

## **COMPETÊNCIAS DOS AGENTES DO SETOR AÉREO:**

**Rodrigo Ortolá**

Os passageiros que utilizam os principais aeroportos brasileiros devem conhecer as competências e responsabilidades de cada agente do setor aéreo:

### **SAC – SECRETARIA DE AVIAÇÃO CIVIL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**

Secretaria ligada à Presidência da República que elabora estudos e projeções relativos aos assuntos de aviação civil e de infraestruturas aeroportuária e aeronáutica civil. Cabe à SAC-PR formular e implementar o planejamento estratégico do setor; elaborar e aprovar os planos de outorgas para exploração da infraestrutura aeroportuária; administrar recursos, fundos e programas de desenvolvimento da infraestrutura de aviação civil; e coordenar os órgãos e entidades do sistema de aviação civil.

Contato: [faleconosco@aviacaocivil.gov.br](mailto:faleconosco@aviacaocivil.gov.br)

(61) 3313-7107

### **ANAC – AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL**

Responsável pela normatização da aviação civil brasileira e fiscalização do cumprimento da legislação de aviação civil pelas empresas aéreas e operadores aeroportuários.

Recebe reclamações relacionadas a *overbooking*, atraso ou cancelamento de voo, extravio de bagagem e mau atendimento em guichês de companhias aéreas, podendo abrir processo administrativo para apuração da irregularidade e, se for o caso, aplicar penalidade à empresa aérea, após a conclusão do processo.

Não tem atribuição de fiscalizar:

- Programas promocionais oferecidos pelas companhias aéreas (programas de milhagem e fidelização);
- Serviços oferecidos pelos parceiros das companhias aéreas (hotéis, locadoras de veículos e agências de viagens);

- Simpatia e rapidez no atendimento feito pelas companhias aéreas em solo e em voo;
- Qualidade das refeições servidas a bordo das aeronaves;
- Outros atributos de qualidade de serviço que não estejam especificamente previstos na legislação da ANAC (Resoluções e Portarias).

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

Central de atendimento: 0800 725 4445 (atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana).

## **INFRAERO**

Empresa pública vinculada à Secretaria de Aviação Civil.

Administra 63 aeroportos espalhados pelo Brasil.

Os balcões de informação da INFRAERO localizados nos principais aeroportos do país apoiam os passageiros em suas necessidades e recebem relatos da Ouvidoria.

Internet: [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br), *link* Ouvidoria

Central de atendimento: 0800 727 1234

Fax: (61) 3312-3013

## **OUTROS OPERADORES DE AEROPORTOS:**

### **\*AEROPORTOS BRASIL VIRACOPOS**

Consórcio Aeroportos Brasil formado pelas empresas TPI – Triunfo Participações e Investimentos, UTC Participações e Egis Airport Operation.

O consórcio e a INFRAERO formam a Concessionária Aeroportos Brasil Viracopos.

Administra o Aeroporto Internacional de Viracopos/Campinas - SP.

Possui balcões de informação que apoiam os passageiros em suas necessidades e recebem relatos da Ouvidoria.

[www.viracopos.com](http://www.viracopos.com)

(19) 3725-5000

### **\*CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S.A.**

Consórcio Grupar formado pelo Grupo Invepar, a ACSA (Airports Company South Africa) e a INFRAERO.

Administra o Aeroporto Internacional de Guarulhos/SP.

Possui balcões de informação que apoiam os passageiros em suas necessidades e recebem relatos da Ouvidoria.

[www.gru.com.br](http://www.gru.com.br)

[ouvidoria@gru.com.br](mailto:ouvidoria@gru.com.br)

(11) 2445-2945

#### **\*INFRAMERICA**

Consórcio composto pelas empresas Infravix, controlada pelo Grupo Engevix, e Corporación América.

Administra o Aeroporto Internacional Juscelino Kubitschek em Brasília/DF e São Gonçalo do Amarante/RN.

Possui balcões de informação que apoiam os passageiros em suas necessidades e recebem relatos da Ouvidoria.

[www.inframerica.aero](http://www.inframerica.aero)

(61) 3214-6798

#### **DECEA – DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO BRASILEIRO**

Órgão do Comando da Aeronáutica responsável pelo controle do espaço aéreo.

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

(21) 6234-6637/2123-6585

#### **DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL**

Realiza o controle de imigração, emigração e é responsável pela segurança nas áreas restritas dos aeroportos.

[www.dpf.gov.br](http://www.dpf.gov.br)

194

## **ANVISA – AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

Presta informações aos viajantes sobre vacinação, profilaxia e exigências sanitárias.

Informa aos passageiros se o lugar de destino da viagem é foco de doenças ou se alguma vacina é exigida.

[www.anvisa.gov.br/viajante](http://www.anvisa.gov.br/viajante)

0800 642 9782

## **VIGIAGRO – VIGILÂNCIA AGROPECUÁRIA INTERNACIONAL**

Órgão vinculado à Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA) e que atua na inspeção e fiscalização do trânsito internacional de vegetais, seus produtos e subprodutos.

Tem o objetivo de impedir a entrada e a disseminação de pragas que constituam ou possam constituir ameaças à agropecuária nacional, garantindo a sanidade dos produtos e a qualidade dos insumos agropecuários importados e exportados, por meio dos aeroportos.

[www.agricultura.gov.br](http://www.agricultura.gov.br)

[vigiagro@agricultura.gov.br](mailto:vigiagro@agricultura.gov.br)

0800 704 1995

## **RECEITA FEDERAL DO BRASIL**

Responsável pela administração tributária e aduaneira nos aeroportos.

[www.receita.gov.br](http://www.receita.gov.br)

146 (Receitafone)

0800 702 1111 (Ouvidoria)

## **BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Presta informações aos viajantes sobre câmbio e moeda.

[www.bcb.gov.br/faleconosco](http://www.bcb.gov.br/faleconosco)

0800 979 2345

## **IBAMA – INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS**

A Diretoria de Qualidade e Proteção ambiental do Ibama realiza o controle ambiental do comércio exterior, e tem como objetivo qualificar a importação e exportação dos produtos sujeitos à anuência do Instituto.

A participação integrada do Ibama junto às autoridades aeroportuárias tem o intuito de coibir o comércio ilegal de substâncias contaminantes, fauna, flora, resíduos sólidos, entre outros.

[www.ibama.gov.br](http://www.ibama.gov.br)

[cites.sede@ibama.gov.br](mailto:cites.sede@ibama.gov.br)

(61) 3316-1476 / 1258

## **JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DOS AEROPORTOS**

Equipe formada por funcionários do Judiciário e conciliadores voluntários, que atuam sob a coordenação de um juiz.

Tem o objetivo de solucionar os conflitos relacionados à violação, furto e extravio de bagagens, atraso e cancelamento de voos, *overbooking*, dever de informação e direitos do passageiro.

Recebe os pedidos de eventuais indenizações por danos morais e/ou materiais, mesmo que o passageiro já tenha registrado reclamação na ANAC.

Realizam sessões de conciliação com a presença do passageiro e do preposto da companhia aérea. Se não houver conciliação, o processo é encaminhado e redistribuído ao Juizado Especial Cível da comarca de residência do passageiro, para prosseguimento e julgamento.

O atendimento é gratuito e só pode ser oferecido para tentar solucionar questões que envolvam valores de até 20 salários mínimos.

Aeroporto Internacional de Guarulhos/SP: (11) 2445-4726 /4727/ 4728

Aeroporto de Congonhas/SP: (11) 5090-9801 / 9802 /9803

Aeroporto Internacional do Galeão/RJ: (21) 3353-2992 /3398-5344

Aeroporto Santos Dumont/RJ: (21) 3814-7763/7757

Aeroporto Internacional de Brasília/DF: (61) 3365-2343/1720