

CARTILHA PARA FAMÍLIAS

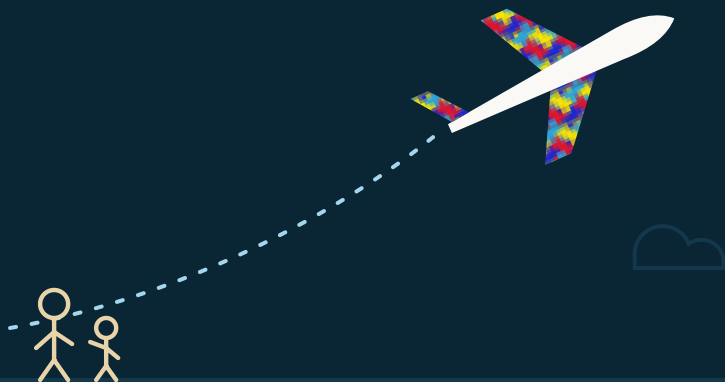
Viagem de avião com *autismo* ou *deficiência*

O que a companhia aérea pode pedir, o que ela deve oferecer e como chegar ao embarque com tudo resolvido.

MEDIF

FREMEC

Acompanhante



Em um minuto

- A pessoa autista ou com deficiência tem direito a **assistência especial sem custo**, do check-in ao desembarque.
- A companhia **só pode exigir formulário médico (MEDIF) em três situações**. Autismo, sozinho, não é uma delas.
- Quem tem uma condição permanente e estável pode pedir o **FREMEC**, um cartão que evita repetir o formulário a cada viagem.
- A companhia **só pode exigir acompanhante em três casos**. Quando exige, o acompanhante paga **no máximo 20% da tarifa**.
- A companhia tem **48 horas** para responder ao pedido e deve justificar **por escrito** qualquer recusa.

Para quem é esta cartilha

Quase todo problema no aeroporto começa antes, na falta de um papel ou de uma resposta. Esta cartilha mostra como chegar ao embarque com tudo resolvido.

Para quem é

Famílias de pessoas autistas, com síndrome de Down, com deficiência intelectual, física ou sensorial, e para a própria pessoa com deficiência que viaja sozinha.

Onde vale

Em todo voo que parte de aeroporto brasileiro, por companhia nacional ou estrangeira (Resolução ANAC 280/2013).

O que a companhia deve prestar

A Resolução ANAC 280/2013 protege a pessoa com deficiência, a pessoa com 60 anos ou mais, a gestante, a lactante, quem viaja com criança de colo e quem tem mobilidade reduzida. A pessoa autista é pessoa com deficiência para todos os efeitos legais (Lei 12.764/2012).

Sem cobrar nada, a companhia deve oferecer

- prioridade no check-in e no embarque;
- embarque antes dos demais passageiros e desembarque com apoio;
- ajuda para se deslocar no aeroporto e dentro da aeronave;
- informação de um jeito que a pessoa consiga entender;
- transporte de cadeira de rodas e de equipamentos de apoio.

Quando avisar a companhia

**72
horas**

antes do voo

Acompanhante, maca, oxigênio ou equipamento médico.

**48
horas**

antes do voo

As demais assistências.

Esqueceu de avisar?

Você não perde o voo. A companhia presta a assistência que estiver disponível naquele momento e não pode negar o embarque por falta de aviso.

Dica: avise por um canal que deixe registro (site, aplicativo, e-mail) e guarde o comprovante.

O formulário médico

O MEDIF é um formulário preenchido pelo médico do passageiro. Serve para a companhia avaliar se a pessoa pode voar com segurança.

A companhia só pode exigir em três situações

1

Viagem em **maca ou incubadora**.

2

Uso de **oxigênio ou de equipamento médico** durante o voo.

3

Condição de saúde que possa gerar **risco durante o voo** ou exigir atenção médica fora do comum.

Autismo, síndrome de Down e outras deficiências estáveis não estão nessa lista. O diagnóstico, sozinho, não autoriza a companhia a pedir MEDIF.

Se a companhia pedir mesmo assim

- Envie o formulário, se der tempo, e **guarde o protocolo com data e hora.**
- A companhia tem **48 horas** para responder.
- Se ela recusar o embarque, peça o **motivo por escrito.** Ela é obrigada a justificar em até 10 dias.

Quando a recusa é permitida

Só por razão de saúde ou de segurança. Desconforto de outros passageiros não é motivo.

O cartão que evita repetir o formulário

O FREMEC é um cartão que a companhia emite para o passageiro com **condição permanente e estável**.

Com ele

- você não precisa apresentar formulário médico a cada viagem;
- já fica definido, antes de comprar a passagem, se a pessoa precisa ou não de acompanhante.

Como funciona

Ele é pedido **à própria companhia**, de graça, e costuma valer por um ano. Cada companhia emite o seu.

Como pedir, passo a passo

- 1 **Baixe o formulário** no site da companhia em que você mais viaja.
- 2 **Leve ao médico** que acompanha a pessoa. É ele quem preenche e assina.
- 3 **Peça um laudo que descreva o dia a dia**, e não só o diagnóstico.
- 4 **Junte os documentos:** formulário, laudo, documento de identidade e, se houver, a CIPTEA.
- 5 **Envie pelo canal oficial** da companhia e guarde o comprovante do envio.
- 6 **Anote a data.** A resposta deve vir em 48 horas. Se não vier, cobre por escrito.
- 7 **Recebeu o cartão?** Guarde o número. Você vai informá-lo a cada reserva.
- 8 **Marque no calendário** a data de validade e renove com dois meses de antecedência.

Peça com folga. Não deixe para a semana da viagem: algumas companhias demoram mais que o prazo.

O que ele precisa dizer

A companhia não decide pelo nome do diagnóstico. Ela quer saber **o que a pessoa consegue fazer durante o voo**. Um laudo só com o CID costuma voltar com pedido de complemento.

Peça ao médico que descreva

- o diagnóstico e o CID;
- que a condição é **permanente e estável**, e desde quando;
- se a pessoa **entende e segue instruções de segurança**, sozinha ou com apoio;
- se a pessoa **cuida sozinha das necessidades fisiológicas** durante o voo;
- como ela reage a barulho, fila e espaço fechado, e o que ajuda;
- se o médico **recomenda acompanhante, e por quê**;
- os remédios de uso contínuo que vão na bagagem de mão.

Cuidados com o laudo

- O laudo é do **médico**, com nome, CRM, data e assinatura. Relatório de psicólogo ou terapeuta ajuda como anexo, mas não substitui.
- O laudo deve dizer **a verdade sobre a pessoa**. Não peça ao médico para aumentar nem para diminuir a necessidade de apoio.
- Se o laudo diz que a pessoa é autônoma, a companhia tende a entender que ela não precisa de acompanhante. Se o médico recomenda acompanhante, o laudo deve explicar o motivo.
- Veja a data: algumas companhias só aceitam formulário preenchido há poucas semanas.

GOL

ONDE ESTÁ O FORMULÁRIO

Site da GOL, página "FREMEC" e "Atestado médico (MEDIF)". Um formulário só para os dois.

COMO ENVIAR

Por e-mail, nos endereços indicados na página.

COM QUE ANTECEDÊNCIA

MEDIF: de 15 dias a 72 horas antes do voo.

QUEM ASSINA

Médico com CRM. Em alguns casos, a GOL pede também relatório de especialista.

ATENÇÃO

A cada viagem, é preciso enviar também o "Formulário de Viagem FREMEC".

Sobre o pedido de médico especialista: a Resolução 280 não traz essa exigência. O Ministério Público Federal levou o tema à Justiça em 2026, e ainda não há decisão final.

Azul

ONDE ESTÁ O FORMULÁRIO

Site da Azul, páginas "FREMEC" e "MEDIF", na Central de Ajuda.

COMO ENVIAR

Pelo envio de arquivos no fim da própria página.

COM QUE ANTECEDÊNCIA

FREMEC: 7 dias úteis. MEDIF: 72 horas úteis.

QUEM ASSINA

Médico que acompanha a pessoa.

ATENÇÃO

O formulário vale 30 dias depois de preenchido.

As informações vêm das páginas oficiais das companhias, consultadas em outubro de 2026. **Os canais mudam. Confira no site antes de enviar.**

LATAM

ONDE ESTÁ O FORMULÁRIO

Site da LATAM, Central de Ajuda, "Atendimento especial".

COMO ENVIAR

Em "Abrir caso", opção "Quero fazer uma solicitação".

COM QUE ANTECEDÊNCIA

48 horas.

QUEM ASSINA

Confirme com a companhia.

ATENÇÃO

Peça o desconto do acompanhante antes de comprar a passagem dele.

Companhias estrangeiras

Em voo que sai do Brasil, a Resolução 280 também vale para a companhia estrangeira. Procure no site dela a página de "assistência especial" ou "necessidades especiais" e avise com pelo menos 48 horas.

Quando é obrigatório e quanto paga

A companhia só pode exigir em três casos

1

Viagem em **maca ou incubadora**.

2

A pessoa **não consegue compreender as instruções de segurança**.

3

A pessoa **não consegue atender sozinha às necessidades fisiológicas** durante o voo.

A decisão deve ser dada **por escrito, em 48 horas**.

Quando a companhia exige, ela tem duas saídas

Indicar um acompanhante **sem custo**, ou aceitar a pessoa que a família escolher, cobrando **no máximo 20% da tarifa**. O acompanhante precisa ter 18 anos ou mais, viajar na mesma classe e sentar ao lado.

A ordem certa da compra

O desconto do acompanhante depende da ordem. Quem compra as duas passagens juntas costuma perder o desconto.

1

Compre só a passagem de quem precisa do acompanhante

Guarde o localizador da reserva.



2

Envie o MEDIF ou o FREMEC

Peça o acompanhante e o desconto. A resposta deve vir por escrito, em 48 horas.



3

Só então compre a passagem do acompanhante

Direto com a companhia, pagando no máximo 20% da tarifa.

O erro mais comum

Comprar a passagem do acompanhante antes da resposta. Depois disso, a companhia costuma negar o desconto e não devolver a diferença.

Outros pontos de atenção

- **O diagnóstico não gera o desconto sozinho.** O desconto existe quando a companhia reconhece que o acompanhante é necessário, por um dos três motivos da norma.
- **Compra por agência.** Em geral, a passagem com desconto é emitida direto com a companhia, pela central de atendimento.
- **Passagem com milhas ou pontos.** As regras mudam de uma companhia para outra, e o desconto do acompanhante costuma ser calculado sobre uma tarifa em dinheiro. Pergunte antes de emitir e peça a resposta por escrito.
- **Exigir o acompanhante e depois negar o desconto.** Se a companhia disse que a pessoa só viaja acompanhada, o desconto é devido.

Antes de comprar a passagem

- ☐ Vi no site da companhia a página de assistência especial.
- ☐ Sei se a pessoa precisa de acompanhante pelos três casos da norma.
- ☐ Se precisa, comprei **primeiro só a passagem da pessoa**, enviei o formulário e **esperei a resposta antes de comprar a passagem do acompanhante**.
- ☐ Tenho o laudo atualizado, com a descrição do dia a dia.
- ☐ Tenho o FREMEC válido, ou enviei o pedido com folga.
- ☐ Avisei a companhia com 72 horas (acompanhante, equipamento) ou 48 horas (demais assistências).
- ☐ Guardei os comprovantes de tudo o que enviei, com data e hora.
- ☐ Pedi assentos lado a lado e conferi na reserva.

Para levar no dia

- ☐ Documento de identidade de todos e, se houver, a CIPTEA.
- ☐ Laudo médico e cópia do FREMEC ou do MEDIF aprovado.
- ☐ E-mails e protocolos trocados com a companhia, impressos ou no celular.
- ☐ Remédios na bagagem de mão, com a receita.
- ☐ O que ajuda a pessoa a ficar bem: fone, objeto de apoio, lanche.

O cordão de girassol

Ele identifica deficiências que não se veem. O uso é opcional e ele não substitui documento, mas ajuda a equipe do aeroporto a reconhecer quem precisa de apoio.

Se der errado no balcão

Exigiram um documento de última hora, disseram que a pessoa só viaja acompanhada ou negaram o embarque? **Faça nesta ordem.**

- 1 **Peça o motivo por escrito.** A companhia é obrigada a justificar.
- 2 **Não assine nada sem ler.** Se assinar, fotografe o papel.
- 3 **Anote o horário, o nome de quem atendeu e o que foi dito.** Se alguém presenciou, peça o contato.
- 4 **Guarde o que você já tinha enviado:** protocolos, e-mails, conversas e gravações.
- 5 **Fotografe ou filme** o balcão e o painel de voos, sem expor outras pessoas.
- 6 **Guarde todos os gastos:** nova passagem, hotel, transporte, alimentação.
- 7 **Registre a reclamação** na mesma semana.
- 8 **Houve crise ou sofrimento depois?** Peça um relatório ao médico ou ao psicólogo.

Onde reclamar

A PRÓPRIA COMPANHIA (SAC E OUVIDORIA)

Primeiro registro. Peça o número do protocolo. Resposta em 48 horas ao pedido de MEDIF e de acompanhante.

ANAC PASSAGEIRO (SITE GOV.BR)

Reclamação oficial contra a companhia aérea. Ela tem até 10 dias para responder.

CONSUMIDOR.GOV.BR

Outra via, pública, para o mesmo problema. Em geral, até 10 dias.

PROCON DO SEU ESTADO

Quando não houve solução nos canais acima.

Guarde o **número de cada reclamação**. Ele mostra que você procurou resolver.

Se o voo atrasar ou for cancelado

A pessoa com deficiência e os acompanhantes têm direito a hospedagem quando a espera passa de 4 horas, mesmo sem pernoite. A troca por outra acomodação só vale se você concordar expressamente.

Quando pode caber indenização

Os tribunais vêm tratando como falha do serviço:

- o embarque negado sem base na norma;
- o formulário não respondido no prazo, com viagem perdida;
- o constrangimento em público;
- o desconto do acompanhante negado depois de exigido.

Nesses casos, **pode caber indenização por danos materiais e morais, conforme o caso.**

A indenização não é automática

O que decide é a prova: o aviso prévio, o laudo, o protocolo, a resposta ou o silêncio da companhia e o relato do que aconteceu. Por isso esta cartilha insiste tanto em guardar comprovantes.

O prazo para buscar os direitos é, em regra, de cinco anos a contar do fato.

Perguntas rápidas

A CIPTEA substitui o laudo?

Não. A carteira identifica a pessoa autista e garante prioridade. Ela não é um formulário médico, mas é prova da condição para a assistência especial.

Tenho o FREMEC de uma companhia. Vale em outra?

Cada companhia emite o seu. Algumas aceitam o de outra mediante um formulário próprio. Pergunte antes de comprar.

Meu filho é pequeno. O acompanhante tem desconto?

Toda criança viaja com um adulto. O desconto existe quando o acompanhante é necessário por causa da deficiência, por um dos três casos da norma. O laudo precisa mostrar isso.

As regras vão mudar?

A ANAC fez uma consulta pública em 2025 para rever a Resolução 280. Até uma nova norma ser publicada, vale a Resolução 280 como está.

Fontes

Resolução ANAC 280/2013, arts. 6, 9, 10, 11, 27 e 28.

Resolução ANAC 400/2016, art. 27, na redação da Resolução ANAC 813/2026.

Lei 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão).

Lei 12.764/2012 (pessoa autista é pessoa com deficiência) e Lei 13.977/2020 (CIPTEA).

Lei 14.624/2023 (cordão de girassol).

Código de Defesa do Consumidor, arts. 6, 14 e 27.

Sobre esta cartilha

Ela é informativa e foi atualizada em outubro de 2026. Não substitui a orientação de um advogado sobre um caso concreto. As regras das companhias mudam: confira sempre no site oficial antes de viajar.

Quem escreveu

Dra. Beatriz Borges · OAB/BA 66.863 · OAB/SP 505.845

Dr. Alan Miranda · OAB/BA 33.573 · OAB/SP 505.657



SITE

borgesmiranda.com.br



WHATSAPP

(71) 99101-0090



INSTAGRAM DO ESCRITÓRIO

@borgesmiranda.adv



INSTAGRAM DO DR. ALAN

@dr.alan.miranda



YOUTUBE

@borgesmiranda.advogados



E-MAIL

contato@borgesmiranda.com.br

