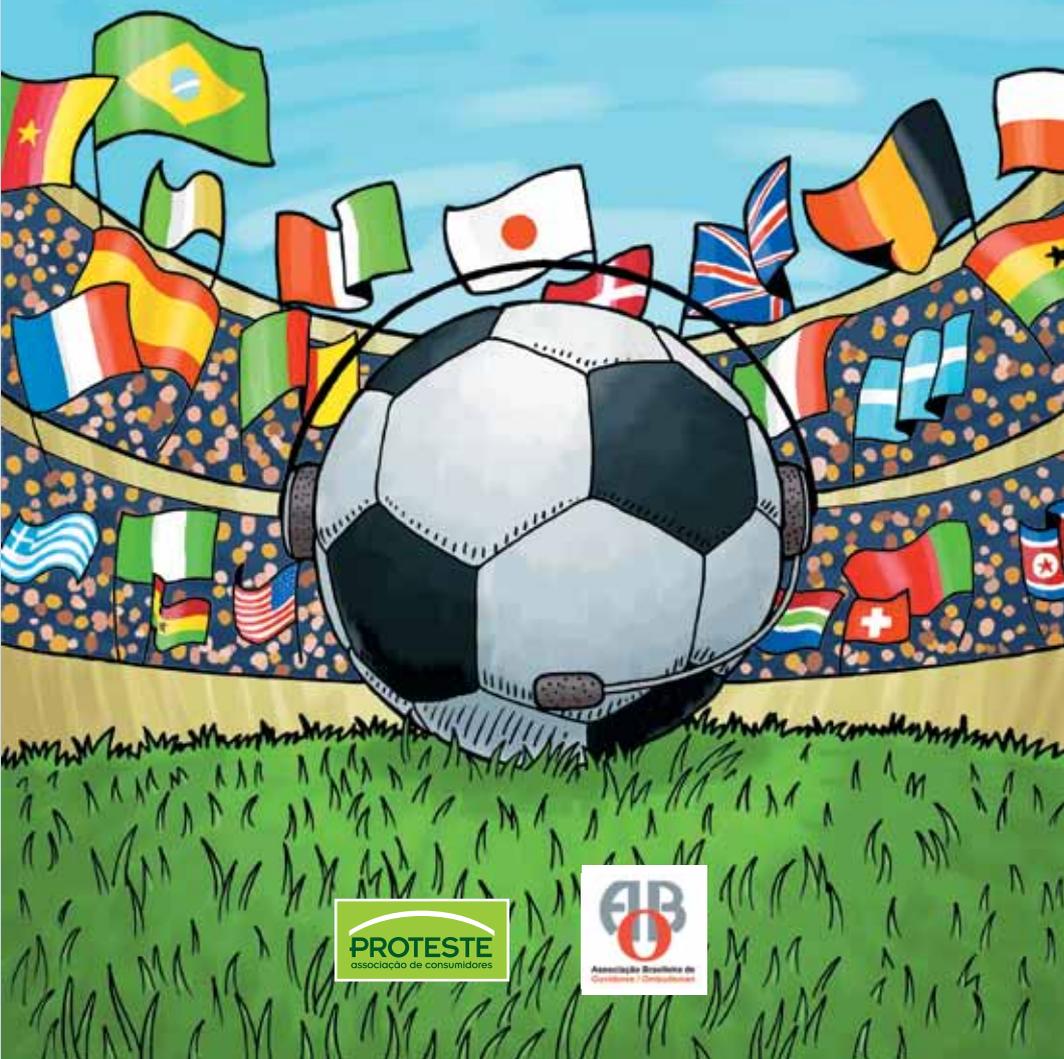


# Cartilha da Copa 2014



# Cerveja quente

A Copa do Mundo de Futebol é um assunto muito sério para os brasileiros. Afinal, é difícil encontrar alguém, nos 8,5 milhões de km<sup>2</sup> do território nacional, que não torça pela seleção brasileira em disputas internacionais.

Não fugimos a esta tendência: também colocamos nossas esperanças na vitória do escrete verde-amarelo, como diziam antigos locutores e comentaristas esportivos nas ondas do rádio.

Há muito mais, contudo, para avaliar nesta competição mundial. Lamentavelmente, já houve uma vítima: o Estatuto do Torcedor, que nem chegou a ser totalmente seguido e respeitado.

A decisão de permitir a venda da bebida alcoólica indicada pela Federação Internacional de Futebol (FIFA), foi, em nossa percepção, um recuo no enfrentamento legal à violência nos estádios.

Esperamos que nada ocorra, mas o mau exemplo já deu frutos. A Federação de Futebol do Rio de Janeiro decidiu liberar a cerveja no campeonato carioca de 2013.

À época em que esta cartilha foi concluída, o Ministério Público do Rio de Janeiro reagiu à afronta legal ao Estatuto, instaurando inquérito.

Além disso, houve limitações à meia-entrada, em desacordo ao que estipulam as leis vigentes.

É por isso que não podemos relaxar na defesa dos direitos do consumidor, que une, nesta publicação, PROTESTE E Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO).

Esperamos que esta iniciativa frutifique, se multiplique e ajude os torcedores a exigir das autoridades o que está escrito.

## **Maria Inês Dolci**

Coordenadora institucional da PROTESTE

## **Maria Inês Fornazaro**

Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores

# Cidades-sede e datas dos jogos

**A maioria** da população brasileira mora em grandes e médias cidades. Nas 15 maiores, vive 21% da população. São Paulo, por exemplo, tem 11,3 milhão de habitantes; Rio de Janeiro, quase 6,3 milhões; Salvador, Brasília, Fortaleza e Belo Horizonte têm mais de dois milhões, cada. Das sedes da Copa 2014, as menores cidades são Natal (810 mil) e Cuiabá (556 mil). Todas as sedes têm boa oferta de restaurantes, hotéis, shoppings e hospitais.

Local	Primeira fase	Oitavas de final	Quartas de final	Semifinal	Final
Minas Gerais <b>Belo Horizonte</b> - (OXX31) Mineirão	14/6 - 13h; 17/6 - 13h 21/6 - 13h; 24/6 - 13h	28/6 - 13h		8/7 - 17h	
Distrito Federal <b>Brasília</b> - (OXX61) Estádio Nacional	15/6 - 13h; 19/6 - 13h 23/6 - 17h; 26/6 - 13h	30/6 - 13h	05/07 - 13h		12/07 - 17h
Mato Grosso <b>Cuiabá</b> - (OXX65) Arena Pantanal	13/6 - 18h; 17/6 - 18h 21/6 - 18h; 24/6 - 16h				
Paraná <b>Curitiba</b> - (OXX41) Arena da Baixada	16/6 - 16h; 20/6 - 19h 23/6 - 13h; 26/6 - 17h				
Ceará <b>Fortaleza</b> - (OXX85) Castelão	14/6 - 16h; 17/6 - 16h 21/6 - 16h; 24/6 - 17h	29/6 - 13h	04/07 - 17h		
Amazonas <b>Manaus</b> - (OXX91) Arena da Amazônia	14/6 - 21h; 18/6 - 15h 22/6 - 15h; 25/6 - 16h				
Rio Grande do Norte <b>Natal</b> - (OXX84) Arena das Dunas	13/6 - 13h; 16/6 - 19h 19/6 - 13h; 24/6 - 13h				
Rio Grande do Sul <b>Porto Alegre</b> - (OXX51) Beira-Rio	15/6 - 13h; 18/6 - 13h 22/6 - 13h; 25/6 - 13h	30/6 - 13h			
Pernambuco <b>Recife</b> - (OXX81) Arena Pernambuco	14/6 - 19h; 20/6 - 13h 23/6 - 17h; 26/6 - 13h	29/6 - 17h			
Rio de Janeiro <b>Rio de Janeiro</b> - (OXX21) Maracanã	15/6 - 19h; 18/6 - 19h 22/6 - 19h; 25/6 - 17h	28/6 - 17h	04/07 - 13h		13/07 - 16h
Bahia <b>Salvador</b> - (OXX71) Fonte Nova	13/6 - 16h; 16/6 - 13h 20/6 - 16h; 25/6 - 13h	01/7 - 17h	05/07 - 17h		
São Paulo <b>São Paulo</b> - (OXX11) Arena de Itaquera	12/6 - 17h; 19/6 - 16h 23/6 - 13h; 26/6 - 17h	01/07 - 13h		9/7 - 17h	

# Sumário

<b>Cidades-sede</b> .....	3
<b>O consumidor e a Copa 2014 / Direitos básicos do consumidor</b> .....	5
<b>Alimentação / Aluguel de veículos</b> .....	6
<b>Bancos / Bebidas</b> .....	7
<b>Câmbio / Cartão de crédito/Brasil de A a Z</b> .....	8
<b>Hospedagem</b> .....	13
<b>Ingressos para os jogos</b> .....	14
<b>Passagem aérea</b> .....	15
<b>Passaporte</b> .....	16
<b>Saúde/Segurança</b> .....	17
<b>Telefonia móvel</b> .....	19
<b>Temperaturas nas sedes</b> .....	20
<b>Transportes</b> .....	21
<b>A quem recorrer</b> .....	22

## Expediente

### Cartilha da Copa 2014

**Realização:** PROTESTE e ABO

**Coordenação editorial:** Maria Inês Dolci,  
Maria Inês Fornazaro e Maria Lumena Sampaio

**Redação final:** Carlos Thompson (Casa da Notícia)

**Arte:** Marcus Vinícius Pinheiro

**Diagramação:** André Mucheroni

**Ilustrações:** Perkins

**Assessoria de Imprensa e Jornalista Responsável:**

Vera Lúcia Ramos, MTb: 769

**Conteúdos e apoio editorial:** Maria Inês Dolci,  
Maria Inês Fornazaro, Maria Lumena Sampaio,  
Sonia Amaro e Vera Lúcia Ramos

### PROTESTE e ABO

**Sede da Proteste:**

Avenida Lúcio Costa, 6.420 – Barra da Tijuca  
CEP 22630-013 – Rio de Janeiro – RJ

**Escritório em São Paulo:**

Rua Dr. Bacelar, 173 – cj. 52 – Vila Clementino  
CEP 04026-000 – São Paulo – SP

**Sede da ABO:**

Rua Frederico Abranches 389 – cj 12 – Santa Cecília  
CEP 01251-0001 – São Paulo SP  
Fone(11) 3221 1113

## O consumidor e a Copa 2014

Atentas à complexidade das relações de consumo que serão estabelecidas durante a Copa 2014, quando o País receberá em torno de 600 mil turistas estrangeiros, e três milhões de brasileiros se deslocarão entre as 12 cidades-sede e demais polos turísticos do Brasil, a PROTESTE Associação de Consumidores e a Associação Brasileira de Ouvidores e Ombudsman (ABO) elaboraram este guia.

O objetivo é dar a você informações práticas e úteis, relacionadas à aquisição de produtos ou contratação de serviços. Informamos os direitos dos consumidores nos vários segmentos do mercado, e trazemos importantes dicas de consumo.

Indicamos a quem você poderá recorrer em caso de necessidade, lembrando que poderá contar também com as ouvidorias dos diversos órgãos e entidades.



## Direitos básicos do consumidor (CDC)

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Também é considerado consumidor a coletividade de pessoas que tenha participado na relação de consumo.

1. Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;

- 3.** Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como seus eventuais riscos;
- 4.** Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
- 5.** Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente caras;
- 6.** Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
- 7.** Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
- 8.** Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;
- 9.** Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

## Alimentação

Observe as condições de higiene de restaurantes, lanchonetes, cafés e bares, principalmente das mesas, balcões, e dos uniformes e aventais dos funcionários.

As bebidas – sucos, refrigerantes, chás, cervejas e outras que venham em garrafas, latas ou em embalagem longa vida – devem ser abertas somente na presença do consumidor. A legislação obriga os funcionários que manuseiam alimentos a manter os cabelos presos e protegidos com redes ou toucas.

Não compre alimentos cuja embalagem esteja danificada, pois pode indicar contaminação e, portanto, significar sérios riscos à saúde.

## Aluguel de veículos

É boa opção, com um mapa na mão ou GPS, alugar um veículo para conhecer os pontos turísticos de sua preferência. Verifique, antes da retirada do veículo, se não há nenhum arranhado ou batida, a quantidade de combustível e a quilometragem (alguns contratos efetuam a cobrança por quilômetro rodado). Cuidado com a garantia a ser oferecida no contrato de locação de veículo, como, por exemplo, o cartão de crédito. Confira se há seguro e suas respectivas coberturas, inclusive contra terceiros.

## Bancos

As instituições bancárias devem oferecer a segurança necessária para que se possa usar os serviços de maneira eficiente e segura. Tome cuidado ao utilizar o cartão, tanto nos terminais eletrônicos dos bancos quanto nos estabelecimentos comerciais, na hora de efetuar o pagamento. Evite sacar grandes quantias em lugares remotos. Procure locais fechados e mais movimentados.

Confira o valor antes de digitar a senha e guarde a sua via do recibo.

## Bebidas alcoólicas

São proibidas nos estádios de futebol no Brasil, mas o governo federal assumiu, em 2007, compromisso com a FIFA de liberar todo o tipo de alimento e bebida nos estádios.

As bebidas alcoólicas, segundo artigo 29 da Lei Geral da Copa, deverão estar acondicionadas ou consumidas em material plástico.

Direção e bebida não combinam! Desde 20 de dezembro de 2012 ficou mais rígida a restrição ao consumo de álcool ao volante. Além do bafômetro (aparelho que detecta a quantidade de álcool no sangue), valem como provas de embriaguez do motorista vídeos, relatos e testemunhas.



## Câmbio

Além das casas de câmbio, você pode fazer a troca de moedas em caixas eletrônicos e agências bancárias. Mas verifique as taxas de conversão, que variam de acordo com o local escolhido. Informações sobre câmbio e moeda: [www.bcb.gov.br/faleconosco](http://www.bcb.gov.br/faleconosco) ou 0800 979 2345

## Cartão de crédito

Na hora da compra, certifique-se de que o cartão de crédito seja aceito para pagamento. Não se esqueça de conferir se o valor digitado na máquina está correto. Somente depois digite a senha.

## Brasil de A a Z

### Acompanhantes

É comum a oferta de 'acompanhantes' de ambos os sexos, inclusive para turistas. Denuncie na delegacia de polícia mais próxima se receber oferta de relacionamento com menores de idade. Isso é crime!.

### Bebidas

Há proibição ao consumo de álcool para menores de 18 anos e restrições para quem dirige veículo automotivo. O abuso deste tipo de bebida, além de fazer mal à saúde, torna a pessoa mais suscetível à violência, porque fica mais descuidada com seus pertences, ao atravessar as ruas e no relacionamento com terceiros. Algumas bebidas, como a caipirinha (cachaça, açúcar, gelo e limão) podem embriagar mais rapidamente quem não esteja acostumado a consumi-las. Beba moderadamente.

### Cambistas

Comprem ingressos de shows e jogos de futebol e os revendem à porta dos estádios e casas de espetáculo muito mais caros do que os oficiais. Muitas vezes, os ingressos são falsos, por isso, compre-os nas bilheterias, em pacotes de agências ou em sites especializados recomendados pela organização do evento.

## Camelôs

Vendedores espalhados por algumas ruas centrais das principais cidades brasileiras. Há os que trabalham nas cercanias dos estádios de futebol. Eles vendem bandeiras, camisas e outros símbolos dos clubes de futebol de procedência duvidosa. É bem mais seguro comprar nas lojas oficiais, embora, estes artigos possam custar mais caro do que em camelôs. Os produtos comercializados pelos ambulantes, geralmente, são contrafeitos, pirateados ou até roubados. Vá a lojas de ruas ou shoppings e exija nota fiscal. No caso de eletroeletrônicos e relógios, cobre também o comprovante da garantia.

## Dinheiro

Como em qualquer cidade grande do mundo, evite manusear grandes somas de dinheiro em público. Não troque dólares nem outras moedas internacionais com pessoas desconhecidas. Recorra às lojas de câmbio ou agências bancárias.

## Efusividade

O brasileiro é caloroso e tático: abraça, beija, toca nas pessoas. Isso surpreende e até incomoda alguns estrangeiros. O número de beijos, por exemplo, depende de onde estamos: em São Paulo, um; em outros estados, dois ou mais.



## Flanelinhas

Também conhecidos como guardadores de carros, tomam conta de áreas em que há vagas de estacionamento na rua. Não se deve confiar neles e jamais entregar a chave para que manobrem o veículo. O ideal é utilizar estacionamentos fechados, com seguro automotivo incluído no preço, que costuma ser cobrado por hora. É muito caro estacionar em São Paulo e nas maiores cidades brasileiras.



## Gorjetas

Por aqui, é hábito pagar gorjeta, mas os 10% não são obrigatórios, principalmente se os serviços não forem prestados satisfatoriamente. Atenção à cobrança de couvert artístico em locais nos quais haja apresentação musical ao vivo ou shows.

## Guias de turismo

Você provavelmente será abordado por pessoas que se dizem guias turísticos. Guias, entretanto, devem ser cadastrados no Cadastur e portar crachás de identificação pessoal, emitidos pelo Ministério do Turismo. Para mais informações, acesse: <http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur>. Na dúvida, consulte agências de turismo.

## Horários

Os horários das competições devem ser rigorosamente cumpridos. Para compromissos assumidos entre amigos, entretanto, pode haver certa flexibilidade.

## Índigenas

Não há reservas indígenas turísticas similares às que existem nos Estados Unidos. É possível, contudo, comprar artesanato em algumas cidades brasileiras.

## Jogos

Cassinos e bingos são proibidos no Brasil, portanto, ilegais.

## Lanches na rua

Cachorro quente, sanduíches, pedaços de frutas, sucos, churrasquinho no espeto e outras comidas rápidas são vendidas perto dos estádios. Evite-as, porque não há garantia de higiene nem de conservação adequada dos alimentos. Além disso, na maior parte do Brasil as temperaturas são elevadas inclusive no inverno, o que provoca deterioração acelerada destes lanches. Da mesma forma, não compre frutas, salgadinhos e água nos semáforos (há risco de assaltos ou de aquisição de produtos vencidos ou estragados).



## Menu

Varia de acordo com a região, pois o País tem 8,5 milhões de quilômetros quadrados, com grande variedade climática e cultural. Em Porto Alegre, o churrasco domina a culinária; em Curitiba, o barreado (carne cozida com arroz e farinha de mandioca). São Paulo é um dos maiores centros gastronômicos do mundo; a feijoada e a caipirinha brilham no Rio de Janeiro. Belo Horizonte é a capital da culinária mineira, com pratos como feijão tropeiro e frango com quiabo (planta de origem africana). Em Cuiabá, Brasília e Goiânia, prove o arroz com pequi (fruta típica da região). Nas sedes nordestinas (Salvador, Recife, Fortaleza e Natal), experimente os peixes, frutos do mar e carne de sol com macaxeira (mandioca). Em Belém, deslumbre-se com as frutas e peixes amazônicos.

## Nomes

Os brasileiros costumam se dirigir à pessoa pelo seu prenome, ao contrário do que ocorre em outros países.

Então, o Sr. Fritz Mueller, será chamado de Fritz. Em tratamento cerimonioso, não é raro que seja chamado de doutor Fritz, mesmo que não seja médico, nem advogado, nem tenha doutorado. E que uma senhora, Maria Fritz, por exemplo, seja chamada de dona Maria.

## **Ouvidorias**

Serviço de atendimento disponível na maioria dos órgãos públicos e, em escala bem menor, nas companhias privadas.

## **Piadas**

O brasileiro é brincalhão e gosta de contar piadas.

## **Quanto custa**

A pechincha não é um hábito cultural, no Brasil, como em outros países. Mas sempre vale à pena pedir um desconto, principalmente no pagamento à vista. Antes de ir às compras, consulte sites que comparam preços, para ter uma ideia se a loja está cobrando muito caro pelos produtos.

## **Romances**

Tenha cuidado com encontros em locais distantes, com pessoas que conheceu recentemente. Podem ser armadilhas para ações de criminosos. No Brasil, há um forte movimento contra a exploração sexual, principalmente de menores de idade, que é vedada pela lei. Há campanhas contra o turismo sexual e o abuso de menores.

## **Sol**

O Brasil é um país tropical, sujeito a altas temperaturas. Várias das cidades-sede da Copa 2014 são quentes inclusive no inverno – principalmente Cuiabá, Fortaleza, Manaus, Natal, Recife e Salvador. Use, portanto, protetor solar, bonés e roupas leves. E beba bastante água.

## **Temperos**

Caso não esteja acostumado a comidas mais condimentadas, saiba que pratos típicos regionais (por exemplo, da Bahia, como vatapá e acarajé) costumam ser apimentados. Em algumas partes do Brasil, 'mais quente' significa com mais pimenta.

## **Ultravioleta**

A PROTESTE Saúde publicou, em dezembro de 2012, comparativo de protetores solares. Algumas dicas para proteção mais adequada: prefira os sem Benzofenoma-3, filtro químico com potencial alergênico. As marcas indicadas pelo teste foram: Nívea Sun Kids (infantil) e L'Oréal Solar Expertise (adultos).

## **Ver a cozinha**

Em alguns restaurantes, há o convite para ver a cozinha e constatar a limpeza do local.



## Ziriguidum

Onomatopeia que imita som de percussão no samba, ainda hoje o ritmo musical que caracteriza o Brasil. Também fazem muito sucesso Frevo, Baião e Maracatu (Pernambuco); Forró (toda a região Nordeste); Axé (Bahia); Sertanejo (São Paulo, Minas Gerais e Paraná); Vanerão (Rio Grande do Sul); Samba, Chorinho, Bossa Nova (Rio de Janeiro); Toada (Amazonas) e Roque brasileiro (São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Brasília e Rio Grande do Sul).

## Hospedagem

Se a reserva já foi feita, não se esqueça de levar o “voucher” ou comprovante emitido pelo estabelecimento, para que seja apresentado no registro de entrada no hotel. Todo e qualquer valor pago antecipadamente deve ser descontado do total cobrado no momento de saída (check-out).

Caso não tenha reserva, observe os preços que devem estar afixados na recepção, entrada ou portarias dos estabelecimentos.

No Brasil, geralmente o café da manhã está incluído no preço da diária.

É mais seguro guardar objetos e valores no cofre do hotel. Informe-se sobre possíveis custos no check-in.

Ao chegar ao quarto, verifique se tudo funciona perfeitamente – chuveiro, banheira, ar condicionado, secador de cabelos, TV, som e telefone, frigobar, entre outros itens da acomodação. Catálogos e folhetos com informações de serviços adicionais, como lavanderia, por exemplo, devem estar disponíveis no quarto.

Se notar que há aparelhos ou objetos quebrados no quarto, avise o gerente ou os funcionários da recepção e peça substituição ou conserto. Na impossibilidade de reparo, exija a troca de quarto.

Reclame de imediato à gerência se houver má prestação de serviços, como acomodações diferentes das contratadas e serviços que não forem prestados. Nesse caso, há direito de pleitear desconto no preço.

No Brasil, geralmente as diárias se iniciam às 12 horas.

Quando for apresentada a conta, confira todos os valores cobrados.

Antes de consumir produtos do frigobar, consulte os preços no cardápio. Anote tudo o que for consumido para evitar dúvidas no fechamento da conta.

Há também opção de hospedagem em casas de família, mas redobre a cautela: peça referências e faça um contrato simples, indicando a pessoa responsável pela residência, o período da estadia, o que pode ser usado e se as refeições estão incluídas.

Outra opção para hospedagem são as chamadas “guest houses”, quartos em casas de famílias alugados temporariamente para os torcedores. É fundamental conferir a localização, o acesso a banheiros e áreas comuns e a facilidade de mobilidade urbana, bem como checar a hospitalidade dos anfitriões.

Para ter mais segurança, é recomendável optar por residências cadastradas nas redes internacionais de Bed & Breakfast que funcionam como centrais de reservas. No Brasil, as duas principais operadoras são a Rede Cama e Café ([www.camaecafe.com.br](http://www.camaecafe.com.br)) e a Bed & Breakfast Brasil ([www.bbrasil.com](http://www.bbrasil.com)).

## Ingressos para os jogos

Adquira os ingressos só em postos e sites oficiais. Cuidado com a oferta feita por vendedores clandestinos (cambistas) que costumam circular nos estádios. Ainda que o ingresso seja verdadeiro, os valores podem ser elevados.

Os jogos serão realizados em 12 cidades, portanto, o melhor é adquirir os ingressos diretamente nos locais de realização ou com seus representantes e organizações responsáveis.



## Passagem aérea

Confirme o voo 48 horas antes de ir para o aeroporto. É possível acompanhar chegadas e partidas pelo site <http://www.infraero.gov.br/voos/index.aspx>.

No dia da viagem, verifique se está com todos os documentos necessários para a viagem, como passaporte, identidade, bilhete, número da reserva ou “voucher”.

Procure levar na bagagem somente o necessário, pois, se a mala ultrapassar o peso permitido, você terá de pagar taxa extra. A bagagem de mão não pode pesar além de cinco quilos nem ter além de 115 cm (considerando altura, comprimento e largura).

Lembre-se de colocar em toda a bagagem (mala, mochilas, frasqueiras e malas de mão), nas partes interna e externa, etiquetas com o seu nome, endereço e telefone de contato. Feche todas as malas com cadeado.

Não é permitido embarcar bolsas ou bagagens de mão com produtos líquidos, géis e pastas cujas embalagens contenham acima de 100 ml. Devem ser devidamente embalados e guardados dentro da mala a ser despachada, assim como objetos cortantes ou perfurantes (por exemplo, tesourinhas de unha).

São aplicadas, para os voos nacionais e internacionais, as regras da IATA (International Air Transport Association).

Para voos domésticos, dentro do Brasil, chegue ao aeroporto com, no mínimo, uma hora de antecedência; para internacionais é preciso chegar duas horas antes do embarque.

Planejar os deslocamentos e considerar o trânsito pesado das maiores cidades também será fundamental.

Na sala de embarque fique atento às informações sonoras e dos painéis, pois é frequente a troca de portão de embarque.

A legislação do Brasil determina que a empresa aérea tem que prestar assistência ao passageiro nos casos de atraso, cancelamento e preterição de embarque (não realizado por motivos de segurança operacional, troca de aeronave ou overbooking). Caso o voo atrase, o passageiro terá direitos que aumentam à medida que o tempo passa:

- A partir de uma hora: comunicação (Internet, telefonemas);
- A partir de duas horas: alimentação (voucher, lanches, bebidas);
- A partir de quatro horas: acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de estadia. Quem estiver no local de domicílio, terá direito somente ao transporte para sua residência, e desta para o aeroporto.

Ao chegar ao aeroporto do destino, qualquer problema com a bagagem deve ser comunicado de imediato à companhia aérea. Preencha o Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB). E se a bagagem não for localizada, você terá direito a indenização.

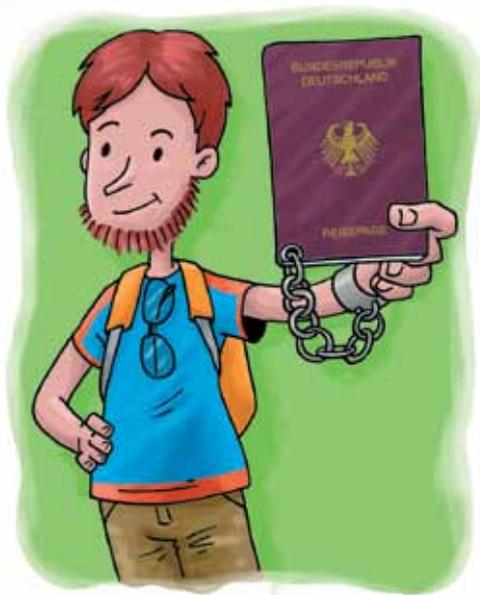
## Passaporte

Mantenha seu passaporte em segurança. Faça uma cópia por precaução. Ele é indispensável durante a permanência no país e na viagem de volta.

Se houver perda, furto ou roubo, no caso de estrangeiro, o turista deve dirigir-se imediatamente ao Consulado.

Veja no link do Itamaraty a relação dos endereços dos Consulados:

<http://www.itamaraty.gov.br/temas/embaixadas-e-consulados>.





## Saúde

A maior parte das viagens internacionais inclui a contratação de seguros com cobertura e assistência à saúde. Em caso de necessidade, você poderá se valer da rede de atendimento oferecida pela empresa.

Se não tiver seguro com assistência à saúde ou plano de saúde que lhe preste atendimento no Brasil, poderá utilizar a rede pública de urgência e emergência do Sistema Único de Saúde (SUS).

Se tiver problemas, recorra a:

- Ouvidoria SUS: Disque Saúde, telefone 136.

## Segurança

No caso de perda, furto (quando não percebeu a ação do criminoso) ou roubo (em que há abordagem) do cartão de crédito, comunique imediatamente ao banco. Em caso de roubo, você terá de ir à delegacia de polícia mais próxima e registrar um boletim de ocorrência. Veja onde fazer o registro eletrônico:

- Amazonas – <http://www.delegaciainterativa.am.gov.br/delegaciaInterativa/>
- Bahia – <https://www.delegaciadigital.ssp.ba.gov.br/main/>
- Brasília – <http://dpvirtual.pcdf.df.gov.br/net/default.aspx>
- Ceará – <http://www.delegaciaeletronica.ce.gov.br/beo/index.jsp>
- Cuiabá – <http://portal.seguranca.mt.gov.br/delegacia-web/pages/home.seam>
- Minas Gerais – <https://www.sids.mg.gov.br/ocorrendia/impressao-de-boletins-de-ocorrendia>
- Paraná – <http://www.delegaciaeletronica.pr.gov.br/>
- Pernambuco – <http://www.policiacivil.pe.gov.br/index.php/dicas-de-seguranca/10-perda-ou-roubo-de-documentos.html>
- Rio de Janeiro – <https://dedic.pcivil.rj.gov.br/principal.aspx>
- Rio Grande do Norte – <http://www2.defesasocial.rn.gov.br/delegaciavirtual/bovirtual.dll/EXEC>
- Rio Grande do Sul – <https://www.delegaciaonline.rs.gov.br/dolpublico/index.jsp>
- São Paulo – <http://www.ssp.sp.gov.br/bo/>

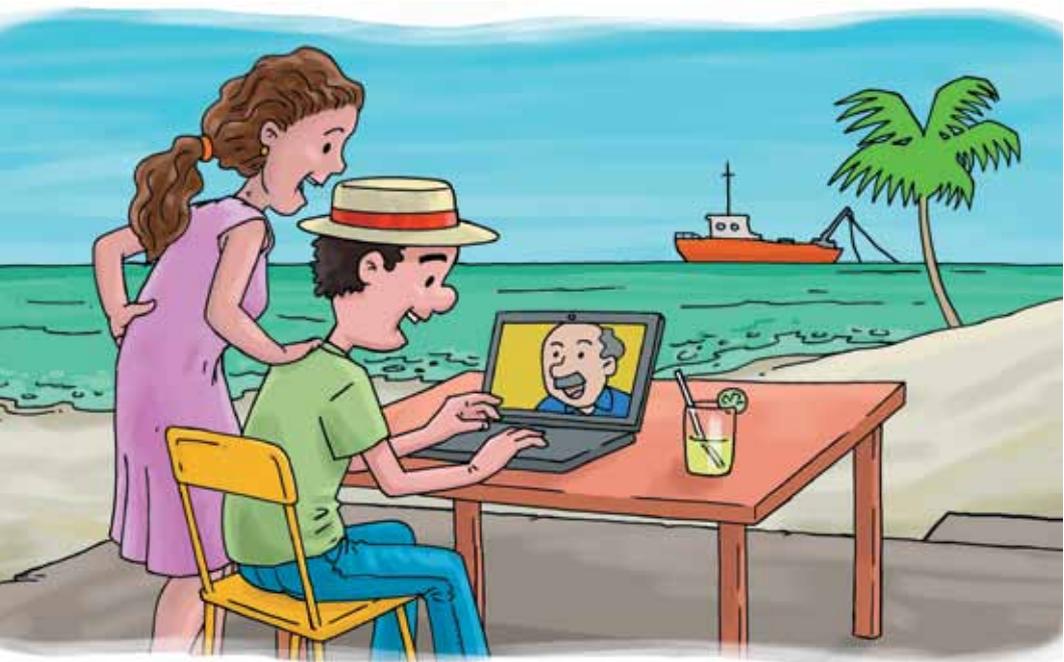
Cabe à operadora bloquear o cartão de crédito, a fim de que o consumidor não seja responsabilizado por compras realizadas por terceiros.

No caso de perda ou roubo do passaporte, registre o Boletim de Ocorrência na delegacia de polícia e posteriormente providencie novo documento.

Veja no link do Itamaraty a relação dos endereços dos Consulados: <http://www.itamaraty.gov.br/temas/embaixadas-e-consulados>

- Corpo de Bombeiros – 193;
- Correios (achados e perdidos) 0800 570 0100;
- Informações DDI 0800 777 1515;
- Polícia Militar – 190;
- Polícia Rodoviária Federal – 191;
- SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – 192;
- Vigilância Sanitária – 150;
- Serviços Municipais – 156;
- Ouidorias Públicas – 162 ou 0800 175717 – São Paulo.

## Telefonia móvel



Fique atento aos procedimentos e tarifas cobradas quando estiver fora da sua área de mobilidade. As ligações em “roaming” são mais caras. Geralmente, as taxas são cobradas pela operadora tanto para as chamadas feitas quanto para as recebidas.

No Brasil, a agência pública que regula as telecomunicações, Anatel, permite que a empresa cobre além do valor da tarifa um adicional por chamada no caso de ligações realizadas fora da área.

✓ Pode ser mais vantajoso enviar e receber mensagens pelo serviço de internet do hotel, no qual você poderá acessar e-mails e redes sociais para se comunicar com parentes e amigos.

✓ Outra boa opção são os serviços de telefone via Internet, que têm uma tarifa mais em conta para chamadas a telefones fixos ou celulares. E que são gratuitos para ligação a outros internautas.

## Temperaturas nas sedes

Os turistas só enfrentarão dias típicos de inverno em duas cidades-sede: Curitiba e Porto Alegre. Com clima subtropical, ambas poderão registrar temperaturas mínimas próximas de 0°C (32°F), nos dias mais frios. Em geral, os dias vão de 5° (41°F) a 8°C (46,4°F), até 15°C (59°F) a 18°C (64,4°F).

São Paulo tem grande amplitude térmica, com temperaturas que variam dos 12°C (53,6°F) aos 22°C (71,6°F). Ocasionalmente, podem cair a 8°C (46,4°F), ou ultrapassar os 25°C (77°F).

Belo Horizonte tem clima semelhante, um pouco mais quente.

Brasília tem dias quentes e noites de amenas a frias. Cuiabá, uma das cidades brasileiras mais quentes, ocasionalmente registra dias mais frios, com mínimas de 12°C (53,6°F).

O Rio de Janeiro é uma cidade quente, com eventuais dias mais amenos, com mínimas de até 12°C (53,6°F). As máximas, geralmente, superam os 22°C (71,6°F).

Salvador, Recife, Natal e Fortaleza raramente registram temperaturas mínimas inferiores a 21°C (69,8°F). As máximas, porém, caem um pouco no período de inverno, para perto de 30°C (86°F).

Manaus é mais quente e úmida, pois está na zona equatorial.

Previsão do tempo atualizada pode ser obtida em sites como [www.climatempo.com.br](http://www.climatempo.com.br) e <http://www3.uol.com.br/tempo/>.



# Transportes



Nos aeroportos e rodoviárias utilize preferencialmente os serviços de táxi oferecidos por cooperativas e empresas que têm balcões de atendimento nos locais, ou serviços do ponto de táxi oficial. No hotel, solicite aos funcionários que chamem o táxi.

✓ Consulte sempre a empresa ou o taxista sobre a forma de cobrança, pois variam de acordo com cidade, trajeto e horário da corrida. Peça recibo com a identificação do táxi.

✓ Se o serviço for inadequado anote o número da placa do veículo, modelo ou identificação de frota – em geral está indicado na porta – e reclame na prefeitura da cidade.

Há táxis que aceitam pagamento com cartão de crédito ou de débito. Informe-se antes de iniciar a corrida.

O metrô pode ser uma alternativa para seu transporte em algumas das cidades-sede como:

- Belo Horizonte: Tel. (31) 3250-3901; <http://www.metrobh.gov.br/cbtu/final/principal/principal.htm>;
- Brasília: Tel. (61) 3353-7373, <http://www.metro.df.gov.br/>;
- Fortaleza: Tel. (85) 3101-7100, <http://www.metrofor.ce.gov.br/>;
- Porto Alegre: Tel. (51) 3363 8000, <http://www.trensurb.gov.br/home.php>;
- Recife: Tel. (81) 2102-8651, <http://www.cbtu-sturec.gov.br/>;

- Rio de Janeiro: Tel. 0800 595 1111 ou (21) 4003-2111, <http://www.metrorio.com.br/>;
- Salvador: Tel. (71) 2105-2909, <http://www.metro.salvador.ba.gov.br/>;
- São Paulo: Tel. 0800 770 7722, <http://www.metro.sp.gov.br/index.aspx>.

Informações sobre as rodoviárias: [www.rodoviasbr.com.br/](http://www.rodoviasbr.com.br/).

Para informações sobre aeroportos, acesse o link: [www.infraero.gov.br/index.php/br/aeroportos.html](http://www.infraero.gov.br/index.php/br/aeroportos.html)

## A quem recorrer

### Alfândega

Receita Federal – Responsável pela administração tributária e aduaneira nos aeroportos. Telefones: 146 (Receitafone) e 0800 702 1111 (Ouvidoria).

### Copa 2014

CBF – Confederação Brasileira de Futebol (<http://www.cbf.com.br/>).

FIFA – Federação Internacional de Futebol – <http://pt.fifa.com/worldcup/index.html>.



## **Empresas aéreas**

### **TAM**

[www.tam.com.br](http://www.tam.com.br)

Telefones: 0800 570 5700;

Deficientes auditivos: 0800 555 500;

### **Gol/Varig**

[www.voegol.com.br](http://www.voegol.com.br)

Telefones: 0800 704 0465;

Deficientes auditivos: 0800 709 0466;

Deficientes auditivos: 0800 723 1122;

### **Azul**

<http://www.voeazul.com.br>

Telefones: 0800 884 4040;

Deficientes auditivos: 0800 881 0500;

### **Avianca**

<http://www.avianca.com.br>

Telefones: 0800 286 6543;

Deficientes auditivos: 0800 286 5445;

### **Pantanal**

<http://www.voepantanal.com.br>

Telefone: 0800 123 200;

Deficientes auditivos: 0800 555 500;

### **Passaredo**

<http://www.voepassaredo.com.br>

Telefones: 0800 770 3757;

Deficientes auditivos: 0800 771 6836;

### **Trip**

<http://www.voetrip.com.br>

Telefones: 0800 722 8747;

Deficientes auditivos: 0800 722 8488;

**American Airlines**

<http://www.aa.com.br>

**Aerolineas Argentinas**

<http://www.aerolineas.com.ar>

**Alitalia**

[http://www.alitalia.com/br\\_pt/](http://www.alitalia.com/br_pt/)

**Air France**

<http://www.airfrance.com.br>

**Continental Airlines e United Airlines**

<http://www.continental.com> e [www.united.com.br](http://www.united.com.br)

**Copa Airlines**

<http://www.copaair.com>

**Delta**

<http://www.pt.delta.com>

**Emirates**

<http://www.emirates.com/br>

**Ibéria**

<http://www.iberia.com/br>

**JAL**

<http://www.br.jal.com/brl/pt/>

**KLM**

[www.klm.com/Brasil](http://www.klm.com/Brasil)

**LAN**

[http://www.lan.com/pt\\_br/sitio\\_personas/index.html](http://www.lan.com/pt_br/sitio_personas/index.html)

## Lufthansa

<http://www.lufthansa.com.br>

## TAP

<http://www.flytap.com/Brasil/PTBR/Homepage>

## Justiça

### Juizados Especiais Cíveis:

- Aeroporto Internacional de Guarulhos/ SP: (11) 2445-4726/4728;
- Aeroporto de Congonhas/ SP: (11) 5090-9801/9802/9803;
- Aeroporto Internacional do Galeão/ RJ: (21) 3353-2992/3398-5344;
- Aeroporto Santos Dumont/ RJ: (21) 3814-7763/7757;
- Aeroporto Internacional de Brasília/DF: (61) 3365-2343/1720.

## Saúde

Ministério da Saúde <http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude>.

Anvisa – Agência Nacional de Vigilância Sanitária: Informações aos viajantes sobre vacinação, profilaxia, saúde no mundo e exigências sanitárias.

[www.anvisa.gov.br/viajante](http://www.anvisa.gov.br/viajante)

Telefones: 0800 642 9782.

Vigilância Agropecuária Internacional – Responsável por promover a vigilância agropecuária internacional. Contato: 0800 704 1995.

## Segurança

Departamento de Polícia Federal – Responsável pelo controle de imigração/emigração e segurança em áreas restritas dos aeroportos.

[www.dpf.gov.br](http://www.dpf.gov.br) ou 194

Telefones: 0800 978 2336.

## Telecomunicações

Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações (<http://www.anatel.gov.br>);

## Transporte aéreo

Anac – Agência Nacional de Aviação Civil – Agência reguladora desta área, responsável pela normatização e fiscalização do cumprimento da legislação de aviação civil

pelas empresas aéreas e administradores aeroportuários. Telefone 0800 725 4445.  
Infraero – Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária: administra mais de 60 aeroportos

Telefone 0800 727 1234

Ouvidoria Infraero – Central de Atendimento: 0800 727 1234;

Fax: (61) 3312-3013;

Caixa Postal 8626 – CEP: 70312-970 – Brasília-DF;

Para saber mais: [www.infraero.gov.br](http://www.infraero.gov.br) e [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br).

Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos: [ouvidoria@gru.com.br](mailto:ouvidoria@gru.com.br)  
(+ 55 11) 2445-2945

Inframérica – Responsável pela administração do Aeroporto Internacional de Brasília.  
[www.inframercia.aero](http://www.inframercia.aero) (+55 61) 3214-6798

Aeroportos Brasil Viracopos – Responsável pela administração do Aeroporto Internacional de Viracopos/Campinas [www.viracopos.com](http://www.viracopos.com) ou (+55 19) 3725-5000

## Transporte rodoviário

Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT (<http://www.antt.gov.br/>).

## Turismo

- Belo Horizonte – <http://www.belo Horizonte.mg.gov.br/>;
- Brasília – <http://vemviverbrasil.blogspot.com.br/>;
- Cuiabá – <http://www.cuiaba.mt.gov.br/secretaria?s=30>  
(clique em Pontos Turísticos e Culturais);
- Curitiba – <http://www.turismo.curitiba.pr.gov.br/>;
- Fortaleza – <http://www.fortaleza.ce.gov.br/turismo/>;
- Manaus – <http://www.manaus.am.gov.br/conhecamanaus/>;
- Natal – <http://turismo.natal.rn.gov.br/>;
- Porto Alegre – <http://www.portoalegre.travel/site/home.php>;
- Recife – <http://www2.recife.pe.gov.br/a-cidade/conheca-o-recife/>;
- Rio de Janeiro – <http://www.turismo.rj.gov.br/>;
- Salvador – <http://www.bahia.com.br/cidades/salvador/>;
- São Paulo – <http://www.spturis.com>.

# Como comprar entradas da Copa pela Internet

Entre no site da Fida (**[www.fifa.com](http://www.fifa.com)**). Crie uma conta na seção de ingressos da Copa. Escolha se deseja ingressos individuais, carnês de sede específica ou de seleção específica. Selecione o número de entradas desejadas por categoria de preço. Insira os detalhes de pagamento do cartão de crédito ou boleto bancário.

## Na 1ª fase

Até 10 de outubro de 2013 serão as vendas por sorteio. De 5 de novembro a 28 de novembro por ordem de encomenda.

## Na 2ª fase

De 8 de dezembro a 30 de janeiro de 2014 sorteio e de 26 de fevereiro a 1º de abril de 2014 por ordem de encomenda. A última fase de vendas será de 15 de abril a 13 de julho de 2014 por ordem de encomenda.

No sorteio quem encomenda o ingresso primeiro não tem preferência sobre o último comprador. Caso haja mais pedidos que ingressos, haverá sorteio. Por ordem de encomenda, os ingressos são postos à venda até que o lote se esgote. Serão anunciados pela Fifa os locais de retirada dos ingressos.



A ABO Nacional tem por objetivo estimular e promover o conagraçamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam a função de Ouvidor/Ombudsman no Brasil, como também os que atuam em atividades de defesa da cidadania, dos direitos individuais e do meio ambiente. O ouvidor/ombudsman tem como dever defender os direitos e os legítimos interesses dos cidadãos, seja em órgãos da administração pública - em quaisquer dos seus níveis e poderes - seja em uma empresa privada, atuando, sempre, com autonomia para apurar as questões que lhe forem apresentadas e independência para manifestar o que entender cabível à instituição a qual é vinculado.

**[www.abonacional.org.br](http://www.abonacional.org.br)**



A PROTESTE é uma entidade civil sem fins lucrativos, apartidária, independente de governos e de empresas, e que tem como objetivo A DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL. É a maior associação de consumidores da América Latina com cerca de 270 mil associados. A PROTESTE, nos seus 12 anos, sempre despendeu especial atenção aos direitos de seus associados e dos consumidores brasileiros em geral.

Central de Relacionamento: (21) 3906-3800

**[www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)** 