

Viaje Legal

O seu guia para um
turismo tranquilo



 Cadastur

Viaje Legal: o seu guia para um turismo tranquilo
3ª Edição, 2011

Trata-se de edição embasada na regulamentação atualmente em vigor, sujeita, portanto, às alterações decorrentes da revisão dos marcos regulatórios dos setores relacionados ao turismo.



Finalmente suas férias chegaram...

...e a preparação para a viagem gera grandes expectativas. Entretanto, você deve estar atento a alguns cuidados antes, durante e depois de sua viagem.

O Ministério do Turismo, elaborou o **Viaje Legal: o seu guia para um turismo tranquilo** para que você usufrua da melhor maneira sua viagem, sem surpresas desagradáveis e inconvenientes. Leia-o com atenção e use-o sempre que precisar.

Boa viagem!

SUMÁRIO

VIAJE LEGAL 3

Contrate prestadores de serviços turísticos formalizados e legalizados..... 3

Agência de turismo 6

Meio de hospedagem 9

Guia de turismo 11

Transportadora turística 13

Transporte aéreo 15

Transporte terrestre 23

Transporte aquaviário..... 33

Exploração sexual de crianças e adolescentes e tráfico de pessoas são crimes..... 35

Turismo acessível..... 37

VIAJE COM SAÚDE 39

Dengue 43

Viajar com animais domésticos..... 44

Viajar com produtos agropecuários 45

VIAJE TRANQUILO 47

Dicas para viagem internacional 47

Outras dicas de viagem 49

SIGLAS 51



VIAJE LEGAL

Contrate prestadores de serviços turísticos formalizados e legalizados

- Verifique se o prestador de serviços turísticos está regularmente cadastrado junto ao Ministério do Turismo. Antes de contratar um serviço, **faça a consulta do prestador no site do Cadastur, www.cadastur.turismo.gov.br**.
- Se você encontrar o prestador cadastrado no *site* do Cadastur significa que ele está em situação regular e em conformidade com a lei.

SAIBA QUE:

Pela Lei nº 11.771/08, alguns prestadores são obrigados a se cadastrar no **Cadastur, o cadastro oficial dos prestadores de serviços turísticos do Brasil**. Dessa forma, você, turista, poderá ter certeza de que a empresa contratada é legalmente constituída e que está em operação.

LEGAL
FORMAL

- **Mas atenção!** Não são todos os prestadores de serviços turísticos que precisam estar cadastrados no Cadastur. Alguns serviços são de **cadastro opcional**. Logo, pode ser que, ao consultar o *site*, você não encontre o prestador de interesse. De qualquer maneira, é importante que você se certifique de que ele esteja ao menos **formalizado**.

- Veja a seguir os sete tipos de atividades que são de **cadastro obrigatório** no Cadastur:

- Agência de Turismo
- Meio de Hospedagem
- Transportadora Turística
- Guia de Turismo
- Organizadora de Eventos
- Acampamento Turístico
- Parque Temático

SAIBA
QUE:

Uma empresa informal é aquela que atua sem estar legalmente constituída, sem personalidade jurídica. Quem trabalha na informalidade não recolhe tributo, pratica a sonegação, não registra os empregados e não cumpre as obrigações trabalhistas.

- Em caso de problemas na prestação de qualquer serviço turístico, **procure o órgão de proteção e defesa do consumidor (Procon) para fazer sua reclamação.** Para isso, tenha sempre em mãos os comprovantes dos serviços turísticos contratados. **Valem os anúncios de jornais, da internet, vouchers, entre outros comprovantes.**

**SAIBA
QUE:**

O Ministério do Turismo disponibiliza no *site* www.viajelegal.turismo.gov.br os contatos do Procon nas UF. Acessando-o, você conhecerá outros canais indicados para tirar suas dúvidas ou realizar reclamações. Lá, você também poderá encontrar outras dicas de viagem.

- Não deixe de consultar também amigos e parentes que já tenham utilizado o serviço para saber se a empresa ou o profissional prestou o serviço de forma satisfatória.



Agência de turismo

- **Toda agência de turismo é obrigada a se cadastrar junto ao Ministério do Turismo.** Antes de contratá-la, verifique se seu cadastro encontra-se regular no *site* www.cadastur.turismo.gov.br.
- Ao comprar um **pacote turístico** de uma agência de turismo, é recomendado que você assine um contrato prevendo os serviços incluídos e em que serão determinadas as regras de aquisição do pacote.
- Porém, antes de assinar qualquer contrato, leia-o atentamente para certificar-se de que todas as cláusulas estão claras, inclusive em casos de cancelamento, alteração e transferência dos serviços contratados.

SAIBA QUE:

A agência de turismo deve prestar a você todas as informações sobre as condições gerais e específicas do contrato, assim como as orientações necessárias à adequada utilização dos serviços turísticos contratados.



- Procure saber se durante a viagem serão oferecidas opções de passeios ou serviços pelos quais você terá de fazer pagamento extra. Assim, você não será pego de surpresa durante a viagem e poderá optar por comprar ou não o passeio ou o serviço.

- **Guarde sempre os materiais promocionais ou recortes de jornal que divulgaram a viagem que você comprou.**

Isso poderá ser útil para formalizar uma reclamação ou denúncia, caso necessário.

- Peça à agência, com alguns dias de antecedência:

- Nota de débito ou recibo da fatura e documento de confirmação de reserva do hotel.

- Passagem com assento marcado.

- Roteiro e programação da viagem.

- Se a agência cancelar o serviço e o motivo não for de sua responsabilidade, você pode reclamar ao Procon.

- Na contratação de serviços de uma agência de turismo, é importante verificar os diferentes tipos de **seguro de viagem** oferecidos, como o seguro pessoal e o de bagagem.



- Se a agência de turismo que você contratou oferecer **serviços de transporte interestadual ou internacional** com frota própria de ônibus, a agência deve estar cadastrada tanto no Cadastur quanto na ANTT. E, se a agência contratar uma transportadora turística para realizar o deslocamento, a transportadora é que deve estar cadastrada no Cadastur e na ANTT. Você poderá consultá-las nos *sites* www.cadastur.turismo.gov.br e www.antt.gov.br.
- Informe ao seu agente de viagens se você tem alergia a alimentos, problemas cardíacos, ou outras restrições de saúde, a fim de que lhe garanta assistência adequada durante a viagem.
- Qualquer dúvida que você tiver em relação a sua viagem, não deixe de consultar o seu agente de viagens.



Meio de hospedagem

- **Todo meio de hospedagem é obrigado a se cadastrar junto ao Ministério do Turismo.** Antes de contratar esse tipo de serviço, verifique se a empresa está regularmente cadastrada no *site* www.cadastur.turismo.gov.br.
- **Sempre solicite e leve com você a confirmação por escrito da reserva do hotel,** contendo as informações sobre a tarifa, o horário do *check-in* e *check-out*, o tipo de unidade habitacional, os serviços oferecidos e a forma de pagamento. Isso poderá ser útil para formalizar uma reclamação ou denúncia, caso necessário.

SAIBA QUE:

Overbooking é a sobrevenda ou reservas efetuadas em número superior à capacidade de leitos. Se isso ocorrer no hotel que você reservou, ele tem a obrigação de acomodá-lo em unidade habitacional de categoria superior à que você contratou ou em outro hotel de categoria equivalente ou superior.



- Chegando ao meio de hospedagem, **preencha a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH)**. Ela é seu contrato com o meio de hospedagem.
- Leia atentamente as regras e normas de conduta do meio de hospedagem quanto aos furtos, objetos esquecidos e perdidos, saídas de emergência, limpeza das unidades habitacionais, **horário de *check-in*, *check-out***, café da manhã, entre outras informações.
- O meio de hospedagem que oferecer serviços de alimentos e bebidas deve atender a critérios e normas de higiene e segurança alimentar definidos pela Anvisa.
- Segundo o Estatuto da Criança e do Adolescente do Brasil, é proibido hospedar crianças ou adolescentes desacompanhados sem autorização dos pais ou dos responsáveis.



Guia de turismo

- **Todo guia de turismo deve estar regularmente cadastrado no Cadastur e portar o crachá emitido pelo Ministério do Turismo.** O crachá é de uso individual do guia e ele deve sempre usá-lo no exercício da profissão. Você pode consultar a autenticidade do crachá do guia no *site* www.cadastur.turismo.gov.br.
- Apenas o guia de turismo que portar o crachá da categoria **Excursão Nacional – Brasil/América do Sul** é quem pode guiar durante viagens entre UF e na América do Sul.
- Para guiar nos atrativos turísticos de uma UF específica, o guia de turismo deve possuir também, em seu crachá, a categoria **Regional**, acompanhada da sigla da UF.
- Se o guia de turismo portar um crachá somente com a categoria **Regional**, ele só poderá guiar durante viagens e passeios nos atrativos da UF indicada no crachá.
- Qualquer reclamação ou denúncia, não deixe de comunicar ao Procon.



**SAIBA
QUE:**

O trabalho do guia de turismo faz toda a diferença durante sua viagem. Por isso, não ceda à pressão de qualquer pessoa. Procure um guia cadastrado no Ministério do Turismo, no *site* www.cadastur.turismo.gov.br.

- **O guia de turismo tem o dever de informar e orientar sobre os riscos a que você será submetido durante o passeio ou viagem e tomar todas as precauções para preveni-los.**
- O guia de turismo deve atentar para a composição dos grupos, os trajetos, os horários, a disposição de equipamentos, material idôneo e, durante a atividade, possuir o completo controle da conduta de cada participante, estando atento a fatores externos de risco.
- O guia deve também ter em seu poder, para pronto uso, material de primeiros socorros adequado às atividades que serão desenvolvidas e planejar com antecedência rotas de fuga para casos de emergências e locais de atendimento hospitalar.



Transportadora turística

- **Todas as transportadoras turísticas, exceto empresas aéreas, são obrigadas a se cadastrar junto ao Ministério do Turismo.** Antes de contratar esse tipo de serviço, verifique se a empresa está regularmente cadastrada no *site* www.cadastur.turismo.gov.br.

- Além disso, verifique se a transportadora turística possui autorização junto aos órgãos reguladores de transporte, destacados a seguir:

- As prefeituras municipais cuidam do transporte urbano, dentro da cidade.

- Os governos estaduais respondem pelas linhas entre municípios de uma mesma UF.

- No caso de **transporte terrestre**, o Governo Federal, representado pela ANTT, zela pelo transporte interestadual e internacional de passageiros.

- O órgão responsável pela regulação, supervisão e fiscalização das atividades de prestação de serviços de **transporte aquaviário** é a Antaq.

- Em relação ao **transporte aéreo**, a Anac é a agência que regula e fiscaliza as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeroportuária.



- Ao contratar os serviços de uma transportadora turística, procure obter informações como roteiro, pontualidade, segurança, disponibilidade de horários, paradas durante o percurso e serviço de reclamação e sugestões para usuários.



Transporte aéreo

- Ao comprar seu bilhete de passagem aérea, leia atentamente os termos estabelecidos no contrato de transporte, que é o próprio bilhete. Lá você encontrará informações para os casos de desistência de sua parte, ou de alteração do voo. Veja também a quantidade e o volume máximo das bagagens que você poderá levar.
- Sua bagagem de mão não poderá ultrapassar 115cm, somando-se comprimento, largura e altura, nem ter peso superior a 5kg.
- **Excesso de peso ou tamanho:** a companhia poderá exigir que a bagagem seja despachada e o peso será considerado na franquia de 23kg destinada a cada passageiro. Se houver excesso de bagagem, a empresa aérea é autorizada a cobrar e o valor pode chegar a 0,5% da tarifa cheia por quilograma de excesso. A companhia também poderá se negar a transportar o excesso de bagagem ou fazê-lo em outro voo. **Nos casos de franquia e excesso de bagagem em voos internacionais, consulte a empresa aérea sobre os valores cobrados.**



**SAIBA
QUE:**

O passageiro que respeita os critérios de bagagem de mão agiliza seu *check-in*, seu embarque e evita custos adicionais.

- **Por motivos de segurança, alguns itens não podem ser transportados na bagagem de mão.** São eles: arma, ou réplica de qualquer tipo; objetos pontiagudos, cortantes ou de ponta arredondada que possam ser usados para causar ferimentos; substâncias explosivas ou inflamáveis, químicas ou tóxicas que possam colocar em risco a integridade física de pessoas ou a segurança do avião.

**SAIBA
QUE:**

Em voos internacionais, outros itens são proibidos na sua bagagem. Leia as normas vigentes do país de destino ou consulte a empresa aérea antes do embarque.



- Alguns produtos agropecuários, especialmente em voos internacionais com destino ao Brasil, não podem ser transportados. Consulte previamente a lista desses produtos no *site* do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, www.agricultura.gov.br.
- **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, você 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.
- Sua bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por um período máximo de 30 dias. Após esse período, a empresa aérea deverá indenizá-lo. Caso seja localizada, a bagagem deverá ser enviada ao endereço indicado por você no RIB.



SAIBA QUE:

Você também pode reivindicar seus direitos junto aos órgãos de defesa do consumidor ou à Justiça. Há também o serviço de Ouvidoria da Infraero, pelo número 0800 727 1234, ou pelo *site* www.infraero.gov.br. As regras valem para todos os voos com origem no Brasil. Para os voos vindos do exterior, mesmo que sejam de empresas brasileiras, são aplicadas as normas do país de origem do voo. Nesse caso, consulte a empresa aérea.

- **Apresente-se para *check-in* com no mínimo uma hora de antecedência para voos domésticos e duas horas para voos internacionais.** Após o *check-in*, esteja no portão de embarque designado no horário estipulado no seu cartão de embarque. O cumprimento de horários é necessário para manter os voos pontuais.
- Com ou sem bagagem, se você realizar *check-in* via *internet*, fique atento para cumprir os horários informados pela empresa aérea.



- **Apresente, no balcão de *check-in* e no portão de embarque, seu documento legal de identidade**, original, dentro do prazo de validade, em bom estado de conservação e com foto que o identifique com clareza.
- Crianças de até 12 anos incompletos obedecem a algumas formalidades. Leia-as atentamente no Guia Anac 2009, disponível no *site* www.anac.gov.br, ou no seu bilhete de passagem aérea.
- Em caso de crianças e adolescentes viajando com apenas um dos pais ou desacompanhados, consulte as normas do Juizado da Infância e do Adolescente para saber sobre a documentação exigida.
- Para o transporte de animais, você deve consultar previamente as normas da empresa aérea.
- Fique atento aos sistemas de som e imagem (TVs) dos aeroportos, pois a situação dos voos, como atraso e número do portão de embarque, é informada e atualizada instantaneamente.



- **Para uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida**, é assegurada assistência especial necessária durante todo o trajeto da viagem. Para isso, informe à empresa aérea suas necessidades no ato de sua reserva ou, no mínimo, 48 horas antes do embarque.
- É permitido o transporte de cão treinado para conduzir pessoa com deficiência visual ou auditiva. O passageiro deve apresentar atestado de saúde do animal, fornecido pela Secretaria de Agricultura Estadual, pelo posto do Departamento de Defesa Animal ou por médico veterinário.
- As empresas aéreas devem designar funcionários capacitados para atender, acompanhar e acomodar os passageiros que necessitam de assistência especial, o que não acarretará qualquer ônus ao usuário. No entanto, a gratuidade não inclui, por exemplo, a disponibilidade de espaço extra na cabine de passageiros para abrigar macas.

**SAIBA
QUE:**



Contando a partir do horário previsto do voo, se houver atraso, cancelamento ou *overbooking*, **você tem direito as seguintes assistências materiais:**

- 1 hora – telefone ou *internet*.
- 2 horas – alimentação adequada ao tempo de espera.
- 4 horas – acomodação em local adequado (espaço interno do aeroporto ou ambiente externo com condições satisfatórias para aguardar pela reacomodação) ou hospedagem (quando necessária) e transporte do aeroporto ao local de acomodação.

- A empresa aérea deve informar os direitos que você tem e motivos do atraso, cancelamento ou *overbooking*, inclusive por escrito, o que poderá ser usado em pedidos de indenizações, se for o caso.
- No caso de **voo atrasado**, além da assistência material, você deve ser reacomodado em outro voo, da própria empresa ou de outra; ou, se desistir do voo e o atraso for maior que 4 horas, você poderá solicitar o reembolso integral do valor do bilhete, na mesma forma de pagamento.



- No caso de **voo cancelado**, além da assistência material, você deve ser reacomodado imediatamente em outro voo. Entretanto, se você desistir do voo, poderá solicitar o reembolso integral do valor do bilhete, na mesma forma de pagamento.
- No caso de **overbooking**, além da assistência material, você deve ser reacomodado imediatamente em outro voo.
- Em caso de voos atrasados ou cancelados em aeroportos de outros países, mesmo que a companhia aérea seja brasileira, consulte a legislação local a respeito de assistência, reacomodação e reembolso.
- De acordo com o Guia Anac 2009, para os casos de atraso, cancelamento, *overbooking*, extravio ou dano de bagagem, se seus direitos não forem atendidos pela empresa aérea, ou se julgar que a assistência foi inadequada, você poderá registrar reclamação nos postos de serviços da Anac e, posteriormente, reclamar ao Procon ou no âmbito do Poder Judiciário por danos morais e/ou materiais.



**SAIBA
QUE:**

A Anac pode ser contatada pela internet, www.anac.gov.br/faleanac, pelo telefone 0800 725 4445 ou pelos postos de serviços nos principais aeroportos do Brasil.

Transporte terrestre

- **Ônibus – Transporte interestadual e internacional realizado por transportadora regular**

- Guarde sempre o bilhete de passagem e o tíquete de bagagem. Eles são a sua garantia no caso de extravio ou dano na bagagem.
- Identifique sua bagagem por dentro e por fora e transporte objetos de valor sempre na bagagem de mão. Se estiver transportando presentes, leve junto as notas fiscais de compra.



- Se você comprar o bilhete antecipadamente com lugar numerado e a empresa de ônibus não lhe assegurar esse direito, você pode exigir outro tipo de transporte. Caso não consiga solucionar o problema, você poderá exigir, no âmbito do Poder Judiciário, indenização por danos morais da empresa que lhe vendeu o bilhete.

**SAIBA
QUE:**

A ANTT é o órgão responsável pela fiscalização da qualidade dos serviços nas viagens de ônibus de um estado para o outro (viagens interestaduais) ou do Brasil para países vizinhos (viagens internacionais).

- No Brasil, crianças de até 12 anos só podem viajar sozinhas se tiverem autorização do Juizado de Menores. Maiores de 12 anos podem viajar sem acompanhantes, quando estiverem com seu documento de identidade.

- Animais que guiam pessoas com deficiência visual são permitidos, desde que fiquem sob o controle do dono.



- Para cada ônibus, são reservados dois assentos gratuitamente para idosos com 60 anos ou mais e com renda igual ou inferior a dois salários mínimos. Caso esses assentos estejam preenchidos, o idoso tem direito ao desconto mínimo de 50% do valor da passagem para os demais assentos do ônibus.

- As pessoas com algum tipo de deficiência, comprovadamente carentes, também têm direito à gratuidade.

- Crianças de até 6 anos também devem ser transportadas gratuitamente, desde que não ocupem poltrona e sejam respeitadas as leis aplicáveis ao transporte de menores.

- Você pode comprar um bilhete com a data de viagem em aberto por até um ano, a contar da data da sua emissão. Caso contrário, estará sujeito a reajuste de preço.

- **Se desistir da viagem**, você poderá receber o valor pago ou revalidar o bilhete, desde que comunique à empresa de ônibus o fato com no mínimo três horas de antecedência. A empresa poderá reter até 5% do valor do bilhete, a título de multa compensatória. Para revalidar o bilhete não há multa.



- No bagageiro, você pode transportar bagagens de até 300 decímetros cúbicos ou 1 metro de extensão e até 30kg.
- Caso haja extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro, você tem direito à indenização da empresa de ônibus.
- Em caso de acidentes, a empresa de ônibus deve prestar toda a assistência aos passageiros, de forma eficiente e adequada.
- Ao viajar de ônibus, você está coberto pelo Seguro Obrigatório contra Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres (Dpvat) e pelo Seguro de Responsabilidade Civil.
- **Se sua viagem for realizada total ou parcialmente em ônibus de características inferiores às do contratado, é seu direito receber a diferença do valor do bilhete.**

**SAIBA
QUE:**

Se você tiver alguma dúvida, reclamação ou denúncia, procure a Sala de Apoio à Fiscalização da ANTT, nos principais terminais rodoviários do país, ligue no 0800 61 0300, ou entre no *site* www.antt.gov.br (Fale Conosco).



- Se for obrigado a pernoitar em algum local porque a viagem foi interrompida ou retardada por responsabilidade da empresa de ônibus, ou porque a empresa vendeu mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, você deve receber, por conta da empresa, alimentação e hospedagem.

**SAIBA
QUE:**

O transporte regular só pode ser realizado por empresas permissionárias de transporte de passageiros. Já o transporte fretado é oferecido por agências de turismo, que podem operar diretamente com a sua frota de ônibus se elas estiverem cadastradas na ANTT, ou por transportadoras turísticas também cadastradas na ANTT. Portanto, o serviço de transporte fretado não pode ser comercializado (venda de bilhete de passagem) como se fosse um transporte regular. Para você saber se a agência de turismo ou transportadora turística está cadastrada na ANTT, entre no *site* www.antt.gov.br. **Ambos também devem estar cadastrados junto ao Ministério do Turismo, no site** www.cadastur.turismo.gov.br.



- **Automóvel**

- **Faça uma revisão cuidadosa nos principais itens de segurança do veículo**, como freios, pneus (inclusive estepe), parte elétrica e direção. Verifique também o nível do óleo e da água.

- Não se esqueça da sua Carteira Nacional de Habilitação original, do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV) original ou cópia autenticada pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran), dos documentos próprios de *trailers* e carretas e da carteirinha e telefone do seguro do carro.

- Para dirigir fora do Brasil é preciso ter em mãos o Seguro Internacional contra Terceiros, conhecido como Carta Verde. Consulte sua corretora de seguros.

- Nunca freie sobre poças de água. Se isso for inevitável, alivie o pedal rapidamente para que as rodas não travem.

- **Se for dirigir, não beba bebida alcoólica, nem tome qualquer medicação que possa interferir nos seus sentidos.**

**SAIBA
QUE:**



Não seja mais uma vítima. Deparando-se com um acidente, antes de tentar prestar qualquer socorro, respeite a sua própria segurança. Siga adiante e tente avisar à autoridade mais próxima (Polícia Rodoviária, concessionário da rodovia, etc), ou ligue para a **emergência 191**.

- Ao se deparar com animais de grande porte na pista (cavalos, bois, etc.), não buzine, nem sinalize com os faróis. Isso assusta o animal, que pode ter reações inesperadas. Feche os vidros, passe lentamente em marcha reduzida e avise ao posto policial mais próximo.

- O bebê-conforto é o meio mais seguro de transportar bebês de até 9kg ou 13kg (de acordo com a marca do equipamento). Ele deve ser instalado no banco de trás do carro e de costas para o movimento.



- Para crianças de 9 a 18kg (mais ou menos de 1 a 4 anos de idade), é preciso ser instalada cadeirinha própria, de frente para o movimento. Ambas só estão bem presas ao carro se não se movimentarem mais de 2cm.
- Crianças de 18 a 36kg, mais ou menos de 4 a 10 anos, devem ficar no assento de elevação, ou *booster*, e presas com o cinto de três pontas.
- O assento de elevação, ou *booster*, só pode ser liberado para os maiores de 36kg, que tenham mais de 1,45m, ou cerca de 10 anos de idade. Mas o cinto de segurança jamais deve ser desprezado.

**SAIBA
QUE:**

O Brasil possui a NBR 14400, norma obrigatória que estabelece os **requisitos de segurança de dispositivos de retenção para crianças em veículos** (cadeira e assento de segurança). Todos esses dispositivos vendidos em território nacional, desde 2008, devem conter o selo do Inmetro. Antes de instalar o equipamento, siga rigorosamente o manual de instruções.



• Locadora de veículos para turistas

- As locadoras de veículos para turistas são empresas de cadastro opcional no Cadastur. Mesmo assim, não alugue veículos de qualquer pessoa. Procure locadoras que sejam formalizadas.

- Mesmo sendo opcional, o *site* do Cadastur, www.cadastur.turismo.gov.br, possui uma lista de locadoras cadastradas e pode ser uma boa fonte de consulta para você.

- Se você alugar um veículo de uma locadora, leia atentamente as condições de locação definidas em contrato.

- Ao alugar um veículo, não assine notas ou faturas em branco. Se a empresa fizer essa exigência, denuncie o fato, imediatamente, ao Procon.

- Quando alugar um veículo em outro país, verifique a exigência do tipo de habilitação do país onde você locará o veículo, entre outras condições.

- Atente também à idade mínima para condução do veículo, pois ela varia de acordo com as normas de trânsito de cada país.



- **Examine cuidadosamente o veículo ao recebê-lo.** Verifique se ele tem arranhões na lataria ou algum tipo de amassado ou avaria e não se esqueça de anotar tudo na história do carro. Verifique também a documentação do veículo.

- Se, durante a viagem, o carro ou algum de seus equipamentos for roubado, comunique imediatamente à locadora. No caso de problemas mecânicos, peça informação sobre como proceder. A maioria das locadoras possui serviço terceirizado de reboque e mecânico gratuito. Informe-se sobre o horário e as localidades onde o serviço é prestado.

- Respeite as leis de trânsito como se o veículo fosse seu, pois, no caso de haver multa, você é quem pagará por ela e não a locadora.

- **Em caso de acidente, não se esqueça de fazer o Boletim de Ocorrência (BO) junto à autoridade policial da cidade mais próxima.** Lembre-se de que a sua locadora só cobrirá os danos se você apresentar o BO.



Transporte aquaviário

- As transportadoras turísticas e agências de turismo que oferecem serviços de transporte aquaviário devem estar regularmente cadastradas no Cadastur:

www.cadastur.turismo.gov.br.

- Embarcações a motor devem ser inscritas nas capitânicas, delegacias ou agências da Marinha do Brasil.

- Confira se a embarcação atende às normas de segurança da Marinha do Brasil, como a capacidade máxima de passageiros, disponibilidade de medicamentos e a existência de equipamentos de pronto-socorro.

- **A tripulação do barco é obrigada a demonstrar, antes da partida, a correta utilização de equipamentos de segurança (boias, coletes salva-vidas, sinalizadores, etc.).**

- Todas as informações relativas às normas vigentes da Marinha do Brasil podem ser obtidas no *site* www.dpc.mar.mil.br.



- Para condução de qualquer embarcação a motor, o condutor precisa portar a habilitação náutica. **Verifique se a embarcação está com a documentação em dia e em boas condições de uso.** Qualquer dúvida ou reclamação, entre em contato com a capitania, delegacia ou agência do estado em que a embarcação está inscrita.
- O Código de Águas (Decreto nº 24.643/34) define o que são águas públicas, comuns e particulares; e como podem ser aproveitadas na navegação. Leia-o com atenção antes de praticar o turismo náutico.
- Os proprietários ou armadores de embarcações, nacionais ou estrangeiras, sujeitas à inscrição e/ou registro, estão obrigados a contratar o Seguro Obrigatório de Danos Pessoais Causados por Embarcações ou por suas Cargas.
- Acesse o *site* www.braziltour.com/coast para conferir roteiros de turismo náutico no Brasil, informações de apoio aos navegantes, entre outras dicas náuticas.



Exploração sexual de crianças e adolescentes e tráfico de pessoas são crimes

- **A exploração sexual de pessoas com até 18 anos incompletos é crime.** A lei brasileira não penaliza somente quem pratica, mas também quem facilita ou age como intermediário.

SAIBA QUE:

É inaceitável que os equipamentos turísticos sejam utilizados por pessoas dispostas a explorar ou abusar sexualmente de crianças e adolescentes.

Caso note alguma situação suspeita, **DENUNCIE!** Ligue gratuitamente para o **Disque 100** ou procure o Conselho Tutelar mais próximo.

- Ao viajar, cuidado com as falsas promessas de emprego e melhorias de condição de vida. **Elas podem estar partindo de redes criminosas que praticam o tráfico de pessoas.**



- **Para denúncias ou solicitação de assistência** envolvendo tráfico de pessoas em outros países, há duas formas de proceder:

- **A partir do exterior:** procure a Embaixada do Brasil ou o Consulado Brasileiro.

- **A partir do Brasil:** disque 180, ou procure os Núcleos de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas (NETP) no Acre, Goiás, Pará, Pernambuco, Rio de Janeiro ou São Paulo, ou ainda procure os postos avançados localizados nos aeroportos internacionais de Guarulhos/SP, Belém/PA e Rio de Janeiro/RJ.



Turismo acessível

- O Decreto Federal nº 5.296/2004 dá o direito às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida de fazer turismo como mais um meio de integração social. O Ministério do Turismo tem orientado e instrumentalizado o setor turístico para a promoção da acessibilidade às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida.

Informe-se sobre o Turismo Acessível no site www.turismo.gov.br, na área Publicações.

- Os prestadores de serviços turísticos que informarem que estão adaptados para atender às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida devem atender aos critérios estabelecidos pela ABNT.
- No caso de meios de hospedagem, por exemplo, a ABNT dispõe na NBR 9050:2004 que haja pelo menos 5%, com no mínimo um, do total de unidades habitacionais com sanitários adaptados às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.



- As pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida têm direito ao atendimento prioritário e adequado.

**SAIBA
QUE:**

Segundo o Ministério da Justiça do Brasil, pessoas com deficiência são os indivíduos que possuem limitação ou incapacidade para o desempenho de algum tipo de atividade. A Organização Mundial de Saúde divide a deficiência em: física, intelectual, auditiva, visual e múltipla; e pessoas com mobilidade reduzida, os idosos com 60 anos ou mais, obesos, gestantes, com criança de colo, entre outros.



VIAJE COM SAÚDE

- Se você tiver algum problema de saúde e durante a viagem quiser realizar alguma atividade física com alto grau de dificuldade, consulte seu médico para saber da possibilidade de realizá-la.
- Evite viajar na vigência de qualquer doença infecciosa aguda.
- **Mantenha em dia vacinas previstas no calendário vacinal do Programa Nacional de Imunização do Ministério da Saúde, disponível no site www.saude.gov.br.**
- Certifique-se do período necessário para atingir a proteção esperada das vacinas, a fim de tomá-las com antecedência.
- Use preservativos em todas as relações sexuais, evitando assim as doenças sexualmente transmissíveis (DST), como HIV/Aids, sífilis e hepatite B.
- **Se sua viagem é internacional**, informe-se se o país para onde irá exige o Certificado Internacional de Vacinação ou Profilaxia (CIVP) e confirme se será necessário tomar vacina contra alguma doença em particular.



- Em viagens internacionais, procure obter a receita e adquirir medicamentos na quantidade suficiente durante a viagem, pois nem sempre é possível adquirir medicamentos em outros países sem prescrição médica local; e alguns países proíbem o ingresso com medicamentos na bagagem sem as respectivas receitas médicas.
- Procure saber se o país aonde vai permite o atendimento de cidadãos brasileiros pelas redes públicas de saúde. Considere ainda a possibilidade de contratar um seguro internacional de saúde particular, principalmente no caso de países que exigem esse seguro.
- Informe-se sobre a prevalência de doenças na região a ser visitada com a Secretaria Municipal ou Estadual de Saúde. Se houver recomendação de **vacina contra a febre amarela**, você deve se vacinar pelo menos 10 dias antes da partida.
- Ao contratar um **meio de hospedagem** em áreas endêmicas de doenças transmitidas por mosquitos, como a malária, prefira os estabelecimentos com janelas e portas teladas e cortinadas.



- Ninhos, escombros, lixões, acúmulos de lenhas ou produtos agrícolas, palhas ou outros materiais são bastante frequentados por roedores. Em **acampamentos turísticos**, certifique-se se os alimentos são mantidos em recipientes fechados e à prova de ratos.

**SAIBA
QUE:**

Se tiver mais dúvidas quanto aos cuidados que você deve ter ao viajar, a Anvisa disponibiliza em seu *site* as principais orientações ao viajante. Acesse www.anvisa.gov.br ou ligue 0800 642 9782.

- **Antes de ingerir alimentos, lave as mãos e entre os dedos com água e sabão**, principalmente se você acabou de chegar da rua, tossir ou espirrar e usar o banheiro.
- Beba somente água mineral engarrafada.



- Alimentos embalados devem conter no rótulo a identificação do produtor e data de validade.
- **Evite o consumo de água, gelo e sucos de origem duvidosa, carnes exóticas cruas e/ou mal passadas (como de jacaré, avestruz, javali).**



Dengue

- A época de chuva e calor é ideal para a reprodução do mosquito. Por isso, **fique atento a tudo que possa acumular água**. Para quem vai viajar e deixar a casa fechada, lembre-se de remover a água dos vasos de planta, deixar a caixa-d'água tampada, retirar a água de grandes reservatórios como as piscinas e remover do ambiente todo material que possa acumular água (garrafas PET, latas, pneus).
- Em caso de viagens para áreas de risco da dengue, é importante hospedar-se em locais que disponham de **telas de proteção nas portas e janelas**. O uso de mosquiteiros também é recomendado. Recomenda-se também a adoção de medidas de proteção individual para reduzir o risco de infecção, tais como **o uso de calças compridas, meias e sapatos fechados**. Durante a viagem é preciso estar atento ao surgimento de alguns dos sintomas da doença. O doente com dengue pode apresentar sintomas como febre alta, dor de cabeça, dor atrás dos olhos, dores pelo corpo e náuseas. Caso ocorra, **deve-se procurar imediatamente orientação médica e evitar automedicação**.

Dengue. Se você agir, podemos evitar. O Brasil conta com você.

www.combatadengue.com.br



Viajar com animais domésticos

- Em viagens aéreas ou rodoviárias, cães e gatos transitam no país sem a necessidade da Guia de Trânsito Animal (GTA). É obrigatório, porém, o porte de atestado de saúde, emitido por um médico veterinário inscrito no Conselho Regional de Medicina Veterinária. Para as demais espécies de companhia, como aves, coelhos, furões ou iguanas, é exigida a GTA, expedida por veterinário habilitado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento ou pelo órgão executor da defesa sanitária nos estados. No caso de espécies silvestres, é necessária autorização do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama).
- Para o transporte de animais entre países é preciso obter o Certificado Zoossanitário Internacional (CZI), emitido pela autoridade do país de origem ou de procedência do animal. O CZI deve estar em conformidade com as exigências sanitárias do país de destino.



Viajar com produtos agropecuários

- Qualquer produto de origem animal ou vegetal só pode entrar no Brasil se submetido à análise de riscos sanitários e fitossanitários pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e deve obedecer aos requisitos de identidade e qualidade correspondentes. Além disso, é exigida a apresentação do certificado expedido pelo país de origem. Ao ingressar com um produto no Brasil, o viajante precisa apresentar a Declaração de Bagagem Acompanhada (DBA), formulário unificado de controle e fiscalização dos órgãos da administração federal, que atuam nos portos, aeroportos e pontos de fronteiras alfandegárias.

- As orientações estão especificadas no Manual de Procedimentos Operacionais do Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional (Vigiagro). Os produtos apreendidos podem ser destruídos, segundo determina a Instrução Normativa nº 36, de 2006.

- Veja a seguir quais produtos agropecuários não podem ingressar no país sem prévia autorização do Vigiagro e/ou certificação sanitária.



Frutas e hortaliças frescas; insetos, caracóis, bactérias e fungos; flores, plantas ou partes delas; bulbos, sementes, mudas e estacas; animais de companhia (cães e gatos); aves domésticas e silvestres; espécies exóticas, peixes e pássaros ornamentais e abelhas; carne de qualquer espécie animal, *in natura* ou industrializada (embutidos, presunto, salgados, enlatados); leite e produtos lácteos; produtos apícolas (mel, cera, própolis, etc.); ovos e derivados; sêmen, embriões, produtos biológicos, veterinários (soro, vacinas); alimentos para animais; terras; madeiras não tratadas; agrotóxicos; material biológico para pesquisa científica; entre outros.

Para mais esclarecimentos, acesse o *site* do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento: **www.agricultura.gov.br**.



VIAJE TRANQUILO

Dicas para viagem internacional

- **Confira a validade do seu passaporte** ou, se ainda não tiver, emita-o na Polícia Federal. Informe-se sobre os procedimentos no 0800 978 2336 ou pelo *site* www.dpf.gov.br.
- Verifique a necessidade de visto e outras condições de entrada na embaixada do país que você visitará. Você encontrará a lista de embaixadas e consulados no *site* do Ministério das Relações Exteriores, www.portalconsular.mre.gov.br.

SAIBA QUE:

Se você fizer uma viagem internacional, informe-se sobre os costumes locais do país de destino e respeite-os. Assim, você evitará situações constrangedoras.



- Leve consigo o endereço e o telefone do Consulado ou Embaixada do Brasil localizado no destino a ser visitado. São eles que devem ser buscados na ocasião da perda de documentos.
- Verifique com antecedência se o país para onde viajará exige a contratação de um seguro de saúde.
- É recomendado informar-se sobre os tipos de seguro de viagem disponíveis e se eles oferecem proteção para riscos de morte acidental e invalidez permanente, total ou parcial.
- Bagagem trazida para o Brasil de viagens ao exterior deve obedecer às regras da Receita Federal. Atente a elas, acessando o *site* www.receita.fazenda.gov.br/Aduana/Bagagem/viajantes.htm.



Outras dicas de viagem

- A prática de turismo de aventura está normalizada pela ABNT. Portanto, procure condutores e empresas de turismo de aventura certificados pelo **Programa Aventura Segura**. Você pode consultar o *site* www.aventurasegura.org.br.
- Mantenha o ambiente visitado limpo. **Leve saco plástico** para depositar o lixo produzido nos passeios ecoturísticos e jogue-o na lixeira na primeira oportunidade.
- Antes da viagem, pesquise em revistas, livros ou na *internet* o local que for visitar. Isso lhe permitirá conhecer os costumes e a história natural e cultural das diversas regiões do Brasil e contribuirá para tornar sua viagem mais agradável.
- Não remova pedaços de ruínas ou objetos históricos para levar como lembrança. Em vez disso, tire uma foto ou compre um postal.



- Ao voltar da viagem, compartilhe sua experiência com o Ministério do Turismo, suas fotos, vídeos e comentários da viagem na Comunidade de Viajantes, no *site* www.turismobrasil.gov.br.
- Indique aos seus amigos e familiares os bons serviços contratados e reclame aos órgãos competentes das empresas que não prestaram os serviços previamente contratados. Assim, você contribuirá para a melhoria do turismo no Brasil.
- E o mais importante: **VIAJE!** Viajar permite-nos ampliar horizontes, ensina-nos a respeitar o diferente e adquirir novos conhecimentos e habilidades.
- O Brasil tem muito a oferecer para todos os gostos. **Você pode escolher seu próximo destino acessando o *site* www.turismobrasil.gov.br.**

SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

Anac – Agência Nacional de Aviação Civil

Antaq – Agência Nacional de Transportes Aquaviários

ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres

Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Cadastur – Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas que Atuam no Setor do Turismo

Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

Procon – Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor

RIB – Registro de Irregularidade de Bagagem

UF – Unidade da Federação

**Participe das redes sociais do
Ministério do Turismo:**



www.turismo.gov.br/redessociais

Para realizar consulta dos prestadores
de serviços turísticos regularmente
cadastrados junto ao Ministério do Turismo,
acesse o *site*:

www.cadastur.turismo.gov.br

Apoio Institucional:



Ministério do
Turismo

