

# Guia do Passageiro



Dicas ANAC





# Guia do Passageiro

Esta publicação também está disponível em formato PDF no site  
[www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)





# Sumário

<b>1</b>	<b>Passagem Aérea .....</b>	<b>7</b>
1.1	Contrato de transporte.....	7
1.2	Alterações na passagem aérea.....	8
1.3	Desistência da viagem.....	9
<b>2</b>	<b>Bagagem .....</b>	<b>10</b>
2.1	Como despachar bagagens em voos nacionais .....	10
2.2	Como despachar bagagens em voos internacionais .....	11
2.2.1	Franquia por Peça .....	11
2.2.2	Franquia por Peso .....	11
2.3	Bagagem de mão em voos nacionais.....	12
2.4	Bagagem de mão em voos internacionais .....	14
2.4.1	Sistema por Peça.....	14
2.4.2	Sistema por Peso .....	14
2.5	Restrições para o transporte de líquidos em voos internacionais .....	15
2.6	Itens proibidos em bagagem de mão .....	16
2.7	Declaração de valores da bagagem despachada .....	17
2.8	Transporte de animais em voos nacionais.....	18
2.9	Extravio de bagagem .....	18
2.10	Bagagem danificada .....	19
2.11	Furto de bagagem.....	19
<b>3</b>	<b>Embarque.....</b>	<b>20</b>
3.1	<i>Check-in</i> .....	20
3.2	Sala de embarque .....	21
3.3	Portão de embarque.....	21
3.4	Voos com escala ou conexão.....	22

<b>4</b>	<b>Documentos para o Embarque .....</b>	<b>23</b>
4.1	Passageiros de nacionalidade brasileira em viagens nacionais.....	23
4.2	Passageiros de nacionalidade brasileira em viagens internacionais.....	25
4.3	Passageiros de outras nacionalidades.....	26
4.4	Crianças e adolescentes.....	27
4.5	Índios .....	28
<b>5</b>	<b>Atraso e Cancelamento de Voo e Preterição de Embarque.....</b>	<b>29</b>
5.1	Assistência Material.....	29
5.2	Reacomodação e reembolso .....	31
5.2.1	Atraso de voo superior a 4 horas.....	31
5.2.2	Cancelamento de voo .....	33
5.2.3	Preterição de embarque .....	34
5.3	Outras informações sobre reembolso nos casos de atraso superior a 4 horas, cancelamento ou preterição .....	36
<b>6</b>	<b>Acessibilidade.....</b>	<b>37</b>
6.1	Assistência especial.....	37
6.2	Embarque e desembarque de passageiros que necessitam de assistência especial.....	37
6.3	Direitos dos passageiros que necessitam de assistência especial .....	38
6.4	Gestantes .....	39
6.5	Passageiros enfermos .....	39
6.6	Transporte de ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores e outros).....	39
6.7	Transporte de cadeira de rodas.....	40
6.8	Transporte de cão-guia .....	40
<b>7</b>	<b>Reclamações sobre os Serviços Oferecidos pelas Empresas Aéreas .....</b>	<b>42</b>
7.1	Onde reivindico meus direitos?.....	42
7.2	Canais de atendimento da ANAC.....	42



# 1 Passagem Aérea

## 1.1 Contrato de transporte

Ao adquirir uma passagem aérea, você estabelece com a empresa um contrato de transporte e passa a ser um consumidor do serviço oferecido pela empresa: o transporte aéreo. Nessa condição, você tem direitos e deveres, assim como a empresa aérea.

Essas informações estão contidas no contrato de transporte (nas condições de aplicação da tarifa), que a empresa deverá disponibilizar a você a qualquer tempo. O contrato de transporte geralmente está disponível na página da empresa aérea na internet.

Além disso, o contrato de transporte contém todas as condições para a realização de sua viagem (inclusive informações sobre reembolso, endosso, regras de alteração de passagem, etc).

**Lembre-se:** leia com atenção o seu contrato de transporte.



## DICAS IMPORTANTES

- São as empresas aéreas que estabelecem os preços das passagens. As tarifas aéreas no Brasil seguem o regime de liberdade tarifária, que vale tanto para voos nacionais quanto para voos internacionais com origem no País. A ANAC registra os valores dessas tarifas para fins de análise estatística e acompanhamento do mercado.
- Ao comprar sua passagem, você não é obrigado a adquirir seguros de viagem: esses serviços são adicionais e facultativos.
- Em voos nacionais, o valor da passagem de crianças de colo com menos de 2 anos de idade, que não estejam ocupando assento, não poderá ultrapassar 10% da tarifa paga pelo adulto.

### A ANAC regula programas de milhagem?

Não. As vantagens oferecidas por meio de programas de milhagem caracterizam relações comerciais entre empresa e consumidor. Por isso, esses programas não são regulados e/ou fiscalizados pela ANAC.

**Lembre-se:** embora a ANAC não regule programas de milhagem, os passageiros que utilizaram milhas aéreas para viajar devem ser tratados da mesma forma que aqueles que compraram passagem.

## 1.2 Alterações na passagem aérea

Antes de fazer qualquer alteração em seu voo, consulte o agente de viagens ou a empresa aérea. Essas alterações são feitas de acordo com a disponibilidade de voos e poderão gerar custos adicionais para o passageiro, que variam conforme a tarifa da passagem. O prazo de validade da passagem é de 1 ano, a contar da data de sua emissão.



Caso a empresa aérea faça qualquer alteração, depois da compra da passagem, deverá oferecer ao passageiro todas as informações necessárias relativas ao transporte.



#### DICA IMPORTANTE

- **Lembre-se de que a passagem aérea é intransferível, ou seja, o nome do passageiro registrado na passagem, no momento da compra, não poderá ser alterado posteriormente.**

### 1.3 Desistência da viagem

Para cancelar sua viagem, verifique as regras em seu contrato de transporte, pois essa alteração poderá gerar custos adicionais (em caso de remarcação) ou retenção de uma porcentagem do valor pago (em caso de reembolso).

Se você desistir de sua viagem, o prazo máximo que a empresa aérea terá para efetuar o pagamento do reembolso ao passageiro será de 30 dias, contados a partir da data da solicitação.

A empresa aérea não tem a obrigação de efetuar o reembolso se, por iniciativa do passageiro, a viagem for interrompida em aeroporto de escala.



#### DICA IMPORTANTE

- **Somente a pessoa que comprou o bilhete de passagem poderá receber o reembolso. Não é permitido o reembolso a terceiros.**

## 2 Bagagem

### 2.1 Como despachar bagagens em voos nacionais

Nas aeronaves com mais de 31 assentos, cada passageiro (adulto ou criança) tem direito a 23 Kg de bagagem (franquia de bagagem). Pode-se despachar mais de um volume, desde que o peso total não exceda esse limite.

Caso o peso ultrapasse a franquia, o transporte de sua bagagem ficará sujeito à aprovação da empresa e à cobrança por excesso de peso.

Artigos esportivos em geral (prancha de surfe, bicicleta, etc), instrumentos musicais e outros tipos de bagagem especial deverão ser incluídos na franquia, da mesma forma que uma bagagem comum. Para mais informações, consulte a empresa aérea.



#### DICAS IMPORTANTES

- Identifique a bagagem para facilitar sua visualização na sala de desembarque.
- Não transporte bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo desconheça.
- Evite despachar bagagens que contenham objetos de valor, tais como: joias, dinheiro e eletrônicos (celulares, *notebooks*, filmadoras, etc). Esses objetos devem ser transportados, de preferência, na bagagem de mão.



## 2.2 Como despachar bagagens em voos internacionais

A regulamentação brasileira aplica-se aos voos que saem do Brasil. Para os voos que saem de outros países, aplicam-se as normas do local de origem da viagem.

Dependendo do país de destino, a franquia de bagagem pode ser de dois tipos: peça ou peso.

### 2.2.1 Franquia por Peça

Na **franquia por peça**, cada passageiro terá direito a transportar duas bagagens de até 32 kg cada. Para saber as dimensões permitidas para o transporte de sua bagagem e, também, sobre bagagens de crianças de colo, consulte a empresa aérea.

### 2.2.2 Franquia por Peso

Na **franquia por peso**, cada passageiro terá direito a transportar bagagens que não excedam, no total:

- 40 kg na primeira classe.
- 30 kg em classe intermediária.
- 20 kg em classe econômica.
- 10 kg para crianças de colo, que não estejam ocupando assento.

Para mais informações sobre bagagens de crianças de colo, consulte a empresa aérea.



## DICAS IMPORTANTES

Para realizar uma viagem internacional, caso o passageiro precise se deslocar, antes, até outra cidade no Brasil (trecho nacional), deverá observar o seguinte:

- Quando as passagens aéreas, tanto para o voo nacional quanto para o voo internacional, forem conjugadas, ou seja, quando houver apenas um contrato de transporte (mesmo se forem de empresas diferentes), o passageiro terá direito à franquia de bagagem do destino internacional.
- Quando as passagens não forem conjugadas, ou seja, quando houver contratos de transporte distintos, o passageiro terá direito à franquia de bagagem nacional no trecho nacional e à franquia de bagagem internacional no trecho internacional.

No caso de transporte de animais em viagem internacional, consulte a empresa aérea.

### 2.3 Bagagem de mão em voos nacionais

Deve ser acomodada em compartimento próprio da cabine ou abaixo do assento, não gera custos adicionais, e deve atender aos seguintes requisitos:

- O peso total não pode exceder 5 kg e a soma das dimensões da bagagem (comprimento + largura + altura) não pode ultrapassar 115 cm.
- Os objetos precisam estar devidamente acondicionados, sem perturbar o conforto e a tranquilidade, nem colocar em risco a integridade física das pessoas a bordo.



### DICAS IMPORTANTES

- A bagagem de mão não poderá conter objetos cortantes ou perfurantes (tesouras de unha, canivetes, etc). Tais itens só podem ser transportados na bagagem despachada.
- A empresa deverá, no momento da compra da passagem, avisar o passageiro se o seu voo nacional será feito em área destinada a embarque internacional. Caso isso aconteça, você estará sujeito a restrições de transporte de líquidos em bagagem de mão (as mesmas exigidas para passageiros de voos internacionais).

## Posso levar a cadeirinha do bebê (0 a 2 anos) no assento da cabine nos voos nacionais?

Sim, desde que a cadeira caiba no assento do avião e seja certificada para uso aeronáutico por um país membro da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI). Nesse caso, como a criança não será transportada no colo, é necessário comprar a passagem para o bebê.

Para mais informações consulte a empresa aérea.

## 2.4 Bagagem de mão em voos internacionais

Consulte a empresa aérea sobre o sistema de bagagem de mão adotado no país de destino, que pode ser de dois tipos: peça ou peso.

### 2.4.1 Sistema por Peça

No **sistema por peça**, a bagagem de mão deve ser acomodada no compartimento de bagagem na cabine de passageiros ou sob a poltrona, e a soma de suas dimensões não pode exceder 115 cm.

### 2.4.2 Sistema por Peso

No **sistema por peso**, a bagagem de mão deve ser acomodada no compartimento de bagagem na cabine de passageiros ou sob a poltrona, com peso e dimensões apropriados, conforme definição da empresa aérea.



## 2.5 Restrições para o transporte de líquidos em voos internacionais

Em voos internacionais, existem restrições para o transporte de líquidos em bagagem de mão:

- Todos os líquidos, inclusive gel, pasta, creme, aerossol e similares, devem ser conduzidos em frascos com capacidade de até 100 ml e colocados em embalagem plástica transparente, vedada, com capacidade máxima de 1 litro, não excedendo as dimensões de 20 x 20 cm.
- Líquidos em frascos acima de 100 ml não podem ser transportados, mesmo se o frasco estiver parcialmente cheio.
- Os frascos devem ser adequadamente acondicionados (com folga) dentro da embalagem plástica transparente, completamente vedada.
- A embalagem plástica deve ser apresentada na inspeção de embarque de passageiros, sendo permitida somente uma embalagem plástica por passageiro.

Essas restrições se aplicam também ao passageiro que, apesar de realizar um voo nacional, tenha seu embarque realizado em área destinada a embarque internacional.

**Lembre-se:** em caso de conexão em outros países, a empresa aérea deverá informar o passageiro sobre a possibilidade de retenção ou não da embalagem.



## DICAS IMPORTANTES

- Os líquidos adquiridos em *free shops* ou a bordo de aeronaves podem exceder os limites estipulados, desde que dispostos em embalagens plásticas seladas e com o recibo de compra à mostra (cuja data deve ser a mesma do início do voo), para passageiros que embarcam ou em conexão.
- Medicamentos (com prescrição médica), alimentação de bebês e líquidos de dietas especiais poderão ser transportados na quantidade necessária à utilização no período total de voo (incluídas eventuais escalas) e deverão ser apresentados no momento da inspeção de segurança.

## 2.6 Itens proibidos em bagagem de mão

Em voos nacionais e internacionais, a bagagem de mão não poderá conter, entre outros itens:

**Categoria 1** – armas - armas ou réplicas/imitações, peças de armas, pistola de sinalização, soqueira de metal, dispositivo capaz de gerar corrente elétrica.

**Categoria 2** – objetos pontiagudos ou cortantes - sabre, tesoura, punhal, espada, faca, canivete com lâmina com comprimento superior a 6 cm, navalha, patins de lâmina, ferramentas (furadeira, serra, ar-pão, flecha, machado, furador de gelo, estilete, chave de fenda), agulhas hipodérmicas (exceto se houver receita médica), agulha de tricô e de tecer.

**Categoria 3** – objetos contundentes - ferramentas tais como martelos, alicates, chave de boca; material esportivo (remo, skate, vara de pescar, bastão, cassetete e tacos de bilhar, sinuca, beisebol, pólo, gol-

fe, hóquei), soquete e equipamento para prática de artes marciais.



**Categoria 4** – substâncias explosivas ou inflamáveis – réplica ou imitação de explosivo, detonador, sinalizador luminoso e pólvora, material pirotécnico, aerossol, exceto os de uso médico e de asseio pessoal, bebida com mais de 70% de graduação alcoólica, fósforo, exceto os de uso cotidiano, sólido inflamável, substância que em contato com água emita gases; munições e projéteis e cilindros de oxigênio.

**Categoria 5** – substâncias químicas e tóxicas – material oxidante, infeccioso ou biologicamente perigoso e extintor de incêndio.

**Categoria 6** – outros – alarme, material cujo campo magnético interfira na aeronave ou que seja de uso controlado a bordo.

A lista acima trata dos itens proibidos de maneira genérica, sendo necessário consultar a página da ANAC na internet para mais informações. Além disso, há itens cujo transporte não é permitido tanto em bagagem de mão quanto em bagagem despachada, tais como artigos perigosos, que também devem ser consultados.

## 2.7 Declaração de valores da bagagem despachada

É possível declarar à empresa aérea os valores de objetos contidos na bagagem despachada, ainda no *check-in*. Nesse caso, é permitido à empresa verificar o conteúdo dos volumes, bem como cobrar um adicional sobre o valor declarado.



## DICA IMPORTANTE

- É recomendável não transportar objetos de valor na bagagem despachada. Esses objetos devem ser transportados preferencialmente em bagagem de mão.

## 2.8 Transporte de animais em voos nacionais

O transporte de animais vivos pode ser feito em aeronaves de transporte de passageiros, em compartimento destinado a carga e bagagem. Como o peso do animal não poderá ser incluído na franquia de bagagem do passageiro, será cobrado um valor adicional.

O transporte de animais domésticos (cães e gatos) na cabine de passageiros fica a critério da empresa. Caso seja aceito, o transporte deverá ser feito com segurança, em compartimento apropriado para os animais, sem causar desconforto aos passageiros. Consulte a empresa aérea com antecedência.

É preciso apresentar atestado de sanidade do animal, fornecido pela Secretaria de Agricultura Estadual, Posto do Departamento de Defesa Animal ou por médico veterinário.

## 2.9 Extravio de bagagem

Caso sua bagagem seja extraviada, procure a empresa aérea preferencialmente ainda na sala de desembarque ou em até 15 dias após a data do desembarque e relate o fato em documento fornecido pela empresa ou em qualquer outro comunicado por escrito.



Para fazer sua reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem.

Caso seja localizada pela empresa aérea, a bagagem deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro.

A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por, no máximo, 30 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais). Caso não seja localizada e entregue nesse prazo, a empresa deverá indenizar o passageiro.

## 2.10 Bagagem danificada

Procure a empresa aérea para relatar o fato logo que constatar o problema, preferencialmente ainda na sala de desembarque. Esse comunicado por escrito poderá ser registrado na empresa em até 7 dias após a data de desembarque.

## 2.11 Furto de bagagem

Procure a empresa aérea e comunique o fato, por escrito. A empresa é responsável pela bagagem desde o momento em que ela é despachada até o seu recebimento pelo passageiro. Além disso, registre uma ocorrência na Polícia, autoridade competente para averiguar o fato.

## 3 Embarque

### 3.1 *Check-in*

Antes de embarcar em um voo, todos os passageiros devem fazer o *check-in*.

Apresente-se para o *check-in* no horário indicado pela empresa aérea em sua passagem. Em caso de dúvida, entre em contato com antecedência com a empresa aérea, pois a apresentação após o horário estabelecido pode impossibilitar o embarque.

O *check-in* pode ser feito diretamente no balcão da empresa aérea localizado no aeroporto de partida ou, como acontece com muitas empresas, também pela internet, celular ou em *totens* de autoatendimento localizados em alguns aeroportos. No entanto, se você for despachar bagagens, é necessário se dirigir ao balcão da empresa aérea, para registrar as bagagens.

Ao efetuar o *check-in*, você receberá um cartão de embarque.



#### DICAS IMPORTANTES

- As passagens aéreas informam o horário local, tanto na origem quanto no destino. No entanto, fique atento ao fuso horário da localidade de destino e ao horário de verão em vigor em alguns Estados brasileiros.
- Verifique com atenção o horário estabelecido pela empresa para o *check-in*.

## 3.2 Sala de embarque



Observe o horário em que você deverá entrar na sala de embarque. Ele está informado em seu cartão de embarque.

Para entrar na sala de embarque, os passageiros passam por um detector de metais. Quando estiver usando algum acessório que contenha partes metálicas (cinto, sapato, etc), é possível que tenha de tirá-los antes de passar pelo detector.

**Lembre-se:** retire dos bolsos as moedas, celulares, chaves e outros objetos metálicos, que devem passar pelo raio-X da mesma forma que as bagagens de mão.



### DICAS IMPORTANTES

- Em voos internacionais, dependendo do país de destino, podem existir outras inspeções de segurança.
- Não é permitido utilizar os carrinhos de bagagem dentro da sala de embarque.

## 3.3 Portão de embarque

Depois de entrar na sala de embarque, o passageiro deve seguir para o portão designado, de acordo com o horário informado no cartão de embarque.

Vale ressaltar que o portão de embarque pode sofrer alterações. Para acompanhar essas alterações, verifique o número de seu voo e fique atento às informações sobre ele, nos monitores e altofalantes.

Em caso de dúvida, consulte a empresa aérea.



## DICA IMPORTANTE

- Caso você não se apresente no aeroporto no horário estipulado – situação que as empresas aéreas chamam de “*noshow*” – a empresa poderá recusar o embarque do passageiro. Esse fato poderá gerar custos adicionais, que estão descritos no contrato de transporte.

### 3.4 Voos com escala ou conexão

Para sua comodidade, verifique no momento da compra da passagem se o voo possui escalas ou conexões.

#### Voos com escala

Nos voos com escala, a aeronave aterrissa em uma ou mais cidades antes do destino, com o objetivo de abastecer, embarcar ou desembarcar outros passageiros. O passageiro, neste caso, não precisa trocar de avião, permanecendo na aeronave até chegar à localidade de destino.

#### Voos com conexão

Nos voos com conexão, o passageiro desembarca em uma localidade que não é o seu destino final e embarca em outra aeronave, para, então, seguir até a cidade de destino.

**Caso o passageiro compre um bilhete para voo nacional e seu embarque seja feito em área destinada a embarque internacional, deverá chegar ao aeroporto com quanto tempo de antecedência?**

A empresa deverá informar o passageiro, no momento da compra da passagem, se o voo nacional será feito em área de embarque internacional ou não, bem como o horário em que o passageiro deverá efetuar o *check-in* e o embarque.



## 4 Documentos para o Embarque

A apresentação de documento de identificação é indispensável para o embarque.

Os passageiros deverão apresentar um documento de identificação em dois momentos: no *check-in* e no portão de embarque.

### 4.1 Passageiros de nacionalidade brasileira em viagens nacionais

Em viagem no território nacional, os passageiros de nacionalidade brasileira deverão apresentar um dos documentos a seguir:

- Passaporte nacional.
- Carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos Estados da Federação ou Distrito Federal.
- Cartão de identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército.
- Cartão de identidade expedido pelo Poder Judiciário ou Legislativo, em nível federal ou estadual.
- Carteira nacional de habilitação (modelo com fotografia).
- Carteira de trabalho.
- Carteira de identidade emitida por Conselho ou Federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional.

- Licença de piloto, comissário, mecânico de voo e despachante operacional de voo emitida pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).
- Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional.

Em viagem no território nacional, os documentos podem ser aceitos independentemente da data de validade, podendo ser originais ou cópias autenticadas. Os documentos devem permitir a identificação do passageiro.

Em caso de furto, roubo ou extravio de documento de passageiro de nacionalidade brasileira, em viagem no território nacional, poderá ser aceito o Boletim de Ocorrência (BO), desde que tenha sido emitido há menos de 60 dias.

### Posso embarcar com minha carteira de estudante?

Não. A carteira de estudante não é um documento de identificação previsto para o embarque.

**Lembre-se:** não existe previsão legal para que a ANAC autorize o embarque de passageiros.



## 4.2 Passageiros de nacionalidade brasileira em viagens internacionais

A regulamentação brasileira aplica-se aos voos que saem do Brasil. Para os voos que saem de outros países, aplicam-se as normas do local de origem da viagem, que podem ser diferentes da legislação brasileira.

Em viagens internacionais, os passageiros de nacionalidade brasileira devem apresentar um dos documentos a seguir:

- Passaporte válido;
- *Laissez-passer*;
- Autorização de retorno ao Brasil;
- Salvo-conduto;
- Cédula de identidade civil ou documento estrangeiro equivalente, nos casos previstos em tratados, acordos e outros atos internacionais;
- Certificado de membro de tripulação de transporte aéreo e carteira de marítimo;
- Carteira de matrícula consular.

Mais informações sobre documentos de identificação válidos para viagens internacionais – inclusive para países integrantes do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL) – decorrentes de acordos ou outros atos internacionais, podem ser obtidas no Ministério das Relações Exteriores e no Departamento de Polícia Federal.



## DICAS IMPORTANTES

- **Verifique com seu agente de viagens ou com a empresa aérea (ou órgãos de saúde nacionais) se o lugar de destino é foco de alguma doença e se alguma vacina é exigida, inclusive para fins de documentação comprobatória.**
- **Antes de viajar, consulte a empresa aérea ou o seu agente de viagens sobre a exigência ou não de visto no país de destino.**

### 4.3 Passageiros de outras nacionalidades

Passageiros de outras nacionalidades devem apresentar um dos documentos a seguir, considerada a respectiva validade:

- Passaporte Estrangeiro;
- Cédula de Identidade de Estrangeiro - CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil;
- Identidade diplomática ou consular;
- Outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.

No caso de viagem em território nacional, o protocolo de pedido de CIE expedido pelo Departamento de Polícia Federal pode ser aceito em substituição ao documento original, pelo período máximo de 180 dias, contados da data de sua expedição.



## 4.4 Crianças e adolescentes

### Em viagens nacionais

**Crianças** (até 12 anos incompletos) e **adolescentes** (entre 12 e 18 anos incompletos) devem apresentar, além de documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, certidão de nascimento (original ou cópia autenticada) ou um dos documentos a seguir, entre outros:

- Passaporte nacional;
- Carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos Estados da Federação ou Distrito Federal;
- Cartão de identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército;
- Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional.

Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial. Essa autorização é dispensada quando a criança estiver acompanhada de um dos pais.

Além disso, é possível que as crianças e adolescentes viajem desacompanhadas de ambos os pais, desde que observadas as exigências legais. Consulte a empresa aérea com antecedência e verifique o disposto na Lei 8.069, de 13 de julho de 1990, o Estatuto da Criança e do Adolescente – além das exigências da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque.

## Em viagens internacionais

Em viagem internacional, crianças (até 12 anos incompletos) e adolescentes (entre 12 e 18 anos incompletos) devem apresentar passaporte ou outro documento de viagem válido.

Caso a criança viaje com apenas um dos pais (ainda que ambos viajem para o mesmo destino, mas estejam em voos diferentes) é necessário apresentar, também, a autorização do outro. Em casos de saída do país de menor brasileiro acompanhado por estrangeiro residente ou domiciliado no exterior, deve ser obtida autorização judicial, excetuando-se os casos em que esse for genitor do menor.

A autorização dos pais, quando necessária, deve ter firma reconhecida em cartório.

Para mais informações, observe as determinações da Resolução nº 131 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 26 de maio de 2011.

Consulte a empresa aérea com antecedência e observe as determinações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque e as orientações do Departamento de Polícia Federal.

## 4.5 Índios

### Em viagens nacionais

Além dos documentos previstos para passageiros de nacionalidade brasileira em viagens nacionais, incluem-se entre os possíveis documentos de identificação a autorização de viagem expedida pela Fundação Nacional do Índio (FUNAI) ou outro documento de emissão do mesmo órgão, que identifique o índio.



## Em viagens internacionais

O documento a ser apresentado é o passaporte, observada a necessidade de adoção de outros procedimentos instituídos pela Fundação Nacional do Índio (FUNAI) e/ou pelo Departamento de Polícia Federal.

# 5 Atraso e Cancelamento de Voo e Preterição de Embarque

## 5.1 Assistência Material

Nos casos de atraso e cancelamento de voo e preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, etc), o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, que envolve comunicação, alimentação e acomodação.

Essas medidas têm como objetivo minimizar o desconforto dos passageiros enquanto aguardam seu voo, atendendo às suas necessidades imediatas.

A assistência é oferecida gradualmente, pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, contado a partir do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, conforme demonstrado a seguir:

**A partir de 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 você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e desta para o aeroporto.

Se o atraso for superior a 4 horas (ou a empresa já tenha a estimativa de que o voo atrasará esse tempo), ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, opções de reacomodação ou reembolso.



#### DICAS IMPORTANTES

- **A assistência material deverá ser oferecida também aos passageiros que já estiverem a bordo da aeronave, em solo, no que for cabível.**
- **A empresa poderá suspender a prestação da assistência material para proceder ao embarque imediato.**

## 5.2 Reacomodação e reembolso



### 5.2.1 Atraso de voo superior a 4 horas

#### Direitos dos passageiros em caso de atraso de voo superior a 4 horas

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo para data e horário de sua conveniência, sem custo. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa, se houver disponibilidade de lugares para o mesmo destino. A empresa deverá oferecer assistência material.	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.
	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.



## DICAS IMPORTANTES

- Você poderá solicitar à empresa aérea que as informações sobre o atraso do voo sejam dadas por escrito.
- A empresa aérea, assim que constatar que o voo irá atrasar em relação ao horário programado, deverá informar o passageiro sobre o atraso, o motivo e a previsão do novo horário de partida (mantendo-o atualizado, se for o caso).
- Os direitos à assistência material, reacomodação e reembolso são devidos mesmo nos casos em que o atraso tenha sido causado por condições meteorológicas adversas.

## 5.2.2 Cancelamento de voo



### Direitos dos passageiros em caso de cancelamento de voo

Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.



## DICAS IMPORTANTES

- Você poderá solicitar à empresa aérea que as informações sobre o cancelamento do voo sejam dadas por escrito.
- Os direitos a assistência material, reacomodação e reembolso são devidos mesmo nos casos em que o cancelamento tenha sido causado por condições meteorológicas adversas.

### 5.2.3 Preterição de embarque

A preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, etc) ocorre na situação em que o passageiro teve o seu embarque negado, mesmo tendo cumprido todos os requisitos para o embarque.

Logo que a empresa constatar que há possibilidade de preterição, deverá procurar por voluntários que aceitem embarcar em outro voo, mediante a oferta de compensações (dinheiro, bilhetes extras, milhas, diárias em hotéis, etc). Caso você aceite essa compensação, a empresa poderá solicitar a assinatura de um recibo, comprovando que foi aceita a proposta.

Caso você não aceite a compensação, e seja preterido, caberá à empresa aérea oferecer as seguintes alternativas de reacomodação e reembolso (além da assistência material).

## Direitos dos passageiros em caso de preterição de embarque



Se estiver no aeroporto de partida	Se estiver em aeroporto de escala ou conexão
Receber o reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem, sem nenhum custo. A empresa deverá oferecer assistência material.
Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.	Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do trecho não utilizado. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.	Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência. Nesse caso, a empresa poderá suspender a assistência material.
Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.	Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares. A empresa deverá oferecer assistência material.
	Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc). A empresa deverá oferecer assistência material.



## DICAS IMPORTANTES

- Você poderá solicitar à empresa aérea que as informações sobre a preterição de embarque sejam dadas por escrito.
- Os direitos à assistência material, acomodação e reembolso são devidos mesmo nos casos em que a preterição tenha sido causada por condições meteorológicas adversas.

### 5.3 Outras informações sobre reembolso nos casos de atraso superior a 4 horas, cancelamento ou preterição

Caso o voo atrase por mais de 4 (quatro) horas, seja cancelado ou, ainda, o passageiro tenha seu embarque negado (preterição de embarque), a empresa deverá reembolsar o passageiro de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra da passagem.

A devolução dos valores já quitados e recebidos pela empresa aérea (compra à vista em dinheiro, cheque compensado ou débito em conta corrente) deverá ser imediata, em dinheiro ou por meio de crédito em conta bancária. Se a passagem aérea foi financiada no cartão de crédito e tem parcelas a vencer, o reembolso obedecerá às regras da administradora do cartão. As providências para o reembolso devem ser imediatas.

Se for do interesse do passageiro, a empresa poderá oferecer, em vez de reembolso, créditos em programas de milhagem.



## 6 Acessibilidade

### 6.1 Assistência especial

São considerados passageiros que podem solicitar assistência especial:

- Crianças desacompanhadas;
- Gestantes;
- Idosos a partir de 60 anos;
- Lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Pessoas portadoras de deficiência.

### 6.2 Embarque e desembarque de passageiros que necessitam de assistência especial

O embarque dos passageiros que necessitam de assistência especial será realizado prioritariamente em relação aos demais. Esses passageiros deverão se dirigir ao balcão de *check-in*, portando documento de identificação, com antecedência mínima de 1 hora e 30 minutos para voos nacionais e de 2 horas para voos internacionais, em relação ao horário do voo.

O desembarque desses passageiros será realizado após o dos demais, exceto em caso de conexão, quando o intervalo de tempo para troca de aeronave justificar a priorização.

Esses passageiros devem comunicar a necessidade de assistência especial à empresa aérea no momento em que fizerem sua reserva ou, pelo menos, 48

horas antes do embarque, para que recebam a devida assistência.

Nos aeroportos que não possuem pontes de embarque ou quando a aeronave estacionar em posição remota, deverão ser providos veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência física ou mobilidade reduzida.

O passageiro poderá utilizar a cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores e outros) para locomover-se até a porta da aeronave, desde que o equipamento passe pela inspeção de segurança do aeroporto.



#### DICA IMPORTANTE

- Tanto os passageiros que desejam solicitar o uso de oxigênio e/ou maca, quanto os grupos de deficientes, devem entrar em contato com a empresa aérea com 72 horas de antecedência.

### 6.3 Direitos dos passageiros que necessitam de assistência especial

- Atendimento prioritário;
- Telefones adaptados, nas áreas comuns dos aeroportos, e informações na Língua Brasileira de Sinais (Libras), para passageiros com deficiência auditiva;
- Informações em braile (em pelo menos dois idiomas, quando se tratar de um aeroporto internacional), para passageiros com deficiência visual;
- Nos casos em que a empresa aérea exigir um acompanhante para pessoa portadora de defici-



ência, a empresa deverá justificar o fato por escrito e oferecer desconto de, no mínimo, 80% do valor cobrado pelo bilhete do passageiro portador de deficiência. Vale ressaltar que o passageiro deverá viajar ao lado de seu acompanhante.

## 6.4 Gestantes

É importante entrar em contato com a empresa aérea e com o seu médico antes de adquirir a passagem, isso porque algumas empresas têm restrições para o transporte de gestantes.

## 6.5 Passageiros enfermos

É necessário informar a necessidade de atendimento especial à empresa aérea pelo menos 48 horas antes do horário previsto para o embarque. É comum que as empresas ofereçam a esses passageiros atendimento prioritário.

## 6.6 Transporte de ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores e outros)

As ajudas técnicas devem ser transportadas na cabine de passageiros, exceto quando suas dimensões ou da aeronave (ou, ainda, aspectos de segurança) inviabilizarem seu transporte na cabine, caso em que esses equipamentos deverão ser transportados no compartimento de bagagem.

Quando as ajudas técnicas tiverem de ser despachadas, serão consideradas bagagem prioritária.

## 6.7 Transporte de cadeira de rodas

Quando houver espaço disponível, a cadeira de rodas deve ser transportada gratuitamente no interior da cabine de passageiros. Caso contrário, será considerada bagagem prioritária.

O usuário de cadeiras de rodas deve ser acomodado em assento especial, dotado de braços removíveis, próximo ao corredor, localizado da primeira à terceira fileira da aeronave, de acordo com a classe escolhida.



### DICA IMPORTANTE

- Os portadores de necessidades especiais que desejarem solicitar, durante a viagem, auxílio técnico (cadeira de rodas, maca e/ou uso de equipamento que proporcione oxigênio suplementar) devem entrar em contato com a empresa aérea com 72 horas de antecedência.

## 6.8 Transporte de cão-guia

O cão deve ser transportado gratuitamente, no chão da cabine da aeronave, ao lado de seu dono e sob seu controle, na primeira fileira. O animal deverá estar equipado com arreio, dispensado o uso de focinheira.

### Viagem nacional

Será obrigatória a apresentação de carteira de vacinação atualizada, com comprovação de vacina múltipla, antirábica e tratamento anti-helmíntico, expedida por médico veterinário devidamente credenciado.

## Viagem internacional



Será obrigatória a apresentação do Certificado Zoossanitário Internacional, expedido pelo Posto de Vigilância Agropecuária Internacional do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, de acordo com os requisitos exigidos pelo país de destino.



# 7 Reclamações sobre os Serviços Oferecidos pelas Empresas Aéreas

## 7.1 Onde reivindico meus direitos?

Caso se sinta prejudicado ou tenha seus direitos desrespeitados, dirija-se primeiro à empresa aérea contratada, para reivindicar seus direitos como consumidor. Afinal, com a compra da passagem aérea, você estabelece com a empresa um contrato de transporte.

É possível, também, registrar uma reclamação contra a empresa aérea na Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Nesse caso, a ANAC analisará o fato e, se confirmado o descumprimento de normas da aviação civil, a empresa será punida.

No entanto, a ANAC não é parte na relação de consumo firmada entre o passageiro e a empresa aérea e, por isso, não é possível buscar na Agência uma indenização. Caso queira buscar indenizações por danos morais e/ou materiais, dirija-se aos órgãos de defesa do consumidor ou ao Poder Judiciário.

Para exigir essas indenizações, é importante guardar o comprovante do cartão de embarque e os comprovantes dos gastos eventualmente realizados (alimentação, transporte, hospedagem e comunicação) ou documentos relacionados à atividade profissional que seria cumprida no destino, para averiguação e cobrança de eventuais prejuízos.

## 7.2 Canais de atendimento da ANAC

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), vinculada à Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República, é responsável pela regulação e fiscalização das atividades da aviação civil e de infraestrutura ae-

ronáutica e aeroportuária no Brasil.

Para emitir opiniões ou registrar uma reclamação sobre os serviços prestados pelas empresas aéreas e demais entes (públicos ou privados) regulados e fiscalizados pela ANAC, utilize um dos canais de atendimento a seguir:

Internet: [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac);

Central de atendimento: 0800 725 4445

(atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana)







## Principais fontes das informações contidas neste volume:

Resolução ANAC nº 141, de 9 de março de 2010  
<http://www.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/RA2010-0141.pdf>

Resolução ANAC nº 130, de 8 de dezembro de 2009  
<http://www.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/RA2009-0130.pdf>

Resolução ANAC nº 09, de 5 de junho de 2007  
<http://www.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/resolucao09.pdf>

Portaria 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000  
<http://www.anac.gov.br/biblioteca/portarias/port676GC5.pdf>

Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005  
<http://www.anac.gov.br/biblioteca/leis/lei11182.pdf>

Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5731.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5731.htm)

Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006 (Convenção de Montreal)  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5910.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5910.htm)

CT - 011, de 20 de setembro de 2000 (norma de serviço aéreo internacional)  
<http://www.anac.gov.br/biblioteca/nosai/nosai-011.pdf>

CT - 012, de 23 de março de 2001 (norma de serviço aéreo internacional)  
<http://www.anac.gov.br/biblioteca/nosai/nosai-012.pdf>

## FALE COM A ANAC

Internet: [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac)

Central de atendimento: 0800 725 4445

(atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana)







**ANAC**  
AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL

**Missão da ANAC**

Promover a segurança e a excelência do sistema de aviação civil, de forma a contribuir para o desenvolvimento do País e o bem-estar da sociedade brasileira.