

Carta de Serviços ao Cidadão



Apresentação

INFRAERO - Carta de Serviços ao Cidadão

Infraero: cada vez mais perto de você. Dentro deste conceito a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO deseja cada vez mais aproximar-se da sociedade. Afinal, são mais de 110 milhões de passageiros que transitam nos nossos 63 aeroportos por ano. Um número que, sem dúvida, atinge boa parte da população brasileira.

E para que o cidadão conheça e fique mais informado sobre o que a INFRAERO oferece, estamos lançando a **Carta de Serviços ao Cidadão**, que representa mais um produto da Infraero com o objetivo de atender cada vez melhor os nossos clientes. Cito alguns exemplos deste compromisso. Lançamos no início de 2010 o **Guia do Passageiro**, uma publicação que reúne grande parte das informações que o viajante necessita durante embarques e desembarques. Hoje o conteúdo é ampliado e conta com a participação de todos os órgãos que compõem o setor aéreo, tornando o Guia mais completo e informativo.

Sempre objetivando escutar os anseios do nosso público, lançamos o serviço de **Ouvidoria** em 2003. E para reforçar, periodicamente, realizamos pesquisas para medir o grau de satisfação dos passageiros nos principais aeroportos da Rede Infraero e assim melhorarmos nossa gestão.

A entrada da Infraero em 2012 compondo o sistema da **Lei de Acesso à Informação** - LAI - também representa seu compromisso em dar transparência de suas atividades perante a sociedade.

Atualmente, também há vários canais de interação digital com a presença da Infraero nas **Mídias Sociais**. E mais, a Empresa possui dois aplicativos para complementar, com agilidade e tecnologia, alguns de seus serviços: são os Aplicativos **Infraero Voos online**, lançado em 2011, e o **Infraero Aeroporto**, recém - divulgado.

Agora, ampliamos o leque de opções para que o cidadão conheça ainda mais o que a Infraero oferece. Com o lançamento da Carta de Serviços ao Cidadão reafirmamos nosso compromisso com a transparência e responsabilidade em tornar público todos os canais e serviços da Empresa, além de atender, de forma definitiva, ao Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. Com a publicação na versão digital (**www.infraero.gov.br**) podemos ampliar com facilidade e rapidez cada novo serviço destinado ao cidadão.

Boa leitura,

Gustavo do Vale - Presidente da Infraero

PRODUTOS SERVIÇOS

Acesso gratuito à Internet

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer ao passageiro
acesso gratuito à Internet
por meio da tecnologia
Wi-Fi nas salas de
embarque

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

Salas de embarque dos aeroportos de:
Aeroporto de Belo Horizonte/Pampulha-Carlos Drummond de Andrade - MG
Aeroporto Internacional de Confins - Tancredo Neves - MG
Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena - PR
Aeroporto Internacional de Manaus - Eduardo Gomes - AM
Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins - CE
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antonio Carlos Jobim - RJ
Aeroporto Internacional de Natal - Augusto Severo - RN
Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre - PE
Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães - BA
Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro - PA
Aeroporto de São Paulo/Congonhas - SP
Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont - RJ

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Escolher a rede de sua
preferência (INFRAERO Wi-Fi
Grátis - TIM,
NET-VIRTUA-WIFI-BY-INFRAERO
ou INFRAERO Wi-Fi Grátis -
LINKTEL) e efetuar o cadastro

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Após fazer o check-in e acessar
a sala de embarque o
passageiro pode utilizar seu
equipamento de acesso à
internet (celular, notebook
etc), escolher a prestadora do
serviço e efetuar seu cadastro
informando o número do voo,
número do assento, data do
voo e aeroporto de origem

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Tempo necessário à
efetivação do cadastro
para acessar o serviço

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria Comercial /
Superintendência de
Negócios Comerciais

ÁREA DE ATUAÇÃO

Conectividade

PRODUTOS SERVIÇOS

Aeroperto

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer sugestões de atividades no aeroporto e nos arredores com base na geolocalização do viajante em cada AEROPORTO

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Virtual

CANAIS DE ACESSO (loais e formas)

Virtual:
a) no aplicativo gratuito "Infraero Aeroperto"

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Ter acesso à internet

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Baixar o aplicativo "Aeroperto" via smartphone

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato. Este serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência /
Comunicação
Institucional;
Diretoria Comercial
/Superintendência de
Negócios Comerciais

ÁREA DE ATUAÇÃO

Viagem

PRODUTOS SERVIÇOS

Atendimento à imprensa

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Trabalhar o relacionamento entre os órgãos de imprensa e a Infraero, realizando atendimento, prospectando pautas e solucionando as demandas

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial, virtual e telefone

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

a) por meio de entrevistas agendadas

Virtual:

a) através do email imprensa@infraero.gov.br

Telefones:

(61) 3312.3924; 3312.3917
ou 3312.3926
Plantão 24horas: (61)
9981.8411

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para realizar interface com a Assessoria de Imprensa, os requerentes devem atuar em veículos de comunicação, órgãos de imprensa e demais assessorias de comunicação

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Os jornalistas que atuam em veículos de comunicação ou órgãos de imprensa podem solicitar entrevistas por meio de um dos canais disponíveis, ou enviar suas dúvidas, questionamentos ou pedidos de informações através de email ou por telefone, para a Assessoria de Imprensa

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Pode ser imediato ou de acordo com o questionamento feito pelo jornalista e de acordo com o dead line (tempo dado pelo jornalista para o fechamento da demanda)

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial, virtual e telefone

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência / Assessoria de Imprensa

ÁREA DE ATUAÇÃO

Informações à sociedade

PRODUTOS SERVIÇOS

Atendimento Financeiro ao Cliente - Central de Cobrança

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Prestar informações aos concessionários, proprietários de aeronaves, despachantes, correntistas dos estacionamentos e usuários em geral, sobre o sistema financeiro de cobrança

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Telefone e virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Telefone:
a) contato telefônico
08007233399

Virtual:
a) acessar o Portal da Infraero por meio do link
<http://www.infraero.gov.br/aplicacoes/cobrança>

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Para enviar o email preencher o cadastro no link
<http://www.infraero.gov.br/aplicacoes/cobrança>

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Via ligação gratuita ou através do portal da Infraero

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato -
via ligação telefônica;
Até no máximo em 12
horas via Portal Infraero

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Telefone e virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria Financeira e de
Serviços de Suporte /
Superintendência de
Finanças

ÁREA DE ATUAÇÃO

Financeira

PRODUTOS SERVIÇOS

Atendimento Volante (amarelinho)

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer - por meio de atendentes itinerantes presentes nos terminais dos aeroportos e que utilizam colete amarelo "Posso Ajudar ?" - informações sobre os serviços aeroportuários e atendimentos especiais

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:
a) nos aeroportos da Rede Infraero

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em um dos aeroportos da Rede Infraero

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Identificar o atendente itinerante e realizar sua consulta

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria de Desenvolvimento Operacional / Superintendência de Gestão Operacional

ÁREA DE ATUAÇÃO

Informação

PRODUTOS SERVIÇOS

Balcão de Informações

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer informações relacionadas aos serviços prestados nos principais aeroportos e realizar atendimentos especiais

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial e telefone

CANAIS DE ACESSO (loais e formas)

Presencial:
a) nos balcões de informações dos principais aeroportos da Rede Infraero

Telefones:
a) informados no portal corporativo da Empresa

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em um dos aeroportos da Rede Infraero e procurar um balcão. Caso não encontre, procurar o atendimento volante (POSSO AJUDAR?)

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

X

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial e
telefone

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência /
Comunicação
Institucional

ÁREA DE ATUAÇÃO

Atendimento
ao cliente

PRODUTOS SERVIÇOS

Concurso Público

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer informações
acerca dos concursos
públicos realizados pela
Infraero

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Virtual:
a) portal da Infraero
pelo site
www.infraero.gov.br,
no link "Concursos
Infraero"

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Ter acesso à internet

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acessar a internet e
digitar o endereço
mencionado
anteriormente

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria de Gestão /
Superintendência de
Gestão de Recursos
Humanos

ÁREA DE ATUAÇÃO

Recursos
Humanos

PRODUTOS SERVIÇOS

Controle de tráfego aéreo

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Prestar o serviço de controle do tráfego às aeronaves chegando ou saindo de um ou mais aeródromos e áreas circunvizinhas situados em uma determinada Região

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Radiofrequência

CANAIS DE ACESSO (loais e formas)

Comunicação de voz por radiofrequência em aeroportos que dispõem do Serviço de Controle de Tráfego Aéreo

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Possuir equipamento de radiocomunicação e pessoal habilitado para a realização do serviço de controle de tráfego aéreo

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Estar com o plano de voo apresentado em validade e solicitar ao serviço de controle de tráfego aéreo autorizações e orientações ao voo em execução

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Em voo: imediato
No solo: conforme demanda e autorização a ser expedida

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Contato via radiofrequência

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria de Desenvolvimento Operacional / Superintendência de Navegação Aérea

ÁREA DE ATUAÇÃO

Navegação Aérea

PRODUTOS SERVIÇOS

Estabelecimentos
comerciais
(Aeroshopping)
Foco no lojista

DESCRIÇÃO
FINALIDADE

Apresentar o mix
comercial aos usuários
dos aeroportos

FORMA DE
PRESTAÇÃO
DE SERVIÇO

Presencial

CANAIS DE ACESSO
(locais e formas)

Presencial:
a) por meio dos
estabelecimentos
comerciais oferecidos
nos terminais dos
aeroportos

REQUISITOS,
DOCUMENTOS E
INFORMAÇÕES
NECESSÁRIAS PARA
ACESSAR O SERVIÇO

Estar em um dos
aeroportos da Rede
Infraero e desfrutar
do mix comercial

PRINCIPAIS
ETAPAS PARA
PROCESSAMENTO
DO SERVIÇO

X

TEMPO DE ESPERA
PARA ATENDIMENTO/
PRAZOS PARA A
REALIZAÇÃO DOS
SERVIÇOS

Imediato

FORMAS DE
COMUNICAÇÃO
ENTRE A INFRAERO
E O INTERESSADO
NO SERVIÇO

Presencial

DIRETORIA/
ÁREA

Diretoria Comercial /
Superintendência de
Negócios Comerciais

ÁREA DE
ATUAÇÃO

Compras

PRODUTOS SERVIÇOS

Estacionamento de veículos

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer infraestrutura de estacionamento para passageiros, usuários e visitantes do aeroporto

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial
OBS: há duas modalidades de prestação deste serviço: estacionamentos administrados pela Infraero e áreas sob concessão

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:
a) estacionamentos de todos os aeroportos da Rede Infraero

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Disponibilidade de vaga

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acesso, permanência e pagamento

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

De acordo com a movimentação de passageiros e veículos

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria Comercial /
Superintendência de
Negócios Comerciais

ÁREA DE ATUAÇÃO

Transporte

PRODUTOS SERVIÇOS

Guia do Passageiro

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Prestar informações sobre as normas que regem o setor aéreo, os direitos e deveres dos passageiros, além de outras informações de interesse do viajante

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial, virtual e impresso

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

a) versão impressa nos balcões de informações dos aeroportos;

Virtual:

a) portal da Infraero www.infraero.gov.br por meio do link

<http://www.infraero.gov.br/fiquepordentro/#/home>; e
b) aplicativo gratuito Infraero Voos Online disponível nas plataformas para smartphones: iOS, Android, Windows Phone, BlackBerry e Java.

c) fan page da Infraero no Facebook:
<https://pt-br.facebook.com/InfraeroBrasil>

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em um dos aeroportos da Rede Infraero e solicitar o guia do passageiro no balcão de informações; Ter acesso à Internet e consultar o portal da Infraero no link correspondente; Baixar o aplicativo Infraero voos online via smartphone

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Presencial:

a) solicitar o guia do passageiro nos balcões de informações dos aeroportos ;

Virtual:

a) acessar o portal da Infraero www.infraero.gov.br , clicar no link "guia do passageiro" e buscar o assunto a partir do tema de seu interesse;
b) acessar o aplicativo gratuito voos online e buscar o link guia do passageiro.

OBS: para facilitar a sua busca, o cidadão pode escolher os links "antes de viajar", "durante o voo", "no desembarque" e "voos internacionais". O guia do passageiro está disponível nos idiomas português, espanhol e inglês

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato. Este serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial,
virtual e
impresso

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência /
Comunicação
Institucional;
Coordenação:
Comissão Nacional de
Autoridades
Aeroportuárias da
Secretaria de Aviação
Civil

ÁREA DE ATUAÇÃO

Viagem

PRODUTOS SERVIÇOS

Guia Infraero Cargo

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Divulgar a sistemática adotada nos Terminais de Logística de Carga dos aeroportos da Rede Infraero, envolvendo os processos de importação, exportação, carga nacional e remessa expressa – Courier, apresentando conteúdo de apoio à realização dos procedimentos inerentes às atividades de transporte aéreo e desembaraço da carga

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial e virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

a) nos Terminais de Logística de Carga dos aeroportos da Rede Infraero

Virtual:

a) no portal da Infraero www.infraero.gov.br, por meio do link <http://www.infraero.gov.br/index.php/br/negocios-e-servicos/guia-infraero-cargo.html>

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

O usuário deve solicitar o Guia Infraero Cargo em um dos Terminais de Logística de Carga

Acessar à Internet e consultar o portal da Infraero no link correspondente;
Solicitar por e-mail para: infraerocargo@infraero.gov.br

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Presencial:

a) solicitar o Guia Infraero Cargo em um dos Terminais de Logística de Carga, nos aeroportos da rede Infraero

Virtual:

a) acessar o portal da Infraero www.infraero.gov.br, clicar na aba "Infraero Cargo" e, na sequência, clicar em "Negócios e Serviços"

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato.
Este serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial e virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria Comercial / Superintendência de Logística da Carga

ÁREA DE ATUAÇÃO

Carga Aérea

PRODUTOS SERVIÇOS

Informações Aeronáuticas de Aeródromo

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Fornecer informações aeronáuticas referentes ao serviço de tráfego aéreo, relativas ao território de um país, bem como receber os planos de voos (documento que discrimina todas as informações de um voo) dos pilotos que se apresentam antes da saída das aeronaves

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial e
telefone

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

a) nas salas de serviços de informações aeronáuticas (AIS) localizadas nos aeroportos

Telefone:

a) consultar lista de telefones no manual de Rotas Aéreas (ROTAER), por meio de endereço eletrônico www.aisweb.aer.mil.br

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

O piloto deve atender aos requisitos legais previstos pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC (www.anac.gov.br)

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

O piloto coleta as informações fornecidas na sala AIS necessárias ao planejamento do voo. Após esta etapa, preenche o plano de voo e entrega o documento ao operador de sala AIS para processamento do mesmo. O piloto passa as informações de voo para o operador da sala AIS via telefonia, para processamento do plano de voo

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRA-ESTRUTURA E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial e
por telefone

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria de
Desenvolvimento
Operacional /
Superintendência de
Navegação Aérea

ÁREA DE ATUAÇÃO

Navegação Aérea

PRODUTOS SERVIÇOS

Informação de voo de Aeródromo - serviço prestado em aeroporto que não possui Torre de Controle de Aeródromo

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Fornecer aos pilotos das aeronaves informações sobre as condições do aeródromo e sobre outras aeronaves que estejam se dirigindo ou saindo dele

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Radiofrequência

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Comunicação de voz por radiofrequência em aeroportos que dispõem do Serviço de Informação de Voo de Aeródromo (AFIS)

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Possuir equipamento de radiocomunicação e pessoal habilitado para realizar o voo

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Estar com o plano de voo apresentado em validade e entrar em contato radiotelefônico com a estação Rádio do Aeroporto

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Aeronaves em voo:
imediato
Aeronaves no solo:
conforme horário de decolagem e disponibilidade da autorização a ser expedida pelo Centro de Controle de Área (ACC), quando o caso requeira

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Contato via
radiofrequência

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria de Desenvolvimento Operacional /
Superintendência de Navegação Aérea

ÁREA DE ATUAÇÃO

Navegação Aérea

PRODUTOS SERVIÇOS

Informações Meteorológicas de Aeródromo

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Prestar apoio
meteorológico aos
pilotos nos aeroportos

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial,
telefone e virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

a) nos centros meteorológico de aeródromos-
CMA, localizados nas salas AIS dos aeroportos

Telefone:

a) consultar lista de telefones no Manual de
Rotas Aéreas (ROTAER) , por meio de endereço
eletrônico www.aisweb.aer.mil.br

Virtual:

a) por meio de endereço eletrônico
www.aisweb.aer.mil.br;
b) portal Infraero www.infraero.gov.br - no
ícone radar meteorológicos que apresenta as
informações REDEMET (rede de meteorologia do
comando da aeronáutica)

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Possuir uma
infraestrutura de
meteorologia para a
prestação do serviço

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Consultar as informações
meteorológicas com
profissional de meteorologia,
lotados nas salas AIS

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial,
telefone e virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria de
Desenvolvimento
Operacional /
Superintendência de
Navegação Aérea

ÁREA DE ATUAÇÃO

Navegação Aérea

PRODUTOS SERVIÇOS

Informações sobre Voos

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Prestar informações sobre as chegadas e partidas de voos regulares de passageiros por aeroporto e por empresa aérea; Prestar informações sobre as condições operacionais do aeródromo.

OBS: cabe ressaltar que a empresa aérea é a responsável pelas informações dos voos

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial, audiovisual e virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial e Audiovisual:

- a) telas informativas distribuídas em vários pontos dos ambientes dos aeroportos administrados pela Infraero.
- b) balcões de Informações dos principais aeroportos da rede

Virtual:

- a) portal da Infraero por meio do link "Consulte seu Voo" no endereço <http://voos.infraero.gov.br/voos/index.aspx>;
- b) aplicativo gratuito Infraero Voos Online disponível nas plataformas para smartphones: iOS, Android, Windows Phone, BlackBerry e Java.
- c) fan page da Infraero no Facebook: <https://pt-br.facebook.com/InfraeroBrasil>
- d) Mapa da Situação Operacional dos Aeroportos administrados pela Infraero

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar presente em um dos aeroportos da Rede Infraero próximo a um dos painéis de informação de voo; Ter acesso à Internet e consultar o portal da Infraero no link correspondente; Baixar o aplicativo Infraero voos online via smartphone; Possuir uma conta na rede social facebook e acessar a fan page InfraeroBrasil

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Observar nas telas de informações dos aeroportos a situação do voo de interesse (horários, portões de embarque e desembarque etc); Por meio do portal da Infraero www.infraero.gov.br, acessar o link "voos online". Na tela "consulte seu voo" preencher o campo "Aeroporto" e posteriormente fazer a pesquisa do voo de interesse por meio de "Companhia Aérea" ou "Número de Voo".

Por meio do aplicativo Infraero voos online é possível fazer a pesquisa do voo de interesse buscando por número de voo, companhia aérea ou aeroporto. O interessado pode fazer a pesquisa em português, inglês ou espanhol. Esse aplicativo permite ainda o compartilhamento das informações via redes sociais.

Acessar a rede social facebook, procurar a fan page da Infraero e pesquisar seu voo de interesse, preenchendo os campos solicitados

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Imediato. Este serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência / Comunicação Institucional ; Diretoria de Desenvolvimento Operacional / Superintendência de Gestão Operacional; Diretoria de Gestão/ Superintendência de Tecnologia da Informação

ÁREA DE ATUAÇÃO

Voos regulares de passageiros

PRODUTOS SERVIÇOS

Lanche Popular

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Ampliar a oferta de produtos vendidos no setor de alimentação do aeroporto, garantindo preços mais acessíveis aos clientes

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

Atualmente os estabelecimentos com Lanche Popular já estão disponíveis nos seguintes aeroportos:
Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena - PR
Aeroporto Internacional de Fortaleza - Pinto Martins - CE
Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão - Antonio Carlos Jobim - RJ
Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes - Gilberto Freyre - PE
Aeroporto Internacional de Salvador - Dep. Luís Eduardo Magalhães - BA
Aeroporto de São Paulo/Congonhas - SP
Aeroporto do Rio de Janeiro - Santos Dumont - RJ
Aeroporto de Londrina - Governador José Richa - PR
Aeroporto Internacional de Porto Alegre - Salgado Filho - RS

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em um dos aeroportos da Rede Infraero citados na coluna anterior

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Procurar o estabelecimento nos aeroportos que praticam esse serviço e decidir pela sua utilização

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência /Comunicação Institucional; Diretoria Comercial / Superintendências de Negócios Comerciais e de Logística de Carga

ÁREA DE ATUAÇÃO

Alimentos e bebidas

PRODUTOS SERVIÇOS

Mídias Sociais - Interação

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer aos internautas informações, interatividade e serviços por meio das mídias sociais disponibilizadas pela Infraero

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Virtual:

- a) facebook.com/InfraeroBrasil;
facebook.com/InfraeroCargo;
facebook.com/aeroshopping aeroportos
- b) twitter.com/InfraeroBrasil;
twitter.com/aeroshopping
- c) youtube.com/user/canalinfraero
- d) aeroshopping aeroportos
- e) @infraerobrasil

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Ter acesso à internet

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acessar a internet e digitar os endereços mencionados para acessar ou interagir com os canais da Infraero

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Nos canais interativos o tempo de resposta pode ser imediato ou de até 48 horas, dependendo da demanda

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência /Comunicação Institucional; Diretoria Comercial / Superintendências de Negócios Comerciais e de Logística de Carga

ÁREA DE ATUAÇÃO

X

PRODUTOS SERVIÇOS

Movimentos Operacionais dos aeroportos da rede Infraero

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Apresentar os dados estatísticos, mensal e/ou anual, relativos aos movimentos operacionais Domésticos e Internacionais de Passageiros, Aeronaves, Carga Aérea e Mala Postal dos aeroportos

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Portal da Infraero por meio do link "Estatística":
<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/estatistica-dos-aeroportos.html>

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Ter acesso à Internet e consultar o portal da Infraero no link correspondente

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

X

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato: Este serviço está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria de Gestão /
Superintendência de
Desenvolvimento
Aeroportuário

ÁREA DE ATUAÇÃO

Estatística

PRODUTOS SERVIÇOS

Ouvidoria

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer um canal de relacionamento à sociedade para recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações relacionados aos serviços prestados pela Empresa.

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial, virtual, telefone e correspondência postal

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial :

- a) na Sede da Empresa, no endereço Setor Comercial Sul - Quadra 4 Bloco A Lotes 106/136 - Edifício Centro-Oeste - Brasília - DF, nos dias úteis, em horário comercial;
- b) no setor de Ouvidoria dos aeroportos, em horário comercial;
- c) nos balcões de informações dos principais aeroportos, solicitando junto aos atendentes o registro de seu relato diretamente no sistema informatizado;
- d) nos aeroportos, preenchendo formulários de Ouvidoria disponíveis nos balcões de informações, totens ou caixas de sugestões.

Virtual:

- a) portal da Infraero por meio do link <http://www.infraero.gov.br/aplicacoes/prouvi>

Telefone:

- a) central de atendimento: 0800 727 1234

Correspondência Postal:

- a) caixa postal 8626 - CEP 70312 - 970 - Brasília - DF

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Optar pelos diversos meios de contato disponibilizados pela Ouvidoria. Atualmente os dados cadastrais são opcionais, mas caso o cidadão deseje receber resposta à sua manifestação, bem como para facilitar o tratamento de sua demanda junto aos setores responsáveis, é recomendável que informe a sua identificação pessoal, endereço, correio eletrônico, data e local de ocorrência e descrição detalhada do pleito. Em caso de denúncias, estas deverão ser devidamente fundamentadas com a indicação de dados concretos e provas que possam comprovar a veracidade dos fatos

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Registrar as demandas pelos canais de acesso disponibilizados, encaminhar e aguardar a resposta

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato para o registro de demandas presenciais e via 0800;
20 dias é o prazo para a resposta aos clientes com o posicionamento sobre as providências adotadas pelas áreas responsáveis.
OBS: Quando o assunto não puder ser resolvido de forma imediata, é informada uma estimativa de prazo para conclusão do pleito

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial, virtual, telefone e correspondência postal

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência / Ouvidoria

ÁREA DE ATUAÇÃO

Informação, reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação

PRODUTOS SERVIÇOS

Perdidos e Achados

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Armazenar e restituir bens materiais achados/perdidos pelos passageiros e usuários dos aeroportos

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

- a) no setor de Perdidos e Achados
- b) responsável pelas atividades de Supervisão do Aeroporto, fora do horário administrativo

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

1. A retirada pelo proprietário de objetos sob a guarda da área responsável de achados e perdidos deve ocorrer mediante as seguintes condições:
 - a) apresentação de documento legal de identidade com foto e no prazo de validade;
 - b) conferência plena do item a ser entregue com o registro do sistema de controle de achados e perdidos;
 - c) preenchimento do formulário específico de entrega de bens e itens encontradas.
2. Na impossibilidade de retirada do item achado pelo proprietário, o mesmo poderá autorizar a retirada por meio de fax, e-mail ou correspondência formal, contendo as seguintes informações:
 - a) nome, endereço e telefone do proprietário;
 - b) número de registro no sistema de controle de achados e perdidos;
 - c) descrição básica da composição do item;
 - d) nome, número do documento legal de identidade, endereço e telefone da pessoa designada para retirada do objeto

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Informar as características do bem perdido para que seja comprovada a veracidade da informação e apresentar um documento legal de identificação

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato - Se a coisa achada não for reclamada dentro do prazo de 30 (trinta) dias, o aeroporto fará o inventário do bem e realizará a proposição perante a Justiça Federal do procedimento de jurisdição voluntária para arrecadação dos objetos alheios perdidos, e o requerimento da indenização pelas despesas existentes pela guarda e conservação dos bens

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria de Desenvolvimento Operacional / Superintendência de Segurança Aeroportuária

ÁREA DE ATUAÇÃO

Atendimento ao cliente

PRODUTOS SERVIÇOS

Portal Corporativo da Empresa

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer
informações e
serviços aos
internautas

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Virtual:
a) portal da Infraero pelo site
www.infraero.gov.br

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Ter acesso à Internet e
consultar o portal da
Infraero no link
correspondente

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Acessar o portal da
Infraero por meio do
link apresentado
anteriormente

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência / Comunicação
Institucional; Diretoria de
Gestão / Superintendência
de Tecnologia da
Informação

ÁREA DE ATUAÇÃO

Interface Web

PRODUTOS SERVIÇOS

Processamento de Carga

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Receber, armazenar e entregar mercadorias

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial , virtual
e telefone

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

a) nos Terminais de Logística de Carga

Virtual:

a) acessar o Portal da Infraero por meio do link
<http://tecanet.infraero.gov.br/infraerocargo/>

Aplicativo gratuito Carga Aérea Online
específico para rastreamento da carga;

b) email infraerocargo@infraero.gov.br (passar
para o rastreamento)

c) Acesso aos emails das CACs por meio do link
<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/fale-conosco/fale-conosco.html>

Telefone:

a) central de atendimento ao cliente. Os
telefones de todos os terminais estão
disponíveis para consulta por meio do
aplicativo Carga Aérea Online

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Realizar o
cadastramento no
sistema carga
aérea online

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Virtual:

Para o monitoramento
da carga:

a) acessar o App Store e
instalar gratuitamente o
aplicativo Carga Aérea online
para plataforma mobile

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Imediato (o prazo varia
de acordo com a
necessidade dos
intervenientes Receita
Federal, Anvisa etc)

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial, virtual
e telefone

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria Comercial /
Superintendência de
Logística da Carga

ÁREA DE ATUAÇÃO

Carga Aérea

PRODUTOS SERVIÇOS

Projetos Sociais

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Oferecer cursos e oficinas, por meio de Projetos Sociais, às pessoas residentes nas comunidades de baixa renda no entorno dos aeroportos administrados pela Infraero, objetivando proporcionar inclusão social e inserção no mercado de trabalho

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial e virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

a) aeroportos da Rede Infraero;

Virtual:

a) portal da Infraero, por meio do link

<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/social.html>

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Estar em um dos aeroportos da Rede Infraero que possuem o Projeto Social e ter acesso à Internet

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Estar presente em um dos aeroportos da rede Infraero e procurar a área responsável pelos Projetos Sociais;
Ter acesso à Internet e consultar o portal da Infraero no link

<http://www.infraero.gov.br/index.php/br/social.html>

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

X

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial e virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria de Gestão /
Gerência de Gestão
para Sustentabilidade

ÁREA DE ATUAÇÃO

Projeto Social

PRODUTOS SERVIÇOS

Rastreamento de Carga

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Permitir o rastreamento das cargas recebidas nos armazéns da Infraero

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial e virtual

CANAIS DE ACESSO (loais e formas)

Presencial:

a) nos Terminais de Logística de Carga

Virtual:

a) acessar o Portal da Infraero por meio do link <http://tecanet.infraero.gov.br/infraerocargo/> aplicativo gratuito Carga Aérea Online específico para rastreamento da carga;
b) email infraerocargo@infraero.gov.br ou acesso aos e-mails das centrais de Atendimento ao Cliente - CAC pelo link <http://www.infraero.gov.br/index.php/br/fale-conosco.html>

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

O usuário deve se cadastrar por meio do link <http://tecanet.infraero.gov.br/infraerocargo/>

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Virtual:

Para o monitoramento da carga:
a) acessar o App Store e instalar gratuitamente o aplicativo Carga Aérea online para plataforma mobile.
b) por meio do site infraero.gov.br/infraerocargo, no Sistema Carga Aérea Online

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

48 horas

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Diretoria Comercial /
Superintendência de
Logística da Carga

ÁREA DE ATUAÇÃO

Carga Aérea

PRODUTOS SERVIÇOS

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

DESCRIÇÃO FINALIDADE

Assegurar o acesso a informações públicas da Infraero, não classificadas como sigilosas, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Presencial e virtual

CANAIS DE ACESSO (locais e formas)

Presencial:

a) no endereço: Setor Comercial Sul - Quadra 4 - Bloco A
- Lotes 106/136 - Edifício Centro-Oeste - Brasília - DF

Virtual:

a) portal da Infraero por meio do link: <http://www.infraero.gov.br/index.php/br/servico-d-e-informacoes-ao-cidadao-sic/sobre-o-servico.html>
b) sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão (e-Sic), por meio do link: <http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/index.html?ReturnUrl=%2fsistema>

OBS: Também é possível apresentar a sua solicitação de informação em meio físico (papel), imprimindo um dos formulários disponíveis em nosso portal e o entregando preenchido em nossa unidade do SIC, no endereço acima. Se preferir, o formulário preenchido poderá ser enviado para o Fax nº (61) 3312 3013 ou para a Caixa Postal 8626 - Cep. 70312 - 970 - Brasília-DF

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Comparecer no endereço mencionado anteriormente e ter acesso à internet

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

É possível encontrar as etapas para o processamento desse serviço no link: http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/primeiro_acesso.html

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO/ PRAZOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

O prazo para resposta é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, contados a partir do recebimento da demanda no SIC

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial e virtual

DIRETORIA/ ÁREA

Presidência

ÁREA DE ATUAÇÃO

Informações à sociedade

Carta de Serviços ao Cidadão

