

# **Assistência Especial para Passageiros no Serviço de Transporte Aéreo**

Proposta de Revisão da  
Resolução Anac nº  
280/2013

13/03/2025  
CNAD/SAS





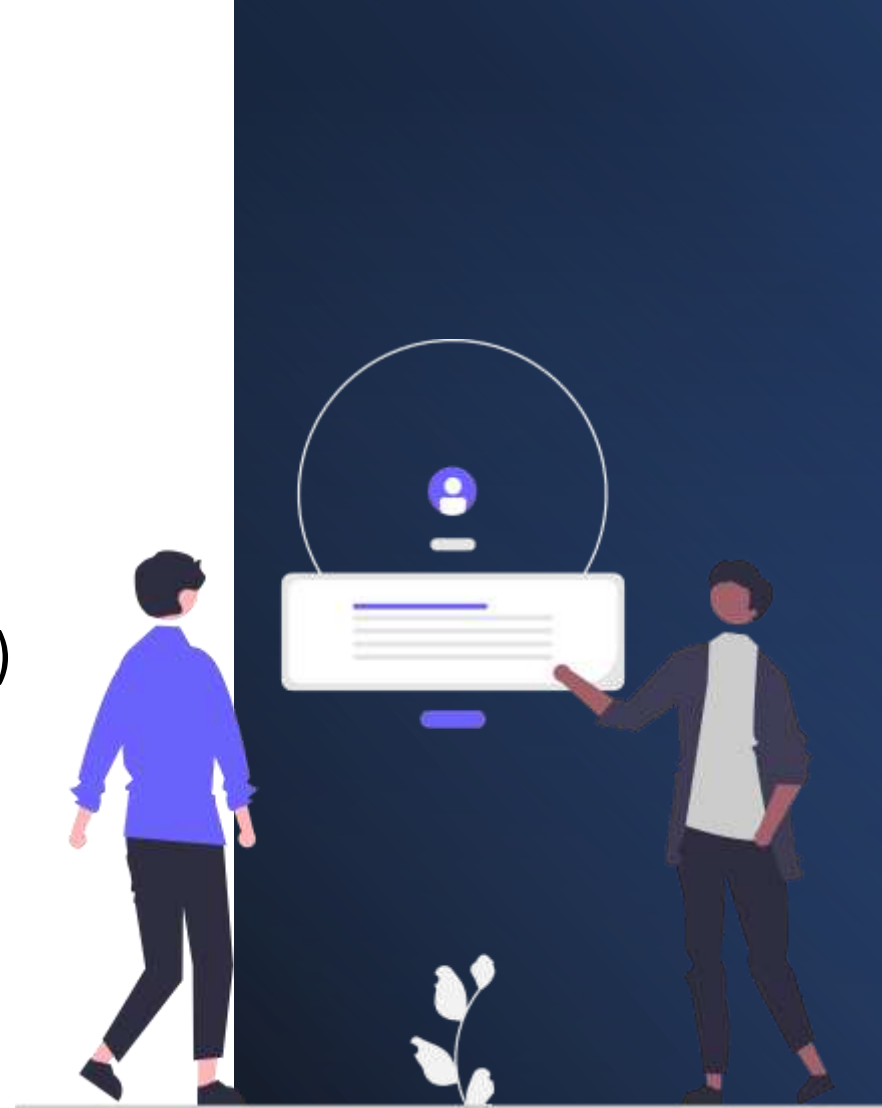
# Objetivo da Revisão

Garantir a devida assistência ao passageiro que requer assistência especial naquilo que implique em particularidades do transporte aéreo

- Dignidade
- Segurança
- Autonomia

# Princípios Orientadores da Revisão Normativa

- Segurança Operacional (Safety)
- Acessibilidade (Acesso em igualdade de condições)
- Não Discriminação (Autodeterminação, livre arbítrio e responsabilidade)
- Informação Adequada
- Padronização Internacional



# Participação Social



- MDHC (ex-MMFDH)
- MPOR (ex-MINFRA)
- SAC (Projeto UFSCAR)
- MPF
- Associações de pessoas com deficiência
- Transportadores Aéreos
- Operadores de aeródromo
- ABAV



# Conceito de PNAE

## **ATUAL - Resolução Anac nº 280/2013**

Pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

## **FUTURO – Proposta de Revisão**

É entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial.

Deve receber a atenção adequada e a adaptação do serviço  
Possui autonomia e livre arbítrio no acesso em condições de igualdade aos demais passageiros



## ATENDIMENTO PREFERENCIAL E PRIORITÁRIO PARA:



**Necessidade de  
assistência difere de  
prioridade de  
atendimento**

**Prioridades por lei  
mantidas!**

## 4 Principais Temas Avaliados

01

Informação do  
PNAE

02

Análise da  
solicitação do  
PNAE

03

Acompanhamento  
do PNAE

04

Equipamentos de  
ascenso e  
descenso

# Informação do PNAE - Destaques



**Norma enfatiza a necessidade do passageiro informar com antecedência:**

- **Necessidade de assistência especial**
- **Suas condições específicas**
- **Se viajará acompanhado ou desacompanhado**

**Prazo**

- **Informações devem ser fornecidas, preferencialmente, no momento da comercialização do serviço aéreo**
- **Não sendo possível, informar até 72 horas antes do voo**



**Falta de informação prévia**

- **Atendimento com a assistência disponível (padronização internacional)**

Art. 9º define lista de informações a serem prestadas pelo PNAE e prazo. Destaque para necessidade de prestar a informação “em regra” no momento da compra

A ausência de informação prévia pode impactar a organização do atendimento, mas não compromete o acesso aos serviços de assistência disponíveis.



# Análise da solicitação pelo Transportador Aéreo – Destaques



Necessidade de fornecimento claro e acessível de informações ao passageiro



Implementar formulários padronizados e simplificados.



Contato com o PNAE, quando necessário, por canal acessível



Deve ser confirmado recebimento pela empresa em até 24 horas



Comunicar aos demais prestadores em até 48 horas antes do voo

# Análise da solicitação pelo Transportador Aéreo – Eventual Recusa ao Transporte Aéreo

## **Eventual Recusa ao Transporte de PNAE (Art. 13)**

- Eventual recusa ou necessidade de assistente de segurança operacional deve ser justificada em até 48 horas após receber a informação
- O eventual desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes não constituem justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo
- O transportador aéreo deve buscar evitar ou reduzir eventuais desconfortos ou inconvenientes ao próprio PNAE

**Atenção:** A prestação do serviço deve ser garantida sempre que possível. Restrições podem ocorrer apenas em situações excepcionais, quando não houver condições objetivas para assegurar a segurança e a integridade do PNAE e dos demais passageiros, conforme normas da Anac e regulamentos operacionais do transportador.

# Análise da solicitação pelo Transportador Aéreo – Liberação Médica

## Liberação Médica e Regras Aplicáveis

- Regras iguais para qualquer passageiro (PNAE ou não PNAE)
- Exigível para passageiros que necessitam de autorização médica (Casos específicos) → Referência ao Manual Médico da IATA (Art. 19)
- Inclui a apresentação do MEDIF (*Medical Information Form*)
- Deve ser confirmado recebimento pelo transportador em até 24 horas
- Alocado em capítulo à parte



# Análise da solicitação pelo Transportador Aéreo – Autorização Médica

## CAPÍTULO IV - AUTORIZAÇÃO MÉDICA

### Seção I - Informação Prévia pelo Passageiro

Art. 19. **O passageiro é responsável pela informação prévia** ao transportador aéreo acerca de sua aptidão e saúde física e mental para realização de voo.

(...)

§ 2º É **obrigatória a apresentação prévia de atestado médico**, MEDIF ou outro documento médico atualizado com informações sobre suas condições de saúde pelo passageiro que:

I – **necessite viajar em maca ou incubadora**;

II – **necessite utilizar oxigênio**, com fluxo superior a 2 litros por minuto;

III – seja **portador de doença que possa ser ativamente contagiosa** e transmissível;

IV – **possa causar perigo** ou desconforto a outros passageiros **devido sua condição física ou comportamental**; (Imprevisibilidade e seus efeitos)

V – **seja considerado um risco potencial para a segurança operacional** ou a pontualidade do voo, incluindo a possibilidade de desvio do voo ou de uma aterrissagem não programada; (Imprevisibilidade e seus efeitos)

VI – seja **incapaz de cuidar de si e possua condição médica que possa ser adversamente afetada pelo ambiente de voo**; ou

VII – apresente **condição de saúde que possa necessitar de assistência médica incomum** ou extraordinária durante o voo.

# Acompanhamento do PNAE



# Pessoas que acompanham o PNAE



**Acompanhante ou Atendente  
Pessoal - Lei nº 13.146/2015  
(LBI):**

Facultativo: a ser indicado ou  
não pelo PNAE

Não tem isenção de custo



**Responsável pelos cuidados  
médicos do passageiro  
(PNAE ou não):**

Pode ou não ser obrigatório,  
dependendo da condição médica

Não tem isenção de custo



**Assistente de segurança  
operacional:**

Obrigatório após avaliação do  
transportador

Com isenção do custo (exceto  
da tarifa de embarque)

# Acompanhamento do PNAE – Destaques I



## **Autonomia e Não Discriminação do PNAE**

Sem obrigação de acompanhante (exceção nos casos que possam resultar em risco à segurança das operações)

Cuidados pessoais sob responsabilidade e decisão do próprio PNAE  
Art. 14, *caput*



## **Cuidados Pessoais e Acompanhante**

PNAE pode indicar acompanhante ou atendente pessoal responsável pela sua assistência (cuidados pessoais / LBI).

Deve prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE

Marcação do assento adjacente sem custo adicional (mesma classe)  
Art. 16

Cuidados pessoais – seja com alimentação, necessidades fisiológicas ou administração de medicamentos são atribuição dos passageiros ou de seus acompanhantes. Nesse sentido, a norma ressalta a importância de o PNAE poder decidir acerca de seus próprios cuidados pessoais e sobre a necessidade de acompanhamento.

# Acompanhamento do PNAE – Destaques II



## Isenção de Custo para Assistente de Segurança Operacional

Isenção de custo para assistente de segurança operacional **exigido pelo transportador aéreo** em casos de PNAE com severa limitação que **deseje viajar desacompanhado**.

Aplicável quando PNAE, inicialmente desacompanhado, enfrenta restrições de segurança - Art. 17



## Pessoa Responsável para Cuidados de Saúde

Regulado em capítulo separado sobre autorização médica.

Pessoa a ser indicada em caso de necessidade de auxílio para utilização de equipamento médico ou para cuidados médicos do passageiro - Art. 20

# Acompanhamento do PNAE – Norma Atual

## Regulação atual

### Seção III Acompanhante

Art. 27. O PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida **deve ser acompanhado** sempre que:

~~I – viaje em maca ou incubadora;~~ → **AUTORIZAÇÃO MÉDICA**

II – em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo; ou → **SEGURANÇA DOS PASSAGEIROS E DAS OPERAÇÕES**

~~III – não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.~~ **CUIDADOS PESSOAIS / NÃO DISCRIMINAÇÃO**

~~§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE e cobrar pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.~~

~~§ 2º O operador aéreo deverá fornecer resposta por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações de acompanhante previstas neste artigo.~~

# Acompanhamento do PNAE – Proposta Norma

Proposta de Ato Normativo –

**Define casos que por razões de segurança operacional o PNAE pode ter a exigência do transportador em viajar acompanhado**

(Novo) CAPÍTULO III - ACOMPANHAMENTO DO PNAE

***(...) Seção III - Assistente de Segurança Operacional para o caso de impedimento de viagem de PNAE Desacompanhado com condição sujeita à restrição***

*Art. 17. O PNAE com condição severa de restrição de autonomia ou mobilidade é impedido de viajar desacompanhado por avaliação do transportador aéreo sempre que:*

*I - em virtude de limitação severa de natureza mental ou intelectual, **não possa compreender as instruções de segurança de voo;***

*II - seja surdocego, **sem poder estabelecer comunicação com a tripulação;***

*III - em virtude de limitação motora severa, **não esteja apto a participar fisicamente da sua própria evacuação da aeronave em caso de emergência.***



# Equipamentos de ascenso e descenso - Destaques



Regra Atual: Aeronave cuja altura do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m – Responsabilidade: Transportador aéreo



Proposta: Considera o regime de exploração e movimentação anual de passageiros

- Aeroportos com mais de 200.000 passageiros/ano ou sob concessão federal – **Responsabilidade do operador aeroportuário**
- Aeroportos com menos de 200.000 passageiros/ano e sem concessão federal – **Responsabilidade do transportador aéreo**



Norma reforça que é **proibido o carregamento manual** de PNAE para embarque/desembarque em aeronave, em qualquer circunstância, com exceção de situações de emergência

*Na disponibilização de equipamento de ascenso e descenso devem ser adotados aqueles apropriados em relação à situação da aeronave, do aeroporto e, à condição do PNAE, assegurando-lhe sua segurança e dignidade.*

# Tipos de equipamentos de ascenso e descenso

PONTE TELESCÓPICA



MAMUTH



CADEIRA ROBÓTICA



AMBULIFT

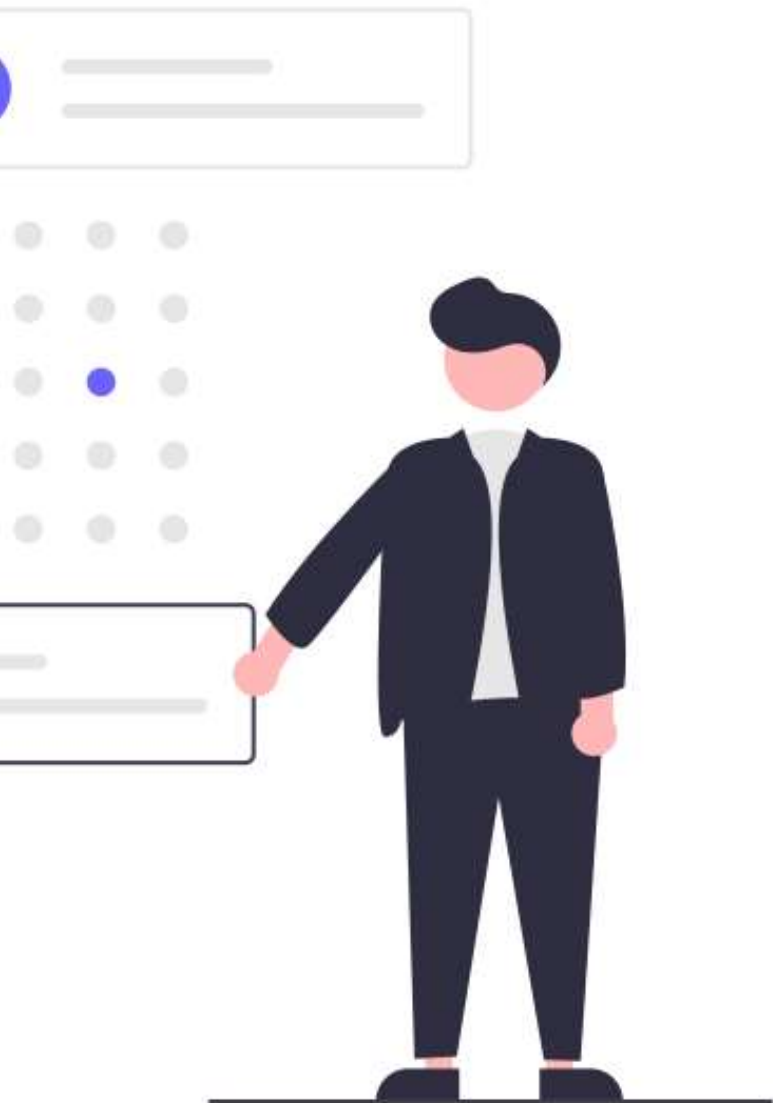


RAMPA



# Outras propostas de revisão

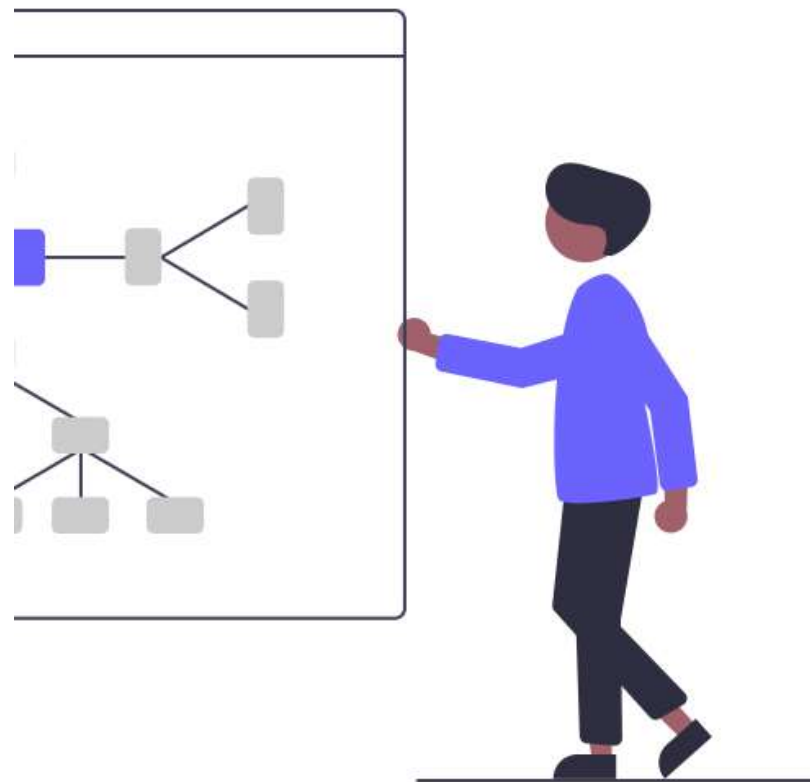
---



- Previsão de ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE, sem custos, em quantidade limitada; Art. 8º e 33
- Proposto o aprimoramento da coleta sistemática de informações relativas à jornada do PNAE, Treinamento de Equipe e Designação de Responsável por Acessibilidade; Art. 43 a 46
- PNAE deixa de estar automaticamente excluído pela Res. 280 da ocupação da saída de emergência ([Art. 42](#))
- Retirada da exigência de MEDIF a PNAE: PNAE sujeito às mesmas regras de autorização médica aplicável a todos os passageiros.

# Ações propostas adicionais

- **Implementação:** Fundamental a ampla divulgação da norma, parceria com outros entes governamentais
- **Comitê Técnico Temporário em Acessibilidade (CTTA):** a ser criado por Portaria, para a implementação e operacionalização da norma
- **Fiscalização e Monitoramento:** atualização da política de fiscalização e monitoramento com alterações normativas e novo correspondente CEF



# Resumo de Destaques e Aprimoramentos – I



**Autonomia e Não Discriminação:** O passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) tem autonomia para decidir se precisa de um acompanhante/atendente, salvo em casos que possam comprometer a segurança operacional.



**Informação Prévia:** Norma busca transparência ao dispor sobre condições que necessitam de informação prévia, seja para avaliação das condições de segurança de voo, de saúde, seja para planejamento do transportador aéreo.



**Assistente de Segurança Operacional:** Se o transportador aéreo exigir um assistente de segurança para um PNAE com limitação severa, esse assistente terá isenção de custo (exceto tarifa de embarque).



**Pessoa Responsável por Cuidados de Saúde:** Quando necessária, deve ser indicada para auxílio com equipamentos médicos ou outras necessidades médicas específicas.



**Proibição do Carregamento Manual:** Em qualquer circunstância, salvo em emergências.



**Disponibilização de Equipamentos:** Devem ser apropriados à situação da aeronave, do aeroporto e do passageiro. Regras mais claras sobre a responsabilidade pela disponibilização. Previsão de maior segurança e dignidade para utilização de equipamento de ascenso e descenso pelo PNAE.



# Resumo de Destaques e Aprimoramentos – II



**Coleta de Informações:** Aprimoramento da coleta de dados sobre a jornada do PNAE, treinamento de equipe e designação de responsável por acessibilidade.



**Saídas de Emergência:** PNAEs deixam de ser automaticamente excluídos de ocupá-las.



**Eventual Desconforto:** Norma deixa explícito que não constitui justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo.



Prestação da assistência especial sem custos adicionais nem percentuais.



Isenção total de custos para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos.



Previsão da simplificação para o processo de notificação de informações do PNAE ao transportador aéreo. Padronização de formulários.

# Resumo de Destaques e Aprimoramentos – III



Acomodação otimizada do PNAE.



Nova regulação para autorização médica baseada em critérios aplicados internacionalmente.



Retirada da previsão de MEDIF a PNAE.



Incentivo para adoção do FREMEC.



Assento adicional sem custos em determinadas condições.



Para finalizar...

# Consulta e Audiência Pública

- Consulta Pública – **Aberta até 27 de março de 2025**
  - [Minuta de resolução](#)
  - [Quadro comparativo](#)
  - [Justificativa](#)
  - [Análise de Impacto Regulatório](#)
  - [Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS](#)
  - [Decisão da Diretoria Colegiada](#)
- Audiência Pública (hoje) - 13 de março de 2025, a partir das 14 horas

<https://www.gov.br/participamaisbrasil/cp-02-2025>

# Obrigado!

---

- CNAD/SAS
- E-mail:  
[regulacao.sas@anac.gov.br](mailto:regulacao.sas@anac.gov.br)

