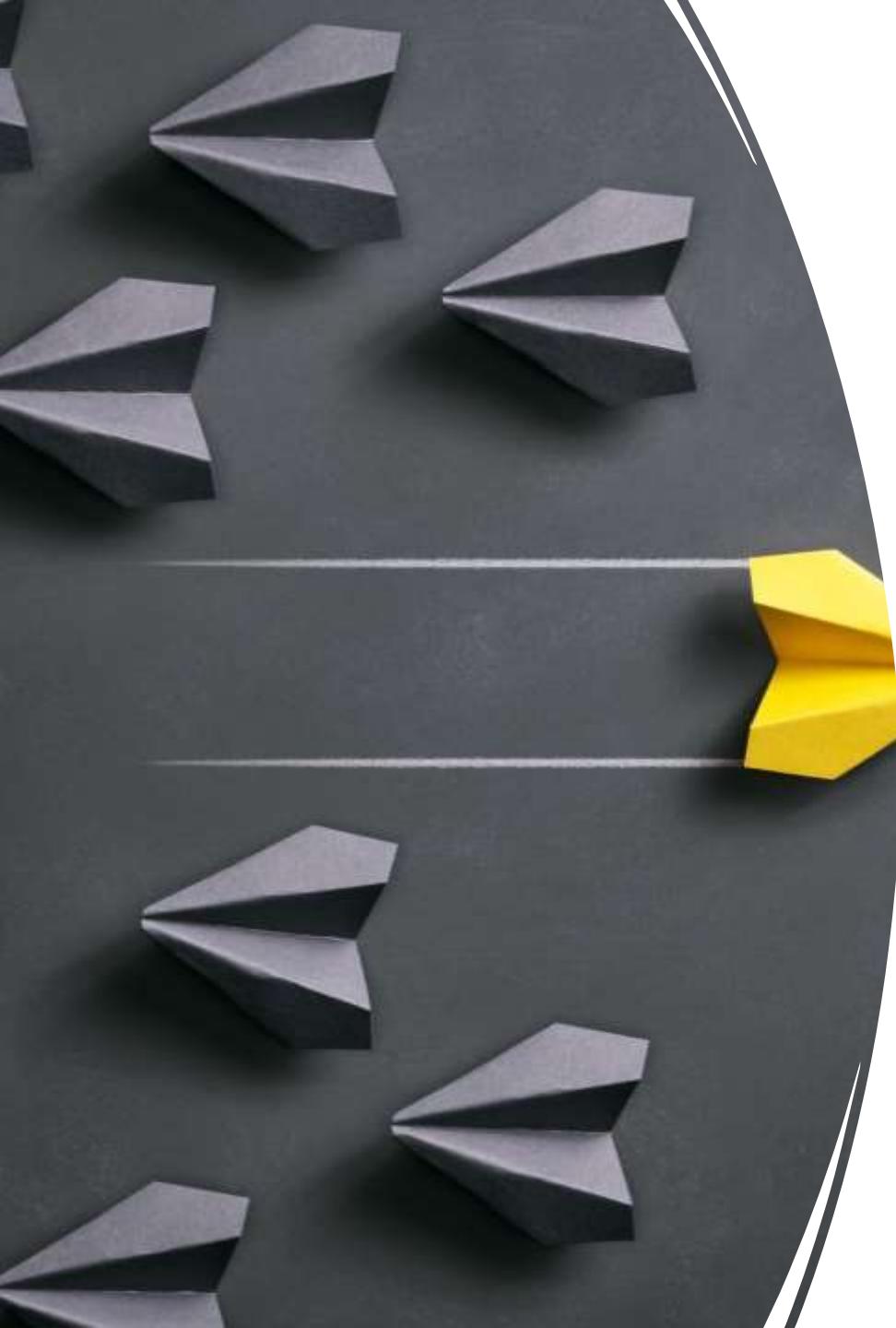


Assistência Especial para Passageiros no Serviço de Transporte Aéreo

Proposta de Revisão da
Resolução Anac nº
280/2013

13/03/2025
CNAD/SAS





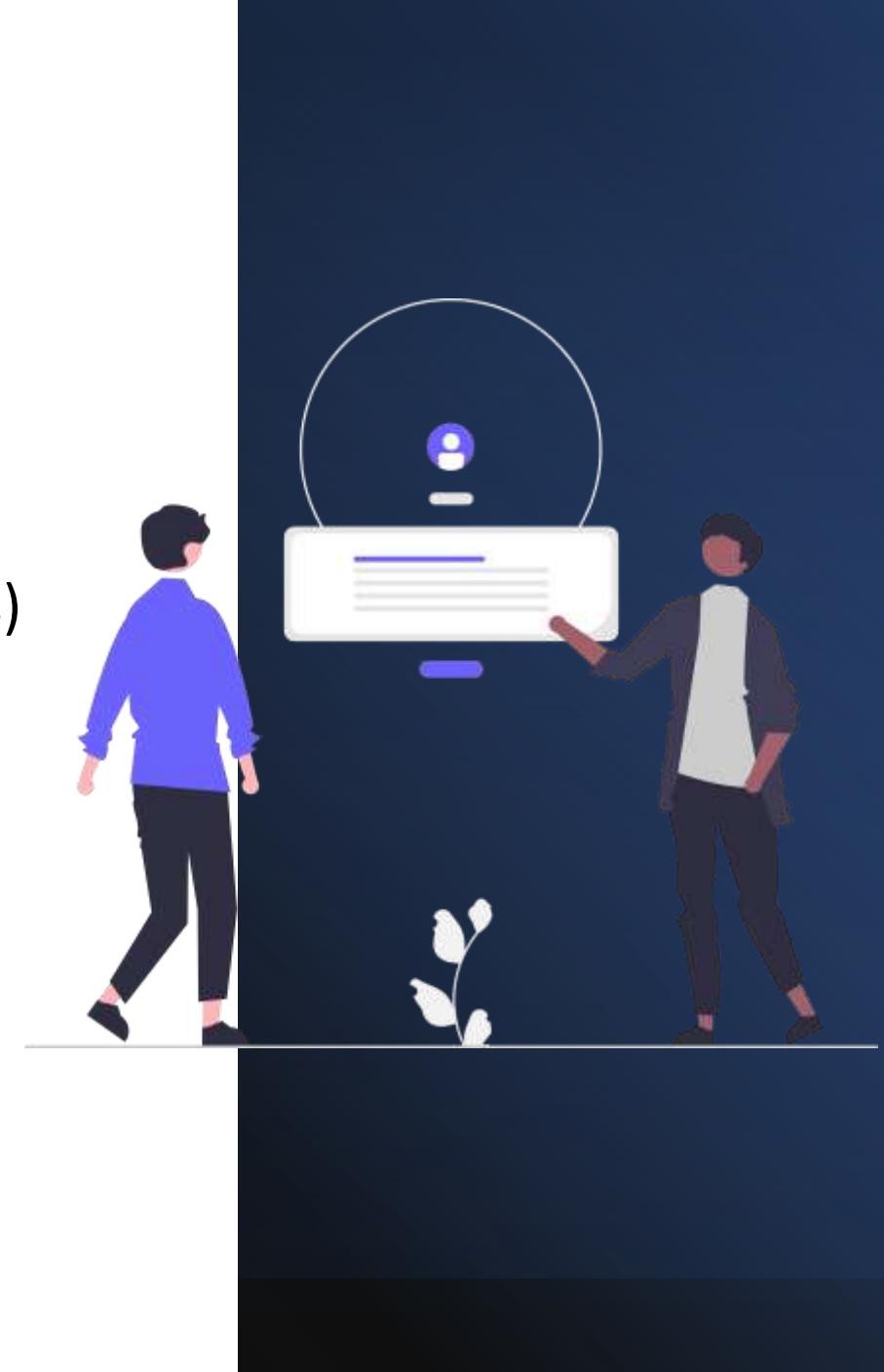
Objetivo da Revisão

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



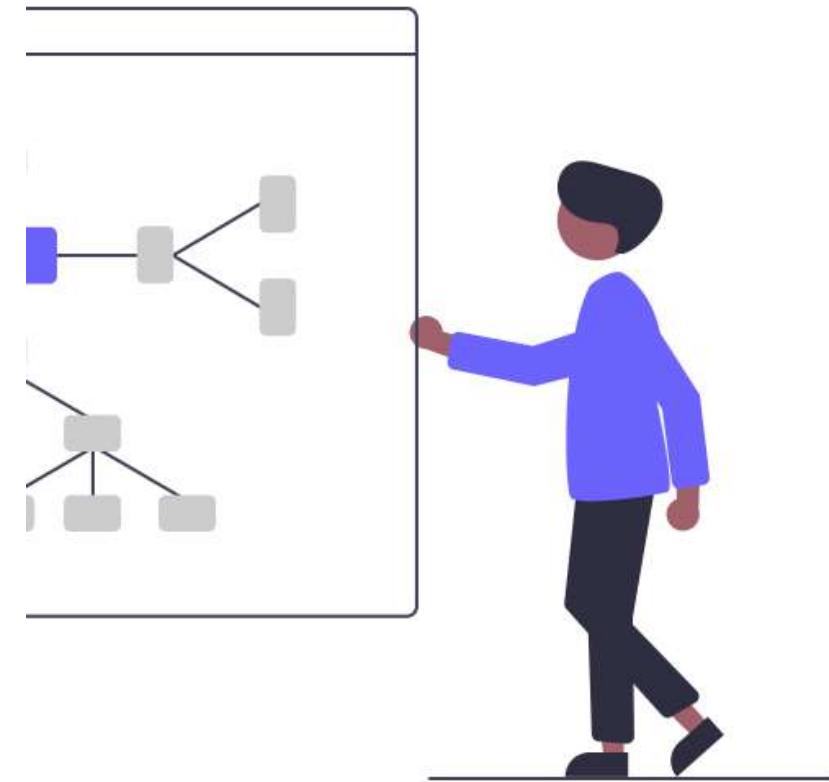
Outras propostas de revisão



- 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 constitue 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**](https://www.gov.br/participamaisbrasil/cp-02-2025)

Obrigado!

- CNAD/SAS
- E-mail:
regulacao.sas@anac.gov.br

