



Boletim Informativo N.º 05/2022, 20 de Outubro de 2022. Público alvo: Passageiros

Assunto: Principais REGRAS, DIREITOS E DEVERES dos passageiros que fazem uso do serviço por meio do Contrato Corporativo 014/2022, no âmbito dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional.

1. PREÇOS

1.1 LIBERDADE TARIFÁRIA - O preço das passagens para voos domésticos ou internacionais passou a ser estabelecido livremente pelas companhias aéreas a partir de 2001. Em 2005, a liberdade tarifária virou lei federal (Lei nº 11.182/2005).

1.2 VARIAÇÕES - O valor da passagem aérea pode variar conforme o canal de comercialização utilizado (internet, lojas, balcão do aeroporto, agências de viagem).

1.3 CUSTO REAL - Os anúncios publicitários de venda devem apresentar o valor total da passagem aérea, já com todas as taxas, tributos e tarifas incluídas. Assim, você saberá, no momento da compra, qual o custo final da sua passagem.

1.4 OPCIONAIS - Você não é obrigado a contratar nenhum serviço opcional (como seguro viagem, assento conforto e bagagem extra, por exemplo). Serviços opcionais só podem ser selecionados por iniciativa do comprador e o seu custo deve ser apresentado separadamente do valor da passagem.

1.5 REEMBOLSO DE OPCIONAIS - Para reembolso de valores pagos por serviços opcionais, valem as regras do contrato.

1.6 PERFIS DE TARIFA - As empresas aéreas deverão divulgar, no momento da venda da passagem, se as bagagens estão inclusas no preço do bilhete ou se serão comercializadas à parte (conforme o perfil da tarifa). Assim, o passageiro poderá escolher a tarifa que melhor atende aos seus interesses.

1.7 NA HORA DA COMPRA - Se a bagagem despachada for comprada separadamente da passagem, os valores do serviço devem ser informados na hora da compra do bilhete. O passageiro poderá realizar a compra antecipada (bagagem junto com a passagem) ou no momento do check-in, lembrando que a compra antecipada pode ter custo menor. (**Lembrando que, conforme a Nota Técnica 001/2022, item 03, a recomendação é que a bagagem despachada, quando houver, seja adquirida no momento da compra do bilhete aéreo.**)

1.8 SERVIÇO DE BORDO - Pode estar incluído no preço da passagem aérea ou ser pago separadamente, a bordo da aeronave. Essa oferta é uma prerrogativa da empresa aérea, de acordo com sua estratégia comercial. Se houver dúvidas, consulte a companhia aérea previamente.

2. REGRAS DA PASSAGEM AÉREA E DO CONTRATO

2.1 REGRAS CLARAS - Todas as informações sobre os serviços de transporte aéreo e suas regras devem ser repassadas pelas empresas aéreas em língua portuguesa, de forma clara e objetiva ao passageiro, tanto nas suas lojas físicas e endereços eletrônicos como pelo telefone. Peça sempre que estas regras sejam repassadas para você por escrito também.

2.2 O comprovante de compra da passagem aérea deve conter as seguintes informações: valor total da passagem aérea, com a discriminação dos seus itens; regras e eventuais multas; tempo de conexão e troca de aeroportos, quando houver; regras e valores do transporte de bagagem; nome e sobrenome do passageiro; horário e data da viagem; serviço(s) e produto(s) adquirido(s) opcionalmente; procedimentos e horário para o embarque do passageiro; e prazo de validade da passagem.

2.3 **FIQUE ATENTO!** Observe que em alguns trechos pode haver troca de aeroportos, quando houver conexão de voos. Esse deslocamento fica sempre a cargo do passageiro. Em algumas cidades, as empresas aéreas oferecem transporte de ônibus entre aeroportos como cortesia. Procure se informar com antecedência junto à companhia aérea.

2.4 **PREENCHIMENTO DOS DADOS PESSOAIS** - Na hora de preencher os dados para a compra da passagem, redobre a atenção para não errar no preenchimento do nome e das informações pessoais que constarão no seu bilhete. Em voos domésticos, você poderá solicitar a correção de erro sem custos até antes da emissão do seu comprovante de check-in (online ou presencial). Mas não deixe para a última hora: se percebeu algum equívoco de grafia, comunique imediatamente à empresa aérea. E lembre-se que a passagem aérea continua sendo pessoal e intransferível. Em voos internacionais, pode haver cobrança pela correção; o valor é definido pela empresa aérea.

2.5 **NÃO SE ATRASE!** Caso você não se apresente no aeroporto no horário estipulado (no-show), a empresa poderá recusar o embarque. Esse fato poderá gerar custos adicionais, que estão descritos no seu contrato de transporte. Lembre-se que cabe ao transportador especificar o horário para o passageiro se apresentar para embarcar e que o horário de embarque é diferente do horário do voo.

2.6 **PROGRAMAS DE MILHAGEM** - Programas de benefícios e fidelidade de passageiros (milhagem) não são regulados pela ANAC, pois representam relação comercial entre o consumidor e a empresa. Mas o passageiro que adquirir a passagem por esse meio deve ter o mesmo tratamento dos demais.

2.7 **MARCAÇÃO DE ASSENTO** - A empresa aérea pode alterar o número do assento previamente marcado pelo passageiro por necessidade operacional ou em razão de um passageiro com necessidade de atendimento especial, que teria preferência para ficar no assento. Nesse caso, o passageiro poderá ser reacomodado em outro assento. Também é opção da empresa deixar a escolha livre a bordo, sem necessidade de aviso prévio.

2.8 **A TAXA DE EMBARQUE** é cobrada pelas empresas aéreas, no ato da venda da passagem, e repassada à administração do aeroporto para manutenção da infraestrutura e dos serviços. Pistas, pátios de aeronaves, salas de embarque, elevadores, escadas rolantes, limpeza e sistemas de som e ar condicionado são alguns dos itens que são de responsabilidade da administração aeroportuária. O valor é determinado em função da categoria do aeroporto e da natureza da viagem (doméstica ou internacional).

3. ALTERAÇÕES, REEMBOLSO E REMARCAÇÃO

3.1 **PROCURE A AGÊNCIA DE VIAGENS** - Para cancelar ou alterar sua viagem, você deve procurar o **FISCAL DO SEU ÓRGÃO**, responsável pelo pedido de sua passagem, e este entrará em contato com a Meru Viagens, que foi contratada pela Seger para intermediar com as empresas aéreas nas **reservas, marcações, remarcações, cancelamentos, reembolsos e contabilizações de créditos** de passagens aéreas (item 3.7.2 do Anexo I do Contrato 014/2022). As mudanças serão feitas de acordo com a disponibilidade de voos e podem gerar custos adicionais, previstos nas regras da passagem adquirida.

3.2 **ATENÇÃO** - Após 24 horas da compra da sua passagem, as solicitações de remarcação de voo ou reembolso do valor pago estarão sujeitas à multa contratual e ao pagamento de diferença tarifária, a depender da política comercial de cada companhia aérea.

3.3 **ATÉ 7 DIAS** - O reembolso ou estorno deverá ser feito em até 7 dias, a contar da data da solicitação do fiscal do órgão.

3.4 **VALE A REGRA** - O reembolso feito pela companhia aérea deverá observar os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea pelo passageiro.

3.5 **À ESCOLHA DO ÓRGÃO/ENTIDADE**, o reembolso pode ser feito em créditos para a aquisição de uma nova passagem aérea. Neste caso, a empresa aérea deve informar por escrito a validade e a quantidade dos créditos.

3.6 **AS TARIFAS DE EMBARQUE** e os impostos devem ser sempre reembolsados ao órgão. Para passagens remarcadas, as tarifas aeroportuárias e tributos pagos poderão ser utilizados no novo embarque.

3.7 **A VALIDADE DA PASSAGEM AÉREA:** varia por empresa aérea e conforme o contrato de transporte. Nos casos em que o transportador emitir comprovante de passagem aérea sem data pré-definida para utilização, o prazo de validade será de 1 ano, contado a partir da emissão. Fique atento para fazer qualquer pedido de reembolso ou alteração antes da expiração deste prazo.

4. MULTAS

4.1 AS MULTAS CONTRATUAIS são aplicadas somente sobre o valor dos serviços de transporte aéreo. Nunca sobre as tarifas aeroportuárias e os tributos pagos.

4.2 NOVA NORMA - As multas cobradas quando o passageiro solicitar remarcação, cancelamento ou reembolso da passagem não poderão ser maiores que o valor pago pela passagem aérea, mesmo que ela seja promocional. Os valores pagos pelas tarifas de embarque e pelos impostos não podem estar incluídos no valor-base dessas multas.

5. DESISTÊNCIA DA COMPRA E DA VIAGEM

5.1 DESISTÊNCIA DA COMPRA - Após receber o comprovante da passagem aérea, o passageiro terá até 24 horas para desistir da compra **sem custos**, desde que a compra do bilhete tenha sido feita com 7 dias ou mais de antecedência da data do voo.

5.2 DESISTÊNCIA DA VIAGEM DE IDA - Nas passagens do tipo ida-e-volta, se o consumidor desistir da ida (ou não conseguir chegar a tempo) e quiser manter a volta, deverá avisar a empresa aérea até o horário do voo de ida, pelos meios de comunicação definidos pela empresa (vide regras do contrato). Nessa situação, a empresa aérea deverá manter o trecho de retorno, sem custos adicionais ao passageiro.

6. DOCUMENTAÇÃO

6.1 DOCUMENTOS VÁLIDOS - Ao se preparar para a viagem, verifique a documentação pessoal necessária, inclusive a de acompanhantes, especialmente se eles forem menores de idade. Todos embarcam com documento oficial válido com foto (RG ou passaporte, por exemplo). As crianças menores de 12 anos podem usar documento válido com foto ou certidão de nascimento (original ou cópia autenticada).

6.2 CARTEIRA DE ESTUDANTE NÃO é um documento de identificação aceito para o embarque. Em caso de furto, roubo ou extravio de documento, será aceito o Boletim de Ocorrência.

6.3 CRIANÇAS (até 12 anos) E ADOLESCENTES (entre 12 e 17 anos) devem sempre consultar a companhia aérea para verificar quais documentos adicionais são necessários para embarque doméstico e internacional. Poderão ser exigidas autorizações judiciais e dos pais, nos termos da lei e das regras vigentes.

6.4 MENORES - Para embarques doméstico e internacional de menores é importante sempre verificar o que diz o Estatuto da Criança e do Adolescente, além das exigências da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque – especialmente em casos de viagem com apenas um dos pais ou desacompanhados.

6.5 EXIGÊNCIAS LEGAIS - Nenhuma criança poderá viajar para fora da cidade onde mora desacompanhada dos pais ou responsáveis sem expressa autorização judicial. Essa autorização é dispensada quando a criança estiver acompanhada de um dos pais. Além disso, é possível que crianças e adolescentes viajem desacompanhados de ambos os pais, desde que observadas as exigências legais. Em caso de dúvida, consulte sempre a empresa aérea. Importante destacar que as regras para os voos internacionais são diferentes.

6.6 PARA VOOS INTERNACIONAIS, não se esqueça de verificar as exigências do País de destino – como validade mínima do passaporte, visto de entrada ou trânsito, certificado de vacinação, dentre outras –, a fim de evitar eventuais transtornos.

6.7 ACESSO À SALA DE EMBARQUE - Apenas passageiros titulares dos cartões de embarque válidos (data e hora do voo) podem entrar nas salas de embarque.

6.8 PASSAGEIROS DE OUTRAS NACIONALIDADES devem apresentar um dos documentos a seguir, considerada a respectiva validade: Passaporte; Cédula de Identidade de Estrangeiro – CIE (RNE); Identidade Diplomática ou Consular; ou ainda outro documento de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.

6.9 TRANSPORTE DE MOEDA - Para informações sobre porte de moeda em espécie ou cheques de viagem, tanto na entrada quanto na saída do País, informe-se sobre a necessidade de preenchimento

da Declaração Eletrônica de Bens do Viajante (e-DBV), a partir do site da Secretaria da Receita Federal do Brasil:
<https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.edbv.receita.fazenda.gov.br&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-04e1057e5946041852539506a4787a8d17e9ccc4>.

7. A COMPANHIA AÉREA ALTEROU SEU VOO?

7.1 QUALQUER ALTERAÇÃO do horário do voo e de seu itinerário (exemplo: mudança de um voo direto para um voo com escala ou conexão) deve ser informada ao passageiro no prazo de até 72 horas antes da data do voo original.

7.2 EXIGÊNCIA DE AVISO - A empresa pode alterar o horário do voo em até 30 minutos em voos domésticos e em até 1 hora em voos internacionais, desde que avise com o mínimo de 72 horas antes da data do voo original. Se avisadas com antecedência, as alterações não geram qualquer obrigação à empresa aérea.

7.3 ALTERNATIVAS DE REEMBOLSO - Se a alteração não for repassada ao passageiro dentro do prazo ou for superior a 30 minutos em voos domésticos ou a 1 hora em voos internacionais (em relação ao horário de partida ou de chegada), a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro as alternativas de reembolso integral da passagem aérea, reacomodação em outro voo da própria empresa ou mesmo de outra empresa aérea.

7.4 OBRIGAÇÃO DA EMPRESA - Caso o passageiro não seja informado e compareça ao aeroporto, tomando conhecimento da alteração somente no local, a empresa aérea deverá oferecer, além das alternativas de reembolso e reacomodação, a execução do serviço por outro meio de transporte e a assistência material, quando cabível.

8. CHECK-IN E EMBARQUE

8.1 A SUA CONFIRMAÇÃO NO VOO e emissão de cartão de embarque é chamada de check-in. Ele pode ser feito no balcão da empresa, pela internet, por aplicativos de dispositivos móveis ou totens de autoatendimento nos aeroportos. Lembre-se: a última oportunidade que o passageiro tem para solicitar a correção do nome, quando houver algum erro, é antes da emissão do comprovante de check-in.

8.2 O EMBARQUE É POSTERIOR AO CHECK-IN, e representa o momento em que o passageiro inicia os procedimentos para entrada na aeronave, passando pelo canal de inspeção de segurança e se dirigindo ao portão de embarque.

8.3 MARCAÇÃO DE ASSENTOS VIA CHECK-IN: Dentro do prazo de check-in (72h antes do voo), você pode encontrar assentos gratuitos a serem marcados. Assim que liberado o check-in, quanto antes o realizar, maior a oferta a escolha do acento. **Lembrando que a marcação de assentos no momento da aquisição da passagem através do contrato com a Meru Viagens tem custos, e não está autorizada.**

8.4 PORTÃO DE EMBARQUE - De posse do seu cartão de embarque, se você tiver apenas bagagem de mão (e ela estiver de acordo com as regras da empresa aérea contratada), poderá se dirigir diretamente ao canal de inspeção que dá acesso à área de embarque.

8.5 VERIFIQUE O HORÁRIO - A apresentação para embarque deve ser feita no horário estipulado pela empresa aérea. Siga sempre o horário local, que consta da sua passagem aérea. Não é necessário calcular fuso horário ou horário de verão. Fique atento: o horário do embarque é sempre mais cedo que o horário de partida do voo.

8.6 ALTERAÇÕES DE PORTÃO - Você pode consultar o horário e o portão de embarque para o seu voo nos diversos monitores espalhados pelos aeroportos. Tanto o horário do voo quanto o portão de embarque podem sofrer alterações a qualquer tempo.

8.7 APÓS A CHAMADA para a entrada na aeronave, o passageiro deve apresentar o seu cartão de embarque e o seu documento de identificação.

8.8 O USO DA CADEIRINHA DE BEBÊ (até dois anos) é permitido desde que ela caiba no assento do avião e seja certificada para uso aeronáutico. Nesse caso, como a criança não será transportada no colo, é necessário comprar um assento (passagem aérea) para o bebê. Verifique as especificações de

cadeirinha aceita pela companhia aérea.

9. BAGAGEM

9.1 FRANQUIA

9.1.1 FRANQUIA DE BAGAGEM - É a quantidade de peso e número de volumes que você pode carregar a bordo da aeronave (seja junto com você, na bagagem de mão, ou em mala despachada).

9.1.2 DIMENSÕES PERMITIDAS - Lembre-se que a empresa deve garantir 10 kg sem custos para o passageiro, mas poderá determinar com quantos volumes você está autorizado a levar esse peso.

9.1.3 SEM CUSTO - Caso a sua bagagem de mão atenda às regras do contrato, mas precise ser despachada (falta de espaço na aeronave, por exemplo), a empresa deverá fazê-lo sem custos.

9.1.4 SERVIÇO EXTRA - As companhias aéreas poderão oferecer o serviço de transporte de mala despachada separadamente do preço da passagem. Assim, cada passageiro poderá escolher se deseja adquirir a franquia de bagagem e o peso que melhor atenda às suas necessidades.

9.2 BAGAGEM NOS VOOS DOMÉSTICOS

9.2.1 PROIBIDOS - A regra para o transporte de objetos cortantes ou perfurantes, assim como canivetes e tesouras de unha, entre outros, continua a mesma: eles não podem ser transportados na bagagem de mão.

9.2.2 BENS DE VALOR - Na bagagem a ser despachada, o passageiro deve evitar transportar bens de valor (como joias ou aparelhos eletrônicos). Mas, se houver necessidade, você pode declarar o valor dos bens transportados ainda no check-in. Para isso, peça o formulário à empresa aérea, que se responsabilizará pelos bens declarados mediante taxa a ser cobrada no ato de confirmação dos bens. Consulte os valores com a companhia aérea; normalmente, a Nota Fiscal é exigida como comprovante do valor do bem a ser despachado.

9.2.3 CUIDADO! Não é permitido despachar em sua bagagem substâncias explosivas, inflamáveis ou tóxicas. Na dúvida, consulte a empresa aérea.

9.2.4 VALE A REGRA - O passageiro deve evitar levar itens frágeis na bagagem despachada. A empresa aérea poderá não indenizar eventuais danos a estes itens, em atendimento às regras previstas no contrato do serviço de transporte aéreo.

9.3 BAGAGEM NAS VIAGENS INTERNACIONAIS

9.3.1 ALÉM DAS RESTRIÇÕES listadas para voos domésticos, os voos internacionais possuem regras próprias de segurança. Na bagagem de mão, recipientes com gel e pastas devem ser levados em embalagem transparente de até um litro e com dimensão máxima de 20 cm x 20 cm. Cada recipiente de líquido não pode superar 100 ml, mesmo que ele não esteja cheio.

9.3.2 ALIMENTAÇÃO INFANTIL - Você pode levar a alimentação do seu bebê na bagagem de mão, mas apenas a quantidade que será usada durante o voo. O mesmo vale para xaropes, soro, sopas, etc. A alimentação deverá ser apresentada na inspeção por raios-x preventiva de segurança a bordo. As regras sobre limites de bagagem variam conforme o país de destino; por isso, consulte a empresa aérea com antecedência.

9.3.3 REMÉDIOS - Medicamentos podem ser transportados somente mediante apresentação da prescrição médica (receita) no momento da inspeção por raios-x.

9.3.4 PRODUTOS DE FREE SHOP - Perfumes, bebidas e outros líquidos adquiridos em free shops precisam estar embalados em sacola selada pelo estabelecimento e com nota fiscal do dia do voo. Consulte antecipadamente a empresa aérea para casos de voos domésticos cujo embarque seja em área internacional ou de conexões em outros países.

9.3.5 COBERTURA ADICIONAL - Caso o passageiro pretenda transportar bens com valor superior a R\$ 5 mil (1.131 DES = Direitos Especiais de Saque, unidade monetária utilizada pela aviação internacional), poderá fazer declaração especial de valor junto à companhia aérea, para fins de cobertura adicional preventiva, em caso de extravio de bagagem.

9.3.6 EM CASO DE EXTRAVIO DE BAGAGEM contendo bens adquiridos no exterior, solicite o

registro da ocorrência à empresa aérea, no momento do desembarque.

10. RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM E BAGAGEM EXTRAVIADA

10.1 **DEVOLUÇÃO** - A empresa aérea deverá devolver sua bagagem após o voo nas mesmas condições em que foi despachada.

10.2 **PROTESTO** - Em caso de bagagem extraviada, comunique o fato imediatamente, assim que constatar o problema. Esta comunicação (chamada de protesto) deve ser realizada junto ao balcão da empresa aérea ou sua representante, preferencialmente na sala de desembarque ou em local indicado por ela.

10.3 **PRAZO PARA DEVOLUÇÃO** - Em caso de extravio, a empresa terá até 7 dias para encontrar e devolver a bagagem, no caso de voos domésticos, e até 21 dias no caso de voos internacionais. Se a bagagem não for restituída nestes prazos, a empresa deve indenizar o passageiro no prazo de 7 dias.

10.4 **RESSARCIMENTO** - Quando houver extravio de bagagem, o passageiro que estiver fora do seu domicílio terá direito a receber da empresa aérea um ressarcimento por gastos emergenciais, pelo período em que estiver sem a sua bagagem. As empresas aéreas são responsáveis por definir a forma e os limites diáários de ressarcimento.

10.5 **PRAZO PARA PAGAMENTO** - A empresa aérea deverá efetuar este pagamento no prazo de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes pelo passageiro.

10.6 **EM CASO DE BAGAGEM DANIFICADA OU VIOLADA**, o protesto deve ser feito pelo passageiro em até 7 dias após a data do desembarque e recebimento da bagagem. A empresa aérea deverá reparar o dano da bagagem ou substituir a bagagem por outra equivalente, bem como pagar indenização em caso de violação.

10.7 **EM CASO DE FURTO DE BAGAGEM**, procure a empresa aérea e comunique o fato por escrito. A empresa é responsável pela bagagem desde o momento em que ela é despachada até o seu recebimento pelo passageiro. Além disso, registre uma ocorrência na Polícia, autoridade competente para investigar o caso.

10.8 **TRANSPORTES ESPECIAIS: EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS, MEDICAMENTOS E OUTROS**

10.8.1 **BAGAGEM ESPECIAL** - As condições para transporte de bagagem especial (equipamentos esportivos ou musicais, por exemplo) devem ser verificadas com antecedência junto à empresa aérea. As bagagens que não se enquadram nas regras estabelecidas pela empresa poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga.

10.8.2 **PRESCRIÇÃO MÉDICA** - Você pode levar seus medicamentos, mas não se esqueça da prescrição médica. Alguns produtos poderão passar por fiscalização sanitária em outros países. Para evitar transtornos, procure mantê-los na embalagem original e leva-los na bagagem de mão. Atenção aos volumes individuais dos recipientes, pois há restrições.

11. INSPEÇÃO DE SEGURANÇA

11.1 **OS PROCEDIMENTOS DE INSPEÇÃO NO AEROPORTO** são obrigatórios para o embarque dos passageiros e seguem normas internacionais de segurança. Para acesso ao portão, todos os passageiros deverão passar pelo detector de metais (exceto portadores de marca-passo ou implante coclear auditivo).

11.2 **BUSCA PESSOAL** - O passageiro que, por motivo justificado, não puder ser inspecionado pelo detector, deverá ser submetido à busca pessoal. Grávidas podem solicitar revista física ou detector manual de metais.

11.3 **PROCEDIMENTO PADRÃO** - Antes de passar pelo detector de metais, retire dos bolsos moedas, telefone celular, chaves, cinto e outros, que devem ser acondicionados na bandeja para passar pelo canal de raios-x. Você também poderá ter que retirar os sapatos, se for solicitado.

11.4 **A REVISTA FÍSICA** pode ocorrer mesmo após a passagem pelo detector de metais, como uma medida alternativa ou adicional de segurança. A revista deverá ser feita por policial ou agente de proteção

da aviação civil de mesmo sexo do passageiro. Pode ser feita em sala reservada, se solicitado pelo passageiro, com a presença de testemunha.

11.5 SEM LIBERAÇÃO - Passageiros que se negarem a passar pela busca pessoal não terão acesso à sala de embarque.

11.6 FIQUE ATENTO - Após passar pelos procedimentos de segurança, você pode sair da sala de embarque, caso necessário, mas deve pedir orientações a algum funcionário do aeroporto ou empresa área para poder voltar.

11.7 BAGAGENS DE MÃO também devem passar pela inspeção por raios-x. A lista de itens proibidos, que deve sempre ser divulgada pelas empresas aéreas no momento da compra da passagem e também nos balcões de check-in, deve ser observada pelo passageiro na hora da preparação da bagagem. Quando forem detectados, itens proibidos deverão ser descartados no momento da inspeção.

11.8 LAPTOPS, NOTEBOOKS E COMPUTADORES portáteis devem ser retirados da bagagem de mão para passar pelo equipamento de raios-x em voos domésticos e internacionais.

11.9 QUALQUER VOLUME da bagagem de mão poderá ser revistado na presença do passageiro.

12. ATRASOS E CANCELAMENTOS DE VOO; PRETERIÇÃO DE PASSAGEIRO E ASSISTÊNCIA MATERIAL

12.1 INFORMES - Além de informar imediatamente aos seus passageiros sobre atrasos e cancelamentos de voo, a empresa aérea deverá manter o passageiro informado a cada 30 minutos quanto à previsão de partida do voo nos casos de atraso.

12.2 ASSISTÊNCIA MATERIAL - A Resolução nº 400/2016 manteve as regras de assistência material válidas desde 2010. Assim, nos casos de atrasos superiores a 4 horas, cancelamento de voo e preterição de passageiros, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro opções de reacomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outro meio de transporte. Além disso, a companhia também deve prestar assistência material quando cabível.

12.3 REEMBOLSO - Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, se o passageiro optar pelo reembolso, este poderá ser integral (se solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão, garantido o retorno ao ponto de origem nos dois últimos casos) ou parcial (quando algum trecho do transporte for útil ao passageiro). **ATENÇÃO:** a opção de REEMBOLSO só pode ser solicitada pelo passageiro após aprovação do FISCAL DO ÓRGÃO, e o valor do crédito deverá ser a favor do órgão que realizou a aquisição da passagem.

12.4 A REACOMODAÇÃO deve ser realizada em voo da própria empresa ou de terceira, em serviço equivalente, na primeira oportunidade. O passageiro ainda poderá escolher um voo da mesma empresa em data posterior e no horário de sua conveniência.

12.5 A QUEM SE APLICA? A assistência material é devida independentemente do motivo do atraso, cancelamento ou preterição (embarque negado) e se aplica tanto para os passageiros aguardando no terminal quanto aos que estejam a bordo da aeronave com portas abertas.

12.6 SEUS DIREITOS - A assistência material é oferecida gratuitamente pela empresa aérea e 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, telefone etc.).
- A partir de 2 horas: alimentação (voucher, refeição, lanche etc.).
- A partir de 4 horas: hospedagem (somente em caso de pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta. Se você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e desta para o aeroporto.

12.7 O PASSAGEIRO COM NECESSIDADE DE ATENDIMENTO ESPECIAL (PNAE) e seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto.

12.8 A PRETERIÇÃO, que consiste na negativa de embarque do passageiro que compareceu pontualmente para o voo, pode decorrer por vários motivos (como overbooking, troca de aeronave e imprevistos de operação ou manutenção). Nesses casos, a empresa pode procurar voluntários para embarcar em outro voo, mediante compensações negociadas entre empresa e passageiro. Caso você aceite

essa compensação, a empresa poderá solicitar a assinatura de um recibo, comprovando que foi aceita a proposta.

12.9 OPÇÕES AO PASSAGEIRO - Se não houver voluntários a desistir da viagem, o passageiro que vier a ser preterido deve então optar por reacomodação em outro voo **ou a prestação do serviço por outra modalidade de transporte**. Nesse caso, deve ser prestada assistência material, quando cabível. Caso não seja possível a reacomodação e seja necessário o reembolso integral, o passageiro deve entrar em contato com o FISCAL DO CONTRATO NO ÓRGÃO para orientações.

12.10 COMPENSAÇÃO POR OVERBOOKING – Em caso de preterição, a empresa deverá, ainda, pagar imediatamente uma compensação financeira ao passageiro, no valor correspondente a 250 DES no caso de voos domésticos e 500 DES para voos internacionais. Os Direitos Especiais de Saque (DES) são uma unidade monetária utilizada internacionalmente na Aviação e sua cotação está disponível no site do Banco Central e dos Correios.

12.11 COMPROVANTE - Se o passageiro quiser, pode solicitar que a empresa aérea informe por escrito o motivo do atraso, cancelamento ou preterição. Vale lembrar que a preterição é passível de autuação da empresa aérea pela ANAC.

12.12 BALCÕES DE ATENDIMENTO - As empresas aéreas devem prestar atendimento presencial nos aeroportos para tratar de reclamações, informações, bem como prestar auxílio aos passageiros nos casos de atraso, cancelamento, preterição e assistência material, devendo funcionar no período mínimo de 2 horas antes da decolagem e 2 horas depois de cada pouso dos seus voos.

12.13 NO BRASIL - Essas regras são aplicáveis para os passageiros que se encontrarem em aeroportos do Brasil. Se algum destes eventos ocorrerem enquanto você estiver em outro país, consulte as regras de assistência do local.

13. PREFERENCIAIS - QUEM SÃO? QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS?

13.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia. Como passageiro, essa pessoa tem direito a atendimento especial.

13.2 DEVERES – No momento da compra da passagem, deve ser informado ao FISCAL DE CONTRATO DO ÓRGÃO sobre a necessidade de atendimento especial, com antecedência que pode variar entre 48 a 72 horas do embarque, dependendo do tipo de necessidade. A empresa terá que responder à solicitação em até 48 horas. No desembarque, o pessoal de bordo comandará a saída do passageiro da aeronave, que deverá ser acompanhado por funcionários da companhia ou por ela contratados, todos com o devido treinamento.

13.3 ATENDIMENTO PREFERENCIAL - Esse público também tem direito a atendimento preferencial no check-in e no embarque. O desembarque é feito por último, exceto nos casos em que o tempo disponível para a conexão ou outro motivo justifique a priorização. Além disso, o passageiro poderá usar a cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores etc.) para locomover-se até a porta do avião, desde que o equipamento passe pela inspeção de segurança do aeroporto.

13.4 ASSISTÊNCIA ESPECIAL - O passageiro receberá assistência especial da empresa aérea nas seguintes atividades: check-in e despacho de bagagem; deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança; embarque e desembarque da aeronave; acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave; acomodação da bagagem de mão na aeronave; deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem; recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira; saída da área de desembarque e acesso à área pública; condução às instalações sanitárias; prestação de assistência àqueles que utilizam cão-guia; transferência ou conexão entre voos e realização de demonstração individual quanto aos procedimentos de emergência, se solicitado.

13.5 ACOMPANHANTES - Nos casos em que a condição do passageiro exigir a presença de um acompanhante, a solicitação deve ser feita com 72 horas de antecedência e o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE (Passageiro com Necessidade de Atendimento Especial) e cobrar pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% do valor do bilhete aéreo adquirido pelo passageiro com necessidade especial. Vale lembrar que o passageiro deverá viajar ao lado de seu acompanhante.

13.6 EQUIPAMENTOS - Caso o avião esteja parado junto a uma ponte de embarque, a entrada ou

saída do usuário com deficiência ou mobilidade reduzida é feita de forma prioritária nessas estruturas. Entretanto, se o aeroporto não possuir ponte de embarque ou o avião parar em posição remota, o operador aeroportuário deverá oferecer veículos equipados com elevadores ou outro equipamento de ascenso e descenso apropriado para efetuar, com segurança, o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

13.7 O USUÁRIO DE CADEIRA DE RODAS deve ser acomodado em assento especial, dotado de braços removíveis, próximo ao corredor, em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, de acordo com a classe escolhida.

14. EMBARQUE DE AJUDA TÉCNICA

14.1 O QUE É? Considera-se ajuda técnica os produtos, instrumentos, equipamentos ou tecnologia adaptados ou especialmente projetados para melhorar a funcionalidade da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, favorecendo a autonomia pessoal, total ou assistida.

14.2 TRANSPORTE GRATUITO - O operador aéreo deve transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do passageiro com necessidade de atendimento especial, limitada a 1 peça na cabine da aeronave, quando houver espaço adequado, ou no compartimento de bagagem da aeronave. Quando despachada, a bagagem deve ser disponibilizada ao passageiro no momento do desembarque da aeronave.

14.3 FORMA DE TRANSPORTE - Esses equipamentos devem ser levados na cabine de passageiros, exceto quando suas dimensões ou da aeronave (ou, ainda, aspectos de segurança) inviabilizarem o transporte na cabine, caso em que esses equipamentos deverão ser transportados no compartimento de bagagem. Quando as ajudas técnicas tiverem de ser despachadas, serão consideradas bagagem prioritária.

15. TRANSPORTE DE ANIMAIS

15.1 CÃES-GUIA devem ser transportados gratuitamente, no chão da cabine da aeronave, ao lado de seu dono e sob seu controle, equipado com arreio e dispensado do uso de focinheira. O cão-guia deve ser acomodado de modo a não obstruir o corredor da aeronave. Além disso, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

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

16. SEGURANÇA DE VOO

16.1 FUMO A BORDO - Não é permitido fumar a bordo do avião, independentemente do tempo de voo. Além disso, é proibido impedir ou tentar impedir o funcionamento dos detectores de fumaça instalados nos lavatórios, assim como fumar nos lavatórios e em qualquer local da cabine de passageiros. Caso descumpra essa regra, o fumante responde por crime previsto no artigo 261 do Código Penal, que prevê pena de dois a cinco anos de prisão a quem expuser uma aeronave ao perigo.

16.2 APARELHOS ELETRÔNICOS DENTRO DA AERONAVE - A permissão e as condições para uso de aparelhos eletrônicos cabem à empresa aérea, de acordo com a autorização prévia obtida junto à ANAC. Alguns tipos de aparelhos eletrônicos podem ser utilizados a bordo de aeronaves, menos durante as operações de pouso e decolagem. Nessas fases do voo não são permitidos equipamentos que emitem ondas eletromagnéticas, como os telefones celulares, notebooks, aparelhos que reproduzem músicas e vídeos (players de MP3, MP4, tablets e outros), câmeras digitais de foto e vídeo, entre outros. Cada companhia aérea pode liberar ou não o uso entre seus passageiros e algumas companhias aéreas oferecem serviços específicos. Consulte a empresa para mais informações.

16.3 ARREMETIDA - é um procedimento totalmente seguro, que não oferece riscos nem para a aeronave nem para os passageiros. Um piloto decide arremeter quando identifica que as condições para

o pouso não estão plenamente favoráveis e assim planeja fazer uma nova aproximação.

16.4 ATRASO NO POUSO E DECOLAGEM - As atividades aéreas têm como foco a segurança. Dessa forma, às vezes é necessário atrasar em alguns minutos uma decolagem ou pouso para se garantir uma separação mínima entre as aeronaves. Há regras relacionadas ao plano de voo da aeronave, ao horário da chegada da aeronave no destino e ao atendimento de prioridades para aeronaves em emergência ou transportando pacientes em estado grave, entre outras.

16.5 SEGURANÇA DO ESPAÇO AÉREO - Todo o espaço aéreo do Brasil é coberto por meios de vigilância (radares), auxílios à navegação e telecomunicações. Por isso, todas as regiões brasileiras são seguras para voar, pois contam com meios e tecnologias adequadas em condições de prover segurança e fluidez nos níveis em que operam os voos comerciais.

16.6 TURBULÊNCIA - Turbulência é um fenômeno atmosférico que faz o avião balançar e variar levemente a altitude, sendo mais comum quando se ultrapassa uma camada de nuvens, mas pode ocorrer também com céu limpo e ser causada por correntes térmicas, diferenças no relevo, variação na velocidade do vento ou alterações na temperatura e pressão atmosférica. Os aviões podem evitar zonas de turbulência com o uso de radares meteorológicos, que indicam as nuvens mais densas.

16.7 VOAR COM CHUVA - Mesmo que a chuva seja intensa, é possível voar com segurança porque a aeronave foi concebida para operar nessas condições. Eventualmente, pode ocorrer algum desconforto em função de turbulências.

16.8 VOAR À NOITE - Voar durante o dia ou à noite, do ponto de vista das operações aéreas, não faz diferença em matéria de segurança. Os recursos tecnológicos disponíveis nos aviões e nos equipamentos de auxílio à navegação aérea garantem a operação normal das aeronaves, independentemente das condições de luminosidade.

16.9 TEMPESTADES - As aeronaves são concebidas para suportar raios e relâmpagos. Quando um raio atinge um avião, passa por sua fuselagem sem comprometer a segurança de voo. Durante a viagem, permaneça sentado e com os cintos afivelados, principalmente quando houver avisos luminosos ou instruções dadas pela tripulação. Se estiver no sanitário ou no corredor do avião, retorne imediatamente ao seu assento. Durante turbulência, o serviço de bordo é interrompido.

16.10 FECHAMENTO DE AEROPORTO - Um aeroporto fica fechado para poucos e decolagens quando as condições meteorológicas ou operacionais não são adequadas para operar em segurança. Nesses casos, as chegadas e partidas são suspensas ou canceladas até a reabertura do aeroporto. Esse procedimento é comum em todos os aeroportos do mundo e, quando isso acontece, os aviões que pousariam ou decolariam daquele aeroporto poderão ser direcionados a outros ou permanecer em espera. Também nesses casos, a assistência material é devida aos passageiros impactados.

16.11 ATENDIMENTO A BORDO - Em caso de urgência médica dentro da aeronave comunique o fato à equipe de bordo, que tomará as devidas providências e alertará os serviços de saúde do local para onde você está se deslocando. Neste caso a aeronave pode, ainda, vir a fazer um pouso não programado.

17. DIREITOS DO PASSAGEIRO

17.1 A QUEM RECORRER - Caso se sinta prejudicado ou tenha seus direitos desrespeitados, dirija-se primeiro à empresa aérea contratada para reivindicar seus direitos como consumidor. Se as tentativas de solução do problema pela empresa não derem resultado, você entrar em contato com o fiscal de passagens aéreas do órgão ou entidade responsável pela aquisição da passagem.

17.2 BALCÃO DE INFORMAÇÕES - Na maioria dos aeroportos brasileiros, o passageiro pode ter acesso às principais orientações sobre os serviços aeroportuários no balcão de informações, bem como se informar sobre perdidos e achados, Ouvidoria e apoio de órgãos públicos como a Anac, Polícia Federal, Receita Federal, Anvisa, Vigiagro, Juizado da Infância e da Juventude, Polícia Civil, Polícia Militar, entre outros.

17.3 GUARDE COMPROVANTES - Para reivindicar indenizações por danos morais e/ou materiais, consulte os órgãos de Defesa do Consumidor ou dirija-se ao Poder Judiciário. Para exigir essa compensação, é importante guardar o comprovante do cartão de embarque e os comprovantes dos gastos eventualmente realizados (alimentação, transporte, hospedagem e comunicação) ou os documentos relacionados à atividade profissional que seria cumprida no destino.

18. CONTATOS

18.1 FISCAL DO CONTRATO DO SEU ÓRGÃO DE ORIGEM – responsável pela emissão da passagens aéreas a serviço. Se você é servidor público ou passageiro com viagem adquirido por órgão estadual, caso seja necessário, este deve ser seu primeiro contato em caso de dúvidas e/ou qualquer alteração em sua viagem.

18.2 TFD – TRATAMENTO FORA DO DOMICÍLIO, responsável pela emissão de passagens aéreas para pacientes beneficiárias desse programa e seus acompanhantes. Contatos através dos telefones:

- SRS Cariacica: WhatsApp (27) 988680967, e-mails tfd@saude.es.gov.br ou srvtfd@gmail.com;
- SRS Colatina:
- SRS Cachoeiro de Itapemirim:
- SRS São Mateus:

18.3 MERU VIAGENS – Agência de viagens contratada pela Seger para fornecimento de passagens aéreas. Contato deve ser feito pelos fiscais dos órgãos solicitantes. Telefones: 0800 607 3011, (61)3967-3011, (61) 99364-3361, e-mail: paulo.medeiros@meruviagens.com.br.

18.4 Anac – Agência Nacional De Aviação Civil - Agência reguladora do setor, responsável pela normatização e fiscalização do cumprimento da legislação de aviação civil pelas empresas aéreas e operadores aeroportuários. Contato: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.anac.gov.br%2ffaleanac&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-83330f590bc329daad538d2bf99caad25049dc93> ou disque 163.

18.5 Departamento De Polícia Federal - Órgão responsável pelo controle de imigração/emigração e segurança em áreas restritas dos aeroportos. Contato: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.dpf.gov.br&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-a302db1d4bc2a2ef35d56d4015a59d7bd3b92540> ou disque 194.

18.6 ANVISA – Agência Nacional De Vigilância Sanitária - Informações aos viajantes sobre vacinação, profilaxia, saúde no mundo e exigências sanitárias. Contato: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.anvisa.gov.br%2fviajante&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-6e63b44fe09e3af52820c7e71ae5326b8e15c759> ou disque 0800 642 9782.

18.7 VIGIAGRO – Vigilância Agropecuária Internacional - Responsável por promover a vigilância agropecuária internacional. Contato: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.agricultura.gov.br&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-852a8ff9c4ec433ddd1512813e4b2e411b2ebd88> ou disque 0800 704 1995.

18.8 RECEITA FEDERAL - Responsável pela administração tributária e aduaneira nos aeroportos. Contato: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.receita.fazenda.gov.br&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-cfdd7e6cb90386d31ea68ef208c8e86799e66c0e> ou disque 146 (Receitafone) ou 0800 702 1111 (Ouvidoria).

18.9 BCB – Banco Central Do Brasil - Informações aos viajantes sobre câmbio e moeda. Contato: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.bcb.gov.br%2f%3ffaleconosco&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-178d32f5a9b4b781b11f27a3917bab75bab96a08> ou disque 0800 979 2345.

18.10 IBAMA – Instituto Do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis. Contato: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.ibama.gov.br&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-91658bce867c47070f032263f9e950b704d06683>.

18.11 INFRAERO – Empresa Brasileira De Infraestrutura Aeroportuária - Responsável pela

administração de 61 aeroportos brasileiros. Contato: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.infraero.gov.br&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-7ee7096a2b709f8b723b27306e9c1f03dd4d1b66> ou disque 0800 727 1234.

18.12 Juizados especiais cíveis estão localizados nos seguintes aeroportos:

- Aeroporto Internacional de Guarulhos/SP: (11) 2445-4726/4727/4728.
- Aeroporto de Congonhas/SP: (11) 5090-9801/9802/9803.
- Aeroporto Santos Dumont/RJ: (21) 3814-7763/7757.
- Aeroporto Internacional do Galeão/RJ: (21) 3353-2992/3398-5344.
- Aeroporto Internacional de Brasília/DF: (61) 3365-2343/1720.

18.13 PRINCIPAIS EMPRESAS AÉREAS BRASILEIRAS

18.13.1 AVIANCA: 0800 286 6543 / Deficientes auditivos: 0800 286 5445

Internet: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.avianca.com.br&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-89dcafbb3370d42c3a66955d8d2bce64df15243a>

18.13.2 AZUL LINHAS AÉREAS: 0800 884 4040 / Deficientes auditivos: 0800 881 0500

Internet: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.voeazul.com.br&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-d1e5bc9d8da29a5d4075f7a8275fe9febbf94017>

18.13.3 GOL LINHAS AÉREAS: 0800 704 0465 / Deficientes auditivos: 0800 709 0466

Internet: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.voegol.com.br&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-341b5adda15f07ab333f4a7b99ad3503763e09f0>

18.13.4 LATAM AIRLINES: 0800 123 200 / Deficientes auditivos: 0800 555 500

Internet: <https://imsva91-ctp.trendmicro.com:443/wis/clicktime/v1/query?url=www.latam.com&umid=8C326615-EAC6-F605-A7FE-2D7A87CF1A8B&auth=8a8c08660fd98a755cd0b95645c09d68a33dce39-9957921b4eab4badf7431301abc5dcccef4b85d0>

19. FONTES

19.1 ANAC: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2016/anac-orienta-passageiros-sobre-horario-de-check-in-e-embarque>

19.2 INFRAERO: <https://www4.infraero.gov.br/guia-do-passageiro/>

19.3 LATAM: <https://www.latamairlines.com/br/pt/central-ajuda/perguntas/check-in/embarque/antecedencia-chegada-aeroporto>

19.4 AZUL: <https://www.voeazul.com.br/para-sua-viagem/voos-internacionais/dicas-sua-viagem>

Gerência de Serviços Corporativos

Subsecretaria de Estado de Administração Geral

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos