



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 eficiência 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. Em 2013, TAP e TAM CARGO 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. Com este quia, oferecemos informações úteis para quem viaja de avião, desde o momento da compra da passagem até o desembarque.

Boa leitura e bom voo!









DEMAIS ASSOCIADAS





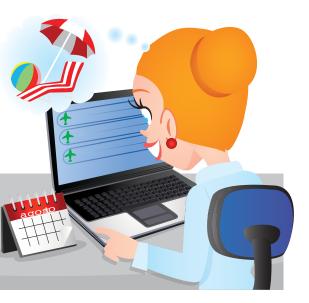
A ABEAR agradece ao consultor técnico Adalberto Febeliano e aos colaboradores das companhias aéreas que ajudaram na construção deste guia.

O QUE VOCÊ PRECISA SABER...

- NA HORA DE COMPRAR A PASSAGEM Dicas para economizar e evitar imprevistos
- DURANTE OS PREPARATIVOS PARA A VIAGEM Informações úteis sobre documentos e bagagens
- NO AEROPORTO Procedimentos para embarcar com tranquilidade
- NO AVIÃO Acomode-se na sua poltrona e boa viagem
- NO DESEMBARQUE Não se esqueça dos seus pertences - e aproveite seu destino
- LINKS E TELEFONES ÚTEIS Contatos das companhias aéreas e outras fontes relevantes

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.



QUANDO VALE MAIS A PENA COMPRAR A PASSAGEM AÉREA?

Na 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 entre um e três meses antes da data da viagem. Costumam ser mais baratas 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 solicitados (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.

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.

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

Nos voos diretos, o avião vai à cidade de destino sem paradas. No voo com escala, ele aterrissa em uma ou mais cidades ao longo do caminho para 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.

POSSO TRANSFERIR UMA PASSAGEM PARA OUTRA PESSOA?

Não, passagens são intransferíveis. Até mesmo 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.

POSSO MUDAR A DATA DA VIAGEM DEPOIS DE COMPRAR A PASSAGEM?

Sim, sempre é possível, mas dependendo da tarifa paga pode haver restrições para a remarcação. Normalmente as tarifas mais baratas são menos flexíveis. Isso significa que, em caso de desistência ou

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.

reagendamento do voo, o passageiro geralmente precisa pagar uma taxa de remarcação mais alta e o valor da diferença tarifária entre a passagem comprada e o novo voo. 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.

PARA QUE SERVE A TAXA DE EMBARQUE?

A taxa de embarque serve para pagar pelos serviços e pelo uso das instalações dos aeroportos, e é revertida para a administradora do aeroporto. Os valores variam de cidade para cidade e se o voo é doméstico ou internacional.

O QUE ESTÁ INCLUÍDO NO VALOR DA PASSAGEM?

A companhia aérea precisa pagar para terceiros diversas tarifas para que o avião possa pousar, permanecer no aeroporto, fazer conexão e usar as 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 da 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.

MULHERES GRÁVIDAS PODEM VIAJAR DE AVIÃO?

Podem, mas, em primeiro lugar, a passageira precisa consultar seu médico e a empresa aérea. Se a viagem for autorizada, será preciso preencher e assinar um Termo de Responsabilidade no momento do check-in. As regras não são padronizadas entre as companhias, mas, em geral, nos primeiros meses, não é exigida a apresentação de atestado. Normalmente a partir da 25ª ou 28ª semana, dependendo da companhia, é preciso apresentar atestado médico autorizando a viagem (emitido até sete dias antes do voo). No atestado 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 estritas em caso de gravidez múltipla (de mais de um bebê) ou com complicações.

O QUE FAZER CASO O PASSAGEIRO PRECISE DE ASSISTÊNCIA **ESPECIAL?**

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 (confira na página 40). 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, outras companhias pedem atestado médico.

COMO PROCEDER EM CASO DE ALGUMA RESTRIÇÃO MÉDICA?

Se o passageiro tem alguma restrição de saúde, a recomendação é sempre consultar um médico antes de programar uma viagem de avião. Voar pode agravar os sintomas em pessoas com deficiência cardíaca grave ou problemas respiratórios. Algumas companhias aéreas oferecem suporte de oxigênio para os casos em que isto é recomendado, desde que solicitado com antecedência. Pessoas que tenham sofrido infarto ou fratura recente ou estejam em pós-operatório também devem obter orientações médicas antes de programar uma viagem de avião. Durante o voo, o piloto é o profissional responsável pela saúde dos passageiros, mas não é médico. Assim, ele pode impedir uma pessoa de embarcar caso ela aparentemente ofereça risco de contágio aos demais passageiros. Para evitar contratempos, leve um atestado médico relatando o seu estado de saúde.

CRIANÇA PAGA A PASSAGEM?

Sim. No caso de bebê com menos de dois anos, a passagem para voos domésticos é de no máximo 10% do valor para adultos, mas, para isso, a criança deve viajar no colo dos pais. Se a criança ocupa um assento, é cobrada a passagem inteira. Algumas companhias dão desconto para crianças com menos de 12 anos, mas essa prática não é obrigatória.

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. Confira com a companhia quais os documentos exigidos e as regras para crianças desacompanhadas.

De forma geral, as regras são as seguintes:

- → A criança de até 12 anos incompletos pode embarcar:
 - acompanhada por um parente de até 3º grau (pai, mãe, irmãos maiores de 18 anos, tios, avós e bisavós, desde que tenham 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 antes).
 - desacompanhada, desde que tenha autorização do Juizado da Infância e da Adolescência. Neste 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, que 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.

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.

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 nos voos domésticos. Em muitos casos, é preciso apresentar autorização para viajar. 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).



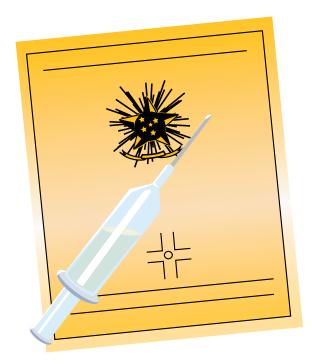
Confira a seguir as regras para diferentes situações:

- → Se viajar com os dois pais ou com o responsável legal, a criança ou o adolescente não precisa de autorização.
- → 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.
- → 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.
- → Se estiver desacompanhada, a criança ou o adolescente também precisará da autorização dos dois pais com firma reconhecida em cartório e em duas vias originais.

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 saber que algumas delas não permitem o embarque de menores de 12 anos desacompanhadas dos pais ou de um representante legal.

COMO PROCEDER COM VACINAS?

Para todos os passageiros, a recomendação é estar em dia com suas vacinas (tétano, difteria, sarampo, caxumba, rubéola, poliomielite, Haemophilus infuenzae 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 no link (em inglês): http://goo.gl/7cJ828. 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 listados no link http://goo.gl/nXP18, mediante apresentação de carteirinha de vacinação preenchida e documento para comprovação de identidade.





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 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 (consulte a lista completa aqui: http://goo.gl/nXP18).
- → A vacina de febre amarela vale por 10 anos.



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 gaiola - 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 qual antecedência da viagem deve ser emitido o Certificado Zoossanitário Internacional (CZI) para mais informações, acesse o site do Ministério da Agricultura: http://goo.gl/OsX7b. 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 da defesa sanitária nos estados.

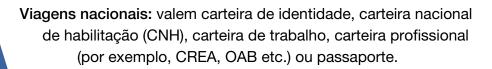
EMBARQUE COM CÃES-GUIA OU CÃES DE ACOMPANHAMENTO As regras para transporte de animais domésticos não se aplicam a cães-guia que são especialmente treinados para viajar de avião: eles podem voar ao lado de seus proprietários, fora do kennel.

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.

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 com foto, em bom estado de conservação.



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 (a exigência chega a seis meses, no caso do Reino Unido, por exemplo).

→ Atenção: documentos aceitos para embarque doméstico (como CNH) não valem para voos internacionais, e o RG deve ter sido emitido há menos de dez anos.

Além de passaporte, muitos países exigem visto. Cada país tem suas próprias regras - mesmo aqueles que não exigem visto para turismo por até 3 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 conferir a exigência de visto ou de documentação extra.

Os países de destino não são obrigados a conceder visto, e a autoridade migratória estrangeira tem autoridade para barrar a entrada do viajante, mesmo que ele tenha a documentação necessária.

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. 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 isto, apresente o B.O. e a passagem para comprovar a data da viagem.

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 despachada, que é levada no compartimento de bagagens do avião. Os limites variam conforme a companhia, a aeronave e o destino, mas, em geral, são os seguintes:

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 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. É bom levar um agasalho (pois em algumas aeronaves as temperaturas podem ficar relativamente baixas), além de uma roupa adequada ao clima na cidade de destino. Por precaução, vale levar uma muda de roupa, em caso de extravio de bagagem.



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 ser usados para 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. Além disso, todos os líquidos e cremes devem ser armazenados em um saco plástico transparente de volume de até 1 litro (20 cm x 20 cm). 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 por outros países em 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.

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
- → No máximo um isqueiro com gás ou fluido
- → 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

Bagagem despachada

Em voos domésticos, são permitidos 23 kg de bagagem por passageiro, independentemente do número de peças. Já para voos internacionais, a regra varia de acordo com o destino e com a política da companhia aérea - vale sempre consultar as regras com a empresa escolhida. Quando a bagagem ultrapassa o limite, 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. Não é aconselhável transportar objetos de valor e eletrônicos na bagagem despachada. 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 a bagagem é plastificá-la antes de fazer o check-in – este serviço é oferecido em grande parte dos aeroportos.

ITENS RESTRITOS NA BAGAGEM DESPACHADA: armas e réplicas de arma, substâncias explosivas ou inflamáveis e substâncias tóxicas.

Bagagem especial

Cada empresa tem sua própria política de 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). A bicicleta deve estar com os pneus vazios, os pedais removidos e embalados, o guidão preso paralelamente ao quadro e a roda dianteira removida e presa ao quadro.
- → BOLAS: devem estar murchas.
- → CADEIRA DE RODAS: se utilizar bateria, ela deve ser removida da cadeira no momento do check-in e guardada em caixa apropriada.
- → 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 conferir junto à 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.

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 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.



COMO EVITAR PROBLEMAS COM BAGAGENS

- → Medicamentos de uso contínuo e documentos pessoais devem ser levados na bagagem de mão.
- → Despache a bagagem só se precisar: levar apenas bagagem de mão (dentro dos limites permitidos) é mais rápido, fácil e seguro.
- Não abarrote a mala a ponto de forçar o zíper.
- → Nunca viaje com mala danificada: ela pode ser rejeitada no check-in ou quebrar durante o transporte.
- → Retire os acessórios removíveis de suas bagagens antes de despachá-las, pois eles podem se soltar no momento do manuseio e acomodação no porão da aeronave.
- → Lacre o zíper da bagagem com um cadeado ou lacre plástico.
- → Fixe na mala uma etiqueta com 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 a leve por engano.
- → Coloque uma etiqueta com os dados pessoais também dentro da mala, em local visível - uma segurança extra caso a identificação externa se perca.
- → O serviço de plastificação de malas, oferecido na maior parte dos aeroportos, é uma boa pedida para proteger a bagagem.
- → Leve pelo menos uma muda de roupa na bagagem de mão.

COMO ME ENTENDER COM AS DIFERENÇAS DE HORÁRIO?

O Brasil tem três 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, 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. Atenção quando houver diferenças de horário: muitos

COM QUAL ANTECEDÊNCIA PRECISO CHEGAR AO AEROPORTO?

passageiros acabam perdendo seus voos.

A regra geral 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 também necessário conferir com antecedência qual a melhor forma de transporte para chegar ao aeroporto e quanto tempo você levará para chegar lá. Afinal, muitos aeroportos ficam longe do centro da cidade.

PROGRAME-SE PARA CHEGAR CEDO

Para calcular a antecedência da chegada ao aeroporto, figue atento aos congestionamentos em época de feriados, férias e horário de pico. É sempre melhor se prevenir!

NO AEROPORTO

Viajar de avião é simples, mas é preciso cumprir alguns procedimentos para embarcar com tranquilidade.

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.

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 todo é chamado de check-in. Basta seguir para o balcão da companhia aérea portando um documento de identidade com foto (veja mais na página 19), o código de reserva do voo ou o número do bilhete. A partir de então, é bom manter ao alcance 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.

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. Vale ficar sempre 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 sendo embarcados, quando está em última chamada, qual o portão de embarque etc.).



CHECK-IN POR CONTA PRÓPRIA

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 se identifique 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.





- 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 também 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 são liberadas dessa etapa.
- 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.

EMBARQUE NO AVIÃO. Feita a chamada para embarque, o passageiro deve se direcionar ao respectivo portão de embarque portando 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 da sua poltrona: é mais prático para você e reduz o tempo da aeronave em solo. Vale ter em mente 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.

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. Se ninguém aceitar a compensação, a empresa oferecerá alternativas, como reembolso e assistência material. O mesmo vale para casos de voos cancelados.

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

O passageiro sempre tem direito ao reembolso. Nos casos em que a solicitação for do próprio passageiro, serão aplicadas as regras tarifárias. 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. O reembolso será parcial se o passageiro já tiver utilizado algum trecho.

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.

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. Se isso acontecer, os aviões ficam em espera ou vão para outros aeroportos. Vale ficar atento aos avisos no aeroporto e informar-se com um funcionário da empresa aérea.

QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS EM CASO DE LONGOS ATRASOS?

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

→ A partir de 1 hora: comunicação (internet, telefonemas etc.).

→ A partir de 2 horas: alimentação (voucher, lanche, bebidas etc.).

- → A partir de 4 horas: acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de acomodação. Se o passageiro estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e dela de volta para o 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

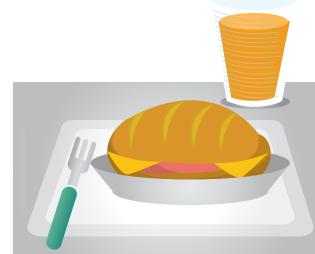
Agora, é só seguir até sua poltrona, colocar a bagagem de mão no compartimento superior ou abaixo do assento à sua frente, afivelar o cinto de segurança e relaxar para apreciar o voo. Boa viagem!

QUE APARELHOS ELETRÔNICOS SÃO PERMITIDOS NO AVIÃO?

Isso depende do momento. Durante o pouso e a decolagem, todos os aparelhos eletrônicos devem ser desligados. Já durante o voo, não são permitidos aparelhos com tecnologia wireless. Celulares normalmente devem ficar desligados ou em modo avião. Algumas companhias aéreas oferecem serviço de conexão para uso de celulares durante o voo.

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

Não. Lanches são cortesia, e um número crescente de companhias por todo o mundo tem passado a cobrar pelo serviço de bordo - o que é um meio de oferecer passagens aéreas mais baratas e acessíveis para mais clientes. Figue atento a isso e procure se alimentar antes de embarcar.



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

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

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 aquentar esse e outros tipos de fenômenos metereológicos, 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.

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

Algumas pessoas podem sentir desconfortos causados pela diferença de pressão e pelo ar-condicionado, 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.
- → 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.
- → 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.

O QUE FAZER SE A BAGAGEM DESPACHADA NÃO CHEGAR?

As empresas aéreas tomam precauções necessárias para não haver extravios. Entretanto, podem ocorrer eventuais incidentes no transporte de bagagem, o que não significa que a mala foi perdida. Como toda bagagem é identificada com etiquetas, ela é rastreada e, quando encontrada, 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 pregado 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. Se não for localizada dentro de 30 dias, a empresa 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 2,8 processos administrativos relacionados a extravio a cada mil passageiros. A Europa é o continente com o maior índice de extravio: 9,4 volumes a cada mil passageiros.

O QUE FAZER SE A BAGAGEM DESPACHADA FOR DANIFICADA?

É preciso avaliar se esse dano é decorrente do desgaste natural da bagagem. Caso tenha sido de fato um problema 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.

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.

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 impostos. Tudo o que exceder esse valor deverá ser declarado. Para isso, o viajante deve preencher a Declaração de Bagagem Acompanhada (DBA), fornecida pelas companhias aéreas, e se apresentar na alfândega no balcão "Bens a Declarar". Será cobrado 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 na DBA. As regras detalhadas podem ser consultadas no link: http://goo.gl/fdAcFU.



LINKS E TELEFONES ÚTEIS

ARFAR

www.abear.com.br; www.abear.com.br/blog; www.facebook.com/voarpormaisbr; twitter.com/abear br

COMPANHIAS AFREAS

AVIANCA: 4004 4040, 0800 286 6543, 0300 789 8160 e 0800 286 5445 (pessoas com deficiência auditiva) www.avianca.com.br; facebook.com/Avianca0ficial; twitter.com/AviancaBrasil; plus.google.com/+aviancalinhasaereas; instagram.com/aviancabrasil; www.blog.avianca.com.br; youtube.com/user/AviancaBr

AZUL: 4003 1118, 0800 887 1118 e 0800 881 0500 (pessoas com deficiência auditiva) www.voeazul.com.br; facebook.com/AzulLinhasAereas; twitter.com/azulinhasaereas; plus.google.com/+azul; instagram.com/azulinhasaereas; blog.voeazul.com.br; youtube.com/user/voeazul

GOL: 0800 704 0465 e 0800 709 0466 (pessoas com deficiência auditiva) www.voegol.com.br; facebook.com/voegol; twitter.com/Voe Gol; plus.google.com/+voegol; instagram.com/voegoloficial; blog.voegol.com.br; youtube.com/user/gol

TAM: 4002 5700 (capitais), 0300 570 5700 (território nacional) e 0800 555 500 (pessoas com deficiência auditiva) www.tam.com.br; facebook.com/TAMAirlines; twitter.com/tamairlines; plus.google.com/+tamairlines; instagram.com/tamlinhasaereas; blog.tam.com.br; youtube.com/tam

TAP: 0800 727 2347 e 0800 7007 707 (pessoas com deficiência auditiva) www.flytap.com; pt-br.facebook.com/TAPPortugal; twitter.com/TapBrasil; instagram.com/Tapportugal; youtube.com/tap

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.

ÓRGÃOS E ENTIDADES GOVERNAMENTAIS E REGULATÓRIOS

ANAC - AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL: www.anac.gov.br

Vinculado à Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República (SAC-PR), o órgão regula e fiscaliza as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária. É responsável pela implementação das diretrizes e políticas estabelecidas pelo Governo Federal e promove atividades de prevenção de acidentes aeronáuticos.

ANVISA - AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA: www.anvisa.gov.br/viajante Tem como campo de atuação todos os setores relacionados a produtos e serviços que possam afetar a saúde da população brasileira. Controla os aeroportos, portos e fronteiras no que diz respeito à vigilância sanitária.

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

www.decea.gov.br

Órgão central do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro. Planeja, gerencia e controla as atividades relacionadas ao controle do espaço aéreo, à proteção ao voo, ao serviço de busca e salvamento e às telecomunicações do Comando da Aeronáutica. Compete ainda ao órgão prover os meios necessários para o gerenciamento do espaço aéreo e o serviço de navegação aérea de modo seguro e eficiente.

DPF - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL: www.dpf.gov.br

Faz a superintendência dos serviços de polícia marítima, aérea e de fronteira. Sua função é garantir a segurança pública para a preservação da ordem, da identidade das pessoas e do patrimônio nacional. No âmbito da aviação civil, controla os Postos de Fiscalização do Tráfego Internacional e oferece orientações gerais e serviços sobre o passaporte a brasileiros. 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 Vinculada à Secretaria de Aviação Civil, atua para prover infraestrutura e serviços aeroportuários e de navegação aérea, contribuindo para a integração nacional de maneira articulada com as políticas públicas do Governo Federal. E 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

Além de auxiliar na formulação da política tributária brasileira, atua para prevenir e combater 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. Faz, ainda, a fiscalização aduaneira nos aeroportos.

SAC-PR - SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA: www.aviacaocivil.gov.br Formula, coordena e supervisiona as políticas para o desenvolvimento da aviação civil e das infraestruturas aeroportuária e aeronáutica civil. Também formula e implementa o planejamento estratégico do setor, definindo prioridades dos programas de investimentos.

MAIS LINKS ÚTEIS

INFORMAÇÕES SOBRE CONSULADOS DO BRASIL NO MUNDO: www.portalconsular.mre.gov.br

LISTA DE CENTROS DE ORIENTAÇÃO PARA VIAJANTES (PARA OBTENÇÃO DE CERTIFICADO INTERNACIONAL DE VACINAÇÃO): http://portal.anvisa.gov.br/wps/wcm/connect/eed303804a1aa7edaad8abaa19e2217c/Centros_ de Orientação de Viajantes.pdf.pdf?MOD=AJPERES

LISTA DE PAÍSES QUE RECOMENDAM OU EXIGEM VACINA CONTRA FEBRE AMARELA (EM INGLÊS):

www.who.int/ith/chapters/ith2012en_countrylist.pdf

REGULAMENTAÇÃO DE FRANQUIA DE BAGAGENS:

www2.anac.gov.br/biblioteca/nosai/NOSAICT-012.pdf www2.anac.gov.br/biblioteca/nosai/NOSAICT-011.pdf

INFORMAÇÕES SOBRE VIAGENS COM MENORES AO EXTERIOR:

www.dpf.gov.br/servicos/viagens-ao-exterior/3_edicao_manual_menores.pdf/view

RELÓGIO MUNDIAL E MAPA DOS FUSOS HORÁRIOS MUNDIAIS: 24timezones.com/hora certa.php

ACOMPANHAMENTO DE VOOS EM TEMPO REAL: www.flightradar24.com; planefinder.net

DICAS ESSENCIAIS PARA QUEM VAI VIAJAR DE AVIÃO

- Planejamento é sinônimo de economia e conforto: quanto antes você souber para onde e quando pretende viajar, maiores as chances de economizar na passagem e garantir voos mais convenientes.
- Informe-se sobre os documentos necessários para a sua viagem. Além das regras de cada destino, há exigências específicas, por exemplo, no caso de crianças acompanhadas ou desacompanhadas.
- Saiba de antemão as regras de bagagem, para não ter surpresas no aeroporto: antes de fazer as malas, informe-se sobre os itens permitidos a bordo e sobre a franquia para despachar a mala sem pagar excesso de peso.
- Chegue ao aeroporto com antecedência mínima de uma hora para voos domésticos e duas horas para voos internacionais (se a viagem for para os EUA, apresente-se para o check-in pelo menos três horas antes do voo).
- Tem um compromisso importante no seu destino? **Programe-se para chegar no dia anterior ou pelo menos algumas horas antes do evento.** Embora o avião seja um meio de transporte extremamente confiável e eficiente, imprevistos podem acontecer.
- Informe a empresa aérea com antecedência caso você tenha alguma necessidade especial de qualquer natureza.

