurança dela ou de outros passageiros. **Um atestado médico relatando o seu estado de saúde ajuda a evitar contratempos. Para mais detalhes, consulte a Cartilha de Medicina Aeroespacial, elaborada pelo Conselho Federal de Medicina e pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.**

CRIANÇA PAGA A PASSAGEM?

Quase sempre, sim. Algumas empresas aéreas podem transportar menores de 2 anos gratuitamente em voos domésticos, embora a prática mais comum seja cobrar pela passagem do bebê, no máximo, 10% do valor pago pelo adulto. Porém, isso só vale se o bebê viajar no colo dos pais. Se a criança ocupar um assento, é cobrada a passagem inteira. Algumas companhias dão desconto para crianças com menos de 12 anos, mas essa prática não é obrigatória.



10

QUAIS AS CONDIÇÕES PARA CRIANÇAS VIAJAREM DE AVIÃO NO BRASIL?

Se o bebê tiver mais de sete dias de vida, já pode viajar de avião no Brasil. Entretanto, pode ser interessante consultar o pediatra, já que alguns médicos recomendam esperar pelo menos 28 dias de vida antes de o bebê fazer sua primeira viagem. **Confira com a companhia quais os documentos exigidos e as regras para crianças desacompanhadas.**

De forma geral, as regras para crianças e adolescentes embarcarem em voos no Brasil são as seguintes:

→ A criança de até 12 anos incompletos pode embarcar:

- acompanhada por um parente de até 3ª grau (pai, mãe, irmãos maiores de 18 anos, tios, avós e bisavós), desde que haja um documento provando o grau de parentesco.
- acompanhada por pessoa maior sem parentesco, desde que autorizado expressamente pelo pai, pela mãe ou pelo responsável, com firma reconhecida em cartório (algumas empresas pedem a autorização de ambos os pais, portanto é importante conferir as exigências com antecedência).
- desacompanhada, desde que tenha autorização do Juizado da Infância e da Adolescência – para conseguí-la, o pai ou a mãe deverão comparecer com seus documentos à Vara da Infância e da Juventude. Nesse caso, **é importante confirmar com a empresa aérea quais regras valem na prática.**

No caso de crianças de 0 a 5 anos, as empresas normalmente não permitem o embarque desacompanhado. Para crianças a partir de 5 anos completos, algumas companhias oferecem serviço de supervisão de menores desacompanhados, o qual deve ser contratado com antecedência.

→ O adolescente de 12 anos completos a 18 anos incompletos não precisa de autorização nem de acompanhante para viajar pelo Brasil. É necessário apenas o documento de identidade válido (RG ou certidão de nascimento original).

11 QUAIS AS CONDIÇÕES PARA CRIANÇAS VIAJAREM EM VOOS INTERNACIONAIS?

Para garantir a segurança das crianças, **as regras para viagens internacionais são um pouco mais rígidas que as dos voos domésticos.**

No Brasil, é exigida a autorização de ambos os pais tanto para crianças (0 a 12 anos incompletos) como para adolescentes (12 anos completos a 18 anos incompletos) embarcarem, exceto quando os dois pais (ou o responsável legal) e a criança viajam juntos. Confira na página ao lado as regras para diferentes situações.



DOCUMENTOS PARA CRIANÇAS

A maioria dos destinos internacionais exige passaporte. Como o novo passaporte de capa azul não inclui nome dos pais, é necessário também apresentar a carteira de identidade ou a certidão de nascimento para provar a filiação.

12 COMO PROCEDER COM VACINAS?

Para todos os passageiros, a recomendação é estar em dia com suas vacinas (tétano, difteria, sarampo, caxumba, rubéola, poliomielite, *Haemophilus influenzae* tipo B – Hib e hepatite B). Além disso, **a imunização contra febre amarela é aconselhável para quem vai viajar para regiões de matas e rios no Brasil, especialmente nas regiões Norte e Centro-Oeste, e para quem vai visitar certos países na África, América Latina e Caribe, Ásia e Oceania** (leia mais na pág. 14). Alguns desses países exigem que o passageiro seja vacinado para poder entrar. Confira as recomendações de acordo com o país ou região de destino acessando o [link](#) (em inglês). Nos casos em que a vacina contra febre amarela é obrigatória, o viajante precisa apresentar o Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia. Ele é emitido em [postos da Anvisa](#), mediante apresentação de carteirinha de vacinação preenchida e documento para comprovação de identidade.

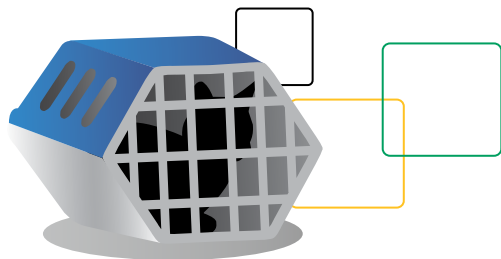
As exigências para embarque de crianças e adolescentes em voos internacionais são:

- Se viajar com os dois pais ou com o responsável legal no mesmo voo, a criança ou o adolescente não precisa de autorização para o embarque.
- Se viajar acompanhada de apenas um dos pais, a criança ou o adolescente precisa da autorização do outro pai com firma reconhecida em cartório (em duas vias originais), ou autorização consular ou judicial. Isso é necessário mesmo quando os pais vão viajar para o mesmo destino, mas em voos diferentes.
- Se o acompanhante maior não tiver relação de parentesco, a criança ou o adolescente precisa da autorização de ambos os pais, com firma reconhecida em cartório (em duas vias originais), ou autorização consular ou judicial.
- A autorização comum deve ser obtida na Vara da Infância e da Juventude pelos responsáveis (pai e mãe ou responsável legal). A Polícia Federal recomenda que os pais utilizem o [modelo de autorização](#), sem esquecer de reconhecer as firmas em cartório e em duas vias originais, pois uma será retida na Polícia Federal no aeroporto de embarque. Já a autorização judicial deverá ser apresentada em única via original.
- Se estiver desacompanhada, a criança ou o adolescente também precisará da autorização dos dois pais, nas mesmas condições já descritas.

Para passageiros desacompanhados de 0 a 5 anos incompletos, o responsável deve entrar em contato com a empresa – em muitos casos, não é permitida a viagem sem acompanhante. Se a criança for viajar desacompanhada com empresas estrangeiras (por exemplo, depois de uma conexão), é preciso consultar as companhias aéreas envolvidas, porque algumas delas não permitem o embarque de menores de 12 anos desacompanhados dos pais ou de um representante legal.

ORIENTAÇÕES PARA A VACINAÇÃO CONTRA FEBRE AMARELA

- Vá a um posto de vacinação municipal ou estadual, munido de um documento de identidade com foto. Para que a vacina seja válida, é necessário tomá-la pelo menos 10 dias antes da viagem.
- Em geral, a vacina será registrada no Cartão Nacional de Vacinação, com as seguintes informações: data da administração, lote da vacina, assinatura do profissional que a aplicou e a identidade da unidade de saúde.
- Leve o Cartão Nacional de Vacinação até um Centro de Orientação para a Saúde do Viajante, onde será emitido o Certificado Internacional. Esses postos da Anvisa estão disponíveis nos principais aeroportos, portos e postos de fronteira do país.
- A vacina de febre amarela vale por 10 anos.



13 POSSO LEVAR UM ANIMAL DOMÉSTICO NO AVIÃO?

Cães e gatos podem ser transportados, mas isso depende do porte e da raça do animal. **É importante verificar com antecedência as regras específicas da companhia aérea** – elas variam bastante de empresa para empresa, e dependem também do modelo do avião, pois nem todos permitem acomodar animais a bordo. A regra geral

é que animais domésticos sejam acomodados limpos e sem odor desagradável em uma caixa de transporte – o “kennel”, que pode ser comprado em pet-shops (consulte a companhia aérea sobre a medida específica aceita). **O animal deverá estar com as vacinas em dia e ter um atestado de saúde específico para aquela viagem aérea.** As companhias normalmente cobram uma taxa para o transporte. A reserva deve ser feita com antecedência e está sujeita a confirmação. Para levar animais para o exterior ou trazê-los para o Brasil, é preciso verificar se a espécie do animal é aceita no país, quais vacinas são exigidas e com que antecedência deve ser emitido o Certificado Zoossanitário Internacional (CZI). Também é possível fazer o Passaporte para Trânsito de Cães e Gatos, uma opção prática para quem costuma fazer muitas viagens com o animal dentro do Brasil (onde ele substitui o atestado de saúde) e ao Mercosul (onde ele já pode substituir o CZI para as autoridades da Argentina, do Uruguai, do Paraguai e da Venezuela). Esse passaporte pressupõe a existência da identificação eletrônica do animal (microchip) e pode ser feito em unidades do Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional (Vigiagro), situadas em aeroportos, portos e postos de fronteira nos estados. Para mais informações, acesse o site do Ministério da Agricultura. Para transportar quaisquer outros animais além de cães e de gatos, é necessária a Guia de Trânsito Animal, emitida pelo Ministério da Agricultura ou pelo órgão de defesa sanitária nos estados.



EMBARQUE COM CÃES-GUIA OU CÃES DE ACOMPANHAMENTO

As regras para transporte de animais domésticos não se aplicam a cães-guia que são especialmente treinados para viajar de avião: eles podem voar ao lado de seus proprietários, fora do kennel. Leia mais na pág. 47.



TUDO O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE DOCUMENTOS E BAGAGEM PARA NÃO SER PEGO DE SURPRESA NA HORA DE EMBARCAR.

14 QUAIS DOCUMENTOS PRECISO LEVAR PARA VIAGENS DE AVIÃO?

Tanto para fazer o check-in como na hora de atravessar o portão de embarque será preciso apresentar um documento original válido com foto, em bom estado de conservação.

VIAGENS NACIONAIS

Valem carteira de identidade (RG), carteira nacional de habilitação (CNH), carteira de trabalho, carteira profissional (por exemplo, CREA, OAB etc.) ou passaporte. Outros tipos de carteiras, como a de estudante, não valem para o embarque. Algumas companhias aéreas recomendam que, para evitar problemas, o RG apresentado tenha sido emitido até, no máximo, 10 anos antes da data da viagem.

**DURANTE OS
PREPARATIVOS
PARA A VIAGEM**

VIAGENS INTERNACIONAIS

É preciso levar o passaporte – a não ser para países que também aceitam a carteira de identidade (RG): Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Equador, Paraguai, Uruguai e Venezuela. Muitos países exigem que o passaporte seja válido por, no mínimo, três meses além da data da viagem (mas essa exigência pode chegar a seis meses, como é o caso do Reino Unido, por exemplo).

Além de passaporte, muitos países exigem visto. Cada país tem suas próprias regras – mesmo aqueles que não requerem visto para turismo por até três meses podem exigir esse documento para viagens de negócio, estudos ou por períodos mais longos. Consulte sua agência de viagens ou o consulado do país de destino para averiguar se há necessidade de visto ou de documentação extra. É importante lembrar que os países de destino não são obrigados a conceder visto, e a autoridade migratória estrangeira tem autoridade para impedir a entrada de qualquer viajante, mesmo que ele apresente toda a documentação necessária.



ATENÇÃO

Os documentos de identificação devem estar em bom estado de conservação, e a foto deve permitir a identificação do passageiro. Algumas companhias podem não aceitar RG emitido há mais de 10 anos.

15 O QUE DEVO FAZER EM CASO DE PERDA OU ROUBO DE DOCUMENTOS PERTO DA DATA DA VIAGEM?

Sempre que se perde um documento, a primeira providência a ser tomada é procurar uma delegacia e fazer um boletim de ocorrência (B.O.) – ou equivalente, quando no exterior. Para passageiros maiores de 18 anos, é possível embarcar em voos domésticos com o B.O., desde que ele tenha sido emitido há menos de 60 dias da data da viagem. Em caso de viagem internacional, se a data do embarque estiver muito próxima, é possível

solicitar um passaporte emergencial tanto na Polícia Federal, no Brasil, como nos consulados, no exterior. Para isso, apresente o B.O. e a passagem comprovando a data da viagem.

16

COMO DEVE SER A BAGAGEM?

O passageiro pode levar dois tipos de bagagem: a de mão, pequena, para objetos pessoais e de valor, e mala a ser despachada, que é transportada no compartimento de bagagens do avião. Os limites variam conforme a companhia, a aeronave e o destino, mas, em geral, são os descritos abaixo:

BAGAGEM DE MÃO

A soma de comprimento, altura e largura não pode ultrapassar 115 cm, e o peso máximo é de 5 kg para viagens nacionais e de 5 kg a 8 kg para viagens internacionais, dependendo da companhia aérea escolhida. Aconselha-se levar na mala de mão ou na bolsa objetos frágeis, importantes, de valor econômico e sentimental ou úteis para a viagem – por exemplo, equipamentos eletrônicos (laptop, tablet, celular, câmera), remédios, dinheiro, documentos, chaves e material para leitura ou conforto pessoal (como tampões de ouvido, máscara para cobrir os olhos, travessieiros de pescoço etc.). É bom levar um agasalho (pois, em algumas aeronaves, a temperatura pode ficar relativamente baixa), além de uma muda de roupa adequada ao clima na cidade de destino – o que vale também como precaução em caso de extravio de bagagem.

É PERMITIDO LEVAR NA BAGAGEM DE MÃO*

- Aparelhos de barbear, tesouras arredondadas com lâminas menores de 6 cm, lixa de unha metálica de menos de 6 cm sem ponta perfurante ou aresta cortante.
- Lapiseiras e canetas tinteiro menores que 15 cm.
- Um isqueiro com gás ou fluido (apenas um).

- Bastão de selfie, desde que o equipamento não exceda, somado ou em substituição à bagagem de mão, os limites de peso e volume permitidos.
- Apenas em voos domésticos, no máximo 5 garrafas de bebida alcoólica de até um litro cada, desde que estejam lacradas e tenham teor alcoólico inferior a 70%.
- No máximo 4 unidades de **spray de uso médico ou de higiene pessoal**, em frascos de até 300 ml ou 300 g.

***Algumas restrições podem ser aplicadas pelo agente de segurança no canal de inspeção.**

NÃO É PERMITIDO LEVAR NA BAGAGEM DE MÃO

- Armas e réplicas de armas.
- Objetos pontiagudos ou cortantes (tesoura, canivete, navalha etc.).
- Outros instrumentos que possam ferir (martelo, alicate, bastões etc.).
- Substâncias tóxicas, explosivas ou inflamáveis (aerossóis, fluido de isqueiro etc.).

Em voos internacionais, não é permitido levar na bagagem de mão líquidos, géis e pastas em recipientes com mais de 100 ml de volume. Além disso, todos os líquidos e cremes abaixo desse volume devem ser armazenados com folga dentro de um saco plástico transparente vedado de até 1 litro (20 cm x 20 cm), a ser apresentado na inspeção de embarque. Só é permitida uma embalagem dessas por passageiro. Líquidos adquiridos no free shop serão aceitos somente se estiverem em sacola selada, acompanhados das notas fiscais do dia do voo. Mesmo assim, não há garantia de que a embalagem será aceita em outros países no caso de conexão. Alimentos de bebê, xaropes e soros devem ser levados somente na quantidade necessária para todo o período da viagem de ida (incluindo escalas e conexões).

BAGAGEM DESPACHADA

Em voos domésticos, são permitidos 23 kg de bagagem por passageiro, independentemente do número de peças. Já para voos internacionais, o limite varia de acordo com o destino, a classe em que se viaja e a política da companhia aérea – vale sempre consultar a empresa escolhida sobre as regras. Quando a bagagem ultrapassa o limite estipulado, é cobrada uma taxa pelo excesso de peso. Atenção: os limites variam de país para país e entre as companhias, portanto é essencial se informar sobre a regra de bagagem caso você vá fazer voos internos no país de destino. Consulte também a companhia aérea para obter informações sobre dimensões das bagagens permitidas, sobre franquia de bagagem para crianças de colo e para voos dentro do Brasil que você precise fazer para embarcar em uma viagem internacional.

Não é aconselhável transportar objetos de valor e eletrônicos na bagagem despachada. Mas, se for necessário, em algumas empresas há a possibilidade de fazer uma declaração de valor do bem despachado no check-in. Nesse caso, a empresa pode checar a existência do bem, solicitar a nota fiscal que comprove o valor e cobrar uma taxa para se responsabilizar por esse transporte.

Recomenda-se lacrar o zíper da bagagem com um cadeado e fixar na mala uma etiqueta com dados pessoais (nome, telefone e endereço). Personalizar suas bagagens com fitas coloridas, por exemplo, facilita a identificação na esteira e diminui a chance de outro passageiro pegá-la por engano. Outra boa prática para proteger sua bagagem é plastificá-la antes de fazer o check-in – este serviço é oferecido em grande parte dos aeroportos.

→ **Itens restritos:** armas e réplicas de armas, substâncias explosivas ou inflamáveis e substâncias tóxicas.



BAGAGEM ESPECIAL

Cada empresa tem sua própria política para transporte de bagagens especiais. Todas permitem o despacho de certos equipamentos esportivos e instrumentos musicais, mas é essencial checar as condições da companhia – por exemplo, alguns itens podem ter uma taxa para despacho ou ser cobrados como excesso de bagagem caso ultrapassem a franquia. Como em alguns casos o número de itens especiais por aeronave é limitado, é importante que o contato aconteça com 48 horas de antecedência. Em geral, as regras mínimas são as seguintes:

→ **Bicicletas:** devem estar acondicionadas em uma embalagem adequada, como mala ou case próprios para bicicleta (há modelos de marcas como Curtlo, Evoc, Solid e Thule à venda no Brasil). Os pedais da bicicleta devem ser removidos e embalados, o guidão deve estar preso paralelamente ao quadro, a roda dianteira precisa ser removida e presa ao quadro e, para algumas empresas, os pneus precisam estar vazios.

→ **Bolas:** para algumas companhias aéreas, elas devem estar murchas.

→ **Equipamentos esportivos como pranchas de surfe e bodyboard, skate, esqui, varas de pesca, entre outros:** devem ser transportados dentro de embalagens apropriadas ou em suas caixas originais. Para evitar danos, as companhias costumam estipular um limite de peças.

→ **Instrumentos musicais:** de forma geral, instrumentos menores não são problema, desde que estejam acondicionados em uma embalagem apropriada, mas é importante averiguar com a companhia as dimensões e o peso máximos permitidos na cabine. Vale também verificar qual é a política de cada empresa para instrumentos valiosos, como harpas, violinos e violoncelos.

COMO EVITAR PROBLEMAS COM BAGAGENS

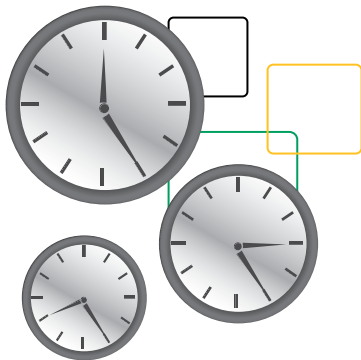
- Documentos pessoais devem ser levados na bagagem de mão.
- Medicamentos de uso contínuo, insulina, líquidos de dietas especiais e agulhas hipodérmicas podem ser transportados na bagagem de mão na quantidade suficiente para a utilização durante a viagem (no voo e em eventuais escalas e conexões), desde que acompanhados de prescrição médica contendo as quantidades recomendadas para a viagem. Todos estes artigos deverão ser apresentados no momento da inspeção de segurança. Insulina ou materiais biológicos já transportados em isopor ou bolsas térmicas não poderão ser acomodados nos compartimentos refrigerados da aeronave.
- Alimentos para bebês também podem ser transportados na bagagem de mão na quantidade suficiente para uso no voo e em escalas e conexões.
- Despache a bagagem apenas se realmente precisar: levar apenas bagagem de mão (dentro dos limites permitidos) é mais rápido, fácil e seguro.
- Não transporte bagagem que não seja sua ou cujo conteúdo você desconheça.
- Não abarrote a mala a ponto de forçar o zíper.
- Evite viajar com a mala danificada, pois ela pode quebrar ou romper-se durante o transporte.
- Retire os acessórios removíveis de sua bagagem antes de despachá-la, pois eles podem se soltar nos momentos de manuseio e acomodação no porão da aeronave.
- Lacre o zíper da bagagem com um cadeado ou lacre plástico.
- Fixe na mala uma etiqueta com seus dados pessoais (nome, telefone e endereço) e adesivos personalizados ou uma fita colorida – isso ajuda a identificar a bagagem na esteira e evita que outro passageiro leve-a por engano.
- Coloque uma etiqueta com os dados pessoais também dentro da mala, em local visível – será uma segurança extra caso a identificação externa se perca.
- O serviço de plastificação de malas, oferecido na maior parte dos aeroportos, é uma boa medida para proteger sua bagagem.
- Leve pelo menos uma muda de roupa na bagagem de mão.

17 POSSO TRANSPORTAR ALIMENTOS NA BAGAGEM?

Normalmente **alimentos não industrializados não podem ser levados de um país para outro**. Alimentos tais como frutas, hortaliças frescas, embutidos e defumados não podem ser transportados sem uma autorização especial do Ministério da Agricultura, que deve ser solicitada pelo menos um mês antes da viagem. Para mais informações, ligue para 0800 704 1995 ou mande um e-mail para malalegal@agricultura.gov.br.

18 COMO ME ENTENDER COM AS DIFERENÇAS DE HORÁRIO?

O Brasil tem quatro fusos horários e diferenças regionais em relação ao horário de verão. Já nas viagens internacionais, a diferença pode ser drástica – de São Paulo à Nova Zelândia, o fuso é de até 13 horas a mais. Para evitar confusões, fique atento: os bilhetes e sites das empresas aéreas informam sempre o horário local no dia do voo. Por exemplo, em um voo de São Paulo para Manaus, o horário de saída indicado é o de São Paulo, mas o de chegada é o de Manaus. Já no voo de volta, o horário de saída é o de Manaus, e o de chegada, o de São Paulo. Redobre a atenção quando houver diferenças de horário: é muito comum os passageiros se confundirem e acabarem perdendo seus voos.



19 COM QUE ANTECEDÊNCIA PRECISO CHEGAR AO AEROPORTO?

A recomendação é chegar ao aeroporto com pelo menos uma hora e meia de antecedência para voos domésticos e três horas para voos internacionais – por causa dos procedimentos de segurança. É importante também conferir com antecedência qual a melhor forma de transporte para chegar ao aeroporto e quanto tempo você levará para chegar lá. Vale lembrar que muitos aeroportos ficam longe do centro das cidades.

20 COMO DEVO PROCEDER SE EU DESISTIR DA VIAGEM OU PERDER O VOO?

A política das empresas aéreas referentes ao não comparecimento no voo (o chamado “no-show”) variam. Mas, como recomendação geral, se você não for embarcar para um voo de ida, geralmente é necessário avisar a companhia aérea para que a volta não seja cancelada automaticamente.



PROGRAMA-SE PARA CHEGAR CEDO

Para calcular adequadamente o tempo de deslocamento até o aeroporto, lembre-se: é comum haver congestionamentos em época de feriados, férias e em horários de pico. É sempre melhor se prevenir e chegar mais cedo!



VIAJAR DE AVIÃO É SIMPLES, MAS É PRECISO CUMPRIR ALGUNS PROCEDIMENTOS PARA EMBARCAR COM TRANQUILIDADE.

21

O QUE O PASSAGEIRO PRECISA FAZER PARA EMBARCAR NO AVIÃO?

Quem ainda não está acostumado a viajar de avião pode estranhar os procedimentos dos aeroportos, mas basta cumprir os passos a seguir para evitar imprevistos e ter uma viagem tranquila.

1. FAZER O CHECK-IN

Quando o passageiro chega ao aeroporto, ele precisa confirmar sua presença, despachar a bagagem e pegar o cartão de embarque. Esse procedimento é chamado de check-in. Basta seguir para o balcão da companhia aérea portando um documento de identidade com foto (veja mais detalhes na pág. 17), o código de reserva do voo ou o número do bilhete. A partir de então, **é bom manter à mão o documento com foto e o cartão de embarque** – além de conter informações como o número do voo e o número do portão de embarque, ele será solicitado algumas vezes.

2. RUMO À SALA DE EMBARQUE

Feito o check-in, o passageiro deve seguir para a sala de embarque, idealmente antes do horário indicado no cartão de embarque. **A sala de embarque, que dá acesso aos portões do aeroporto, é o melhor**

NO AEROPORTO

local para aguardar seu embarque: normalmente tem banheiros e lanchonetes e, em alguns casos, opções de lojas. É importante sempre ficar atento aos alto-falantes e painéis de informação do aeroporto – eles informam sobre possíveis atrasos e alterações, assim como o status do voo (se está em solo, quando os passageiros estão embarcando, quando está em última chamada, qual o portão de embarque etc.).

3. INSPEÇÃO DE SEGURANÇA

Antes de entrar na sala de embarque, o passageiro terá os documentos e o cartão de embarque checados. Em seguida, na maior parte dos aeroportos, deverá passar por uma inspeção obrigatória.

→ Na inspeção, o passageiro deve colocar em uma esteira de raio X a bagagem de mão e qualquer objeto metálico que esteja levando consigo – como moedas, celular, chaves, cinto e sapatos com partes metálicas. **Notebooks devem, obrigatoriamente, ser retirados de bolsas ou mochilas e acondicionados em bandejas separadas dos demais objetos.** Para garantir a agilidade, o ideal é separar esses itens antes de chegar a sua vez. Além de passar pelo equipamento de raio X, a bagagem de mão também pode ser inspecionada por um agente de proteção.

→ **Enquanto os objetos são inspecionados no equipamento de raio X, o passageiro deve passar pelo detector de metais – pode haver, também, revista pessoal, feita manualmente pelo agente de proteção ou com o auxílio de um scanner corporal em aeroportos que têm o equipamento.** Pessoas com marca-passo ou implante coclear (aparelho auditivo) estão liberadas dessa etapa, desde que apresentem a documentação adequada: carteirinha de portador de marca-passo/implante e laudo médico com CID, no caso do aparelho auditivo.

→ Alguns procedimentos diferenciados de inspeção de segurança são aplicados para os seguintes itens: medicamentos; filmes fotográficos com sensibilidade ISO 800 ou superior; cinzas provenientes da cremação de restos mortais humanos; órgãos, tecidos, células hematopoéticas e instrumentos cirúrgicos esterilizados, transportados sob a coordenação do Sistema Nacional de Transplantes/Central Nacional de Transplantes. Animais domésticos (incluindo cães-guia) não passam pelo raio X, mas sim pelo detector de metais – as caixas de transporte dos animais devem passar normalmente pelo raio X.



4. NA SALA DE EMBARQUE

Procure os painéis de informação e fique atento ao alto-falante.

Embora constem no bilhete o horário e o número do portão de embarque, essas informações podem sofrer alterações por motivos operacionais.

5. EMBARQUE NO AVIÃO

Feita a chamada para o embarque, o passageiro deve se direcionar ao respectivo portão de embarque portando o documento com foto e o cartão de embarque. Alguns passageiros têm prioridade nesse processo. Em primeiro lugar, vêm idosos (pessoas com 60 anos ou mais), gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Depois, a prioridade no embarque é para pessoas com cartão especial de passageiro frequente (associado a programas de fidelidade). E, finalmente, os demais passageiros, às vezes divididos em grupos de acordo com a posição de seus assentos,

para organizar o embarque. Em voos com duas ou mais classes, passageiros da primeira classe e da classe executiva também têm prioridade. **Respeite a ordem de entrada na aeronave e lembre-se: como os assentos são marcados, não vai faltar espaço**, portanto não é necessário se apressar. Uma vez no avião, procure acomodar suas bagagens de mão no compartimento logo acima de sua poltrona: é mais prático para você e reduz o tempo da aeronave em solo. Vale ressaltar que os tripulantes podem reacomodar passageiros em poltronas diferentes daquelas marcadas na passagem, por motivos como balanceamento da aeronave ou acomodação de passageiros com necessidades especiais.

CHECK-IN ELETRÔNICO

Uma boa alternativa para evitar filas e conseguir bons assentos nos voos é fazer o check-in por conta própria e com antecedência nos sites ou aplicativos para celular das companhias aéreas. Se o passageiro tiver bagagem para despachar, poderá fazer isso numa fila específica, que costuma ser mais rápida que as demais. Se não tiver, poderá seguir direto para a sala de embarque.

**COMO FAZER CHECK-IN PELA INTERNET
OU PELOS APLICATIVOS DE CELULAR**

- O check-in virtual é liberado entre dois dias e uma semana antes da data do voo, dependendo da companhia aérea.
- Acesse o site ou baixe no celular o aplicativo da companhia aérea escolhida e identifique-se digitando o número do cartão de passageiro frequente, o número de bilhete eletrônico ou o número da reserva.
- Selecione o voo para o qual quer fazer check-in.
- Escolha o assento.
- Todo esse procedimento também pode ser feito diretamente no totem de autosserviço da companhia aérea ou do aeroporto.
- Se tiver bagagem para despachar, vá ao balcão de despacho. Se não tiver, você pode ir diretamente ao portão de embarque e apresentar o cartão impresso ou o código de barras diretamente no celular (apenas esteja atento para não ficar sem bateria).

22

EM QUE CASOS A COMPANHIA AÉREA PODE PEDIR QUE O PASSAGEIRO NÃO EMBARQUE?

Condições meteorológicas podem obrigar a redução do número de passageiros, problemas mecânicos podem exigir a troca da aeronave por uma com menos assentos, entre outras condições adversas. Nesses casos, a empresa procurará voluntários que aceitem ser reacomodados em outro voo em troca de compensações. De acordo com as regras, se ninguém aceitar a compensação, a empresa oferecerá alternativas, como reembolso e assistência material. O mesmo procedimento vale para casos de voos cancelados.


ATENÇÃO

Passageiros embriagados ou sob efeito de substâncias químicas lícitas ou ilícitas podem ser impedidos de embarcar, para evitar problemas aos outros passageiros.

23

EM QUE SITUAÇÃO ADVERSA O PASSAGEIRO TEM DIREITO AO REEMBOLSO DA PASSAGEM?

Se foi o passageiro que solicitou o cancelamento da passagem, haverá reembolso na maioria dos casos, e o montante a ser ressarcido dependerá da categoria tarifária do bilhete. Algumas tarifas promocionais não são reembolsáveis e, para os demais tipos de tarifas, poderá haver a retenção de uma taxa pelo cancelamento. Já em situações alheias à vontade do passageiro, como atraso do voo por mais de quatro horas ou cancelamento, entre outros, o reembolso acontecerá caso o passageiro não aceite a reacomodação ou a realização do trajeto por outro meio de transporte oferecido pela companhia aérea. **Se o passageiro já tiver utilizado algum trecho, o reembolso será parcial.**



TRANSPORTE DE ÓRGÃOS

A logística aérea é essencial para garantir a chegada de órgãos doados em tempo hábil para a realização de transplantes em todo o Brasil. No fim de 2013, as companhias aéreas associadas à ABEAR firmaram acordo com a Central Nacional de Transplantes (CNT), do Ministério da Saúde, para aprimorar esse processo e transportar os órgãos voluntariamente em voos comerciais, arcando com os custos operacionais. Quando há um órgão a bordo, o avião ganha prioridade nos procedimentos aeroportuários. E se o voo ideal para o transporte de um órgão estiver lotado, funcionários da companhia aérea informarão os passageiros – que podem ceder espontaneamente seus lugares a membros da equipe de transporte de órgãos e, assim, ajudar na eficiência desta importante missão.

24 O AEROPORTO FOI FECHADO TEMPORARIAMENTE. O QUE PODE TER ACONTECIDO?

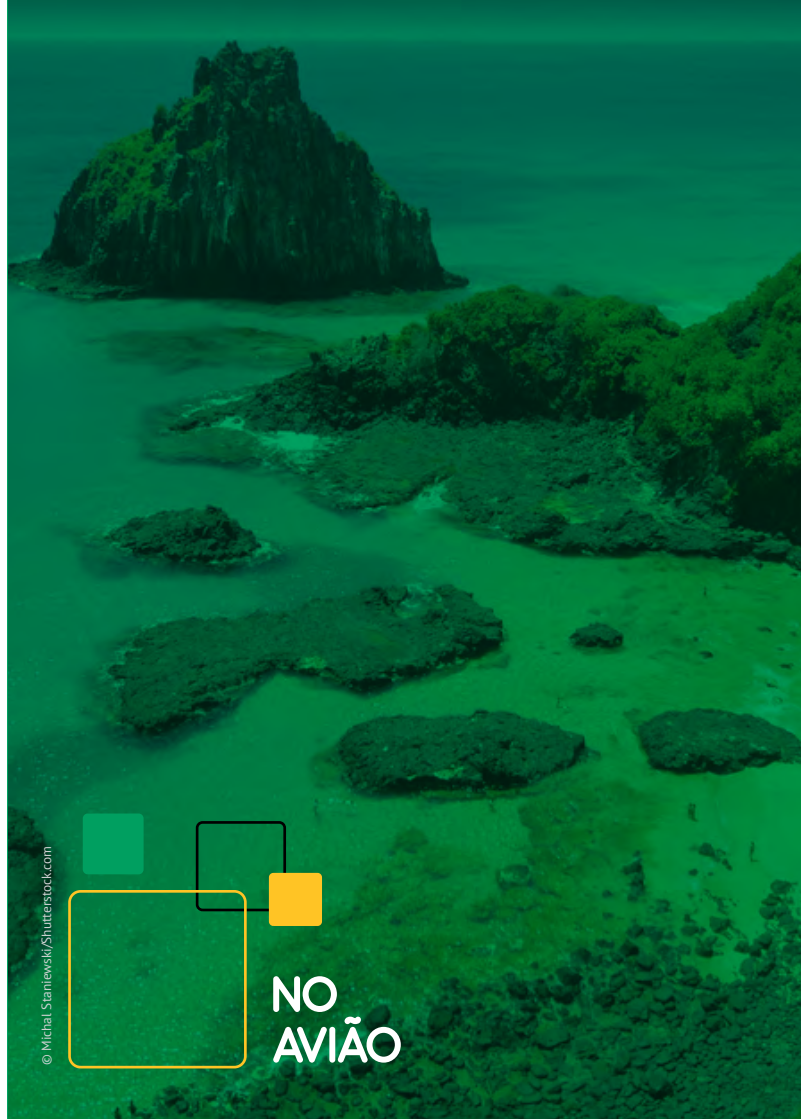
Pode acontecer de um aeroporto precisar suspender suas decolagens e aterrissagens provisoriamente, na maioria das vezes por motivos meteorológicos, como neblina forte e chuvas intensas. Quando isso ocorre, os aviões ficam em espera ou vão para outros aeroportos.

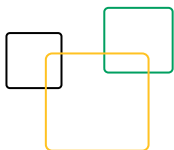
Nesses casos, é muito importante ficar atento aos avisos no aeroporto e informar-se com um funcionário da empresa aérea.

25 QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS EM CASO DE ATRASOS?

Para voos partindo do Brasil, os passageiros terão direito a algumas compensações, dependendo do tempo de espera:

- **A partir de 1 hora:** comunicação (internet, telefonemas etc.).
- **A partir de 2 horas:** alimentação (lanche, bebidas etc.).
- **A partir de 4 horas:** acomodação ou hospedagem (caso o passageiro precise passar a noite e não more na cidade de onde parte o voo) e transporte de ida e volta ao aeroporto.
- **Se o atraso for superior a 4 horas ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque:** a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro opções de reacomodação de voo ou reembolso integral do bilhete.





AGORA, É SÓ SEGUIR ATÉ SUA POLTRONA, COLOCAR A BAGAGEM DE MÃO NO COMPARTIMENTO SUPERIOR OU ABAIXO DO ASSENTO À SUA FRENTE, AFIVELAR O CINTO DE SEGURANÇA E RELAXAR PARA APRECIAR O VOO. BOA VIAGEM!

26 QUE APARELHOS ELETRÔNICOS SÃO PERMITIDOS NO AVIÃO?

Até o momento, durante o pouso e decolagem, todos os aparelhos eletrônicos devem ser desligados. Já no tempo restante do voo, é permitido usar laptops, câmaras e tocadores de MP3, entre outros aparelhos, além de tablets e celulares em modo avião. Essas regras estão em constante revisão, portanto, em caso de dúvida, verifique com a empresa aérea.

27 A EMPRESA É OBRIGADA A OFERECER GRATUITAMENTE COMIDA A BORDO?

Não, os lanches são uma cortesia. E o tipo de comida oferecida também varia muito, dependendo da duração do voo e do período do dia. Um número crescente de companhias, por todo o mundo, tem passado a cobrar pelo serviço de bordo – o que, sendo um meio de diminuir custos, se reflete no preço da passagem. Fique atento a isso e procure se alimentar antes de embarcar.

28 POR QUE ALGUMAS VEZES O AVIÃO DEMORA TANTO PARA DECOLAR OU ATERRISSAR?

Aeroportos mais movimentados têm uma fila de aeronaves decolando e pousando. Por questão de segurança, os controladores de voo liberam cada avião sempre mantendo uma distância segura entre eles.

29 É NORMAL O AVIÃO BALANÇAR DURANTE O VOO?

Sim, as turbulências são comuns. Na maioria das vezes, isso acontece quando o avião passa por nuvens, mas pode haver turbulência mesmo com o céu limpo. As aeronaves são projetadas para aguentar esse e outros tipos de fenômenos meteorológicos, como chuvas e relâmpagos. **Não há perigo no chacoalhar do avião, mas é justamente por causa da possibilidade de turbulências que é recomendado aos passageiros permanecerem sentados e com os cintos afivelados durante todo o voo.** Quando você estiver no corredor do avião ou no sanitário e uma turbulência começar, retorne imediatamente ao seu assento. Note que mesmo o serviço de bordo é interrompido nesses casos.

30 QUAIS DESCONFORTOS SÃO COMUNS DURANTE O VOO? COMO EVITÁ-LOS?

Algumas pessoas podem sentir desconfortos causados pela diferença de pressão e pelo ar-condicionado da aeronave, que deixa a cabine fria e seca. Confira o que levar para melhorar seu conforto.

- Chicletes: mascá-los alivia a pressão nos ouvidos, assim como bocejar.
- Tampão de ouvido: protege os ouvidos da pressão e do ruído da turbina do avião.
- Hidratante: para evitar o ressecamento das mãos e do rosto.
- Manteiga de cacau: em voos mais longos, evita que os lábios fiquem ressecados e rachem.
- Solução de lente de contato: é importante para hidratá-la.
- Agasalho: mesmo que seu destino seja um local quente, dentro do avião um casaco ou blusa o protegerá do frio.
- Máscaras para os olhos: para que o acender de luzes da cabine (em geral, durante o serviço de bordo) não perturbe seu sono.
- Travesseiros de pescoço: para algumas pessoas, eles melhoram a acomodação na poltrona, especialmente em voos longos.
- Remédio para enjoo: para pessoas sensíveis ao movimento de veículos.



SEJA BEM-VINDO AO SEU DESTINO. QUANDO OS AVISOS DE ATAR OS CINTOS SE DESLIGAREM, O PASSAGEIRO PODERÁ PEGAR A BAGAGEM DE MÃO E DESEMBARCAR. RESTARÁ, ENTÃO, COLETAR A BAGAGEM DESPACHADA E SAIR DO AEROPORTO.

31

O QUE FAZER SE A BAGAGEM DESPACHADA NÃO CHEGAR?

As empresas aéreas tomam todas as precauções necessárias para não haver extravios de malas. Entretanto, podem ocorrer eventuais incidentes no transporte de bagagem. Isso não significa que a mala foi perdida. **Como toda bagagem é identificada com etiquetas, ela é rastreada** e, quando encontrada, será enviada para o destino correto. Se a bagagem não aparecer na esteira, o passageiro deverá procurar um funcionário da empresa aérea antes de sair da sala de desembarque, tendo em mãos o comprovante de despacho da bagagem (que normalmente é anexado ao cartão de embarque durante o procedimento de check-in). Quando a bagagem for localizada, a empresa a devolverá para o endereço informado pelo passageiro. Caso não seja localizada no prazo de 30 dias, a companhia aérea entrará em contato com o passageiro para indenizá-lo.



EXTRAVIO DE BAGAGENS

No Brasil, o volume de malas extraviadas está bem abaixo da média mundial. Nas empresas associadas à ABEAR, a média é de três processos administrativos relacionados a extravio a cada mil passageiros. A Europa é o continente com o maior índice de extravio: nove volumes a cada mil passageiros.

NO
DESEMBARQUE

32 O QUE FAZER SE A BAGAGEM DESPACHADA FOR DANIFICADA OU VIOLADA?

A primeira coisa a se fazer é avaliar se esse dano não é decorrente do desgaste natural da bagagem. Caso o dano seja decorrente do transporte, ou, ainda, se a mala parecer mais leve ou apresentar sinais de violação, o passageiro deve procurar a companhia aérea antes de sair da sala de desembarque. A bagagem deverá passar por inspeção e pesagem na presença de um representante da empresa – reclamações posteriores à data da viagem são mais difíceis de ser analisadas.

33 COMO EVITAR O JET LAG?

Quando os passageiros cruzam três ou mais zonas de tempo no fuso horário, é comum ocorrer o jet lag – a fadiga causada pela alteração do ciclo circadiano (alternância entre dormir e estar acordado). **Uma boa noite de sono, antes e depois da viagem, alimentação controlada e exercícios físicos diminuem o desconforto.**

34 POSSO TRAZER PARA CASA PRODUTOS COMPRADOS NO EXTERIOR?

Sim, mas é preciso levar em consideração algumas regras da Receita Federal. Bens adquiridos no exterior até o valor total de US\$ 500 podem entrar sem pagamento de impostos. Tudo o que exceder esse valor deverá ser declarado. Para isso, o passageiro deve preencher a Declaração Eletrônica de Bens do Viajante (e-DBV), disponível no site da [Receita Federal](#) e se apresentar na alfândega no balcão “Bens a Declarar”. Será cobrado um imposto de importação de 50% sobre o valor que exceder a cota de isenção. Bens adquiridos no free shop após o desembarque no Brasil não devem ser declarados nesse formulário. A e-DBV está substituindo a antiga Declaração de

Bagagem Acompanhada (DBA), aquele formulário em papel que, às vezes, ainda é distribuído dentro da aeronave no retorno ao Brasil, ou na entrada da aduana. A e-DBV traz mais comodidade, já que pode ser preenchida gradativamente em computadores, celulares e tablets ainda no exterior, ou também nos terminais de autoatendimento instalados nas aduanas brasileiras. Ela serve ainda para declarar porte de animais, vegetais, medicamentos etc., bem como o porte de dinheiro em valor superior a R\$ 10 mil. Consulte as [regras detalhadas](#).



PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL E VEGETAL

A partir de maio de 2016, uma nova regulamentação do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento passou a autorizar o ingresso de produtos de origem animal na bagagem. Antes, apenas processados de origem vegetal tinham autorização para entrar no Brasil. A entrada desses produtos está limitada entre 5 kg e 10 kg por pessoa, dependendo do produto:

- Produtos cárneos industrializados destinados ao consumo humano (esterilizados comercialmente, cozidos, extratos ou concentrados de carne etc.): até 10 kg por pessoa
- Produtos lácteos industrializados (doce de leite, leite em pó, manteiga, creme de leite, queijo com maturação longa, requeijão etc.): até 5 litros ou 5 kg por pessoa
- Produtos derivados do ovo (ovo em pó, ovo líquido pasteurizado, clara desidratada etc.): até 5 kg por pessoa
- Pescados (salgado inteiro ou eviscerado dessecado, defumado eviscerado, esterilizado comercialmente): até 5 kg por pessoa
- Produtos de origem animal para ornamentação: até 5 unidades por pessoa

ASSISTÊNCIA ESPECIAL

SAIBA QUAIS SÃO OS PASSAGEIROS QUE PODEM SOLICITAR ASSISTÊNCIA ESPECIAL ÀS COMPANHIAS AÉREAS

A assistência especial é oferecida pelas companhias a pessoas com deficiência, pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que, por alguma condição, tenha limitada a sua autonomia como passageiro.

ANTES DO EMBARQUE

35

AS COMPANHIAS AÉREAS ESTÃO PREPARADAS PARA ATENDER PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL?

Sim. Tanto os aeroportos como as companhias têm programas de treinamento de funcionários com esse objetivo. Nas companhias há sempre um funcionário responsável, disponível para consultas e resolução de eventuais demandas de passageiros com necessidade de assistência especial – esse atendimento pode ser pessoal ou remoto.



36

EM QUE MOMENTO O PASSAGEIRO COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL DEVE SOLICITAR ESSA ASSISTÊNCIA À COMPANHIA AÉREA?

No momento da compra da passagem, o passageiro já pode informar a companhia sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências. Caso não informe nesse momento, ele pode usar os canais de atendimento das empresas (pág. 50) para fazer

ACESSIBILIDADE

essa solicitação posteriormente, entrando em contato pelo menos 48 horas antes do voo. Isso vale para pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, idosos, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que, por alguma condição, tenha limitada a sua autonomia como passageiro. Algumas situações exigem comunicado com, no mínimo, 72 horas de antecedência, como por exemplo: quando o passageiro tem necessidade de ajuda técnica específica (maca, cilindro de oxigênio), quando sua condição de saúde é considerada instável ou quando há necessidade de viajar com acompanhante – nesses casos, as companhias pedem que o passageiro envie por email um atestado médico completo ou o MEDIF, disponível para download em seus sites (leia abaixo) – as companhias têm 48 horas para analisar o documento, após o recebimento do mesmo, e autorizar ou não a viagem.

MEDIF

Quando o passageiro necessita de ajuda técnica específica ou de um acompanhante para a viagem, algumas companhias aéreas pedem a apresentação do formulário de informação médica (MEDIF). Baixe o formulário nos links ao lado:

→ **AZUL**→ **GOL**→ **LATAM**→ **TAP**

37 O QUE ACONTECE SE O PASSAGEIRO QUE NECESSITA DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL NÃO AVISAR ISSO À COMPANHIA NO PRAZO NECESSÁRIO?

As companhias aéreas trabalham para que a experiência do passageiro seja a melhor possível durante o voo, mesmo que ele não tenha informado a empresa sobre a necessidade de assistência especial. Ele pode embarcar normalmente, desde que concorde em ser transportado com as assistências disponíveis.

38 EM QUE SITUAÇÕES É NECESSÁRIA A PRESENÇA DE ACOMPANHANTE NO VOO?

As companhias providenciam acompanhante, sempre que necessário, para passageiros com mobilidade reduzida ou que precisam de assistência especial e também nos seguintes casos: quando o passageiro precisar viajar em maca ou incubadora; quando houver impedimento de natureza mental ou intelectual que impeça o entendimento das instruções de segurança ou quando o passageiro não puder atender às suas necessidades fisiológicas sem a ajuda de um terceiro. Em todos os casos acima, as companhias aéreas devem providenciar acompanhante, sem custo adicional, desde que avisadas com 72 horas de antecedência. **Caso o passageiro prefira levar um acompanhante escolhido por ele, as companhias podem cobrar uma tarifa de até 20% do valor da passagem já comprada pelo cliente com necessidade especial.**



O **acompanhante** deve ser maior de 18 anos, viajar na mesma classe e em assento próximo e ter condições de realizar as assistências necessárias.

NO AEROPORTO

39 NA CHEGADA AO AEROPORTO, HÁ VAGAS PREFERENCIAIS DE ESTACIONAMENTO PRÓXIMAS AOS TERMINAIS DE EMBARQUE?

Sim. As vagas para embarque e desembarque preferencial ficam próximas às entradas principais dos terminais de passageiros, e garantem segurança para a circulação dos passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida.

40 COMO OS AEROPORTOS ESTÃO ESTRUTURADOS PARA ATENDER PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL?

Os aeroportos têm telefones adaptados, com teclado acoplado, próprios para surdos. Nos aeroportos de Congonhas, em São Paulo, e Santos Dumont, no Rio de Janeiro, os monitores transmitem informações sobre voos na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. Há piso tátil nos aeroportos de São Paulo (Internacional de Guarulhos e Congonhas), Rio de Janeiro (Santos Dumont e Galeão), Porto Alegre, Florianópolis, Belo Horizonte (Pampulha), Salvador, Goiânia, Maceió, Recife, João Pessoa, Fortaleza, Teresina, São Luís, Belém, Boa Vista, Manaus e Porto Velho.

NO AEROPORTO

Ao chegar no aeroporto, o passageiro deve apresentar-se aos funcionários da companhia aérea para o check-in. Confira todos os procedimentos para os quais as companhias aéreas prestam atendimento prioritário e assistência especial:

- Check-in e despacho de bagagem.
- Deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança.
- Embarque e desembarque da aeronave.
- Acomodação no assento e deslocamento dentro da aeronave.
- Acomodação da bagagem de mão na aeronave.
- Deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem.
- Recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira.
- Saída da área de desembarque e acesso à área pública.
- Condução às instalações sanitárias.
- Prestação de assistência a usuário de cão-guia.
- Transferência ou conexão entre voos.
- Realização de demonstração individual dos procedimentos de emergência, quando solicitada.

41 NO MOMENTO DE FAZER O CHECK-IN, QUAIS AS RECOMENDAÇÕES PARA OS PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL?

Qualquer passageiro com necessidade de assistência especial pode procurar o balcão de atendimento ou os funcionários da companhia aérea para solicitar prioridade no check-in. Nesse momento, recomenda-se reforçar ao atendente sobre as assistências solicitadas e, se for o caso, falar sobre o transporte da cadeira de rodas e das ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores).

42 EQUIPAMENTOS COMO CADEIRAS DE RODAS, ANDADORES, MULETAS E BENGALAS PODEM SER TRANSPORTADOS NA CABINE OU DEVEM SER DESPACHADOS?

A cadeira de rodas poderá ser transportada na cabine de passageiros, quando houver espaço, ou no compartimento de bagagem, como item prioritário. As ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores) devem ser transportadas na cabine – elas só seguirão para o compartimento de bagagem se houver alguma restrição quanto às suas dimensões, alguma questão relacionada à segurança ou, dependendo do tamanho do avião, se a cabine não comportá-las. Todos os equipamentos devem ser disponibilizados ao passageiro no desembarque. Em caso de extravio ou avaria, as companhias aéreas devem providenciar, já no desembarque, a substituição imediata por item equivalente.



CADEIRA DE RODAS

Se a cadeira de rodas for equipada com bateria, ela será examinada no momento do check-in – o funcionário da companhia aérea determinará se ela será despachada ou se poderá ser transportada na cabine. Dependendo do tipo e do estado da bateria poderá ser preciso, por questões de segurança, removê-la da cadeira no momento do check-in, para armazená-la em embalagem apropriada.

43 O PASSAGEIRO PODE USAR SUA CADEIRA DE RODAS PARA SE DESLOCAR ATÉ A AERONAVE?

Sim. O passageiro pode usar sua cadeira de rodas para locomover-se até a porta da aeronave, desde que o equipamento passe pela inspeção do aeroporto. Se, por alguma questão de segurança, a cadeira não puder ser transportada na aeronave, as companhias aéreas disponibilizam outro equipamento para o passageiro.

44 COMO É FEITO O EMBARQUE DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA?

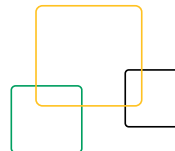
Caso o aeroporto não possua ponte de embarque ou se o avião parar em posição remota (ou seja, sem acesso por ponte), o próprio aeroporto deve oferecer o ambulift, um veículo equipado com elevador para permitir o embarque e o desembarque de pessoas com mobilidade reduzida. Caso o aeroporto não possua tal equipamento, ou se a unidade disponível estiver sendo utilizada por outro passageiro, as companhias aéreas podem propor outro meio de locomoção que garanta a segurança e a dignidade do passageiro. Exceto em situações de emergência e evacuação da aeronave, o passageiro não poderá ser carregado manualmente nos procedimentos de embarque e desembarque.

45 NO MOMENTO DO EMBARQUE, HÁ PRIORIDADE PARA OS PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL?

Sim. O embarque na aeronave é realizado com prioridade em relação aos demais passageiros – para isso, é importante estar no portão de embarque com a devida antecedência.

46 O PASSAGEIRO COM DEFICIÊNCIA VISUAL PODE EMBARCAR COM SEU CÃO-GUIA?

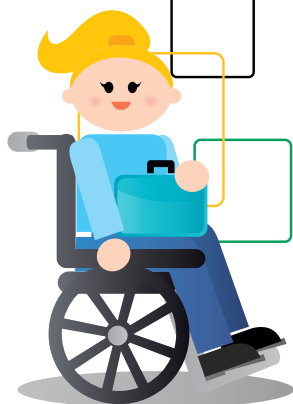
Sim. Se a viagem for entre cidades brasileiras, o passageiro precisa apresentar o comprovante de treinamento e a carteira de vacinação do animal, emitida por médico veterinário. No documento devem constar as vacinas múltipla e antirrábica válidas, além do tratamento anti-helmíntico. Em caso de viagem internacional, é preciso portar o Certificado Zoosanitário Internacional (CZI), emitido pela Vigilância Agropecuária Internacional do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). O cão deve ser transportado sempre no chão da cabine, ao lado do seu proprietário e sob seu controle, com o auxílio de arreo. O passageiro deve fornecer a alimentação necessária para o animal.



NO AVIÃO

47 COMO AS AERONAVES SÃO PREPARADAS PARA RECEBER PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL?

As aeronaves devem ter assentos especiais próximos às portas por onde ocorrem o embarque e o desembarque. Aeronaves com 30 ou mais lugares devem ter, pelo menos, metade dos seus assentos de corredor com descanso de braço móvel – esses assentos especiais não podem estar posicionados nas saídas de emergência. Aeronaves com mais de 100 lugares precisam oferecer pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.



48 O ATENDIMENTO PRIORITÁRIO OFERECIDO AOS PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL É ESTENDIDO A TODOS OS MOMENTOS DA VIAGEM?

Após o embarque, os funcionários das companhias aéreas auxiliam na acomodação no assento, na acomodação da bagagem de mão, nos deslocamentos necessários dentro da aeronave. A única exceção ocorre no momento do

desembarque, que só será prioritário quando, em caso de conexão, o tempo para a troca de aeronave for muito curto.

ÓRGÃOS E ENTIDADES GOVERNAMENTAIS E REGULATÓRIOS

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil:

www.anac.gov.br (pt)

Órgão federal que regula e fiscaliza as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

www.anvisa.gov.br/viajante (pt)

Órgão federal que regula setores relacionados a produtos e serviços que possam afetar a saúde da população brasileira. É responsável pela vigilância sanitária em aeroportos, portos e fronteiras.

DPF – Departamento de Polícia Federal

www.dpf.gov.br (pt)

No âmbito da aviação civil, controla os Postos de Fiscalização do Tráfego Internacional. É responsável pela emissão ou renovação de visto para a entrada de estrangeiros no Brasil.

Infraero – Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária

www.infraero.gov.br (en/es/pt)

Empresa estatal que provê infraestrutura e serviços aeroportuários e de navegação aérea. É responsável por implantar,

administrar, operar e explorar industrial e comercialmente a infraestrutura aeroportuária e de apoio à navegação aérea, bem como assessorar a construção de aeroportos.

RF – Receita Federal

www.receita.fazenda.gov.br (pt)

Órgão federal responsável pela aduana nos aeroportos. Previne e combate a sonegação fiscal, o contrabando, a pirataria, a fraude comercial, o tráfico de drogas e de animais em extinção e outros atos ilícitos relacionados ao comércio internacional.

SAC-PR – Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República

www.aviacao.gov.br (pt)

Secretaria com status de ministério que formula, coordena e supervisiona as políticas para o desenvolvimento da aviação civil e das infraestruturas aeroportuária e aeronáutica civil.

ABEAR E ASSOCIADAS

ABEAR

www.abear.com.br (en/es/pt)

COMPANHIAS AÉREAS

→ AVIANCA Brasil

Telefones no Brasil: 0800 286 6543 e 0800 286 5445 (pessoas com deficiência auditiva)

www.avianca.com.br (en/es/pt)

Informações para passageiros com necessidades especiais:

goo.gl/9bcyRe

→ AZUL

Telefones no Brasil: 4003 1118 (capitais), 0800 887 1118 (demais localidades) e 0800 881 0500 (pessoas com deficiência auditiva)

www.voeazul.com.br (en/pt)

Informações para passageiros com necessidades especiais:

goo.gl/1vQdHG

→ GOL

Telefones no Brasil: 0800 704 0465 e 0800 709 0466 (pessoas com deficiência auditiva)

www.voegol.com.br (en/es/pt)

Informações para passageiros com necessidades especiais:

goo.gl/eTP53j

→ LATAM Airlines

Telefones no Brasil: 4002 5700 (capitais), 0300 570 5700 (demais localidades) e 0800 555 500 (pessoas com deficiência auditiva)

www.latam.com (de/en/es/fr/it/pt)

Informações para passageiros com necessidades especiais:

goo.gl/Wh19Pi

→ TAP

Telefones no Brasil: 0300 210 6060, 0800 727 2347 e 0800 7007 707 (pessoas com deficiência auditiva)

www.flytap.com (cn/cz/dk/en/es/fi/fr/gr/hr/hu/nl/no/pl/pt/ro/ru/sv/tr/uk)

Informações para passageiros com necessidades especiais:

goo.gl/7sSRDk



As dicas apresentadas neste guia são baseadas em regras estabelecidas por diferentes órgãos regulatórios e pelas companhias aéreas, e estão sujeitas a mudanças. Em caso de dúvida, sempre consulte a empresa aérea ou as instâncias competentes antes de viajar.

Conteúdo atualizado em julho de 2016.



Associação
Brasileira
das
Empresas
Aéreas

www.abear.com.br