

SAS-067 - Documentos de Identificação Eletrônicos em Voos Domésticos

Informação a ser transmitida ao usuário:

Documentos de identificação eletrônicos com foto podem ser utilizados para embarque em voos domésticos. Esses documentos devem ainda ter fé pública e validade em todo o território brasileiro (Exemplos: Documento Nacional de Identidade - DNI, CNH-e, e-Título).

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que documentos de identificação em suporte eletrônico podem ser apresentados pelos passageiros às empresas aéreas no momento do seu embarque em voos domésticos. Para que possam ser aceitos, além de fé pública e validade em todo o território brasileiro, esses documentos deverão conter foto que permita a identificação do passageiro. São exemplos documentos de identificação eletrônicos: a Carteira Nacional de Habilitação Eletrônica (CNH-e), o Documento Nacional de Identidade (DNI) e o Título de Eleitor eletrônico (e-Título). Caso entenda que teve um direito desrespeitado, e mesmo após entrar em contato com a empresa aérea o problema persistir, sua reclamação poderá ser registrada na plataforma Consumidor.gov.br (www.consumidor.gov.br).

A partir do registro da reclamação na plataforma, a empresa aérea terá prazo de até 10 dias para apresentar uma solução ao usuário. A ANAC monitora, em âmbito coletivo, o atendimento prestado pelas empresas aéreas, utilizando essas informações para a regulação e a fiscalização do setor. No caso de não cumprimento do contrato de transporte por parte da empresa aérea, ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no Consumidor.gov.br para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de fiscalização da Agência. Caso não concorde com a solução oferecida pela empresa na plataforma Consumidor.gov.br, o passageiro poderá ainda recorrer aos meios jurídicos tradicionais de defesa do consumidor, disponibilizados pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Por fim, compartilhamos os links abaixo nos quais é possível obter informações úteis sobre os direitos e deveres dos passageiros:

1. Direitos e Deveres dos Passageiros (<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>)
2. Perguntas Frequentes (<https://www.gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>).

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC

* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o senhor tem a opção de acionar a Ouvidoria da ANAC, por meio do endereço

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

ou pelo telefone 163.

Neste sentido, é muito importante que você informe o número do protocolo da manifestação e destaque quais pontos que gostaria que fossem observados pela área técnica da ANAC quando da nova análise.