

# Carta de Serviços ao Usuário

---



Apresentação

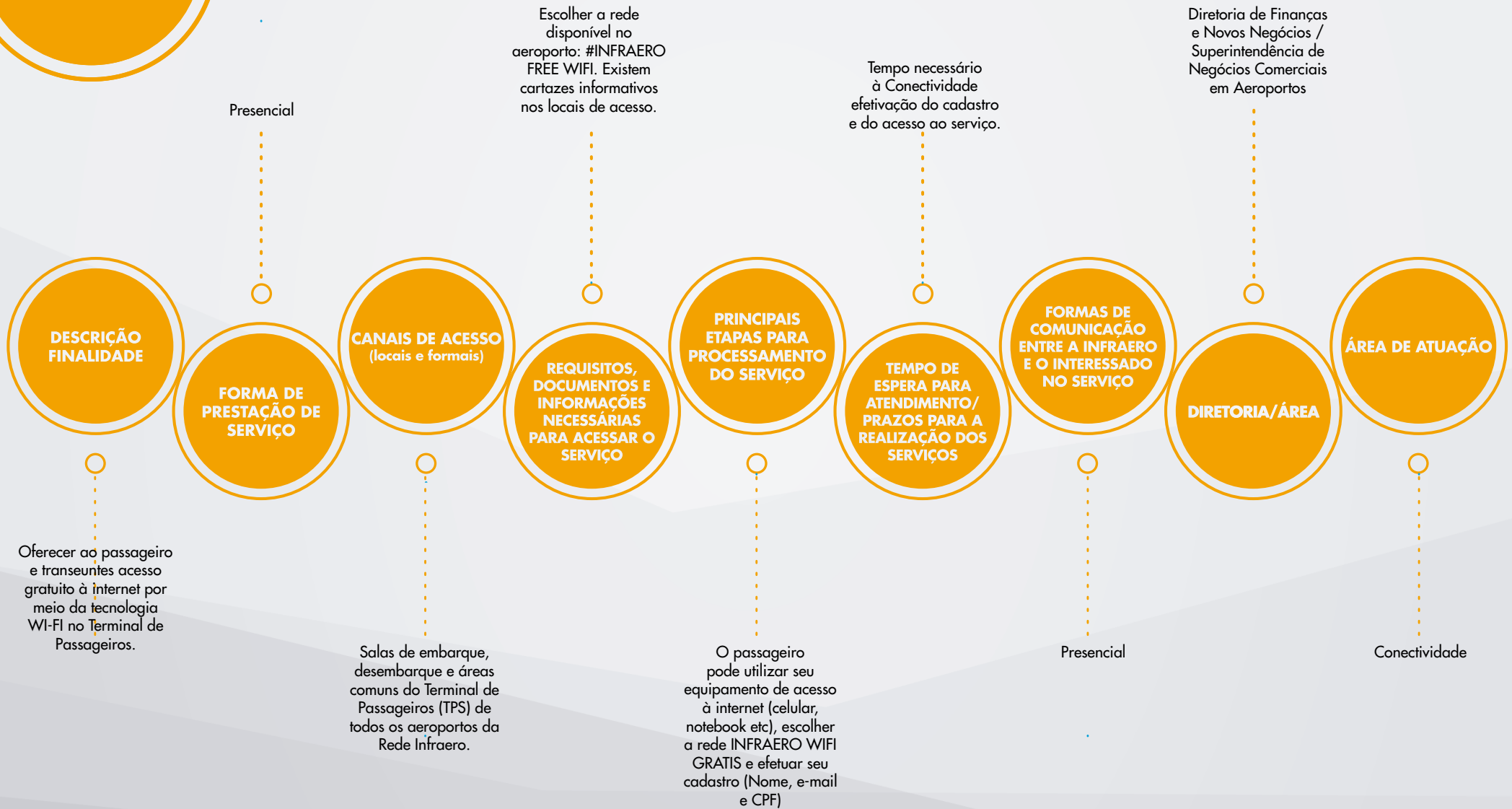
## **INFRAERO - Carta de Serviços ao Cidadão**

A INFRAERO é uma empresa pública nacional com mais de 45 anos de experiência e que contribui para simplificar e enriquecer a experiência dos clientes, viajantes ou parceiros de negócios, que utilizam os 43 aeroportos sob sua administração espalhados pelo Brasil e mais 4 não outorgados à Infraero via contrato com Estados e Municípios, são eles, Botelho/DF, Divinópolis/MG, Parnaíba/PI e Correia Pinto/SC. Foram mais de 85 milhões de passageiros transportados, o que coloca a INFRAERO em posição de destaque no cenário da aviação nacional. A Empresa administra aeroportos dos mais variados portes, desde os grandes até os pequenos, garantindo a integração nacional e cumprindo a função de representar a soberania do Brasil em áreas longínquas e de fronteira.

E para que o cidadão conheça e fique mais informado sobre o que a INFRAERO oferece, disponibilizamos esta Carta de Serviços ao Cidadão, que representa mais um produto da Empresa, com o objetivo de atender cada vez melhor aos nossos clientes.

Agora, ampliamos o leque de opções para que o cidadão conheça ainda mais o que a INFRAERO oferece. Com a Carta de Serviços ao Cidadão, reafirmamos nosso compromisso com a transparência e a responsabilidade em tornar público todos os canais e serviços da Empresa, além de atender, de forma definitiva, ao Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Com a publicação na versão digital ([www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br)) podemos ampliar com facilidade e rapidez cada novo serviço destinado a você, cidadão.

# Acesso gratuito à Internet



# Atendimento à imprensa

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

Pode ser imediato ou não, de acordo com a complexidade do questionamento feito pelo jornalista e com o deadline (tempo dado pelo jornalista para o fechamento da demanda).

Presidência / Assessoria de Imprensa

Presencial, virtual e telefone

## DESCRIÇÃO FINALIDADE

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

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

## CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

Presencial:  
a) por meio de entrevistas agendadas

Virtual:  
a) através do e-mail [imprensa@infraero.gov.br](mailto:imprensa@infraero.gov.br)  
b) através do Whatsapp (61) 99981.8411

Telefones: (61) 3312.3924;  
3312.3917 ou 3312.2879

Plantão 24horas: (61) 99981.8411

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

## 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

## FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial, virtual e telefone

## DIRETORIA/ÁREA

## ÁREA DE ATUAÇÃO

Informações à sociedade

# Portal Financeiro/ Central de Cobrança

Virtual e telefônico

a) Portal Financeiro:  
Acesso por meio de senha

b) Central de Cobrança:  
Para preencher o formulário acesse o endereço:  
<http://www.infraero.gov.br/aplicacoes/cobranca/>

Imediato - via  
ligação telefônica;  
Até 18 horas via  
Portal Infraero, em  
horário comercial não  
considerando finais de  
semana e feriados

Diretoria de Finanças e  
Novos Negócios/  
Superintendência de  
Controladoria

DESCRIÇÃO  
FINALIDADE

FORMA DE  
PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇO

CANAIS DE ACESSO  
(locais e formais)

REQUISITOS,  
DOCUMENTOS E  
INFORMAÇÕES  
NECESSÁRIAS  
PARA ACESSAR O  
SERVIÇO

PRINCIPAIS  
ETAPAS PARA  
PROCESSAMENTO  
DO SERVIÇO

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

FORMAS DE  
COMUNICAÇÃO  
ENTRE A INFRAERO  
E O INTERESSADO  
NO SERVIÇO

DIRETORIA/ÁREA

ÁREA DE ATUAÇÃO

a) disponibilização de comprovantes de rendimentos a partir de 2009, emissão de 2ª via de boletos de cobrança e demonstrativos relativos a Tarifas Aeroportuárias e concessão de uso de áreas.

b) Formulário para atendimento aos clientes, fornecedores e usuários sobre quaisquer assuntos relacionados à área financeira da Infraero

Virtual:

a) Portal Financeiro:  
<http://www4.infraero.gov.br/portal-financeiro/>  
ou  
<http://www.infraero.gov.br/dfweb/>

b) Central de Cobrança:  
<http://www.infraero.gov.br/aplicacoes/cobranca/>

Telefone:

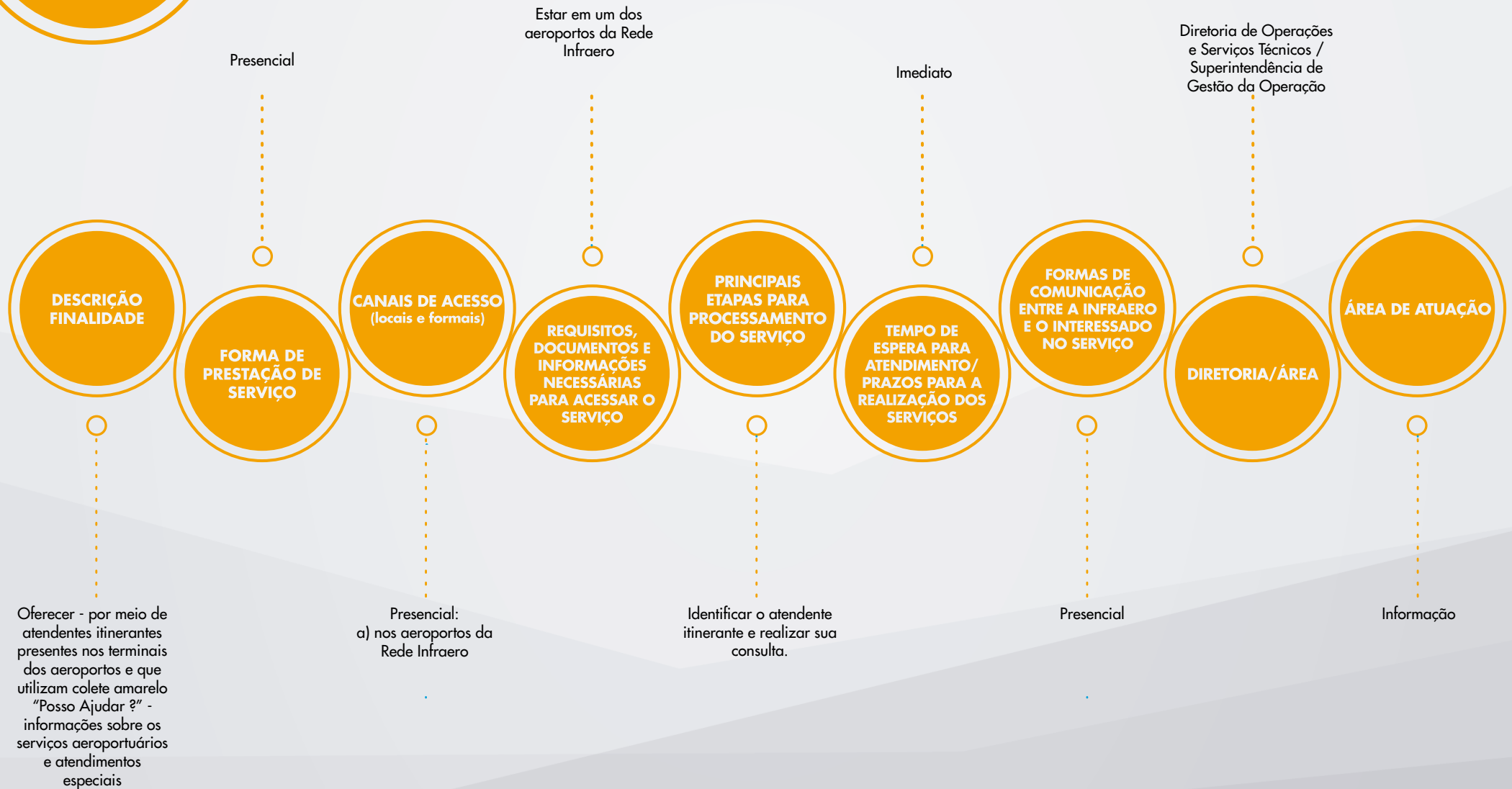
a) contato telefônico via Ouvidoria da Infraero:  
0800 727 1234

Por meio do portal da Infraero:  
<http://www4.infraero.gov.br/portal-financeiro>

Telefone e virtual

Financeira

# Atendimento Volante/ "Posso Ajudar?"



# Balcão de Informação

Presencial: estar em um dos aeroportos da Infraero que tem a estrutura física do Balcão de Informação, considerando o horário de funcionamento:

- Belém/Val-de-Cans – H24
- Belo Horizonte/Pampulha – H24
- Campo Grande – 6h às 17h30
- Curitiba/Afonso Pena – 6h às 17h30
- Manaus/Eduardo Gomes – H24
- Foz do Iguaçu – 8h às 22h
- Goiânia – 6h às 17h30
- Joinville – 8h às 17h
- Londrina – 6h às 22h
- Rio de Janeiro/Santos Dumont – 4h às 22h
- São José dos Campos – 9h às 10h30
- São Paulo/Congonhas – H24
- Uberlândia – H24

Imediato, mediante disponibilidade do atendente

Presidência /  
Diretoria de Operações  
e Serviços Técnicos /  
Superintendência de  
Gestão da Operação  
/Superintendência  
de Marketing e  
Comunicação Social

Presencial e  
telefone

Telefones: realizar contato telefônico com o aeroporto que deseja informação

DESCRIÇÃO  
FINALIDADE

FORMA DE  
PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇO

CANAIS DE ACESSO  
(locais e formais)

REQUISITOS,  
DOCUMENTOS E  
INFORMAÇÕES  
NECESSÁRIAS  
PARA ACESSAR O  
SERVIÇO

PRINCIPAIS  
ETAPAS PARA  
PROCESSAMENTO  
DO SERVIÇO

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

FORMAS DE  
COMUNICAÇÃO  
ENTRE A INFRAERO  
E O INTERESSADO  
NO SERVIÇO

DIRETORIA/ÁREA

Oferecer informações diversas relacionadas aos aeroportos que o cidadão procura o atendimento

Presencial:  
nos Balcões de Informações dos aeroportos que tem a estrutura, a saber: Belém/Val-de-Cans, Belo Horizonte/Pampulha, Campo Grande, Curitiba/Afonso Pena, Manaus/Eduardo Gomes, Foz do Iguaçu, Goiânia, Joinville, Londrina, Rio de Janeiro/Santos Dumont, São José dos Campos, São Paulo/Congonhas e Uberlândia.

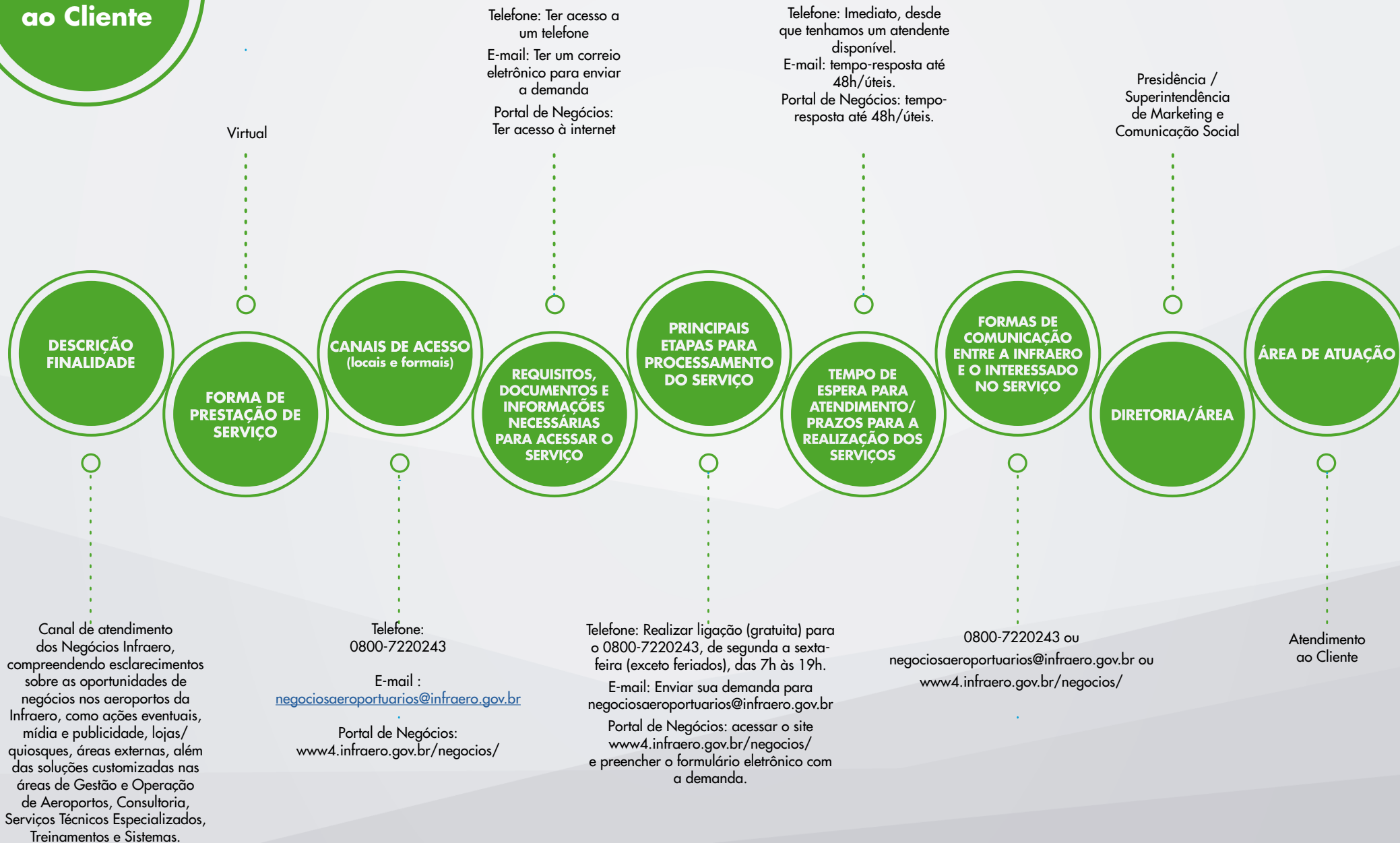
Telefones:  
nos contatos informados no portal corporativo da Infraero ([www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br)) dos aeroportos de interesse

Presencial:  
dirigir-se à estrutura física do Balcão de Informação do aeroporto

Telefones:  
buscar no Portal Infraero ([www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br)) o contato e realizar a ligação para o aeroporto que deseja informação

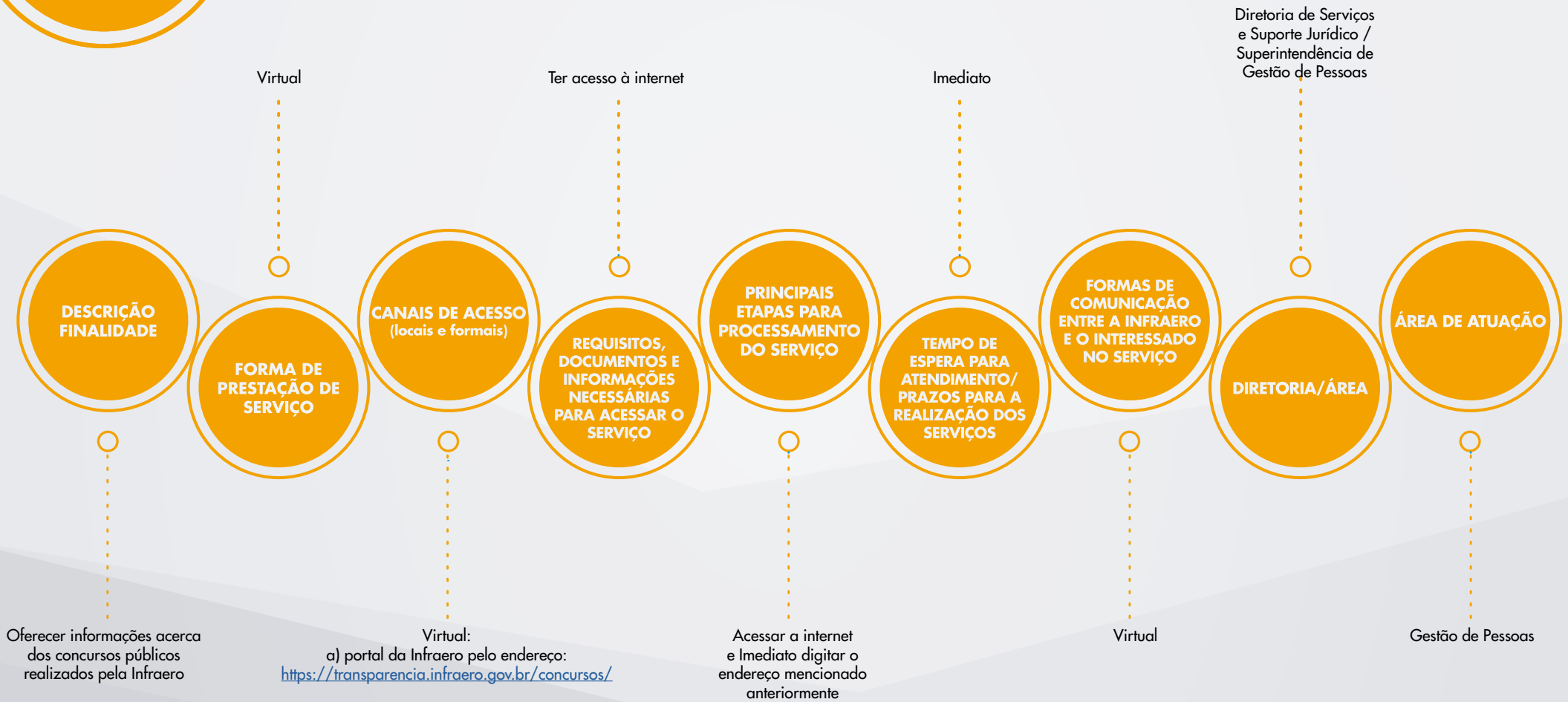
Presencial e  
telefone

# Serviço de Atendimento ao Cliente





# Concurso Público



Oferecer informações acerca dos concursos públicos realizados pela Infraero

Virtual:  
a) portal da Infraero pelo endereço:  
<https://transparencia.infraero.gov.br/concursos/>

Acessar a internet e Imediato digitar o endereço mencionado anteriormente

Virtual

Gestão de Pessoas

# Serviço de tráfego aéreo

Radiofrequência / Sistema de Vigilância

Possuir equipamento de radiocomunicação, sistemas homologados e integrados, e pessoal habilitado para prestação do serviço de tráfego aéreo

Aeronaves em voo: imediato;  
Aeronaves no solo: conforme horário de decolagem, demanda e disponibilidade da autorização a ser expedida

Diretoria de Operações e Serviços Técnicos / Superintendência de Gestão da Navegação Aérea

## DESCRIÇÃO FINALIDADE

Prestar o serviço de controle de tráfego às aeronaves chegando ou saindo de um ou mais aeródromos e áreas circunvizinhas situadas em uma determinada região e fornecer aos pilotos informações sobre as condições do aeródromo não controlado e outras aeronaves nas proximidades

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Comunicação de voz por radiofrequência

## CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

## PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

Estar com o plano de voo apresentado em validade e entrar em contato com o órgão de tráfego aéreo correspondente para serviço de controle/informação de tráfego

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

## FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

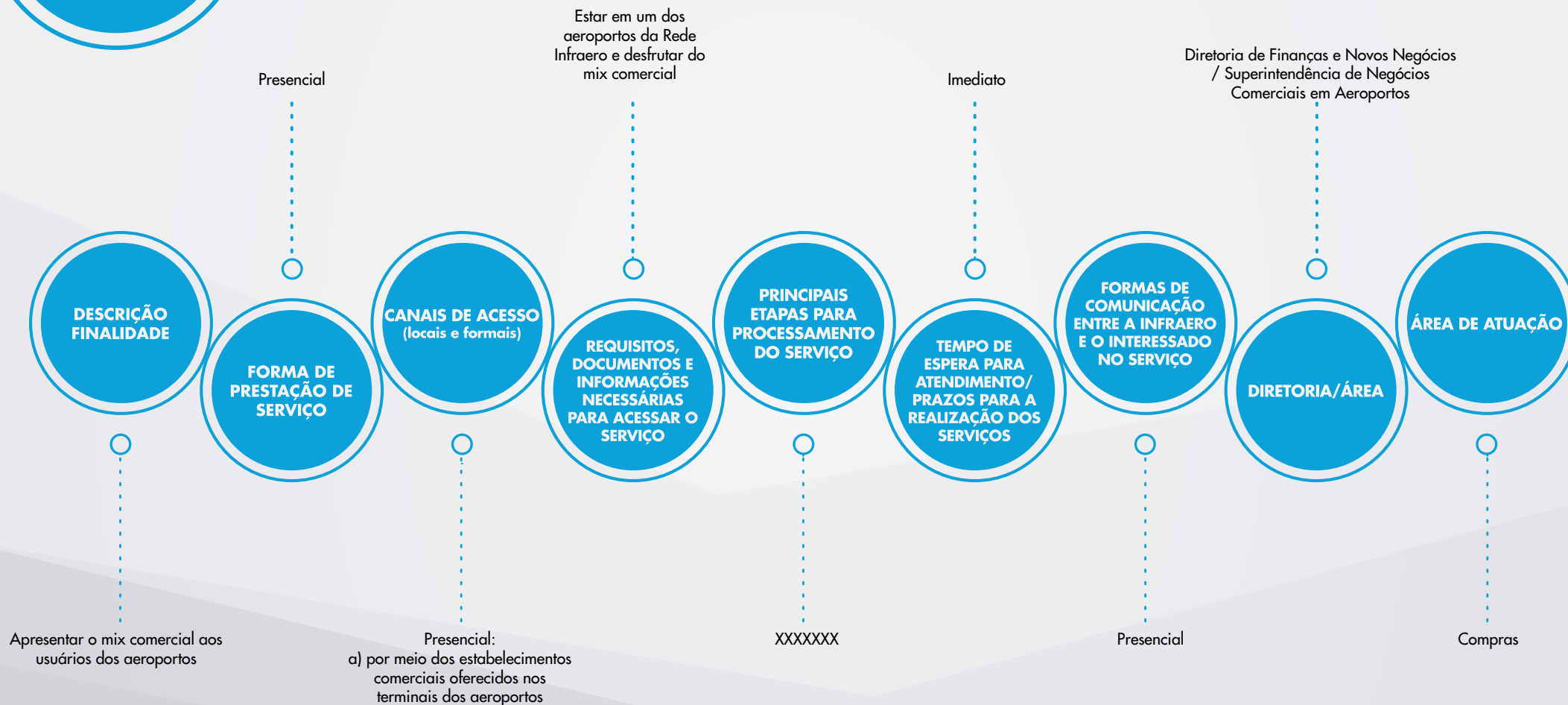
Contato via radiofrequência

## DIRETORIA/ÁREA

## ÁREA DE ATUAÇÃO

Navegação Aérea

# Estabelecimentos comerciais



# Estacionamento de veículos

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

Disponibilidade de vaga

De acordo com a movimentação de passageiros e veículos

Diretoria de Finanças e Novos Negócios / Superintendência de Negócios Comerciais em Aeroportos

DESCRIÇÃO FINALIDADE

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

DIRETORIA/ÁREA

ÁREA DE ATUAÇÃO

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

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

Acesso, permanência e pagamento

Presencial

Transporte

# Guia Infraero Cargo



Virtual

Acessar à Internet e consultar o portal da Infraero no link correspondente

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

Diretoria de Finanças e Novos Negócios / Superintendência de Negócios Comerciais em Aeroportos

DESCRIÇÃO FINALIDADE

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

DIRETORIA/ÁREA

ÁREA DE ATUAÇÃO

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

Virtual: no portal infraero [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br) por meio do link <http://www4.infraero.gov.br/cargo/servicos-e-estatisticas/guia-de-carga/>

Acessar o portal da Infraero [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br), clicar no menu "Cargo", na sequência selecionar o submenu "serviços e estatísticas" e selecionar "Guia de Carga"

Virtual

Soluções Logísticas

# Serviço de Informações Aeronáuticas

Presencial, telefone e internet

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

Imediato

Diretoria de Operações e Serviços Técnicos / Superintendência de Gestão da Navegação Aérea

## DESCRIÇÃO FINALIDADE

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

## CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

## PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

## FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

## DIRETORIA/ÁREA

## ÁREA DE ATUAÇÃO

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

Presencial:  
Nas salas de serviços de informações aeronáuticas (AIS) localizadas nos aeroportos.

Telefone:  
Consultar lista de telefones no manual de Rotas Aéreas (ROTAER), por meio de endereço eletrônico [www.aisweb.aer.mil.br](http://www.aisweb.aer.mil.br).

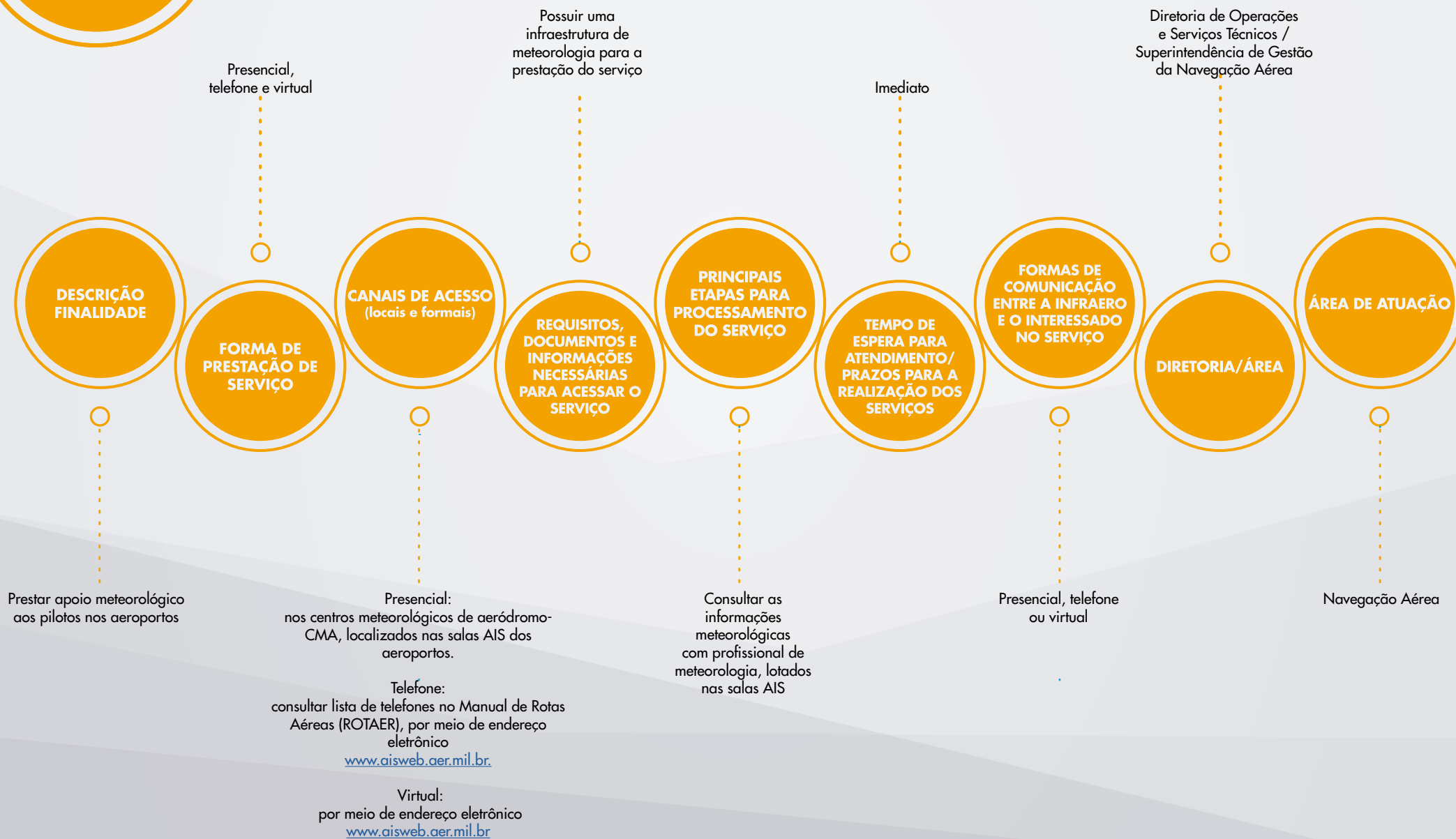
Internet:  
Apresentação de plano de voo por meio de endereço eletrônico <https://sigma.cgna.gov.br/>

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. Após a aceitação, o piloto estará apto a realizar o voo

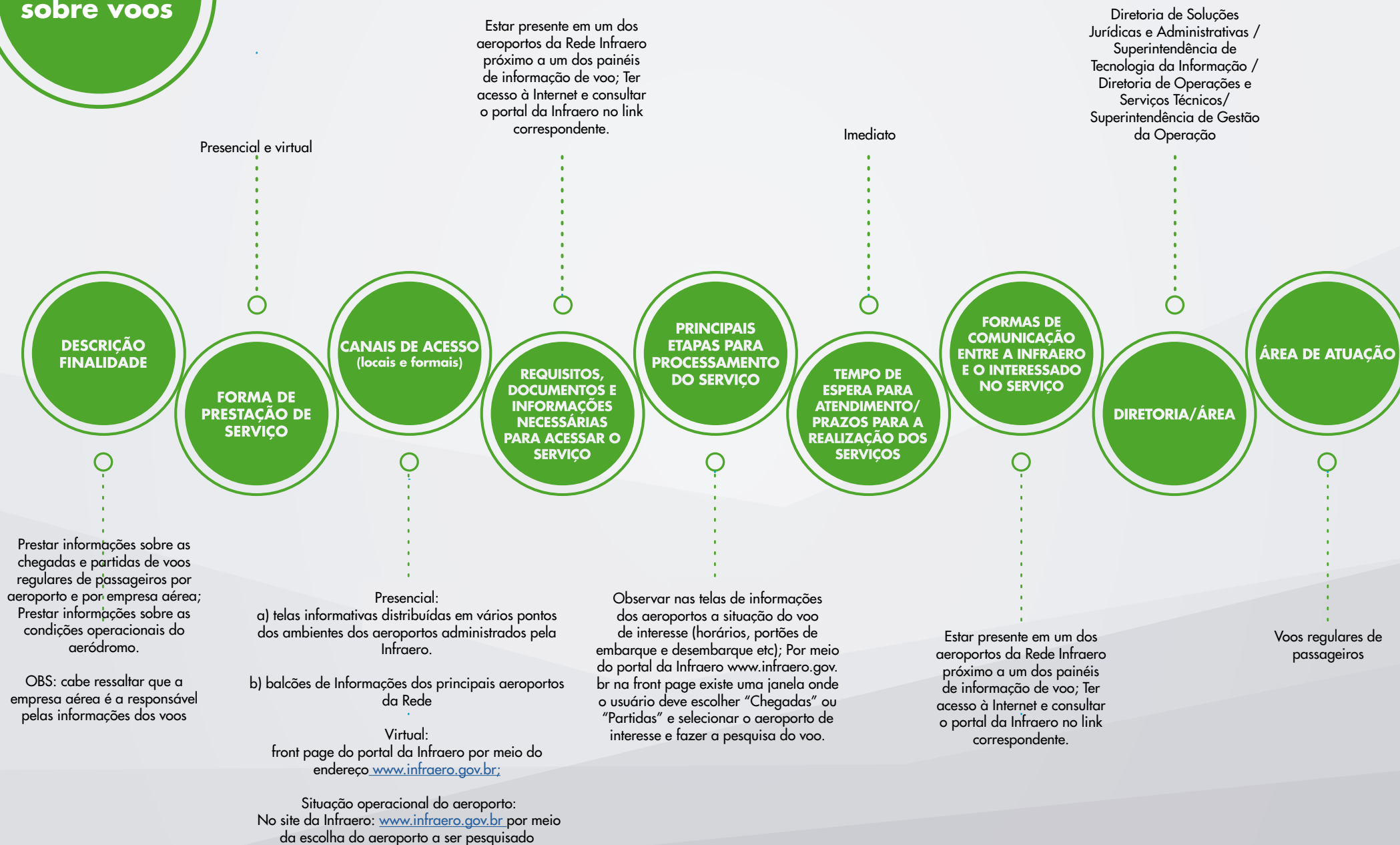
Presencial e por telefone

Navegação Aérea

# Serviço de Meteorologia Aeronáutica



# Informações sobre voos





# Lanche Popular

Presencial

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

Imediato

Diretoria de Finanças e Novos Negócios / Superintendência de Negócios Comerciais em Aeroportos

DESCRIÇÃO FINALIDADE

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

DIRETORIA/ÁREA

ÁREA DE ATUAÇÃO

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

Presencial:  
Atualmente os estabelecimentos com Lanche Popular já estão disponíveis nos seguintes aeroportos: Aeroporto Internacional de Curitiba - Afonso Pena - PR Aeroporto de São Paulo/Congonhas - SP Aeroporto de Londrina - Governador José Richa - PR Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans - Júlio Cezar Ribeiro - PA

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

Presencial

Alimentos e bebidas

# Mídias Sociais

Virtual

Ter computador ou smartphone com acesso à internet

Os atendimentos são feitos das 8h às 19h de segunda a sexta-feira, exceto feriado. O tempo de resposta pode ser imediato ou de até 48 horas, dependendo da demanda.

Presidência / Superintendência de Marketing e Comunicação Social

DESCRIÇÃO FINALIDADE

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

DIRETORIA/ÁREA

ÁREA DE ATUAÇÃO

Oferecer aos internautas informações, notícias, interatividade e canais de atendimento para reclamações, dúvidas e esclarecimentos por meio das mídias sociais disponibilizadas pela Infraero

Virtual:

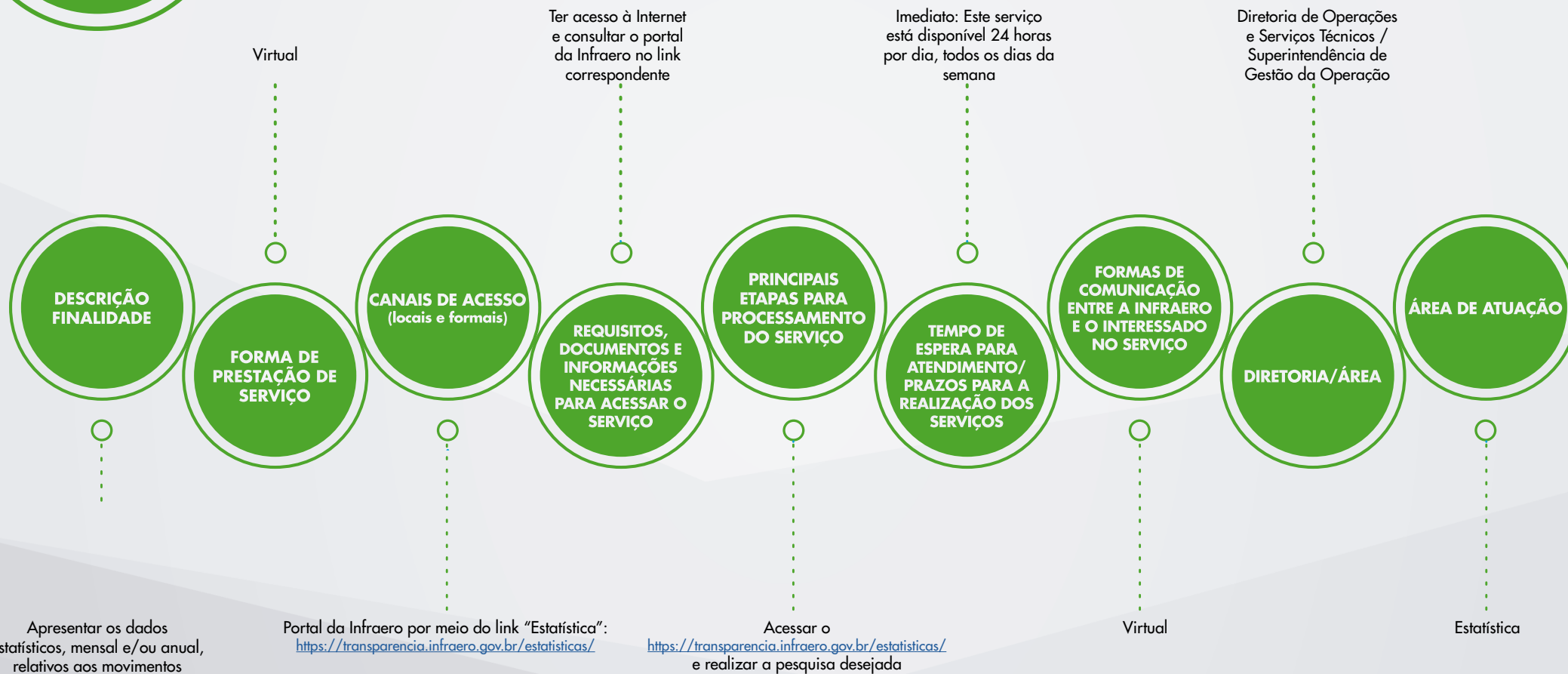
- Facebook (Infraero Aeroportos)
- Twitter (Infraero Aeroportos)
- Instagram (Infraero Aeroportos)
  - LinkedIn (Infraero Brasil)
- YouTube (Infraero Aeroportos)

Por meio da internet, o usuário deve ter um perfil nas Redes Sociais citadas e procurar os canais oficiais da Infraero verificar os conteúdos disponibilizados ou interagir por meio dos canais disponíveis

Virtual, por meio de mensagens públicas nas Redes Sociais ou mensagens privadas

Comunicação Digital

# Movimentos operacionais das Aeroportos da Rede Infraero



# Ouvidoria

Presencial, virtual, telefone e correspondência postal

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

Manifestações de Ouvidoria: 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias  
Sugestões Simplifique!: 30 dias prorrogáveis por mais 30 dias  
Pedidos de Acesso à Informação: 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias  
OBS: Quando o assunto não puder ser resolvido de forma imediata, é informada uma estimativa de prazo para Conclusão do pleito.

Conselho de Administração da Infraero

## 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

## CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

- Presencial:
- Estrada Parque do Aeroporto - Setor de Concessionárias e Locadoras - Lote 05 - Ed. Sede  
CEP: 71.608-050 - Brasília - DF - Brasil -  
Telefone: 0800-727-1234
- Virtual:
- portal da Infraero por meio do link:  
<https://transparencia.infraero.gov.br/ouvidoria/>
  - Fala.BR - Plataforma permite aos cidadãos encaminhar manifestações de ouvidoria, pedidos de informações públicas e sugestões para desburocratização o Serviço público:  
<https://falabr.cgu.gov.br/>

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 a para a Caixa Postal 8626 - Cep. 70312 - 970 - Brasília-DF

## 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

## FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

Presencial, virtual, telefone e correspondência postal

## DIRETORIA/ÁREA

## ÁREA DE ATUAÇÃO

Informação, reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação, pedido de acesso à Informação, sugestão Simplifique!.

# Achados e Perdidos

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; 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

Imediato - Se o bem achado não for reclamado 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

Diretoria de Operações e Serviços Técnicos / Superintendência de Gestão da Operação

Presencial

DESCRIÇÃO  
FINALIDADE

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

FORMA DE  
PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇO

CANAIS DE ACESSO  
(locais e formais)

Presencial:  
a) no setor de Achados e Perdidos dos aeroportos da Rede Infraero  
b) responsável pelas atividades de Supervisão do Aeroporto, fora do horário administrativo

Telefone: Contato do Aeroporto pode ser encontrado no site [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br)

REQUISITOS,  
DOCUMENTOS E  
INFORMAÇÕES  
NECESSÁRIAS  
PARA ACESSAR O  
SERVIÇO

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

FORMAS DE  
COMUNICAÇÃO  
ENTRE A INFRAERO  
E O INTERESSADO  
NO SERVIÇO

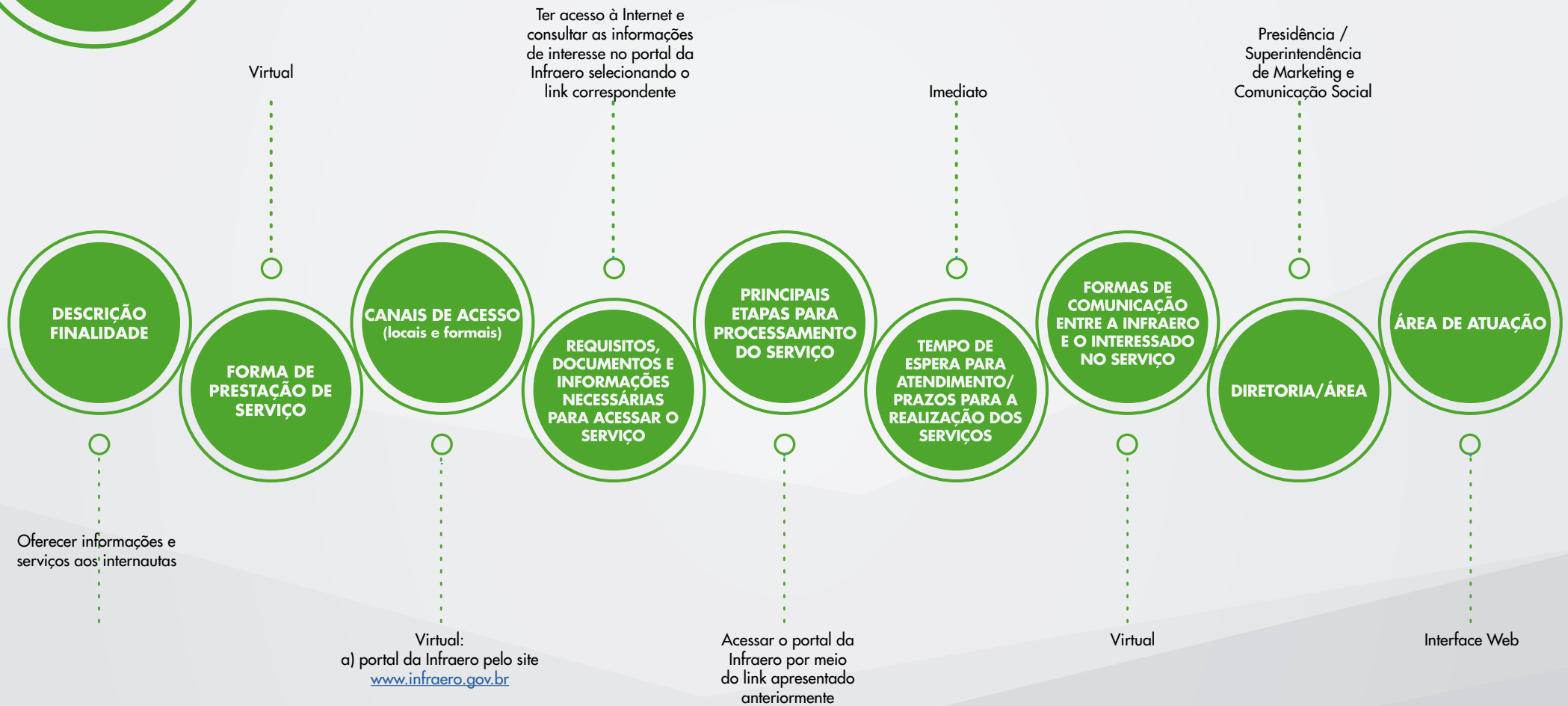
Presencial

DIRETORIA/ÁREA

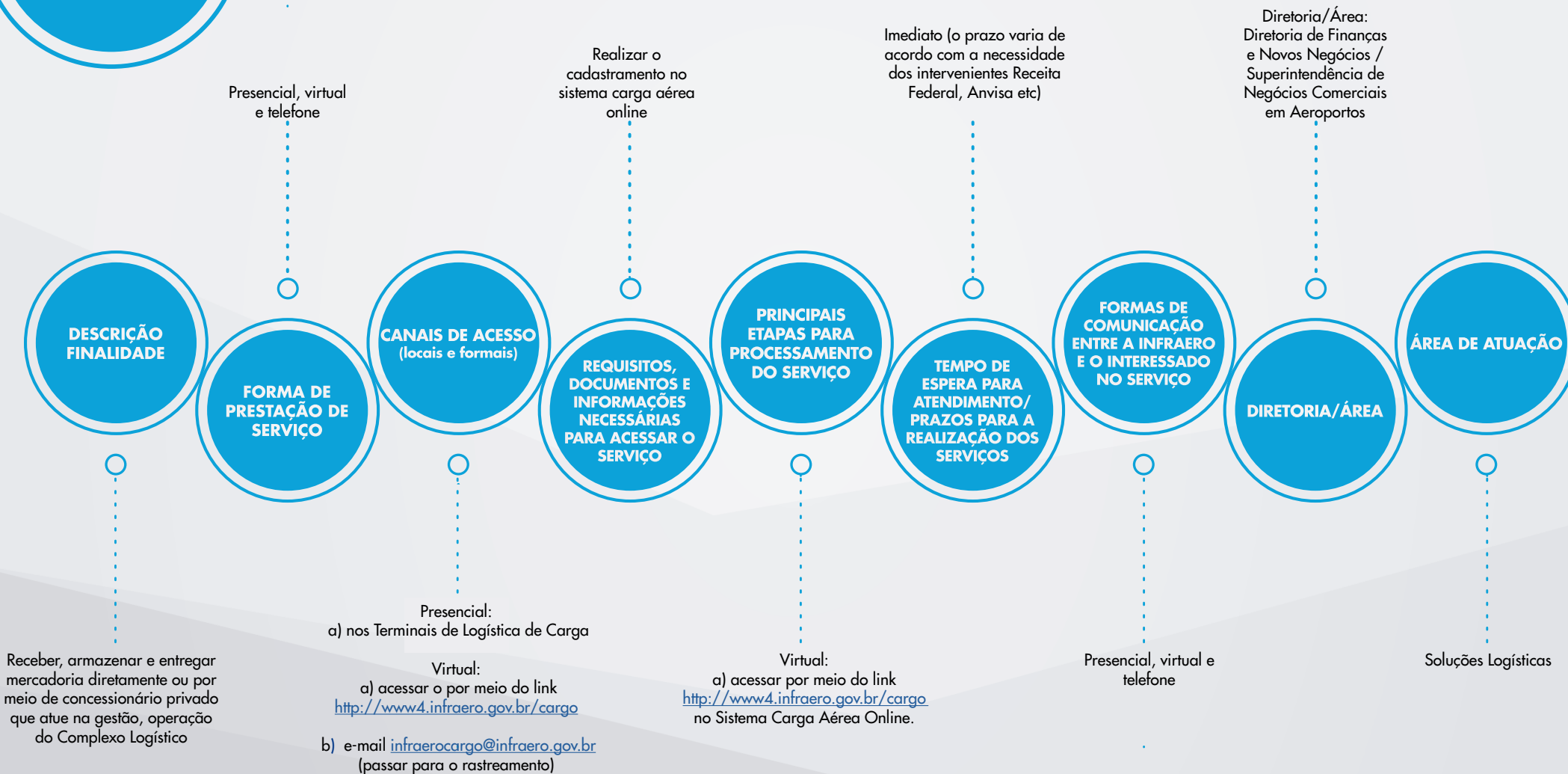
ÁREA DE ATUAÇÃO

Atendimento ao cliente

# Portal Corporativo da Empresa



# Processamento de Carga Internacional



Telefone:  
0800 722 0234

# Projetos Sociais

Presencial

DESCRIÇÃO  
FINALIDADE

FORMA DE  
PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇO

CANAIS DE ACESSO  
(locais e formais)

REQUISITOS,  
DOCUMENTOS E  
INFORMAÇÕES  
NECESSÁRIAS  
PARA ACESSAR O  
SERVIÇO

PRINCIPAIS  
ETAPAS PARA  
PROCESSAMENTO  
DO SERVIÇO

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

FORMAS DE  
COMUNICAÇÃO  
ENTRE A INFRAERO  
E O INTERESSADO  
NO SERVIÇO

DIRETORIA/ÁREA

ÁREA DE ATUAÇÃO

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

Tempo de análise da demanda

Presidência /  
Superintendência  
de Marketing e  
Comunicação Social

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

Presencial:  
a) aeroportos da Rede Infraero;

Virtual:  
b) portal da Infraero, por meio do link  
<https://transparencia.infraero.gov.br/projetos-sociais/>

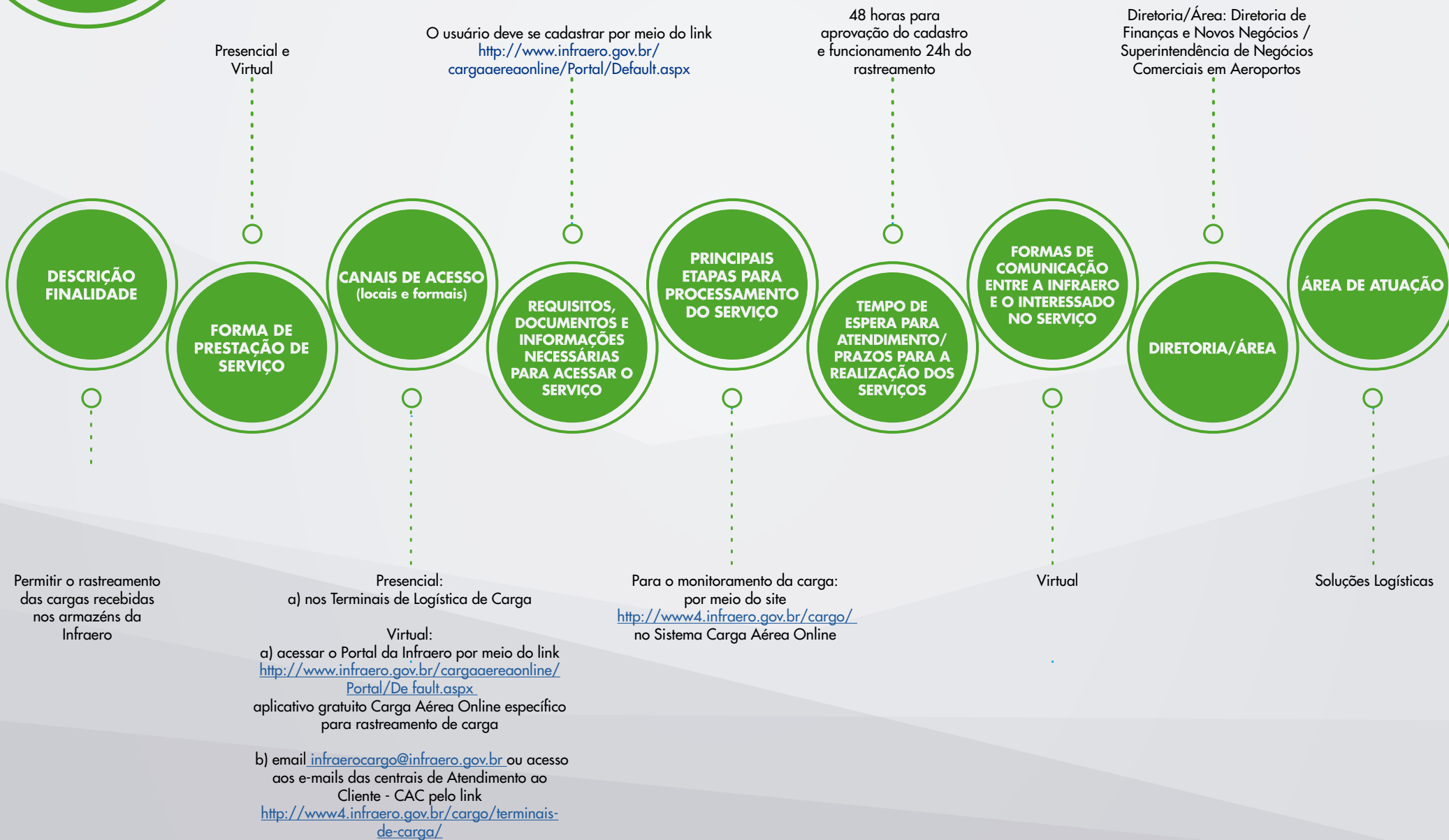
Estar presente em um dos aeroportos da rede Infraero e procurar a área responsável pelos Projetos Sociais; Ter acesso à Internet e consultar o portal da Infraero no link  
<https://transparencia.infraero.gov.br/projetos-sociais/>

Presencial e virtual

Projeto Social



# Rastreamento de Carga



# Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Presencial e Virtual

Comparecer no endereço mencionado anteriormente e ter acesso à internet

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

Conselho de Administração da Infraero

DESCRIÇÃO FINALIDADE

FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

DIRETORIA/ÁREA

ÁREA DE ATUAÇÃO

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)

Presencial:  
a) Estrada Parque do Aeroporto - Setor de Concessionárias e Locadoras - Lote 05 - Ed. Sede CEP: 71.608-050 - Brasília - DF - Brasil - Telefone: 0800-727-1234

Virtual:  
a) portal da Infraero por meio do link: <http://www4.infraero.gov.br/aceso-a-informacao/>  
b) sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão (e-Sic), por meio do link: <https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>

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 a para a Caixa Postal 8626 - Cep. 70312 - 970 - Brasília-DF

É possível encontrar as etapas para o processamento desse serviço no link: [https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/primeiro\\_aceso.aspx](https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/primeiro_aceso.aspx)

Presencial e virtual

Informações à sociedade

# Operações Aeroportuárias



# Prestação de Serviços Aeroportuários



# Treinamentos

Presencial - treinamentos ministrados nos aeroportos da rede Infraero, na sede em Brasília ou In Company - e EAD

Realizar contato através de um dos canais listados. Pré-requisitos e documentação necessárias estão na descrição dos cursos.

A depender do cronograma de treinamentos disponibilizado e para os treinamentos In Company são combinados com as empresas contratantes.

Diretoria de Negócios Comerciais / Superintendência de Desenvolvimento de Serviços e Gerência da Universidade Infraero

## DESCRIÇÃO FINALIDADE

## FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

## CANAIS DE ACESSO (locais e formais)

## REQUISITOS, DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO

## PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

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

## FORMAS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A INFRAERO E O INTERESSADO NO SERVIÇO

## DIRETORIA/ÁREA

## ÁREA DE ATUAÇÃO

Compartilhamos nossa experiência do mercado aeroportuário para capacitar colaboradores de diversos aeroportos. Planejamos e executamos programas de formação e atualização de quadros técnicos em todas as áreas da operação aeroportuária, além de realizar cursos certificados pela ANAC, temos turmas prontas e montamos treinamentos In Company.

Presencial ou digital, através dos contatos:  
0800 722 0243

<http://www4.infraero.gov.br/negocios/cursos-de-capacitacao/>

[negociosaerportuarios@infraero.gov.br](mailto:negociosaerportuarios@infraero.gov.br)

O cidadão ou empresa efetuam a solicitação de inscrição pelo site ou através de prospecção das necessidades dos clientes e formatação dos cursos de forma personalizada.

Presenciais e virtuais (online, telefone, e-mail)

Treinamentos voltados para o público aeroportuário.

# Carta de Serviços ao Usuário

---

