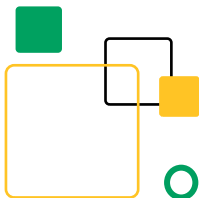


VOAR
MELHOR
guia do passageiro



O PRAZER DE VOAR

Nunca se voou tanto no Brasil: o número de passageiros transportados aumenta ano a ano no país. Esse crescimento é reflexo direto do aumento da renda do brasileiro e do barateamento das passagens. 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 Brasil: AVIANCA, AZUL, GOL e TAM. A partir de 2013, BOEING, TAM Cargo e TAP também se associaram. 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!

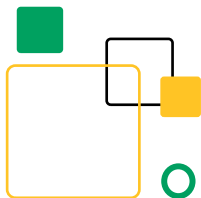
FUNDADORAS



ASSOCIADAS



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



O QUE VOCÊ PRECISA SABER...

5 NA HORA DE COMPRAR A PASSAGEM

18 DURANTE OS PREPARATIVOS PARA A VIAGEM

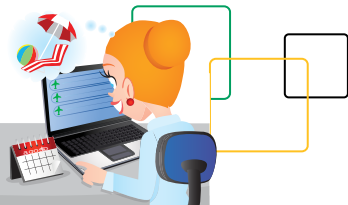
28 NO AEROPORTO

35 NO AVIÃO

38 NO DESEMBARQUE

42 LINKS E TELEFONES ÚTEIS

NA HORA DE
COMPRAR A PASSAGEM



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 e nas redes sociais.

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 contratempos** 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, sempre 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. 32). 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, a passageira precisa 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 aéreas, mas, em geral, nos primeiros meses se exige a apresentação de atestado. **Já a partir da 25ª (ou 28ª semana, dependendo da companhia), costuma ser necessário apresentar um 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. Quando a gravidez já está avançada, a gestante deve estar acompanhada do médico responsável (o período específico para esta regra depende da companhia). **No último mês de gestação, o embarque não é permitido e, após o nascimento, mãe e bebê só podem viajar a partir da 2ª semana.**

→ **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.

8

O QUE FAZER CASO O PASSAGEIRO PRECISE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL (PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, POR EXEMPLO)?

É necessário informar quais são as necessidades com pelo menos 48 horas de antecedência. O passageiro pode fazer a solicitação durante o procedimento de compra ou usar os canais de atendimento das empresas (pág. 10). Isso vale para gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, idosos, pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, entre outros. Em caso de alguma necessidade médica (por exemplo, cilindro de oxigênio, disponível em algumas companhias), o aviso deve ser feito com pelo menos 72 horas de antecedência. Certas empresas exigem a apresentação de um formulário de informação médica (MEDIF), disponível para download em seus sites (pág. 10), outras companhias pedem atestado médico.

ABEAR E ASSOCIADAS

ABEAR

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

COMPANHIAS AÉREAS

→ AVIANCA

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

Telefones no Brasil: 4004 4040, 0800 286 6543, 0300 789 8160 e 0800 286 5445 (pessoas com deficiência auditiva)

→ AZUL

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

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

→ GOL

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

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

→ TAM

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

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

→ TAP

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

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

Baixe o formulário das companhias aéreas pelos links a seguir*:

→ **AZUL:** <http://goo.gl/xjb362>

→ **TAM:** <http://goo.gl/0wReic>

→ **GOL:** <http://goo.gl/DLyBdQ>

→ **TAP:** <http://goo.gl/xdzck9>

*A Avianca faz o preenchimento do formulário mediante solicitação do cliente em seus canais de atendimento (box acima)

Confira abaixo algumas informações importantes para passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida:

→ Para receber a devida assistência, é fundamental comunicar-se com a companhia aérea a tempo: necessidades de assistência especial em geral precisam ser comunicadas, se não na hora da reserva, pelo menos 48 horas antes do embarque. Três situações exigem comunicado com 72 horas de antecedência: necessidade de ajuda técnica específica (cadeiras de rodas, macas e oxigênios), necessidade de viajar com acompanhante e apresentação da documentação médica (MEDIF ou atestado).

→ O embarque na aeronave é realizado com prioridade em relação aos demais passageiros – para isso, é importante estar no portão de embarque com pelo menos 1h30 de antecedência para voos nacionais e 2h para voos internacionais.

→ O desembarque desses passageiros, por sua vez, acontece após o dos demais. A exceção é quando, em caso de conexão, o tempo para a troca de aeronave for muito curto.

→ O passageiro poderá usar a cadeira de rodas para locomover-se até a porta da aeronave, desde que o equipamento passe pela inspeção de segurança do aeroporto. O mesmo procedimento vale para as ajudas técnicas (como bengalas, muletas e andadores). Na porta do avião, estes equipamentos podem ser transportados na cabine, se houver espaço. Senão, podem viajar no compartimento de bagagem como itens prioritários. Mais informações no item Bagagem Especial (pág.24).

→ Segundo a resolução 280 da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), disponível no link <http://goo.gl/OTCDWP>, 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 desembarque de pessoas com mobilidade reduzida. Caso o aeroporto não possua tal equipamento, ou a unidade disponível esteja sendo utilizada por outro passageiro, as companhias aéreas podem propor outro meio de locomoção que garanta a segurança e a dignidade desses passageiros.

→ Cães-guia especialmente treinados para viajar de avião podem voar ao lado de seus proprietários. Para outros casos de transporte de bichos de estimação, veja o item sobre Animais (pág. 16).

9

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. **Para evitar contratempos, leve um atestado médico relatando o seu estado de saúde.**

10

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.



11

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).

12 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 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.

13 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**. 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): <http://goo.gl/wFIDNc>. 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 (localizações: <http://goo.gl/nXP18>), mediante apresentação de carteirinha de vacinação preenchida e documento para comprovação de identidade.

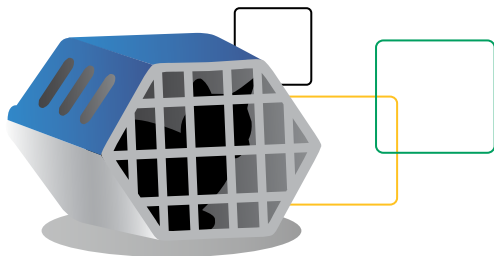
As exigências para embarque de crianças e adolescentes em voos internacionais são:

- 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 apenas com 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 disponível no link <http://goo.gl/TKzo0Z>, 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 (localizações: <http://goo.gl/nXP18>).
- A vacina de febre amarela vale por 10 anos.



14

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.**

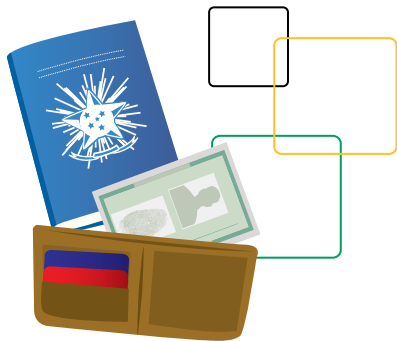
As companhias normalmente cobram uma taxa para o transporte. A reserva deve ser feita com antecedência e está sujeita a confirmação. Para levar animais para o exterior ou trazê-los para o Brasil, é preciso verificar se a espécie do animal é aceita no país, quais vacinas são exigidas e com que antecedência 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 (<http://goo.gl/QsX7b>). 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.

**DURANTE OS
PREPARATIVOS
PARA A VIAGEM**



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

15 **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.

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 barrar a entrada de qualquer viajante, mesmo que ele apresente toda a documentação necessária.



ATENÇÃO

Documentos aceitos para embarque doméstico (como CNH) não valem para voos internacionais, e o RG deve ter menos de dez anos desde sua data de emissão.

16

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.

17

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. 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, travesseiros 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 menores que 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 500 ml ou 500 g.
*Algumas restrições podem ser aplicadas.

NÃO É PERMITIDO LEVAR NA BAGAGEM DE MÃO

→ Armas e réplicas de armas.

→ Objetos pontiagudos ou cortantes (tesoura, canivete, saca-rolha, 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 o período de voo e de escalas e/ou 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 arma, 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 materiais esportivos e musicais, mas é essencial checar antes as condições da companhia escolhida – 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.
- **Cadeira de rodas, bengalas, muletas e andadores:** podem ser transportados gratuitamente dentro da cabine ou, se não houver espaço, no compartimento de bagagem como item prioritário. No caso de cadeira de rodas que utilize bateria, poderá ser obrigatório removê-la da cadeira no momento do check-in e guardá-la em caixa apropriada. É importante, nesses casos, chegar cedo ao aeroporto e informar ao funcionário do check-in sobre o tipo da bateria – líquida ou seca –, pois isso determina se ela será despachada ou transportada na cabine.
- **Pranchas de surf, 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.

18

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.

19

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.

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 poderão 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.

20

COM QUE ANTECEDÊNCIA PRECISO CHEGAR AO AEROPORTO?

A recomendação é chegar ao aeroporto com pelo menos uma hora de antecedência para voos domésticos e duas horas para voos internacionais – mas se o voo for para os EUA, esteja no aeroporto três horas antes, 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.

21

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.



PROGRAME-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!

NO
AEROPORTO



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

22

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. 19), 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**

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 numa 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. Para garantir a agilidade, o ideal é separar esses itens antes de chegar a sua vez.

→ Enquanto os objetos passam pelo raio X, o passageiro deve passar pelo detector de metais. 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.

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. 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. E, finalmente, os demais passageiros, às vezes divididos em grupos 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 para se acomodar. 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.

23

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.

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.
- 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).
- Todo esse procedimento também pode ser feito diretamente no totem de autosserviço da companhia aérea ou do aeroporto.



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

24

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.

25

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.



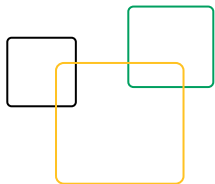
26

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.

NO
AVIÃO



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!

27

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.

28

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.

29

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.

30

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.

31

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.



NO
DESEMBARQUE



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.

32

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.

33

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.

34

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.**

35

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 (<http://goo.gl/i3c48H>), 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 no link: <http://goo.gl/i3c48H>.

ÓRGÃOS E ENTIDADES GOVERNAMENTAIS E REGULATÓRIOS

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil:

www.anac.gov.br (en/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.

DFP – 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 (en/es/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.aviacaocivil.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.

SERVIÇOS ÚTEIS

Informações sobre embaixadas e consulados do Brasil no mundo:

www.portalconsular.mre.gov.br (pt)

Relógio mundial e mapa dos fusos horários mundiais:

24timezones.com

Acompanhamento de voos em tempo real

flightradar24.com

planefinder.net

ABEAR E ASSOCIADAS

ABEAR

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

COMPANHIAS AÉREAS→ **AVIANCA**

www.avianca.com.br (en/es/pt)
Telefones no Brasil: 4004 4040,
0800 286 6543, 0300 789 8160
e 0800 286 5445 (pessoas com
deficiência auditiva)

→ **AZUL**

www.voeazul.com.br (en/pt)
Telefones no Brasil: 4003 1118,
0800 887 1118 e 0800 881
0500 (pessoas com deficiência
auditiva)

→ **GOL**

www.voegol.com.br (en/es/pt)
Telefones no Brasil: 0800 704 0465
e 0800 709 0466 (pessoas com
deficiência auditiva)

→ **TAM**

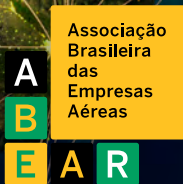
www.tam.com.br (de/en/es/fr/it/pt)
Telefones no Brasil: 4002 5700
(capitais), 0300 570 5700 (território
nacional) e 0800 555 500 (pessoas
com deficiência auditiva)

→ **TAP**

www.flytap.com (cn/cz/dk/en/es/fi/fr/
gr/hr/hu/nl/no/pl/pt/ro/ru/sv/tr/uk)
Telefones no Brasil: 0800 727 2347
e 0800 7007 707 (pessoas com
deficiência auditiva)



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.



www.abear.com.br