AGENTE DE AEROPORTOS

Unicursos

Prezado (a) aluno (a),

Seja bem-vindo (a) ao curso Agente Aeroportos!

Neste curso, você encontrará conceitos, situações extraídas do cotidiano e, ao final de cada unidade, atividades para a fixação do conteúdo. No decorrer dos seus estudos, você verá ícones que têm a finalidade de orientar seus estudos, estruturar o texto e ajudar na compreensão do conteúdo.

Este curso foi organizado em 7 unidades, divididas em 4 módulos, conforme a tabela a seguir.

Módulos	**Unidades**
Módulo 1	UNIDADE 1 | CONHEÇA O QUE FAZ UM AGENTE DE AEROPORTO UNIDADE 2 | QUALIDADE NO ATENDIMENTO TRANSPORTE AÉREO
Módulo 2	UNIDADE 3 | TERMINAL DE CARGA AÉREA
Módulo 3	UNIDADE 4 | PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DO AGENTE DE AEROPORTO
	UNIDADE 5 | EMBARQUE
Módulo 4	UNIDADE 6 | DOCUMENTOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS
	UNIDADE 7 | ACORDOS DE SERVIÇOS AÉREOS

Conforme a Lei 9.610/98, é proibida a reprodução total, parcial ou divulgação comercial deste conteúdo sem prévia autorização da UNICURSOS FORTALEZA

Unicursos

Provavelmente nenhuma outra atividade seja tão vulnerável ao desempenho da comunicação como a Aviação" (MONAN, 1988)

Introdução

A Federal Aviation Administration (FAA) estima que o erro humano é um fator contribuinte presente em 60-80% de todos os acidentes e incidentes aéreos (UNITED STATES, 2004). Falhas no relacionamento interpessoal e a comunicação ineficaz são identificadas como causas desses erros.

Os efeitos da escassez de habilidades de comunicação e de relacionamento interpessoal refletem-se na qualidade dos serviços, na medida em que contribuem para a degradação do desempenho da capacidade técnica, por meio de uma série de comunicações falhas, e ações inadequadas, por parte dos envolvidos na operação aérea.

Unicursos

MÓDULO 1

Unidade 1 | Conheça o que faz um Agente de Aeroporto

Se você ama o mundo da aviação, o dia a dia dos aeroportos, mas não quer encarar a vida a bordo de um avião, saiba que existem muitas profissões que você pode seguir. Quem olha para o céu e vê a quantidade de aviões pelos ares ou quem repara no movimento incessante dos aeroportos muitas vezes não imagina o tamanho da estrutura e da equipe responsável por garantir que tudo ocorra com eficiência e normalidade.

Assim como pilotos e comissários de voo, toda companhia aérea conta com sua equipe em terra: os agentes de aeroporto. Eles são os profissionais essenciais para o bom funcionamento dos processos da empresa e do relacionamento com o cliente. Eles são as primeiras pessoas da tripulação com quem o passageiro terá contato, já no balcão de check-in, e os últimos rostos que verão antes de embarcar no avião.

Para se tornar agente, não é necessária experiência prévia, sendo exigido apenas a conclusão do ensino médio. Mas para sair na frente, na hora de conquistar uma vaga na profissão é essencial um curso de especialização na área. Como por exemplo, o curso de formação de agentes aeroportuários e agentes de check-in, onde o aluno passa por um treinamento

intenso, no qual vai aprender todas as funções que terá que exercer no seu dia a dia

Agora que você conhece um pouco mais sobre esses profissionais, confira a seguir algumas das tarefas que o agente deverá executar no dia a dia.

1.Atender o Passageiro

Dos primeiros momentos no aeroporto aos últimos instantes na sala de embarque, são os agentes aeroportuários que vão realizar todo atendimento ao cliente. São eles os responsáveis pelo primeiro contato com o cliente ainda na fila, serviço de check-in e despacho de malas, bagagens extraviadas, informações sobre vendas e reservas. Além disso, realizam auxílio às prioridades, como idosos e pessoas com dificuldades de locomoção, e coordenam as ações de embarque e desembarque dos passageiros e suas conexões.

2.Resolver Crises

Os agentes aeroportuários são profissionais que precisam estar sempre atentos e bem preparados. O trabalho no aeroporto os coloca em contato direto com o cliente e diante de possíveis – e prováveis – situações de crise, como atrasos, cancelamentos, que geram as mais diversas reações nos passageiros. Qualquer que seja o problema que surgir, eles são profissionais responsáveis em resolvê-lo, sempre com empatia e educação. Por isso, o agente deve ser dinâmico, flexível e saber transmitir autoridade.

3.Tirar Dúvidas e Auxiliar o Cliente

É natural em um aeroporto encontrar pessoas com dúvidas, perdidas ou atrasadas e também aquelas que estão voando pela primeira vez. Invariavelmente, esses passageiros vão procurar os profissionais da companhia aérea para ajudá-los. É papel do agente auxiliá-los da melhor maneira possível, fazendo o possível para fornecer as informações corretas e precisas.

Nem sempre as solicitações dos passageiros poderão ser atendidas, portanto, novamente a tônica é educação e simpatia. Nunca deixe o cliente na mão ou ignore-o, e aja com rapidez.

4.Cuidar do Voo

Além das funções de atendimento ao público, os agentes aeroportuários são profissionais importantes para todo o funcionamento de um voo. O despachante técnico, por exemplo, é o encarregado pelo peso e balanceamento da aeronave. Já o agente de pista é incumbido do atendimento ao avião, mantendo a tripulação informada sobre os passageiros e as conexões que fará.

Não importa qual seja a real vocação do candidato, dentro da aviação é possível colocar suas

aptidões em prática em qualquer área, sempre contando com ótimos benefícios e chances de crescimento profissional. Os benefícios da profissão são grandes atrativos para quem deseja seguir essa carreira. Além de plano de saúde, treinamento e plano de carreira, o agente também ganha participação nos lucros da empresa e tem direito a passagens aéreas, nacionais e internacionais, totalmente gratuitas.

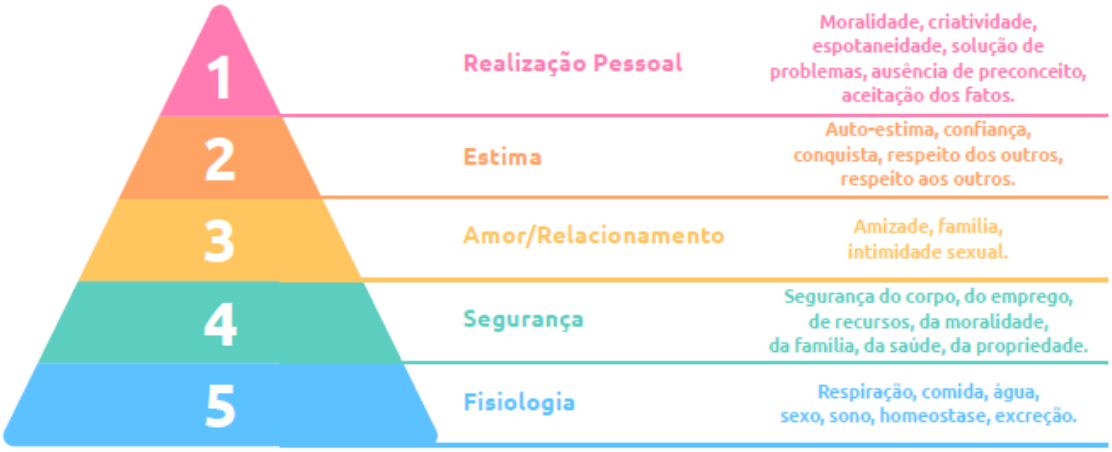
Ao contrário do que muitas pessoas pensam, escolher essa profissão não fecha as portas para quem deseja se tornar comissário de bordo. Pelo contrário. Ao exercer essa função, o profissional irá adquirir muitos conhecimentos sobre aeroportos e sobre a companhia aérea, além de ganhar experiência em lidar com o público. Isso vai qualificá-lo para tentar, se for sua vontade, se tornar um comissário.

Unidade 2 | Relacionamento Interpessoal

Necessidades Humanas Básicas

Todo ser humano possui uma série de necessidades que procura satisfazer, priorizando umas em relação às outras, ao longo da sua vida.

O psicólogo Abraham Harold Maslow classificou as necessidades humanas em cinco categorias, que podem ser representadas pela figura que se segue.



Assim sendo, as necessidades dos seres humanos obedecem a uma hierarquia, isto é, a uma escala de valores a serem transpostos. Isso significa que, no momento em que o indivíduo realiza uma necessidade, surge outra no seu lugar, exigindo sempre que as pessoas busquem meios para satisfazê-la. Ninguém procurará reconhecimento pessoal e uma condição social elevada (status) se as suas necessidades básicas não estiverem satisfeitas.

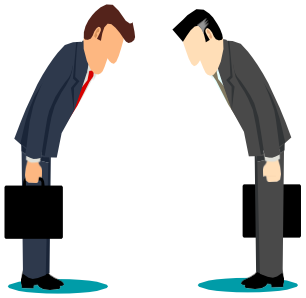
Abraham Harold Maslow (1908-1970), psicólogo estadunidense, é considerado o pai da psicologia humanista, ficou famoso pelas suas ideias sobre motivação humana e pelos seus estudos sobre auto realização e saúde psicológica.

Segundo Maslow, as pessoas que trilham o caminho da auto realização possuem as seguintes características:

- Percepção mais clara e mais eficiente da realidade;
- Maior abertura para novas experiências, maior aceitação de si e dos outros;
- Maior integração, totalidade e unidade da pessoa;
- Maior espontaneidade, expressividade, naturalidade e vivacidade;
- Firme identidade, autonomia e autoimagem definida;
- Maior objetividade (foco no problema) e discernimento (do bem e do mal, do melhor e do pior);
- Senso de humor filosófico e não hostil;
- Desprendimento (independência dos outros e da cultura) e transcendência do eu (experiências culminantes);
- Maior criatividade e capacidade de articular o concreto com o abstrato;
- Caráter mais democrático, altruísta e universalista (sentimento de parentesco com os outros);
- Maior capacidade de amar, de se comunicar, de ter relações mais profundas com as pessoas.

Pelo que você percebeu, as necessidades humanas devem ser sempre observadas e respeitadas – as nossas necessidades e as dos outros. Elas são fatores decisivos que influenciam o nosso desempenho no trabalho.

Passamos grande parte da nossa vida trabalhando para obter recursos e atender a objetivos mais amplos. Portanto, o trabalho deve ser encarado como realização pessoal. Isso é importante, porque para um profissional sentir-se apto e feliz, o trabalho deve suprir as suas necessidades. Temos, também, de respeitar e entender as necessidades dos outros.



Unicursos

C

Pense nisso: a chave para conhecer outras pessoas está em nos conhecermos bem. Temos de conhecer os nossos sentimentos, as nossas emoções e trabalhar as nossas reações.

Ética

Leonardo Boff, em sua obra “A águia e a galinha”, de 1997, fez a seguinte definição de Ética:

Ethos, ética em grego, designa a morada humana. A ética, como morada humana, não é algo pronto e construído de uma só vez. O ser humano está sempre tornando habitável a casa que construiu para si. Ético significa, portanto, tudo aquilo que ajuda a tornar melhor o ambiente para que seja uma moradia saudável.

A ética trata daquilo que é bom para os seres humanos, para uma saudável convivência social. É o estudo do que é “correto” e do que é “errado” na conduta humana. A ética envolve o comportamento correto e obrigatório – independentemente dos valores subjetivos de cada indivíduo – por ser o único comportamento esperado de alguém que pertença a determinado grupo.

O nosso cotidiano é regido por normas de comportamento que visam a adequar a nossa conduta às mais diversas situações em que nos encontramos.

Competência Interpessoal

C

Renata e Adriana, funcionárias de uma empresa aérea, tiveram as suas promoções recusadas devido às avaliações negativas do Gerente da Base Brasília da empresa. Renata ficou furiosa, passou a fantasiar sobre como "esganar" o seu chefe e a evita-lo, olhando para o outro lado quando se cruzavam no corredor. E, em outras ocasiões, hostilizava-o. Adriana ficou aborrecida e triste porque não foi promovida. Entretanto, reagiu de modo diferente. Decidiu conversar com o chefe para verificar os pontos em que tinha falhado e o que poderia fazer para melhorar o seu desempenho. Concluiu que não tinha dado o melhor de si, atrasava-se etc. e prontificou-se a mudar para melhor. Meses depois foi promovida.

Ao analisar esse caso, vemos o quanto a atitude ética e a determinação para melhorar são importantes. Renata passou a detestar o chefe e nada mais fez além de ter atitudes hostis, antiéticas. Decerto, acabou sendo despedida da empresa. Adriana tentou compreender por que não foi promovida, conscientizou-se das suas falhas e buscou a harmonia e a melhoria profissional. Resultado: o seu empenho foi reconhecido e meses depois ela foi promovida.

A competência interpessoal pressupõe a existência de várias habilidades, como por exemplo: autoconhecimento, percepção, auto percepção, auto aceitação, empatia, princípios éticos, comunicação, flexibilidade e assertividade, entre outras, para o desenvolvimento pessoal, em um aprendizado contínuo.

Como essas habilidades não são inatas e sim desenvolvidas no convívio social, elas precisam ser aprendidas e aperfeiçoadas por todos.

Vamos, agora, refletir sobre a percepção.

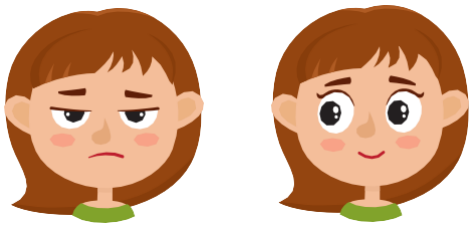
Percepção é o processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam as suas impressões sensoriais, para dar sentido ao contexto interacional. Entretanto, precisamos ter cuidado, porque o que percebemos pode ser diferente da realidade objetiva.

Unicursos

Relacionamento Interpessoal X Comunicação Não Verbal

Você já sabe que a comunicação não verbal ocorre por meio dos sinais transmitidos pelo nosso corpo. Então, atine para o seguinte:

- Apresentação pessoal e postura: a aparência pessoal é fundamental. Ela revela os nossos hábitos, estilo, a nossa higiene e facilita ou prejudica a aceitação da nossa mensagem.
- Fisionomia: as nossas expressões podem negar as nossas palavras. Uma pessoa pode dizer verbalmente que gostou de um presente com uma expressão na face de quem não gostou. Nesse caso, estará havendo uma contradição entre as mensagens visual e verbal.



- Atitude e postura: as nossas atitudes e posturas diante das questões do cotidiano também exercem grande influência em como as pessoas ao nosso redor nos percebem. Pessoas que habitualmente reclamam de tudo têm mais dificuldade em transmitir mensagens de otimismo, pois a sua atitude tensa e tristonha contradiz a mensagem verbal.

MODULO 2

Unidade 3 | Terminal De Carga Aérea

Natureza da Carga Aérea

O termo "carga aérea" é utilizado para expressar o conjunto de bens transportados por via aérea, geradores de receita, que não sejam passageiros e bagagens. Na indústria da aviação, consideram-se inseridos neste contexto os seguintes itens:

- Malas postais;
- Encomendas courier;
- Carga propriamente dita.

Classificação

Unicursos

A carga aérea é extremamente heterogênea. Em razão desta heterogeneidade e da consequente diversificação da forma de seu tratamento e manuseio, as empresas operadoras procuram criar classificações alternativas que facilitem a padronização das rotinas utilizadas no tratamento da carga. A importância deste procedimento se deve ao fato de que as características dos diversos itens de carga influem sensivelmente na operação, concepção e tamanho dos Terminais de Carga. Eis a classificação usualmente empregada pela INFRAERO em Terminais com expressivo volume de carga.

- Carga Normal ou Comum: Nesta classe incluem-se itens ou lotes de carga pesando até 1000kg ou mais, que podem ser armazenados em sistemas porta-paletes ou racks com prateleiras e que não requerem cuidados especiais ou procedimentos específicos para o seu manuseio e armazenamento.
- Carga Perecível: É aquela de valor comercial limitado pelo tempo, por estar sujeita à deterioração ou a se tornar inútil se houver atraso na entrega. Estes tipos de carga podem necessitar ou não de armazenamento especial. Ex: flores, revistas, jornais, remédios, alimentos, etc.
- Carga de Grande Urgência: Geralmente relacionada com aspectos de saúde, destinadas à manutenção ou salvamento de vidas humanas. Ex: soros, vacinas, etc.
- Cargas de Alto Valor: Compreende materiais ou produtos naturais ou artificiais de alto valor comercial por natureza, bem como carga composta de pequeno volume, porém com valor monetário individual elevado. Estes tipos de carga podem necessitar de armazenamento em cofre. Ex: ouro, prata, pedras preciosas, componentes eletrônicos em geral, etc.
- Cargas Vivas: Cargas compostas por animais vivos para os quais são necessários instalações e procedimentos específicos. 2.6. Cargas Restritas: São as cargas cuja importação e/ou exportação está sujeita a restrições severas impostas por autoridades governamentais e, portanto, exigem tratamento e fiscalização especiais. Ex: armas e explosivos.
- Cargas de Risco (ou Cargas Perigosas): Esta carga é composta por artigos ou substâncias capazes de impor risco significativo à saúde, segurança ou propriedades quando transportadas por via aérea. Este tipo de carga requer cuidados especiais no manuseio e armazenamento. Ex: gases, líquidos inflamáveis, material radioativo, etc

Unicursos

Complexo de Carga Aérea

As instalações para manuseio da carga aérea podem estar concentradas num mesmo edifício ou podem estar dispostas em edifícios independentes, de acordo com o volume de carga a ser manuseado, do sítio disponível para instalação das edificações e do número de companhias aéreas ou operadoras que irão atuar no local.

O Complexo de Carga Aérea de um aeroporto é formado pelas seguintes instalações:

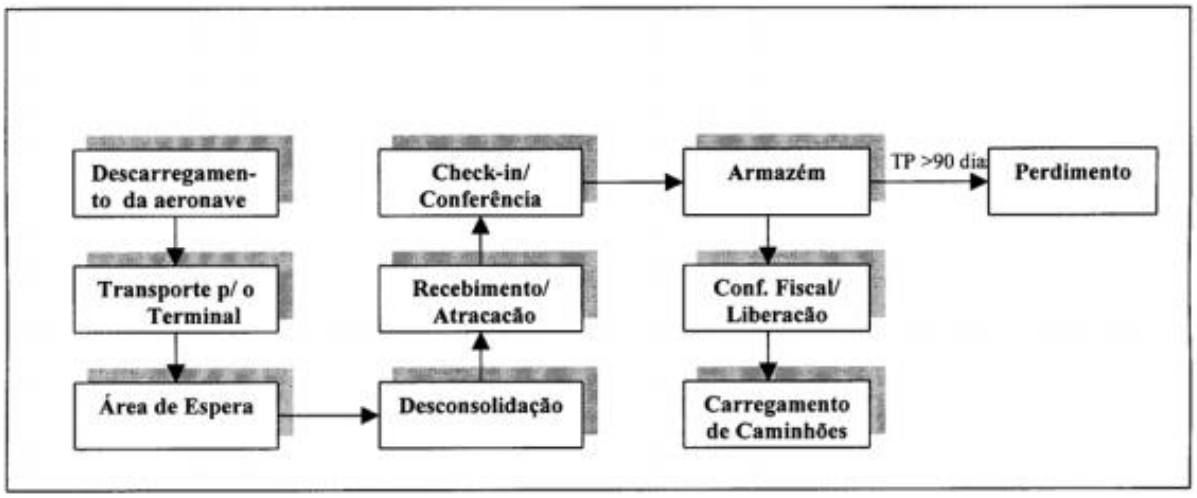
- Terminal de Mala Postal;
- Terminal de Remessas Expressas (Courier);
- Terminal de Carga Aérea;
- Terminal de Agentes de Carga.

Em termos de planejamento aeroportuário, cada elemento componente do Sistema Terminal de Cargas possui características próprias que permitem que sejam estudados separadamente. Aqui será levado em consideração apenas o Terminal de Carga Aérea. As demais facilidades poderão ser estudadas analogamente.

O Terminal de carga aérea é, no aeroporto, a instalação responsável pelo preparo da carga para acesso ao transporte aéreo ou para o recebimento pelo seu consignatário. As principais funções do Terminal de Carga Aérea são: recebimento, conversão, classificação, armazenamento, despacho e documentação da carga. Estas atividades serão mostradas a seguir através dos fluxos de entrada e saída da carga nos elementos e áreas compatíveis com as atividades neles exercidas.

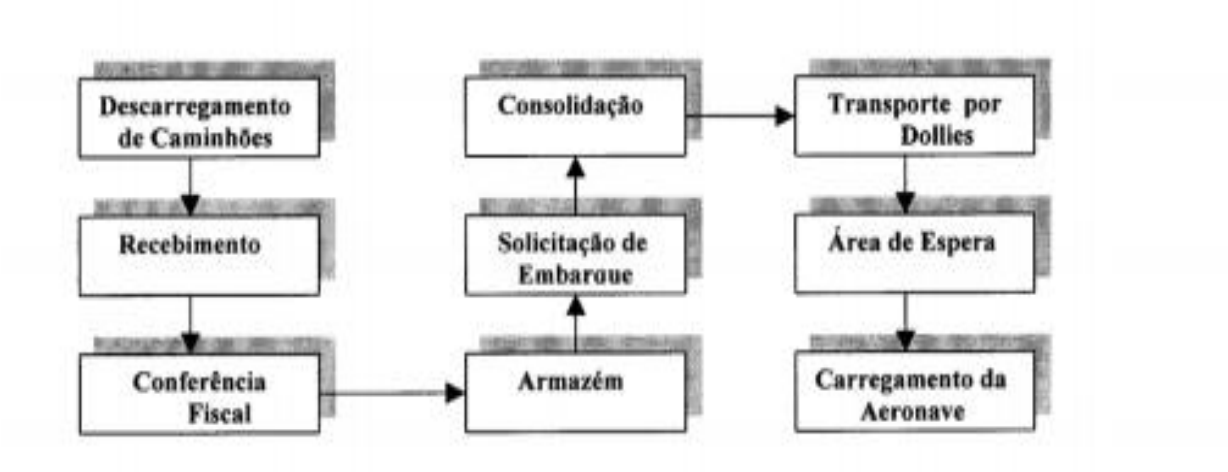
FLUXO DE CARGA AÉREA

- Fluxo de Importação: É aquele em que a carga tem acesso pelo lado aéreo e saída pelo lado terrestre.

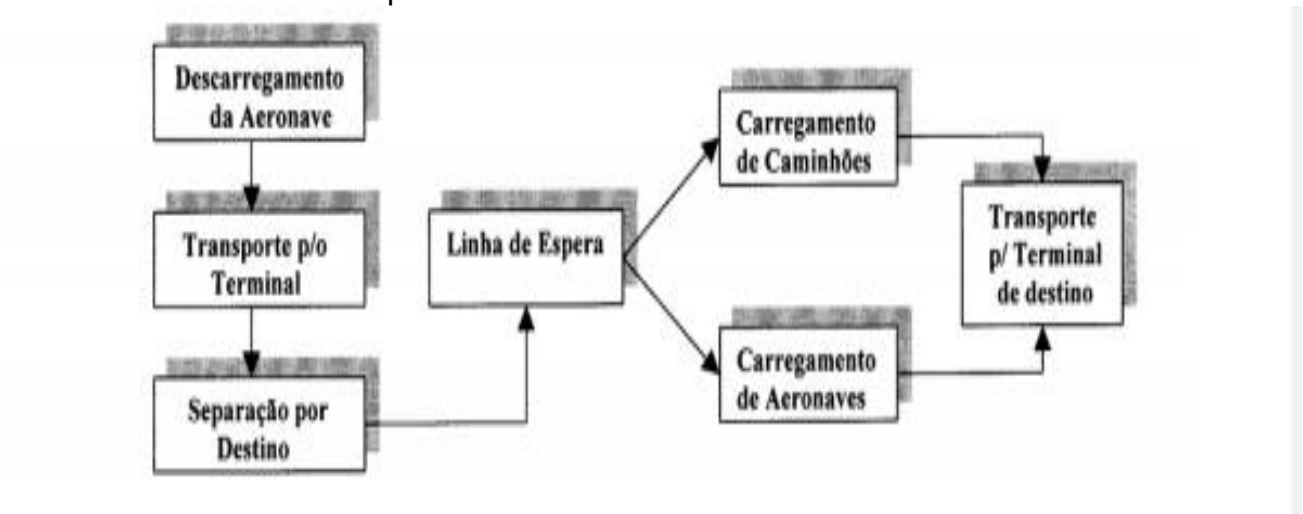


- Fluxo de Exportação: É aquele em que a carga tem acesso pelo lado terrestre e saída pelo

lado aéreo.



- Fluxo de Trânsito: É aquele em que a carga tem acesso e egresso pelo mesmo lado, sendo este mais frequentemente o lado aéreo.



O fluxo de trânsito pode ainda ser dividido em:

- Fluxo de Trânsito Imediato: É aquele em que a carga deixa a aeronave em um aeroporto, mas que tem como destino um outro aeródromo ou uma EADI (Estação Aduaneira do Interior), não sendo estocada no armazém do Terminal daquele aeroporto.
- Fluxo de Trânsito Atracado: É aquele em que a carga é recebida, mas não deixa o terminal no prazo previsto, devendo ser armazenada.

FATORES QUE INFLUÊNCIA NO DIMENSIONAMENTO

- Tipo e Quantidade de Carga a ser processada na Hora Pico: Referem-se às características de tamanho, peso e cubagem da carga e ao montante que deverá ser recebido, atracado, armazenado e despachado nas horas de pico de tráfego de cargas.

Unicursos

- Tipo e Quantidade de Carga que Requer Tratamento Especial: Referem-se às cargas que, em razão das suas características físicas, requerem um tratamento diferenciado das demais. São as cargas exemplificadas nos itens Carga Perecível e Cargas de Risco (ou Cargas Perigosas):
- Tipos de Aeronaves e Frequências de Voos: A carga poderá ser transportada por aeronaves de passageiros, aeronaves mistas de passageiro e carga (aeronaves combi) e aeronaves exclusivamente cargueiras.
- Nível de Tecnologia Empregado no Terminal para Manuseio da Carga: Quanto ao nível de tecnologia, os terminais podem ser de baixa tecnologia (para pequenas quantidades de carga), média tecnologia (para grandes quantidades de carga, com procedimentos que podem variar de manuais a semi-automatizados) ou alta tecnologia (para grandes quantidades de carga, com procedimentos que variam de mecanizados a totalmente automatizados).
- Quantidade de Carga Pré-unitizada: Há terminais em que a carga pode ser recebida unitizada e assim ser armazenada pela companhia aérea ou ser retirada pelo consignatário sem necessidade de seu desmonte. Nesses casos os terminais são dotados de áreas para armazenamento deste tipo de carga.
- Tempo de Permanência da Carga no Terminal: As áreas de armazenamento da carga são estimadas, também, em função do período em que esta carga permanece em estoque antes de deixar o terminal. Quanto maior o tempo de permanência, maior a área dos armazéns.

MODULO 3

Unidade 4 | Procedimentos Operacionais do Agente de Aeroporto

Check-in

A confirmação do passageiro no voo com a emissão do 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.

Não deixe para a última hora, pois o horário de fechamento do check-in presencial pode variar de uma companhia para outra e do tipo de voo, doméstico ou internacional. Também é a última oportunidade que o passageiro tem para solicitar a correção do preenchimento do nome, quando houver algum erro.

Se o check-in pela internet e for preciso o despacho de bagagem, o passageiro precisará se dirigir ao balcão da empresa aérea com antecedência em relação ao horário que consta no cartão de embarque.

Apenas bagagem de mão (e caso esta esteja de acordo com as regras), pode se dirigir diretamente ao portão de embarque com seu cartão de embarque em mãos, no horário marcado.

Bagagem de mão

A franquia de bagagem de mão é de, no mínimo, 10 Kg. Ou seja, o passageiro tem direito de levar com ele na cabine da aeronave até 10 Kg sem qualquer custo extra.

Atenção! Por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave, o transportador poderá restringir este peso de 10kg, bem como o conteúdo da bagagem de mão. Estas informações estarão obrigatoriamente no contrato de transporte. Fique atento a este tipo de informação.

Por medidas de segurança, não podem entrar na mala de mão objetos cortantes e produtos inflamáveis ou explosíveis. Para voos internacionais, frascos com líquidos com mais de 100 ml também não são admitidos.

Bagagem despachada

Após a edição da Resolução n°400/2016 (anexo 1), as empresas aéreas podem praticar a venda de passagens aéreas com diferentes franquias de bagagem despachada ou até mesmo sem a franquia, para passageiros que optarem por não utilizar esse serviço. Em todas as passagens valem as regras do contrato, especialmente a de franquia de bagagem, independentemente da data do voo.

Extravio de bagagem

Para fazer sua reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem. Se for 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, 7 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais). Não sendo localizada e entregue no prazo indicado, a empresa deverá indenizar o passageiro em até 7 dias.

Nos casos de extravio de bagagem, o passageiro terá direito a receber da empresa aérea um ressarcimento por gastos emergenciais, pelo período em que estiver sem os seus pertences, desde que esteja fora do seu domicílio. Vale lembrar que as empresas aéreas são responsáveis por definir a forma e os limites diários de ressarcimento. A empresa aérea deverá

efetuar este pagamento no prazo de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes pelo passageiro.

Bagagem avariada ou violada

Esse comunicado por escrito poderá ser registrado na empresa em até 7 dias após o recebimento da bagagem avariada ou violada.

Nos casos de avaria, a empresa aérea deverá reparar o dano da bagagem ou substituir a bagagem por outra equivalente. No caso de violação, uma vez comprovado o dano sofrido, a empresa deverá pagar indenização correspondente ao passageiro.

Furto de bagagem

Junto a empresa aérea, a comunicação deverá ser feita 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.

Unidade 5 | Embarque

Procedimentos de segurança

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). 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 quando solicitado.

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

- BAGAGENS DE MÃO 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. Laptops, notebooks e computadores portáteis devem ser retirados da bagagem de mão para passar pelo equipamento de raios-x em voos domésticos e internacionais. Qualquer volume da bagagem de mão poderá ser revistado na presença do passageiro.

- ARMA DE FOGO - O embarque de passageiro com arma de fogo deve se restringir aos servidores governamentais autorizados em regulação específica da ANAC, levando-se em conta os aspectos relativos à necessidade, à segurança de voo e à segurança da aviação civil. Os servidores públicos que possuam porte de arma de fogo em razão do exercício da função devem entrar em contato com o operador aéreo por ocasião da compra da passagem a fim de verificar se lhe é permitido o ingresso portando arma de fogo. O passageiro com arma de fogo que não atenda a esses requisitos poderá ter o embarque autorizado mediante despacho de sua arma e munição.

Horário do embarque

O embarque é posterior ao check-in e representa o momento em que o passageiro inicia sua entrada na aeronave, após ter passado pelos procedimentos de inspeção do aeroporto e já em frente ao portão de embarque.

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, pois o horário do embarque é sempre mais cedo que o horário de partida do voo.

Você pode consultar o horário e o portão de embarque para o seu voo nos diversos monitores espalhados pelos aeroportos.

Fique atento! O horário para se apresentar no portão de embarque também é definido pelas companhias e deve constar no cartão de embarque. Além disso, tanto o horário do voo como o portão podem sofrer alterações.

Requisitos para embarque

Seguem algumas regras que o passageiro não pode esquecer:

- Apresentar-se para embarque com o seu documento de identificação (com foto) e no horário informado pela empresa aérea;
- Verificar a exigência de visto de entrada ou trânsito, certificado de vacinação e outras exigências dos locais de destino;
- Obedecer aos avisos da empresa aérea.

Atenção! Se o passageiro não observar estes itens, a empresa aérea poderá negar o seu embarque e aplicar eventuais multas contratuais!

MODULO 4

Unidade 6 | Documentação Nacional e Internacional;

É necessário a verificação da documentação pessoal necessária, inclusive a de acompanhantes, especialmente a de menores de idade. Em voos internacionais, confira ainda as exigências de vacinas e demais regras para estadia no País de destino.

> **Importante! A carteira de estudante não é um documento de identificação previsto para o embarque.**

Menores

Para embarques domésticos e internacionais de menores, é aconselhável sempre consultar a empresa aérea com antecedência e 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. Qualquer

divergência existente em relação às normas da ANAC para o embarque de menores, prevalecem as regras definidas pelo Poder Judiciário.

Voos Domésticos

Adultos Brasileiros (voos domésticos)

- Documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro (Exemplos: RG, CNH, CTPS); **ou**
- Cópia autenticada do documento de identificação civil; **ou**
- Boletim de Ocorrência, em casos de furto, roubo ou extravio do documento, na validade prevista pelo órgão de segurança.

Crianças (até 12 anos incompletos) brasileiras (voos domésticos)

- **Acompanhadas dos pais ou responsáveis (tutor, curador, guardião) - artigo 83, *caput,* do ECA:**

  a. Certidão de Nascimento (original ou cópia autenticada) ou documento de identificação civil com foto (como RG ou passaporte), com fé pública e validade em todo o território brasileiro; e

  b. **Documento que comprove a filiação ou vínculo com o responsável**
- **Acompanhadas dos avós, ou parentes maiores de 18 anos, até terceiro grau (irmãos e tios) - artigo 83, § 1º b, 1, do ECA:**

a. Certidão de Nascimento (original ou cópia autenticada) ou documento de identificação civil com foto (como RG ou passaporte), com fé pública e validade em todo o território brasileiro; e

b. **Documento que comprove o parentesco.**

- **Acompanhadas com maior autorizado (que não os pais ou responsáveis) - artigo 83, § 1º, b, 2, do ECA:**

  Certidão de Nascimento (original ou cópia autenticada) ou documento de identificação civil com foto (como RG ou passaporte), com fé pública e validade em todo o território brasileiro; e

  Autorização extrajudicial feita pelo pai, mãe ou responsável.

Modelo de formulário para autorização de viagem de menores de 12 anos desacompanhadas dos pais em voos domésticos (anexo 2)

- **Desacompanhadas dos pais, responsáveis, parentes ou pessoas maiores autorizadas - art. 83, *caput*, do ECA:**

a. Certidão de Nascimento (original ou cópia autenticada) ou documento de identificação civil com foto (como RG ou passaporte), com fé pública e validade em todo o território brasileiro; e

b. **Autorização judicial (válida por no máximo 02 anos, conforme autoridade judicial).**

Unicursos

Importante! Vale lembrar que nenhuma criança (0 a 12 anos incompletos) poderá viajar sozinha. Algumas empresas aéreas oferecem serviço de acompanhamento em viagens dentro do território nacional.

Adolescentes (entre 12 e 17 anos) brasileiros (voos domésticos)

1. Somente documento de identificação civil com foto (como RG ou passaporte), com fé pública e validade em todo o território brasileiro; ou
2. Cópia autenticada do documento de identificação civil; ou
3. Boletim de Ocorrência, em casos de furto, roubo ou extravio de documento, na validade prevista pelo órgão de segurança.

Estrangeiros de qualquer idade (voos domésticos)

1. Passaporte ou Cédula de Identidade de Estrangeiro – CIE (RNE); **ou**
2. Identidades Diplomática/Consular; **ou**
3. Outro documento legal de viagem conforme o Decreto n° 5.978/2006 ou de resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.

4. Voos Internacional

Adultos brasileiros (voos internacionais)

1. Passaporte brasileiro válido, exceto para Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela, onde também é aceita a Carteira de Identidade Civil (RG) emitida pelas Secretarias de Segurança Pública dos Estados ou do Distrito Federal;
2. Em caso de furto, roubo ou extravio deve ser retirado outro Passaporte. Se estiver em território estrangeiro, procure a embaixada do Brasil ou outra representação diplomática brasileira.

Crianças e adolescentes (0 a 17 anos) brasileiros (voos internacionais)

I. Acompanhados dos pais ou responsáveis (tutor, curador, guardião) - artigo 84, I, do ECA e artigo 1º, I, da Resolução nº 131 do CNJ:

a. Passaporte brasileiro válido.

II. Acompanhados de apenas um dos pais - artigo 84, II, do ECA e artigo 1º, II, da Resolução nº 131 do CNJ:

a. Passaporte brasileiro válido; e

b. Autorização expressa do outro genitor por meio de documento com firma reconhecida; e

III. Acompanhados de terceiros maiores e capazes, designados pelos genitores - artigo 84, I, do ECA e artigo 1º, III, da Resolução nº 131 do CNJ:

a. Passaporte brasileiro válido; e

b. Autorização expressa de ambos os pais ou responsáveis por meio de documento com firma reconhecida.

Unicursos

Atenção! Em caso de furto, roubo ou extravio deve ser retirado outro Passaporte. Se estiver em território estrangeiro, procure a embaixada do Brasil ou outra representação diplomática brasileira.

Importante lembrar que sem prévia e expressa autorização judicial, nenhuma criança ou adolescente brasileiro poderá sair do país em companhia de estrangeiro residente ou domiciliado no exterior, exceto se:

a. O estrangeiro for genitor da criança ou adolescente;

b. Se a criança ou adolescente, nascido no Brasil, não tiver nacionalidade brasileira.

Estrangeiros de qualquer idade (voos internacionais)

1. Passaporte para todos; ou
2. Carteira de Identidade Civil (RG) para cidadãos da Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela.
3. Em caso de furto, roubo ou extravio de documento adotar as regras do Decreto n° 5.978/2006 ou procurar o consulado ou embaixada do seu País.

UNIDADE 7 | ACORDOS DE SERVIÇOS AÉREOS

Os Acordos de Serviços Aéreos (ASAs) são tratados internacionais por meio dos quais dois ou mais Estados disciplinam os serviços aéreos entre seus territórios. Os ASAs regulam provisões operacionais como número de frequências, designação de empresas, quadro de rotas, direitos de tráfego, política tarifária e código compartilhado.

Os ASAs especificam, também, obrigações relativas à segurança de voo (safety) e à segurança contra atos de interferência ilícita (security). Por fim, tais acordos dispõem sobre cláusulas processuais, como entrada em vigor e denúncia de Acordo, solução de controvérsias, adoção de emendas e registro.

Acordos Bilaterais

Os Acordos de Serviços Aéreos (ASAs) são tratados internacionais por meio dos quais dois ou mais Estados disciplinam os serviços aéreos entre seus territórios. Os ASAs regulam provisões operacionais como número de frequências, designação de empresas, quadro de rotas, direitos de tráfego, política tarifária e código compartilhado.

Unicursos

Os ASAs especificam, também, obrigações relativas à segurança de voo (safety) e à segurança contra atos de interferência ilícita (security). Por fim, tais acordos dispõem sobre cláusulas processuais, como entrada em vigor e denúncia de Acordo, solução de controvérsias, adoção de emendas e registro.

Acordo Sub Regional (Acordo de Fortaleza)

O Acordo sobre Serviços Aéreos Sub-Regionais, mais comumente conhecido como Acordo de Fortaleza, tem por objetivo permitir a realização de novos serviços aéreos sub-regionais regulares, em rotas diferentes das rotas regionais efetivamente operadas nos termos dos Acordos Bilaterais. O objetivo de tal Acordo é promover e desenvolver novos mercados.

São Partes desse Acordo: Argentina, Bolívia, Chile, Paraguai e Uruguai e, posteriormente, por adesão, o Peru. O Acordo está aberto à adesão de outros Estados da América do sul.

O Acordo de Fortaleza é administrado por um Conselho de Autoridades Aeronáuticas, constituído por um representante de cada Estado-membro e sob a presidência de um de seus membros, em caráter rotativo.

Acordo Multilateral de Céus Abertos para os Estados-Membros da Comissão Latino-Americana de Aviação Civil (CLAC)

O Acordo Multilateral de Céus Abertos para os Estados Membros da Comissão Latino-Americana de Aviação Civil (CLAC) tem por objetivo permitir a ampliação de oferta de voos e de conectividade entre os países latino-americanos contratantes.

Esse Acordo prevê direitos de tráfego de até 9ª liberdade, embora os países Partes possam fazer reserva ao texto. O Brasil, por exemplo, estabeleceu reserva de 7ª, 8ª e 9ª liberdades.

Concluído em 2010, o Acordo entrará em vigor após o depósito do terceiro documento de ratificação. Atualmente, esse depósito foi efetuado apenas por Panamá.

A CLAC é composta por Argentina, Aruba, Belize, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, República Dominicana, Uruguai e Venezuela.

Unicursos

Rubrica, Assinaturas e Promulgações

O processo de internalização de um ASA pode ser dividido em quatro partes: negociação, rubrica, assinatura e ratificação.

Terminada a negociação de um ASA, a rubrica representa tão somente a concordância preliminar entre as Partes de que se alcançou um entendimento comum sobre a matéria negociada.

Na assinatura, as Partes contratantes, representadas por plenipotenciários, expressam seus consentimentos com o texto negociado. No caso brasileiro, a assinatura não vincula imediatamente o Estado, sendo necessária análise congressual para ratificação, processo pelo qual os atos são postos em vigor internacionalmente, e subsequente promulgação, internalização do Acordo ao ordenamento jurídico brasileiro por meio de Decreto Presidencial.

Unicursos

ANEXO 1

RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.

Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.
(Texto compilado)
A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, incisos I e X, da mencionada Lei, 222 a 260 e 302 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 8.078, de 11 de setembro de 1990, e nos Decretos nºs 5.910, de 27 de setembro de 2006, e 6.780, de 18 de fevereiro de 2009, e considerando o que consta do processo nº 00058.054992/2014-33, deliberado e aprovado na 26ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 13 de dezembro de 2016,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.

Parágrafo único. As condições gerais de transporte aéreo também se aplicam aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público.

CAPÍTULO I
DAS OBRIGAÇÕES PRÉVIAS À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I
Da Oferta do Serviço

Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

Art. 3º O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.

Art. 4º A oferta de serviços de transporte aéreo de passageiros, em quaisquer canais de comercialização, conjugado ou não com serviços de turismo, deverá apresentar o valor total da passagem aérea a ser pago pelo consumidor.

§ 1º O valor total da passagem aérea será composto pelos seguintes itens:

I - valor dos serviços de transporte aéreo;
II - tarifas aeroportuárias; e

III - valores devidos a entes governamentais a serem pagos pelo adquirente da passagem aérea e arrecadados por intermédio do transportador.

§ 2º O valor final a ser pago será acrescido de eventuais serviços opcionais contratados ativamente (regra *opt-in*) pelo consumidor no processo de comercialização da passagem aérea.

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

I - valor total da passagem aérea a ser pago em moeda nacional, com discriminação de todos os itens previstos no art. 4º, § 1º, desta Resolução;

II - regras de não apresentação para o embarque (*no-show*), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;

III - tempo de conexão e eventual troca de aeroportos; e

IV - regras e valores do transporte de bagagem.

§ 1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

§ 2º É vedada qualquer cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra *opt-in*).

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

Seção II Do Comprovante de Passagem Aérea

Art. 6º O transportador deverá apresentar ao passageiro, em meio físico ou eletrônico, o comprovante da passagem aérea adquirida contendo, além das informações constantes do art. 5º desta Resolução, os seguintes itens:

I - nome e sobrenome do passageiro;

II - horário e data do voo, se houver;

III - procedimento e horário de embarque;

IV -produtos e serviços adquiridos; e

V - prazo de validade da passagem aérea.

Art. 7º Nos casos em que o transportador emitir comprovante de passagem aérea sem data prédefinida para utilização, o prazo de validade será de 1 (um) ano, contado a partir da emissão.
Art. 8º O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro.

Unicursos

§ 1º Caberá ao passageiro solicitar a correção até o momento do *check-in*.

§ 2º No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (*interline*), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.

§ 3º Não se aplica o disposto no §2º deste artigo nos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao transportador.

§ 4º A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.

Seção III Da Alteração e Resilição do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Passageiro

Art. 9º As multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo.

Parágrafo único. As tarifas aeroportuárias pagas pelo passageiro e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas.

Art. 10. Em caso de remarcação da passagem aérea, o passageiro deverá pagar ou receber:

I - a variação da tarifa aeroportuária referente ao aeroporto em que ocorrerá o novo embarque, com base no valor que constar na tabela vigente na data em que a passagem aérea for remarcada; e

II - a diferença entre o valor dos serviços de transporte aéreo originalmente pago pelo passageiro e o valor ofertado no ato da remarcação.

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Parágrafo único. A regra descrita no *caput* deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Seção IV Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Unicursos

Seção V Das Informações sobre Bagagens

Art. 13. O transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador.

§ 1º A bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos desta Resolução e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.

§ 2º As regras referentes ao transporte de bagagem despachada, ainda que realizado por mais de um transportador, deverão ser uniformes para cada trecho contratado.

Art. 14. O transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte.

§ 1º Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a responsabilidade do passageiro.

§ 2º O transportador poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave.

Art. 15. O transportador deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões.

§ 1º As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pelo transportador, conforme o *caput* deste artigo, poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga.

§ 2º O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimento de despacho próprios.

CAPÍTULO II

DO DESPACHO DO PASSAGEIRO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Seção I Do *Check-in* e Apresentação para Embarque

Art. 16. O passageiro deverá apresentar para embarque em voo doméstico e internacional documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, observado o disposto no Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.
§ 1º Uma vez que assegure a identificação do passageiro e em se tratando de voo doméstico, deverá ser aceita a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil referido no *caput* deste artigo.

§ 2º O passageiro estrangeiro deverá apresentar para embarque passaporte estrangeiro válido ou outro documento de viagem, nos termos do Decreto nº 5.978, de 2006.

§ 3º O passageiro menor de 12 (doze) anos poderá ser admitido para o embarque em voo doméstico mediante a apresentação de sua certidão de nascimento, observados os requisitos constantes da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990.

§ 4º Nos casos de furto, roubo ou extravio de documento de identificação do passageiro, deverá ser aceito o Boletim de Ocorrência em voo doméstico, emitido por autoridade de segurança pública competente.

Art. 17. No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 (mil e cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque - DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador.

Unicursos

§ 1º A declaração especial de valor deverá ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador, garantida uma via ao passageiro.

§ 2º A declaração especial de valor terá como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação.

§ 3º Outros limites de indenização deverão ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.

Art. 18. Para a execução do contrato de transporte, o passageiro deverá atender aos seguintes requisitos:

I - apresentar-se para embarque munido de documento de identificação civil e em horário estabelecido pelo transportador;

II - atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão;

III - obedecer aos avisos transmitidos pelo transportador.

Parágrafo único. O descumprimento de quaisquer dos requisitos deste artigo autorizará o transportador a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas.

Art. 19. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.

Parágrafo único. Não se aplica a regra do *caput* deste artigo caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

Seção II Do Atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e Preterição

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

Unicursos

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no *caput* deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

§ 1º A reacomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

§ 2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.

Art. 24. No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de:

Unicursos

250 (duzentos e cinquenta) DES, no caso de voo doméstico; e

II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional.

Art. 25. Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.

Seção III Da Assistência Material

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do *caput* deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

Seção IV Da Reacomodação

Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Unicursos

Parágrafo único. Os PNAEs, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, terão prioridade na reacomodação.

Seção V

Do Reembolso

Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.

Art. 30. Nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, o reembolso deverá ser restituído nos seguintes termos:

I - integral, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes 2 (dois) últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem;

II - proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro.

Art. 31. O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro.

§ 1º O crédito da passagem aérea e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico.

§ 2º Na hipótese do *caput* deste artigo, deverá ser assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

CAPÍTULO III DAS OBRIGAÇÕES POSTERIORES À EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

Unicursos

I - reparar a avaria, quando possível;

II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;

III - indenizar o passageiro no caso de violação

Art. 33. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.

§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.

§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.

§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:

I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.

II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.

§ 4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.

Art. 34. Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO

Art. 35. O transportador deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso.

Art. 36. O transportador que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de passageiros transportados no ano anterior poderá manter o funcionamento do Serviço de Atendimento ao
Consumidor - SAC para atendimento telefônico nos dias em que estiver operando voos no território brasileiro e em horário comercial, nos termos da ressalva prevista no art. 5º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Parágrafo único. Será permitido que os transportadores utilizem SAC para atendimento telefônico de maneira compartilhada.

Art. 37. O transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

§ 1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de *check-in*, a critério do transportador.

§ 2º O atendimento referido no *caput* deste artigo deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada

Unicursos

decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

Art. 38. As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos nesta Resolução.

Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40. O transportador deverá assegurar o cumprimento desta norma por seus prepostos.

Art. 41. Nos processos administrativos para apuração de infrações aos requisitos estabelecidos nesta Resolução, aplicar-se-á o procedimento geral previsto na Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e na Instrução Normativa nº 8, de 6 de junho de 2008. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

Art. 42. A Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS deverá submeter à Diretoria, após 5 (cinco) anos de vigência da presente Resolução, relatório sobre sua aplicação, eficácia e resultados, com a indicação de possíveis pontos para revisão.

Parágrafo único. A Diretoria deliberará pela aprovação do relatório e revisão da regulação.

Art. 43. O descumprimento dos requisitos estabelecidos nesta Resolução caracterizará infração capitulada no art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, sujeitando os infratores aos valores de multas fixados na tabela de que trata o Anexo desta Resolução. (Redação dada pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

Art. 44. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Art. 45. Ficam revogados:

a Instrução de Aviação Civil 2203-0399 (IAC 2203-0399), intitulada “Informações aos Usuários do Transporte Aéreo”;

II - a Portaria DAC nº 155/DGAC, de 22 de março de 1999, publicada no Diário Oficial da União de 24 de março de 1999, Seção 1, página 48, que aprovou a mencionada IAC;

III - a Resolução nº 130, de 8 de dezembro de 2009, publicada no DOU de 9 de dezembro de 2009, Seção 1, página 13;

IV - a Resolução nº 138, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, páginas 13 e 14;

V - os arts. 4º, 5º, 9º e 10 da Resolução nº 140, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 12 de março de 2010, Seção 1, página 14;

VI - a Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, publicada no DOU de 15 de março de 2010, Seção 1, páginas 7 e 8;

Unicursos

VII - a Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, publicada no DOU de 29 de agosto de 2011, Seção 1, páginas 8 e 9;

VIII - os §§2º e 3º do art. 10 da Resolução nº 350, de 19 de dezembro de 2014; e

IX - as Normas de Serviços Aéreos Internacionais - NOSAI CT – 011, CT – 012, TP – 005, TP – 024.

JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ

Diretor-Presidente

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 400, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016.

(Incluído pela Resolução nº 434, de 27.06.2017)

VALORES DE MULTAS DECORRENTES DE INFRAÇÃO À RESOLUÇÃO

Valor (expresso em real)		
Mínimo	Intermediário	Máximo
20.000	35.000	50.000

Unicursos

ANEXO 2 Formulário

Favor, preencher os dados abaixo:

Dados do Responsável:

Nome completo: Nome completo do responsável

Documento: Selecione o documento nº Número do documento

Órgão expedidor: Órgão expedidor

Data de expedição: DD/MM/AAAA

CPF: xxx.xxx.xxx-xx

Cidade: Cidade residente do responsável

UF: UF

Telefone de contato: (xx) xxxxx-xxxx

Grau de parentesco: Parentesco

Dados da Criança:

Nome completo da Criança: Nome completo da criança

Data de nascimento: DD/MM/AAAA

Sexo: Sexo

Naturalidade: Cidade/UF

Documento: Selecione o documento nº Número do documento

Órgão expedidor: Órgão expedido

Data da Expedição: DD/MM/AAAA

Cidade de destino: Cidade / UF destino

Dados do acompanhante:

Nome: Nome completo do acompanhante

Documento: Selecione o documento nº Número do documento

Órgão expedidor: Órgão expedidor

Data da Expedição: DD/MM/AAAA

CPF: xxx.xxx.xxx-xx

Cidade: Cidade residente do acompanhante

UF: UF

Dados gerais:

Localidade: Local

Data: DD/MM/AAAA

Gerar Documento

Unicursos