

No desembarque

Carrinhos para transportar bagagem: Os carrinhos de bagagem são disponibilizados gratuitamente pela Infraero para uso nas áreas públicas dos Terminais de Passageiros. Crianças não devem ser transportadas nos carrinhos de bagagem, para evitar acidentes.

Dano ou extravio de bagagem: Ao receber sua bagagem, confira os volumes. Caso ocorra avaria, dano ou furto, procure um funcionário da empresa aérea ainda na sala de desembarque e preencha o Registro de Irregularidade de Bagagem – RIB. Em até sete dias após a entrega da bagagem, o passageiro também pode encaminhar o protesto à empresa aérea, por qualquer comunicação escrita. É necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem, que é a prova do contrato de transporte. A bagagem só pode permanecer extraviada por no máximo 30 dias. Após esse prazo, a companhia deve indenizar o passageiro. Caso seja localizada, a bagagem deve ser enviada ao endereço indicado pelo passageiro (seja na origem ou destino da sua viagem). Itens de valor, como joias, dinheiro, máquinas fotográficas e outros aparelhos eletrônicos, devem ser transportados preferencialmente na bagagem de mão. O passageiro também tem a opção de declarar o valor dos bens transportados na sua bagagem ainda no checkin. Basta solicitar 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. Além do que está previsto na legislação da aviação civil, o passageiro também pode reivindicar seus direitos junto aos órgãos de defesa do consumidor ou à Justiça. Há Juizados Especiais Cíveis em alguns dos principais aeroportos da Rede Infraero. As regras valem para todos os voos com origem no Brasil. Para os voos vindos do exterior, mesmo que de empresas brasileiras, são aplicadas as normas do país de origem da viagem, que podem ser diferentes. Neste caso, consulte a empresa aérea.

Entrega da bagagem: A companhia aérea deve devolver a bagagem despachada ao passageiro em perfeitas condições. Ao administrador aeroportuário (Infraero) cabe manter as esteiras e os equipamentos em funcionamento.

Facilidades no aeroporto: Na maioria dos aeroportos da Rede Infraero, o passageiro vai encontrar os serviços de Achados e Perdidos, Balcão de Informações, Ouvidoria e apoio de órgãos públicos, como Anac, Polícia Federal, Receita Federal, Anvisa, Vigiagro (Ministério da Agricultura), Juizado da Infância e da Juventude, Polícia Civil, Polícia Militar, entre outros.

Ouvidoria Infraero: A Ouvidoria da Infraero tem por objetivo atender os clientes da empresa. O resultado disso é a melhoria da qualidade dos serviços. Sugestões e reclamações de usuários, passageiros ou empregados da Infraero são acompanhadas pela Diretoria e Presidência da Infraero e respondidas pela Ouvidoria. Com isso, são identificadas oportunidades de aperfeiçoamento e de oferta de novos serviços para os clientes dos 67 aeroportos administrados pela Infraero. Assuntos relacionados a serviços de companhias aéreas ou empresas que operam nos aeroportos devem ser encaminhados à Anac – Agência Nacional de Aviação Civil, por meio do site www.anac.gov.br ou diretamente às empresas responsáveis. Os clientes da Infraero podem se dirigir aos balcões de informações dos principais aeroportos e registrar seu relato. A Ouvidoria da empresa também atende pelos seguintes canais de comunicação: Internet: www.infraero.gov.br, link Ouvidoria Central de Atendimento: 0800 727 1234 Fax: (61) 3312 3013 Cartas: Caixa Postal 8626 – CEP: 70312-970 – Brasília-DF.

Pontuação em programas de milhagem: Os programas de milhagem oferecidos por algumas empresas aéreas fazem parte de sua estratégia comercial e não são regidos pelo órgão regulador. Para conhecer as regras de cada programa, leia atentamente o contrato de adesão e consulte a companhia aérea em caso de dúvidas ou reclamações.

Qualidade do serviço: No site da Anac, existe o Espaço do Passageiro, onde é possível avaliar a qualidade do serviço prestado pelas companhias aéreas nacionais e estrangeiras que operam no Brasil, bem como pelos aeroportos. Basta se cadastrar e avaliar os serviços com notas de zero a 10. Sempre que mudar de opinião, também é possível acessar o site e mudar suas avaliações <http://www.anac.gov.br/passageiro>. O objetivo do Espaço do Passageiro é servir como referência e auxiliar outros passageiros nas decisões de compra. Além disso, a Infraero realiza, a cada dois anos, pesquisa de satisfação junto aos usuários dos aeroportos da Rede. A partir de 2011, os resultados consolidados sobre atendimento estarão disponíveis no site www.infraero.gov.br.

Sistema Informativo de Voos: Os monitores com informação dos voos são disponibilizados pelo administrador aeroportuário (Infraero). O sistema é alimentado por meio de informações transmitidas pelas companhias aéreas, que são as operadoras dos voos. Nas áreas de embarque, os monitores informam sobre as partidas: número do voo, companhia aérea, destino final e escalas, portão de embarque, horário e o status do voo (check-in aberto, embarque próximo, embarque imediato, última chamada e voo encerrado). Nas áreas de desembarque, os monitores informam sobre as chegadas: número do voo, companhia aérea, origem e escalas, terminal e portão de desembarque e status do voo (previsto, confirmado e aeronave no pátio). Também é possível acompanhar chegadas e partidas pelo site <http://www.infraero.gov.br/voos/index.aspx>.

Táxis no aeroporto: Os valores cobrados pelos taxistas dos aeroportos são definidos pelos sindicatos da categoria ou órgão competente na região, geralmente o poder público municipal. Os táxis credenciados nos aeroportos seguem critérios de qualidade para atender os passageiros com segurança e conforto.

Transporte da aeronave ao terminal: O transporte dos passageiros entre o pátio e o terminal aeroportuário é solicitado pela companhia aérea após a chegada do voo, para que o administrador do aeroporto (Infraero) envie os ônibus em quantidade necessária.

Transporte público: O transporte público é regulado e oferecido pelo órgão público competente na região, municipal ou estadual.

* As informações contidas neste guia foram integralmente retiradas do site da Infraero (Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária) uma empresa pública federal brasileira de administração indireta, vinculada ao Ministério da Defesa. www.infraero.gov.br e englobam alguns direitos e deveres dos passageiros usuários do transporte aéreo.