



Contribuições referentes à Consulta Pública nº 02/2025 recebidas por outros meios

Proposta de resolução que dispõe sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo.

A Consulta Pública foi realizada no período de 24 de janeiro de 2025 a 26 de maio de 2025.

Durante o qual foram recebidas 625 contribuições públicas disponíveis em:
<https://www.gov.br/participamaisbrasil/cp-02-2025> e 19 documentos com contribuições
recebidas por outros meios que constam neste Relatório.

Processo: 00058.050948/2021-83

Junho de 2025

RELATÓRIO DE CONTRIBUIÇÕES Nº 02/2025/CNAD/SAS

Interessado: Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos

Referência:

- 00058.007721/2025-41 – Consulta Pública R280 - 02/2025: Participação social recebida fora do Participa Mais Brasil (Processo para coleta de contribuições)
- 00058.050948/2021-83 – Tema nº 7 da Agenda Regulatória ANAC nº 2021/2022 - Acessibilidade no Transporte Aéreo (Processo de revisão da norma)

Ementa: Contribuições decorrentes da participação social recebidas por outros meios durante a Consulta Pública nº 02/2025, referente a proposta de resolução que dispõe sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo, que não aquelas já publicizadas na plataforma Participa Mais Brasil.

Palavras-chaves: Contribuições, Consulta Pública, Assistência, PNAE, informação prévia, acompanhante, equipamento de ascenso e descenso.

Versão: 1.3 (Versão com o inteiro teor dos documentos)

SUMÁRIO

1	Assunto.....	4
2	Solicitações de contribuições enviadas.....	4
3	Contribuições recebidas.....	8
3.1	Processo SEI nº 00058.007721/2025-41.....	9
3.1.1	Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia (SBPT)	9
3.1.2	Ministério Público Federal, Procuradoria da República no Estado de São Paulo, Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão.....	13
3.1.3	Alex Garcia	24
3.1.4	Daniel Massini.....	26
3.1.5	Francisco Soares	28
3.1.6	Associação dos Familiares, Amigos e Pessoas com Doenças Graves, Raras e Deficiências (AFAG) 34	
3.1.7	Senadora Mara Gabrilli.....	36
3.2	Processo SEI nº 00058.050948/2021-83.....	40
3.2.1	Fraport Brasil S.A.	40
3.2.2	Aeroportos do Brasil.....	43
3.3	Processo SEI nº 00058.026008/2025-05.....	58
3.4	Processo SEI nº 00058.027868/2025-58.....	61
3.5	Processo SEI nº 00058.028441/2025-77.....	85
3.6	Processo SEI nº 00058.045435/2025-84.....	86
3.7	Processo SEI nº 00058.045446/2025-64.....	88
3.8	Processo SEI nº 00058.045711/2025-12.....	112
3.9	Processo SEI nº 00058.045724/2025-83.....	115
3.10	Processo SEI nº 00058.067758/2021-03.....	134
3.11	Processo SEI nº 00058.055932/2024-18.....	136
3.12	Processo SEI nº 00058.100467/2024-79.....	138

1 ASSUNTO

Contribuições decorrentes da participação social recebidas por outros meios durante a Consulta Pública nº 02/2025, referente a proposta de resolução que dispõe sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo, que não aquelas já publicizadas na plataforma Participa Mais Brasil.

2 SOLICITAÇÕES DE CONTRIBUIÇÕES ENVIADAS

Quando da abertura da Consulta Pública nº 02/2025, ocorrida entre 24 de janeiro a 26 de maio de 2025, na plataforma Participa Mais Brasil, que torna o este procedimento mais transparente, ágil e interativo, foram remetidos ofícios, por meio do Processo SEI nº 00058.007721/2025-41, a diversas instituições, públicas e privadas, interessadas no tema, solicitando que fossem enviadas contribuições a proposta de ato normativo (Resolução) que dispõe sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo que visa substituir a atual Resolução Anac nº 280, de 11 de julho de 2013, a saber:

- Ofício nº 6/2025/SAS-ANAC (11088481), enviado à Tomé Barros Monteiro Da Franca, Secretário da Secretaria Nacional de Aviação Civil, Ministério de Portos e Aeroportos;
- Ofício nº 7/2025/SAS-ANAC (11088839), enviado à Anna Paula Feminella, Secretária Nacional da Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoas com Deficiência, Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE), Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania;
- Ofício nº 8/2025/SAS-ANAC (11088906), enviado à Beto Pereira, Presidente da Organização Nacional de Cegos do Brasil (ONCB);
- Ofício nº 9/2025/SAS-ANAC (11088972), enviado à Cláudia Sofia, Grupo Brasil de Apoio aos Surdocegos e Múltiplo Deficiente Sensorial;
- Ofício nº 10/2025/SAS-ANAC (11089058), enviado à Associação Brasileira de Autismo, Comportamento e Intervenção (ABRACI);
- Ofício nº 11/2025/SAS-ANAC (11089099), enviado à Rômulo Junio Soares, Associação de Centro de Treinamento de Educação Física Especial (CETEFE);
- Ofício nº 12/2025/SAS-ANAC (11089432), enviado à Associação Brasileira da Síndrome de Williams (ABSW);
- Ofício nº 13/2025/SAS-ANAC (11089439), enviado à Francisco Djalma de Oliveira, Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade (APABB);
- Ofício nº 14/2025/SAS-ANAC (11089457), enviado à Helder Maciel Araújo, Presidente da Confederação Brasileira de Desportos de Deficientes Visuais (CBDV);
- Ofício nº 15/2025/SAS-ANAC (11089507), enviado à Maria Julia Araújo, Presidente da Retina Brasil;
- Ofício nº 16/2025/SAS-ANAC (11089524), enviado à Antoine Daher, Presidente da Federação Brasileira das Associações de Doenças Raras (FEBRARARAS);

- Ofício nº 17/2025/SAS-ANAC (11089529), enviado à Ester Pacheco, Presidente da Federação Nacional das Associações Pestalozzi (FENAPESTALOZZI);
- Ofício nº 18/2025/SAS-ANAC (11089532), enviado à Jarbas Feldner, Presidente da Federação Nacional das Apaes (FENAPAES);
- Ofício nº 19/2025/SAS-ANAC (11089542), enviado à Décio Santiago, Presidente da Organização Nacional de Entidades de Deficientes Físicos (ONEDEF);
- Ofício nº 20/2025/SAS-ANAC (11089562), enviado à Maria Cecília Oliveira, Presidente da Associação dos Familiares, Amigos e Pessoas com Doenças Graves, Raras e Deficiências (AFAG);
- Ofício nº 21/2025/SAS-ANAC (11089568), enviado à Federação das Fraternidades Cristãs de Pessoas com Deficiência do Brasil (FCD/BR);
- Ofício nº 22/2025/SAS-ANAC (11089573), enviado à Antonio Campos Abreu, Diretor Presidente da Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS);
- Ofício nº 23/2025/SAS-ANAC (11089582), enviado à Associação de Amigos do Autista (AMA);
- Ofício nº 24/2025/SAS-ANAC (11089603), enviado à José Hiran da Silva Gallo, Presidente do Conselho Federal de Medicina (CFM);
- Ofício nº 27/2025/SAS-ANAC (11089682), enviado à Rosirene Gessinger, Presidente da Sociedade Brasileira de Medicina Aeroespacial;
- Ofício nº 28/2025/SAS-ANAC (11089820), enviado à Paulo Gonet Branco, Procurador-Geral da República, Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Ministério Público Federal;
- Ofício nº 29/2025/SAS-ANAC (11089828), enviado à Leonardo Cardoso de Magalhães, Defensor Público-Geral Federal, Defensoria Pública da União (DPU);
- Ofício nº 30/2025/SAS-ANAC (11089845), enviado ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ);
- Ofício nº 32/2025/SAS-ANAC (11089864), enviado à Beto Simonetti, Presidente da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB);
- Ofício nº 33/2025/SAS-ANAC (11090550), enviado à Renata Domingues da Fonseca Guinesi, Chief Legal Officer e Diretora Executiva de Relações Institucionais da GOL Linhas Aéreas;
- Ofício nº 35/2025/SAS-ANAC (11100787), enviado à Maria Elisa Curcio, Diretora de Assuntos Corporativos, Regulatórios e Sustentabilidade da LATAM Brasil;
- Ofício nº 36/2025/SAS-ANAC (11103513), enviado à Fábio Campos, Diretor de Assuntos Governamentais, Relações com Aeroportos, Sustentabilidade e Comunicações, Azul Linhas Aéreas Brasileiras;
- Ofício nº 37/2025/SAS-ANAC (11103520), enviado à Daniel Sidney da Silva, Voepass Linhas Aéreas;
- Ofício nº 38/2025/SAS-ANAC (11103557), enviado à Juliano Noman, Presidente da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR);

- Ofício nº 39/2025/SAS-ANAC (11103559), enviado à Robson Bertolossi, Presidente da Junta dos Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil (JURCAIB);
- Ofício nº 40/2025/SAS-ANAC (11103563), enviado à Marcelo Pedroso, Diretor de Relações Externas no Brasil, Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA);
- Ofício nº 41/2025/SAS-ANAC (11103565), enviado à José Ricardo Botelho, Presidente da Associação Latino-Americana e do Caribe de Transporte Aéreo (ALTA);
- Ofício nº 42/2025/SAS-ANAC (11103573), enviado à Fábio Rogério Carvalho, CEO da Aeroportos do Brasil (ABR);
- Ofício nº 43/2025/SAS-ANAC (11103577), enviado à Edimar Augusto Bull, Presidente da Associação Brasileira de Agências de Viagem (ABAV);
- Ofício nº 44/2025/SAS-ANAC (11103581), enviado à Vitor Hugo, Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Secretaria Nacional do Consumidor;
- Ofício nº 45/2025/SAS-ANAC (11103594), enviado à Thelma Leal De Oliveira, Presidente de Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor (MPCON);
- Ofício nº 46/2025/SAS-ANAC (11103612), enviado à Oleno Inácio de Matos, Presidente do Conselho Nacional das Defensoras e Defensores Públicos-Gerais (CONDEGE);
- Ofício nº 50/2025/SAS-ANAC (11103642), enviado à Lucas Costa Almeida Dias, Procurador da República no Acre;
- Ofício nº 51/2025/SAS-ANAC (11103648), enviado à Ana Padilha Luciano de Oliveira, Procuradora da República no Rio de Janeiro;
- Ofício nº 52/2025/SAS-ANAC (11103666), enviado à Michèle Diz Y Gil Corbi, Procuradora da República no Amazonas;
- Ofício nº 53/2025/SAS-ANAC (11103676), enviado à Pablo Coutinho Barreto, Procurador da República no Distrito Federal;
- Ofício nº 54/2025/SAS-ANAC (11103683), enviado à Yuri Corrêa da Luz, Procurador da República em São Paulo;
- Ofício nº 55/2025/SAS-ANAC (11103688), enviado à Samara Yasser Dalloul, Procuradora da República no Mato Grosso do Sul;
- Ofício nº 56/2025/SAS-ANAC (11103694), enviado à José Schettino, Procurador da República no Rio de Janeiro;
- Ofício nº 57/2025/SAS-ANAC (11103702), enviado à Fabiano de Moraes, Procurador da República no Rio Grande do Sul;
- Ofício nº 58/2025/SAS-ANAC (11103705), enviado à Patrícia Hauer Duncan, 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva da Infância e da Juventude da Capital, Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro;

- Ofício nº 59/2025/SAS-ANAC (11103713), enviado à Raul Batista Leite, Procurador da República em Rondonópolis;
- Ofício nº 60/2025/SAS-ANAC (11103718), enviado à Lisiane Braecher, Procuradora da República em São Paulo;
- Ofício nº 61/2025/SAS-ANAC (11103736), enviado à Martha Carvalho Dias de Figueiredo, Procuradora da República em Sergipe;
- Ofício nº 62/2025/SAS-ANAC (11103743), enviado à Paulo De Tarso Garcia Astolphi, Procurador da República em Araçatuba;
- Ofício nº 63/2025/SAS-ANAC (11104724), enviado à José Rubens Plates, Procurador da República em São Paulo;
- Ofício nº 64/2025/SAS-ANAC (11104734), enviado à Luciane Goulart de Oliveira, Procuradora da República em Uruguaiana;
- Ofício nº 65/2025/SAS-ANAC (11104739), enviado à Alexandre Ribeiro Chaves, Procurador da República no Rio de Janeiro;
- Ofício nº 66/2025/SAS-ANAC (11104747), enviado à Ana Letícia Absy, Procuradora da República em São Paulo;
- Ofício nº 67/2025/SAS-ANAC (11104788), enviado à Raphael Luís Pereira Beviláqua, Procurador da República em Rondônia;
- Ofício nº 68/2025/SAS-ANAC (11104794), enviado à Guilherme Rocha Gopfert, Procurador da República em Guarulhos;
- Ofício nº 69/2025/SAS-ANAC (11104806), enviado à Saulo Murilo de Oliveira Matos, Promotor de Justiça da Capital, Ministério Público do Estado da Bahia;
- Ofício nº 70/2025/SAS-ANAC (11104813), enviado à Áureo Marcus Makiyama Lopes, Procurador da República em Campinas;
- Ofício nº 71/2025/SAS-ANAC (11104837), enviado à Ana Lúcia de Andrade Hartmann, Procuradora da República em Santa Catarina;
- Ofício nº 72/2025/SAS-ANAC (11104856), enviado à Júlio Carlos Motta Noronha, Procurador da República em Uberlândia;
- Ofício nº 73/2025/SAS-ANAC (11104871), enviado à Mariane Guimarães de Mello Oliveira, Procuradora da República em Goiás;
- Ofício nº 74/2025/SAS-ANAC (11104886), enviado à Alberto Simonetti Neto, Caixa de Assistência dos Advogados do Amazonas, Caixa de Assistência OAB-AM; e
- Ofício nº 75/2025/SAS-ANAC (11104898), enviado à Luiz Augusto Santos Lima, Subprocurador-Geral da República.

3 CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS

No quadro abaixo estão listados os seguintes documentos:

- Instituições que enviaram suas contribuições respondendo diretamente ao escritório;
- Contribuições feitas por outras instituições e pessoas físicas não instadas pelos escritórios, mas que enviaram via e-mail; e
- Contribuições recebidas por meio do mapeamento dos processos SEI de demandas institucionais que traziam contribuições a esta revisão normativa.

Processo SEI	Documento com as contribuições	Remetente
00058.007721/2025-41	Carta Contribuições (SEI nº 11430455)	Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia
00058.007721/2025-41 00058.046979/2025-63	Ofício(pdf) nº 8189/2025 (SEI nº 11604675)	Ministério Público Federal Procuradoria da República no Estado de São Paulo Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão
00058.007721/2025-41	E-mail s/n E-mail: Alex Garcia (SEI nº 11616621)	Alex Garcia
00058.007721/2025-41	E-mail s/n E-mail: Daniel Massini (SEI nº 11616662)	Daniel Massini
00058.007721/2025-41	E-mail s/n Francisco Soares (SEI nº 11616706) Anexos s/n Francisco Soares – Anexo (SEI nº 11616720)	Francisco Soares
00058.007721/2025-41	E-mail s/n E-mail: AFAG (SEI nº 11616874) Anexo AFAG – Anexo (SEI nº 11616891)	Associação dos Familiares, Amigos e Pessoas com Doenças Graves, Raras e Deficiências (AFAG)
00058.007721/2025-41	E-mail s/n E-mail: Senadora Mara Gabrilli (SEI nº 11628419) Anexo s/n Anexo - Senadora Mara Gabrilli (SEI nº 11628527)	Senadora Mara Gabrilli
00058.050948/2021-83	Carta SBPA-SBFZ-ANAC-REG-250526-001 (SEI nº 11592125)	Fraport Brasil S.A.
00058.050948/2021-83	Carta Carta nº 022/2025/ABR (SEI nº 11593317) Anexo Contribuições consolidadas ABR (SEI nº 11593318)	Aeroportos do Brasil
00058.026008/2025-05	Ofício nº 42/2025 - GAB848/CD (SEI nº 11323119)	Deputada Tábara Amaral e Deputado Duarte Jr.
00058.027868/2025-58	Ofício nº 265/2025/GAB-MEMB MPU (SEI nº 11347193)	Conselho Nacional de Justiça

Processo SEI	Documento com as contribuições	Remetente
	Minuta 01 - Sugestões de Alteração (SEI nº 11347191) Anexo 02 - Minuta de Resolução (SEI nº 11347192)	
00058.028441/2025-77	Ofício nº SEI-1333/2025/CFM/COCCT (SEI nº 11355094)	Conselho Federal de Medicina
00058.045435/2025-84	Ofício nº 659/2025/SECNS/DGIP/SE/MS (SEI nº 11583873)	Ministério da Saúde Secretaria-Executiva do Conselho Nacional de Saúde
00058.045446/2025-64	Ofício nº 721/2025/GAB.SNDPD/SNDPD/MDHC (SEI nº 11584035) Anexo - Parecer nº 1/2025/SEI/CGATA/DDPD/SNDPD/MD HC (SEI nº 11584036)	Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência
00058.045711/2025-12	Ofício S/Nº (SEI nº 11588006)	Rede de Acessibilidade
00058.045724/2025-83	Ofício nº 08/2025 (SEI nº 11588099)	Retina Brasil
00058.067758/2021-03 (Processo de demandas institucionais)	Ofício nº 2075/2025/GABPR9-ALA (SEI nº 11165837)	Ministério Público Federal Procuradoria da República em São Paulo
00058.055932/2024-18 (Processo de demandas institucionais)	Ofício PR/GO Nº 442/2025 (SEI nº 11126567)	Ministério Público Federal Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão Em Goiás
00058.100467/2024-79 (Processo de demandas institucionais)	Ofício nº 2202/2025/GABPRDC- ADJ/RS (SEI nº 11375677)	Ministério Público Federal Procuradoria da República – Rio Grande do Sul Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão – RS

Na transcrição das contribuições foram excluídas as informações de endereçamento tanto do remetente como do destinatário, bem como a parte de assinaturas dos documentos, sendo o autor apresentado na identificação do documento.

3.1 Processo SEI nº 00058.007721/2025-41

3.1.1 Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia (SBPT)

A seguir apresenta-se o inteiro teor da Carta de Contribuições S/N, de 03 de junho de 2024 (SEI nº 11430455), contribuição recebida anteriormente a abertura da Consulta Pública, enviado pela Dra. Margareth Dalcolmo, Presidente da SBPT, e Dr. Paulo Feitosa, Coordenador Comissão Doença Pulmonar Avançada e Doenças Raras:

(...)

ORIENTAÇÕES PARA TRANSPORTE AÉREO, EM VOOS COMERCIAIS, NO BRASIL, DE PACIENTES COM DOENÇAS PULMONARES QUE NECESSITEM USO DE OXIGÊNIO SUPLEMENTAR DURANTE O VOO.

Recomendações de uso de Oxigênio em viagens aéreas da Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia.

As aeronaves comerciais podem atingir altitude de até 45.000 pés (13.716 m), com grande redução da pressão barométrica e da PaO_2 . Para que os voos sejam possíveis, as cabines são pressurizadas a 8.000 pés (2.438 m) e, nessas condições, a FiO_2 é equivalente a 15,1% em relação ao nível do mar; num indivíduo sadio, dependendo da idade e da ventilação minuto, sua PaO_2 e a SaO_2 reduziriam para 60-75 mmHg e 89-94%, respectivamente.

Para manter a PaO_2 adequada em situações de hipoxia hipobárica, há aumento da ventilação minuto, da FC e do DC, além de vasoconstrição pulmonar com redistribuição do fluxo para as regiões apicais, alterando a V/Q. A maioria dos indivíduos tolera bem essas modificações, mas alguns poderão apresentar dispneia, sonolência, alterações cognitivas, lipotimia e dor torácica.

Pacientes com pneumopatias crônicas, principalmente aqueles em ODP (Oxigenoterapia Domiciliar Prolongada) ou com SpO_2 limítrofe, e portadores de outras doenças que cursem com hipoxemia, terão a mesma agravada e poderão apresentar manifestações clínicas durante os voos. Dessa forma, pacientes com risco de hipoxemia em viagens aéreas devem ser avaliados quanto à necessidade de suplementação de oxigênio. O uso de ODP, a presença de comorbidades e a informação de sintomas respiratórios em voos prévios, tais como dispneia, tosse ou dor torácica, devem ser investigados. Os pacientes

devem viajar apenas nas fases estáveis das suas doenças. Além disso, durante os voos, os passageiros podem permanecer imobilizados por longos períodos e estarem expostos a baixas temperaturas e ressecamento do ar, fatores que potencializam o risco de exacerbações ou outras complicações como tromboembolia venosa, o que reforça a importância de permanecer com SpO_2 adequada durante a viagem.

Pacientes com $SpO_2 > 95\%$ em ar ambiente podem voar sem suplementação; por outro lado, aqueles com $SpO_2 \leq 92\%$ devem receber oxigênio suplementar durante as viagens aéreas. Os pacientes com SpO_2 entre 92% e 95% devem ser submetidos a TC6 ou teste de simulação de hipóxia em altitude, esse último raramente está disponível em nosso meio.

Pacientes que persistirem com $SpO_2 \leq 84\%$ durante um desses testes também necessitarão de suplementação de oxigênio durante o voo. O teste de simulação de hipóxia em altitude simula as condições ambientais (pressão barométrica e FiO_2) encontradas nas cabines pressurizadas. Idealmente, deveria ser realizado em câmaras hipobáricas; porém, essas câmaras são pouco disponíveis, e o teste, quando realizado em câmaras normobáricas, não tem resultados confiáveis.

Pacientes que necessitem um fluxo > 4 L/min para corrigir a hipoxemia devem ser desencorajados a voar e, caso o façam, devem utilizar transporte aeromédico. É importante salientar que essas recomendações se baseiam principalmente em estudos realizados em pacientes com diagnóstico de DPOC e são extrapolados para outras doenças respiratórias.

Após uma avaliação, o médico assistente deve preencher a autorização de voo com a prescrição do fluxo de oxigênio e de outras medidas necessárias no documento conhecido como Medical Information Form (formulário de informações médicas), que é fornecido pelas empresas aéreas.

O preenchimento deve ocorrer pelo menos 72 h antes do voo para que haja tempo hábil de apreciação pela empresa. Os pacientes devem programar com antecedência suas viagens aéreas, pois o tempo para liberação da companhia é variável.

Na aeronave, a suplementação pode ser realizada por oxigênio fornecido pela companhia aérea (cilindro ou concentrador de oxigênio) ou pelo concentrador do paciente, desde que homologado. No período de trânsito e permanência nos aeroportos o paciente usará o seu concentrador.

Recentemente, a Agência Nacional de Aviação Civil divulgou uma instrução complementar sobre o uso de concentradores portáteis em aeronaves comerciais. Os pontos mais importantes são os seguintes: os concentradores devem ser de marcas autorizadas para voo, o equipamento e as baterias não podem ser despachados, e as baterias devem garantir autonomia do equipamento de no mínimo 150% do tempo do voo. Infelizmente, as empresas aéreas que operam comercialmente não têm regras homogêneas, nem em relação ao formato do formulário, nem em relação ao fornecimento de oxigênio. É necessário que o médico assistente consulte os procedimentos de cada companhia para a orientação adequada do paciente.

CUIDADOS GERAIS PARA PRESCRIÇÃO DE ODP

Alguns cuidados devem ser observados na prescrição de ODP. Em relação aos pacientes, atentar para educação continuada e treinamento relacionados ao equipamento de oxigênio do paciente, segurança no uso e autogerenciamento. Entre as responsabilidades de quem prescreve, destacam-se: a) determinação do objetivo e da necessidade da ODP por meio de gasometria arterial; b) preenchimento correto dos relatórios e atenção aos protocolos municipais ou estaduais; c) seleção de um fornecedor qualificado de equipamentos médicos duráveis; d) titulação do oxigênio em diferentes momentos (repouso, atividades da vida diária, sono, esforços/exercício, viagens, exacerbações) com o objetivo de determinar o fluxo adequado para que o paciente sempre mantenha a $SpO_2 > 90\%$; e) testar o fluxômetro, pois o equipamento pode fornecer fluxo diferente do que está indicando; f) prescrição de fluxos adequados de oxigênio para cada situação específica, duração mínima do uso, fontes diversas para fornecimento de oxigênio e acessórios necessários; g) reavaliação periódica da necessidade de ODP para renovação e/ou modificação de prescrição; e h) educação dos pacientes e de seus familiares sobre o uso correto da ODP com enfoque especial sobre a boa adesão. Essas recomendações estão descritas em diversos quadros deste documento: sobre aspectos práticos da prescrição de oxigênio, sobre o protocolo para prescrição de oxigênio e sobre viagens aéreas.

RESUMO DAS ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES:

• Premissas

- Ao nível do mar: $PB = 760 \text{ mmHg}$, $FiO_2 = 21\%$ e $PaO_2 = 96-98 \text{ mmHg}$
- Dentro das grandes aeronaves que voam em altitudes de até 45 mil pés (13.716 m);
- Se as cabines não fossem pressurizadas, a Pressão Barométrica (PB) e a PaO_2 seriam muito baixas;
- Quando pressurizadas, suas condições equivalem à altitude de 8.000 pés (2.438 m), nas quais $PB = 565 \text{ mmHg}$, FiO_2 equivalente a 15,1% e $PaO_2 = 53-75 \text{ mmHg}$ ou $SpO_2 = 89-94\%$;
- O ar das cabines é mais frio e seco; muitas horas na posição sentada e sem mobilidade podem causar edema de membros inferiores e aumentar o risco de Tromboembolismo Venoso. Em viagens prolongada, acima de 6h, pode está recomendado o uso anticoagulantes, como profilaxia;
- O sono e os esforços físicos podem piorar a hipoxemia e a dispneia.

- *Contraindicações absolutas para viagens aéreas relacionadas às doenças respiratórias:*
 - *Tuberculose ativa sem tratamento, pneumotórax < 60 dias, cirurgia torácica < 15 dias e hemoptise*
 - *Necessidade de fluxo > 4 L/min de O₂.*

- *Indicações de uso de oxigênio durante os voos:*

◦ *SpO₂ < 92%*

◦ *SpO₂ = 92-95% e ≤ 84% no Teste de Caminhada de 6 minutos;*

PaO₂ < 50-55 mmHg - 2 L/min de oxigênio suplementar por cânula nasal

Pacientes que já usam O₂ suplementar – aumenta 2 L/min.

- *Recomendações:*

◦ *Encaminhar o relatório médico com o CID e o MEDIF com antecedência para as empresas aéreas*

◦ *MEDIF tem parte preenchida pelo paciente e outra pelo seu médico (validade de 30 dias);*

◦ *Consultar a lista de marcas homologadas de concentradores portáteis liberadas para voos Instrução Suplementar (IS) nº 119-007 da ANAC;*

◦ *A autonomia da(s) bateria(s) do concentrador deve(m) ser de 150% do tempo de voo;*

◦ *Passageiros com condições especiais (auditivas, visuais ou locomotoras) que viajam muito podem preencher o FREMEC(Frequent Traveller's Medical Card;) nas empresas da IATA (International Air Transport Association), cartão com validade de um ano;*

◦ *Transportar as receitas e os medicamentos habituais e para exacerbações na bagagem de mão;*

◦ *Solicitar assento no corredor e perto de lavatórios para reduzir deslocamentos e melhorar a umidade;*

◦ *Atenção para hidratação durante o voo e evitar o uso de sedativos e a ingestão de bebidas alcoólicas;*

◦ *Aeroportos não fornecem O₂; comunicar as empresas se for necessário o uso fora do avião;*

◦ *É obrigatório viajar com acompanhante (consultar regras sobre o desconto de seu assento).*

SUGESTÕES DE ORIENTAÇÕES COMPLEMENTARES IMPORTANTES:

1. *A ANAC deve disponibilizar em seus instrumentos de comunicação como sites, mídias sociais e etc., as recomendações da SBPT, para que todos os médicos tomem conhecimento da forma mais correta de assistência ao paciente que precisará usar oxigênio suplementar durante viagens aéreas.*

2. *A empresa aérea, além de disponibilizar cadeiras de rodas para o paciente que precisará de uso de O₂, sendo o embarque o mais desburocratizado possível, tendo prioridade tanto em check in, com no embarque a aeronave.*

3. *O(A) acompanhante durante o voo, deve de preferência, ser uma pessoa de boa capacidade cognitiva e que conheça o uso de concentradores oxigênicos portáteis, quando esses forem os escolhidos para uso. É importante, que a mesmo(a), tenha conhecimento das medicações usadas pelo paciente e que seja orientado sobre a necessidade do paciente usar medicações de resgate durante o voo.*

4. *Lembrar aos passageiros que eles não podem levar oxigênio comprimido ou líquido a bordo das aeronaves.*

5. É importante a empresa aérea tenha um aparelho de Oxigênio portátil, homologado, a bordo da aeronave, em plena (sic) condições de funcionamento, com baterias com autonomia para 150% do tempo de voo.

6. É muito importante que a ANAC promova a unificação do MEDIF para todas as empresas.

7. É importante que as empresas aéreas perguntem sobre profissão aos passageiros, na hora do check in, conseguindo assim, identificar previamente, médicos que estão presentes no voo, inclusive, qual a especialidade.

8. O passageiro e acompanhante devem ser orientados a lê, antes do voo, as recomendações da ANAC sobre o uso de concentradores portáteis de oxigênio durante o voo. Também, deve receber, impresso, das companhias, ao entrar no avião.

(...)

3.1.2 Ministério Público Federal, Procuradoria da República no Estado de São Paulo, Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício nº 14/2025–ACESSIB, de 28 de maio de 2025, anexo ao Ofício nº 8189/2025, de 28 de maio de 2025 (SEI nº 11604675), enviado pelo Procurador Regional dos Direitos do Cidadão Adjunto José Rubens Plates. Esta documentação consta de forma duplicada no Processo SEI nº 00058.046979/2025-63:

OFÍCIO Nº. 14/2025 – ACESSIB

(...)

Ao

Excelentíssimo Desembargador

Valdir Florindo

Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região

Assunto: Contribuições à Consulta Pública nº 02/2025 (Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo) para revisão da Resolução ANAC nº 280/2013.

Sirvo-me do presente para, com os cumprimentos de estilo, requerer os bons préstimos de Vossa Excelência no sentido de solicitar o encaminhamento das contribuições da Comissão de Acessibilidade e Inclusão desta Corte para a Consulta Pública nº 02/2025 da ANAC (Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo).

O Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT-2), por meio de sua Comissão de Acessibilidade e Inclusão, apresenta manifestação nesta consulta pública considerando os impactos diretos que a regulamentação proposta poderá ocasionar ao deslocamento de servidores(as) e magistrados(as) com deficiência no exercício de suas funções institucionais, especialmente em atividades realizadas fora da sede do Tribunal, como reuniões, eventos, audiências itinerantes e cursos de capacitação.

A normatização sobre acessibilidade no transporte aéreo deve ser pautada por critérios objetivos e pela máxima efetividade dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência, em especial o direito à igualdade, à autonomia, ao trabalho, à livre locomoção e, acima de tudo, à dignidade da pessoa humana. Para tanto, é essencial que os conceitos

adotados sejam precisos e acompanhados de definições exemplificativas, evitando margens excessivas de discricionariedade por parte das empresas aéreas.

É igualmente necessário evitar a confusão entre deficiência e condição de saúde temporária. Embora ambas exijam atenção normativa, suas naturezas jurídicas e necessidades são distintas. A regulamentação conjunta, sem o devido recorte conceitual, tende a invisibilizar as especificidades da deficiência e pode, inadvertidamente, gerar medidas que, embora adequadas a situações de saúde, revelem-se inadequadas ou discriminatórias para pessoas com deficiência.

Nesse sentido, recomenda-se que a ANAC considere a elaboração de regulamentações específicas e autônomas para pessoas com deficiência, pessoas com condições de saúde e crianças e adolescentes. Tal segmentação normativa não apenas garante maior aderência à realidade de cada grupo, como também fortalece a segurança jurídica e a efetividade dos direitos assegurados pela Constituição Federal, pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (norma com status constitucional) e pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015).

A normatização da acessibilidade em serviços de transporte aéreo, por envolver direitos fundamentais, deve estabelecer parâmetros claros e uniformes de cumprimento obrigatório, limitando ao máximo a possibilidade de regulamentações internas por parte de empresas privadas, cuja autonomia contratual não pode se sobrepor às garantias constitucionais de acessibilidade plena e não discriminação.

Seguem alguns pontos de atenção:

Ponto de atenção – Art. 1º, § 2º

Redação atual:

“O disposto nesta Resolução não se aplica a aspectos de acessibilidade arquitetônica em aeródromos e em aeronaves, exceto quanto ao previsto em seu Anexo II.”

Sugestão de alteração:

A exclusão prevista no § 2º deve ser limitada aos aeródromos e aeronaves de uso não coletivo. Nos casos de uso coletivo, todos os espaços indispensáveis para assegurar o transporte aéreo com segurança, autonomia e igualdade de condições devem observar os parâmetros de acessibilidade estabelecidos pela Lei Brasileira de Inclusão (art. 55) e pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (art. 9º).

A redação atual pode gerar interpretações que excluam do alcance da norma estruturas essenciais ao acesso pleno ao transporte, o que contraria o dever jurídico de garantir a acessibilidade em ambientes abertos ao público. Trata-se de direito fundamental, cuja regulamentação não pode deixar margens à discricionariedade das operadoras ou resultar em retrocesso na efetividade dos direitos das pessoas com deficiência.

Ponto de atenção – Art. 2º

Redação atual:

“Esta Resolução se aplica aos passageiros, operadores de aeródromos, transportadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo de passageiros doméstico ou internacional, com oferta pública de assentos, exceto serviços de táxi aéreo.”

Sugestão de alteração:

A exclusão dos serviços de táxi aéreo compromete o pleno exercício do direito à acessibilidade pelas pessoas com deficiência. Sempre que esse tipo de serviço for ofertado ao público, ainda que sob demanda, deve observar os princípios da igualdade, autonomia

e não discriminação, conforme estabelecem a Lei Brasileira de Inclusão (art. 3º, I e IV, e art. 55) e a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (art. 9º).

O fato de se tratar de operação sob demanda não afasta a incidência das normas de acessibilidade quando o serviço está disponível a qualquer pessoa mediante pagamento. A isenção ampla de obrigações pode ensejar discriminação indireta, ao limitar ou impedir que pessoas com deficiência escolham livremente seu meio de transporte, o que é incompatível com os padrões normativos nacionais e internacionais.

Recomenda-se, portanto, a supressão da exclusão, ou, alternativamente, a vinculação expressa da dispensa apenas a operações de caráter estritamente privado, sem oferta ao público.

Ponto de atenção – Art. 6º, § 1º

Redação atual:

“Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base nas condições previstas em atos normativos da Anac ou nas especificações operativas do transportador aéreo.”

Sugestão de alteração:

A redação proposta atribui ao transportador aéreo margem excessiva para impor restrições a pessoas com deficiência, o que viola os princípios da não discriminação e da autonomia individual, assegurados pela Lei Brasileira de Inclusão (arts. 3º e 55) e pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (art. 9º).

Restrições a serviços prestados ao PNAE só devem ser admitidas em caráter absolutamente excepcional, diante de risco concreto, atual e comprovado à segurança, e desde que fundamentadas tecnicamente, em hipóteses não previstas previamente pela ANAC.

Para evitar decisões unilaterais e arbitrárias por parte das empresas, recomenda-se que a ANAC estabeleça um rol exemplificativo de situações que possam justificar restrições, de forma a garantir previsibilidade, uniformidade de aplicação e segurança jurídica. Qualquer exceção fora desse rol deve estar lastreada em parecer técnico e fundamentação idônea, com possibilidade de revisão administrativa posterior.

Ponto de atenção – Art. 9º

Redação atual (parcial):

“O PNAE que requeira assistência especial deve informar ao transportador aéreo, desde o início da comercialização do serviço de transporte aéreo, independentemente do canal de comercialização utilizado:

I – sua condição, incluindo detalhes comprovados do grau de limitação de autonomia em relação a seus cuidados pessoais ou de mobilidade para realização da viagem;

[...]”

Questionamento e sugestão:

A redação do artigo, especialmente em seu inciso I, levanta preocupação quanto à possibilidade de criação de entraves burocráticos que se convertam, na prática, em barreiras atitudinais, restringindo o acesso ao serviço de transporte aéreo por pessoas com deficiência.

Exigir “detalhes comprovados do grau de limitação de autonomia” pode resultar em exposição desnecessária da intimidade da pessoa com deficiência, além de representar um ônus desproporcional que compromete o exercício de seus direitos em igualdade de

condições com as demais pessoas, em violação ao disposto nos arts. 3º, I e IV, e 8º, § 1º da LBI, bem como ao art. 9º da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

A exigência de comprovação documental ou detalhamento excessivo pode ainda funcionar como um filtro informal de acesso, especialmente diante da ausência de critérios objetivos claros. Tal abordagem inverte o princípio da boa-fé e pode configurar discriminação indireta.

Recomenda-se, portanto, a revisão da redação do inciso I, restringindo-se as exigências ao mínimo necessário para garantir a prestação da assistência especial solicitada, em formato simplificado e proporcional à finalidade. A regulamentação deve presumir a legitimidade da autodeclaração da pessoa com deficiência, cabendo ao transportador apenas os ajustes logísticos estritamente necessários.

Ponto de atenção – Prazos estabelecidos para solicitação e resposta quanto à assistência ao PNAE

A proposta de regulamentação estabelece diversos prazos para que a pessoa com deficiência informe sua condição e solicite assistências especiais, assim como para que as empresas aéreas respondam ou cumpram determinadas obrigações. Embora a previsibilidade e a organização operacional sejam legítimas, é essencial assegurar que esses prazos não se convertam, na prática, em barreiras indiretas ao exercício do direito fundamental ao transporte em igualdade de condições com os demais passageiros.

Exigir que a pessoa com deficiência antecipe com 72 horas a solicitação de assistência (Art. 9º, § 2º, II) ou condicionar a prestação de assistência disponível à antecedência (Art. 9º, §4º) pode impedir ou restringir o direito de decidir uma viagem em cima da hora — possibilidade comum e legítima a qualquer cidadão. Quando aplicada de forma inflexível, essa exigência compromete o direito à espontaneidade, à liberdade de deslocamento e à igualdade de oportunidades, pilares da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (art. 9º) e da Lei Brasileira de Inclusão (arts. 3º, 8º e 55).

Do mesmo modo, prazos de 48 horas para a avaliação da aptidão para viajar desacompanhado (Art. 17, § 4º), para a comunicação entre operadores (Art. 10, V) ou para justificar eventual recusa (Art. 13) devem ser cuidadosamente analisados para que não ampliem a vulnerabilidade da pessoa com deficiência ao condicionar sua experiência de viagem a etapas burocráticas ou a decisões unilaterais da empresa, fora de prazo útil.

Recomenda-se, portanto, que a regulamentação deixe expressa a excepcionalidade dessas exigências de prazo, restringindo-as apenas a casos tecnicamente justificáveis, como transporte de equipamentos médicos complexos ou assistências que, de fato, demandem planejamento logístico antecipado. A regra geral deve ser a possibilidade de viajar em qualquer momento, inclusive em decisões de última hora, com garantia de acesso e dignidade, como ocorre com qualquer outro passageiro.

Ponto de atenção – Art. 13, § 3º

Redação atual:

“No caso de recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE no ponto de origem ou de conexão, o transportador aéreo deverá apresentar fundamentação imediata de sua decisão, com os detalhes relevantes e providências adotadas ou a serem adotadas, a ser apresentada ao PNAE, aos demais transportadores aéreos e aos operadores de aeródromo envolvidos, com anotação no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE.”

Observação e sugestão:

A possibilidade de recusa no ponto de conexão, após confirmação da viabilidade do transporte no ponto de origem, não se sustenta juridicamente e compromete a segurança jurídica, a previsibilidade e o direito à acessibilidade da pessoa com deficiência.

Permitir esse tipo de negativa em momento posterior ao embarque inicial implica tratamento inseguro, instável e discriminatório, violando os princípios da confiança legítima, da continuidade do serviço público, e o direito ao transporte com autonomia e dignidade, garantido pelos arts. 3º, 8º e 55 da LBI e pelo art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Se a empresa considerou viável o transporte no embarque inicial, presume-se que todos os trechos subsequentes da viagem estão adequadamente cobertos e planejados, inclusive no que se refere às assistências necessárias. A eventual recusa na conexão revela falha de planejamento da própria companhia e não pode ser imputada à pessoa com deficiência.

Recomenda-se, portanto, que a redação do § 3º explicita que, uma vez iniciada a viagem com aprovação do transportador, a recusa no ponto de conexão só será admitida em hipóteses absolutamente excepcionais e supervenientes, devidamente justificadas com base em critérios técnicos objetivos e sob responsabilidade formal da empresa.

Ponto de atenção – Art. 15

Redação atual:

“O transportador aéreo não pode restringir o transporte de PNAE desacompanhado sob alegação de incapacidade de cuidar de seus próprios cuidados pessoais, podendo ser exigida autodeclaração do PNAE assumindo plena responsabilidade por seus cuidados pessoais.”

Observações e sugestões:

O dispositivo reconhece corretamente o direito da pessoa com deficiência de viajar desacompanhada, assegurando sua autonomia e liberdade de escolha, conforme os princípios da Lei Brasileira de Inclusão (art. 8º, § 1º, e art. 9º) e da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (art. 3º, alínea a, e art. 9º).

No entanto, a exigência de uma autodeclaração assumindo “plena responsabilidade” pelos próprios cuidados pessoais pode ser interpretada como uma transferência integral de responsabilidade, o que levanta preocupações jurídicas e éticas:

- 1. Desproporcionalidade: Nem todas as pessoas com deficiência conseguem prever todas as situações que podem ocorrer durante uma viagem aérea, especialmente diante de imprevistos. Assumir “plena responsabilidade” pode ser oneroso demais, inclusive juridicamente, e funcionar como forma indireta de desestímulo à viagem desacompanhada.*
- 2. Isenção indevida da companhia aérea: A exigência, se mal interpretada, pode isentar o transportador de suas obrigações legais, especialmente no que diz respeito à assistência a bordo, ao embarque e ao desembarque, o que violaria o dever de garantir acessibilidade, segurança e tratamento digno.*

Sugestão:

Substituir a exigência de “autodeclaração assumindo plena responsabilidade” por um termo de ciência e reconhecimento de autonomia, no qual a pessoa com deficiência manifesta que tem conhecimento das próprias necessidades, sem prejuízo do dever da empresa aérea de prestar assistência e garantir a segurança e acessibilidade no transporte.

Esse modelo seria mais proporcional e equilibrado, pois:

- Reforça a autonomia do PNAE, sem fragilizar a proteção jurídica;
- Evita transferência indevida de responsabilidade;
- Garante a corresponsabilidade das partes, com base nos princípios do serviço público adequado e do dever de proteção ao consumidor (CDC, art. 6º, I e VI).

Redação alternativa sugerida para o Art. 15:

Art. 15. O transportador aéreo não pode restringir o transporte de PNAE desacompanhado sob alegação de incapacidade de cuidar de seus próprios cuidados pessoais.

§ 1º O transportador poderá solicitar que o PNAE assine termo de ciência e reconhecimento de autonomia, no qual declara ter conhecimento de suas necessidades durante o voo e manifesta que compreende a decisão de viajar desacompanhado.

§ 2º A assinatura do termo de ciência não exime o transportador aéreo do cumprimento das obrigações legais relativas à segurança, assistência e acessibilidade, inclusive no embarque, desembarque e demais etapas da prestação do serviço.

Ponto de atenção – Art. 17

Redação atual:

“O PNAE com condição severa de limitação 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; ou

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

Observações e sugestões:

O dispositivo trata de situações excepcionais em que pode haver restrição ao transporte desacompanhado de pessoa com deficiência. No entanto, o texto, especialmente o inciso III, utiliza o termo “limitação motora severa” de forma vaga e subjetiva, o que pode abrir espaço para interpretações discriminatórias e decisões arbitrárias por parte de empresas aéreas.

A ausência de critérios objetivos pode levar à exclusão injustificada de passageiros com deficiência física. Por exemplo, uma pessoa com paraplegia pode, tecnicamente, ser enquadrada como tendo “limitação motora severa”, mas isso não compromete sua autonomia para viajar desacompanhada, desde que haja suporte adequado no embarque, desembarque e em eventuais situações emergenciais, conforme previsto pela Lei Brasileira de Inclusão (art. 8º, § 1º) e pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (arts. 3º e 9º).

Importante ressaltar que a participação ativa na evacuação não é exigida de nenhum passageiro de forma absoluta, sendo comum que pessoas com mobilidade reduzida recebam assistência da tripulação, o que já é parte do protocolo de segurança em voos.

Exigir que o PNAE, isoladamente, “participe fisicamente” de sua própria evacuação pode configurar um critério inviável até para passageiros idosos, crianças pequenas ou mesmo adultos sem deficiência em situações específicas.

Recomenda-se, portanto:

1. Que o termo “limitação motora severa” seja tecnicamente definido pela ANAC, com base em critérios objetivos e que levem em consideração a possibilidade de adaptações razoáveis;
2. Que se evite qualquer presunção de incapacidade com base no tipo de deficiência, sendo necessária avaliação individualizada, técnica e fundamentada;
3. Que se inclua rol exemplificativo de situações em que o transporte desacompanhado pode ser indevidamente negado, a fim de prevenir discricionariedade e assegurar previsibilidade e isonomia.

Sugestão de complemento ou parágrafo adicional:

“A expressão ‘limitação motora severa’ deve ser interpretada com base em critérios objetivos e públicos definidos pela ANAC, observando-se o princípio da adaptação razoável e a vedação à discriminação por motivo de deficiência. A simples existência de paralisia ou dificuldade de locomoção não é, por si só, suficiente para impedir o transporte desacompanhado. A avaliação deve considerar a autonomia funcional do PNAE e as assistências disponíveis.”

Ponto de atenção – Art. 17, §§ 6º, 8º

A possibilidade prevista no § 6º de imposição de restrição operacional no momento do check-in ou embarque, mesmo após avaliação prévia favorável, compromete princípios fundamentais como:

- *Segurança jurídica: ao permitir que decisões previamente validadas sejam revistas de forma repentina e unilateral;*
- *Previsibilidade: elemento central para o planejamento de qualquer viagem, especialmente por parte de pessoas com deficiência;*
- *Autonomia e dignidade: ao expor o PNAE a constrangimentos e incertezas no momento de sua viagem, mesmo após cumprimento das exigências estabelecidas pela própria norma.*

A situação se agrava diante da possibilidade de o transportador impor, de última hora, a exigência de um assistente de segurança operacional, colocando o PNAE sob pressão para encontrar voluntário ou remarcar sua viagem, o que fere o princípio da igualdade de condições no acesso ao transporte, previsto no art. 55 da LBI e art. 9º da Convenção da ONU.

Além disso, o § 8º admite que, mesmo com assistente, o embarque possa ser vetado por dúvida quanto à condição de saúde, o que confunde deficiência com enfermidade, contrariando frontalmente os marcos legais que distinguem essas condições.

Sugestões:

1. *A decisão favorável na avaliação prévia deve ter presunção de estabilidade, só podendo ser revista em caso de mudança superveniente, grave e comprovada nas condições do passageiro ou do voo;*
2. *A exigência de assistente não deve ser imposta em caráter emergencial no momento do embarque, salvo em situações excepcionais e fundamentadas;*
3. *A regulamentação deve prever responsabilidade da empresa aérea por falha no planejamento logístico quando não assegura previamente o embarque do PNAE conforme avaliação anterior.*

Sugestão de redação alternativa – § 6º

§ 6º Confirmada a aptidão do PNAE para viajar desacompanhado na avaliação prévia, eventual revisão desse entendimento no momento do check-in ou embarque somente poderá ocorrer em casos supervenientes, graves e devidamente justificados com base em fato novo, não conhecido à época da avaliação, cabendo ao transportador aéreo garantir o embarque com assistência ou, se inviável, providenciar solução sem ônus ao PNAE, sem prejuízo de responsabilização por falhas de planejamento.

Sugestão de redação alternativa – § 8º

§ 8º A dúvida sobre a condição de saúde do PNAE não se confunde com limitação decorrente de deficiência. Quando houver indicação específica de risco à saúde, deverão ser observados os mesmos protocolos médicos aplicáveis a qualquer passageiro, sem prejuízo da obrigação de não discriminação por motivo de deficiência.

Ponto de atenção – Art. 24

Redação atual:

Art. 24. O PNAE deve se apresentar para o check-in com a mesma antecedência dos demais passageiros.

Parágrafo único. O transportador aéreo poderá solicitar a apresentação para check-in do PNAE que requeira assistência com ajudas técnicas ou do passageiro que necessita de autorização médica para viajar, com prazos de apresentação diferenciados, devendo informar previamente a antecedência necessária.

Observações e sugestões:

A manifestação aqui apresentada refere-se exclusivamente à situação de pessoas com deficiência, cujas necessidades, direitos e garantias não se confundem com aquelas relativas a passageiros em condições clínicas de saúde que exigem autorização médica para voar.

A redação atual do parágrafo único, ao equiparar o PNAE que utiliza ajudas técnicas àquele que depende de liberação médica, pode levar a uma interpretação indevida, que resulte em tratamento excessivamente oneroso ou desigual a pessoas com deficiência, inclusive nos casos em que a presença de ajudas técnicas não implica, por si só, qualquer complexidade logística adicional.

Pedir que o PNAE se apresente com antecedência excessiva pode transformar-se, na prática, em uma barreira atitudinal, contrariando o direito ao atendimento prioritário, à autonomia e à igualdade de condições, conforme estabelecido na Lei Brasileira de Inclusão (arts. 3º, 8º e 9º) e na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (art. 9º).

É necessário reconhecer que a experiência de viajar de forma acessível deve estar disponível sem exigências desproporcionais. Por isso, recomendamos:

– Que o texto diferencie claramente pessoas com deficiência que utilizam ajudas técnicas daquelas que necessitam de autorização médica para viajar;

– Que qualquer solicitação de antecedência para o check-in seja fundamentada em critérios técnicos objetivos e proporcionais, observando o princípio da adaptação razoável.

Ponto de atenção – Art. 28, § 1º

Redação atual:

“§ 1º São considerados equipamentos de ascenso e descenso os sistemas de elevação, as rampas, as cadeiras escadoras, além de outros equipamentos em acessibilidade para embarque e desembarque em aeronaves, desde que, seguindo as orientações de uso do fabricante, permitam o acesso seguro e digno do PNAE à aeronave, em atenção à sua condição de limitação de mobilidade informada previamente.”

Observações e proposta de redação jurídica alternativa:

A redação proposta reconhece diferentes dispositivos como aptos a viabilizar o embarque e desembarque de pessoas com deficiência. No entanto, a equiparação das cadeiras escaladoras a outras soluções mais estáveis e autônomas — como rampas e plataformas elevatórias — pode induzir ao uso indevido de alternativas menos eficazes do ponto de vista da autonomia, segurança e continuidade da acessibilidade, em desacordo com os arts. 3º, II, 8º, § 1º e 55 da LBI, e com o art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

As cadeiras escaladoras, por dependerem de operadores e de fonte de energia, apresentam riscos operacionais que devem ser reconhecidos, não devendo constituir a primeira opção de acessibilidade. Seu uso indiscriminado pode implicar em violação indireta do direito à acessibilidade plena, especialmente quando existirem soluções mais adequadas disponíveis.

Sugestão de redação alternativa – § 1º:

§ 1º São considerados equipamentos de ascenso e descenso os sistemas de elevação, rampas, cadeiras escaladoras e outros dispositivos que, em conformidade com as orientações do fabricante e com operadores capacitados, permitam o embarque e desembarque do PNAE com segurança, autonomia e dignidade.

Parágrafo único. As cadeiras escaladoras, em razão de suas limitações técnicas e operacionais, somente poderão ser utilizadas em caráter subsidiário e excepcional, nos casos em que não houver disponibilidade técnica e imediata de equipamentos mais adequados à promoção da acessibilidade autônoma, como plataformas elevatórias ou rampas, sendo vedada sua adoção como solução padrão.

Ponto de atenção – Art. 29, § 5º

Redação atual:

“§ 5º O operador de aeródromo e o transportador aéreo responsáveis devem registrar, como ocorrência, o impedimento de embarque de PNAE em decorrência da ausência de pontes de embarque ou equipamentos de ascenso e descenso ou de funcionários habilitados, com indicação de fornecimento ou não de informação prévia pelo PNAE.”

Observações e sugestão:

A redação atual do § 5º, ao prever apenas o registro da ocorrência, não assegura resposta proporcional à gravidade da situação em que um PNAE tem seu embarque ou desembarque comprometido por ausência de equipamentos ou de pessoal habilitado, o que representa uma violação direta ao direito à acessibilidade, à dignidade e à liberdade de locomoção.

Tal omissão esvazia a força normativa do próprio artigo, relativizando a vedação ao carregamento manual e criando margem para reincidência sem consequências efetivas para os operadores. Além disso, contraria os princípios da efetividade dos direitos fundamentais (art. 5º, caput, da CF), da prioridade na atenção à pessoa com deficiência (LBI, art. 9º), e da obrigação de garantir acessibilidade no transporte aéreo (LBI, art. 55).

Sugestão de parágrafo a ser acrescido ao artigo 29:

§ 6º A ausência de equipamentos ou de pessoal habilitado que comprometa o embarque ou desembarque do PNAE em condições adequadas de segurança e dignidade, nos termos deste artigo, configura falta gravíssima, sujeitando o operador de aeródromo e o transportador aéreo às sanções previstas na legislação aplicável, inclusive àquelas relacionadas à prestação inadequada de serviço e à violação de direitos da pessoa com deficiência.

Ponto de atenção – Art. 35, §§ 2º e 3º

Redação atual – § 2º:

“No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o transportador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição imediata por item equivalente.”

Sugestão de complementação – § 2º:

Recomenda-se incluir a possibilidade de fornecimento de item de qualidade superior, sempre que isso for necessário para preservar a funcionalidade, autonomia e segurança da pessoa com deficiência, especialmente diante da urgência e da impossibilidade de reposição idêntica imediata. Essa medida está amparada pelos princípios da dignidade da pessoa humana, da prioridade na atenção à pessoa com deficiência (LBI, art. 9º) e da adaptação razoável (LBI, art. 3º, IV).

Nova redação sugerida – § 2º:

§ 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o transportador aéreo deve providenciar, no momento do desembarque, a substituição imediata por item equivalente ou de qualidade superior, caso necessário para preservar a autonomia e a segurança do PNAE, sem qualquer custo adicional.

Redação atual – § 3º:

“A perda ou a inutilização são constatadas quando as ajudas técnicas ou os equipamentos médicos não tenham sido restituídos ao PNAE nas mesmas condições em que foram apresentados ao transportador aéreo após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.”

Sugestão de alteração – § 3º:

O prazo de 48 horas pode ser excessivo e incompatível com a urgência que envolve a falta de uma ajuda técnica ou equipamento médico essencial à mobilidade, respiração ou comunicação do passageiro. A depender da situação, 24 horas já representam um comprometimento severo da autonomia e até da saúde do PNAE.

Nova redação sugerida – § 3º:

§ 3º Considera-se caracterizada a perda ou a inutilização quando as ajudas técnicas ou os equipamentos médicos não forem restituídos ao PNAE nas mesmas condições em que foram entregues ao transportador aéreo, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o desembarque.

Ponto de atenção – Dispositivos sobre o cão-guia: Art. 37, §1º, §3º, Art. 38 e Art. 41

Ponto de atenção – Art. 37, § 1º

Redação atual:

“O cão-guia deve ser transportado gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao PNAE que assiste e sob seu controle, desde que equipado com arreio, dispensado o uso de focinheira.”

Observação:

O uso obrigatório do arreio dentro da cabine pode ser contraproducente, pois dificulta a acomodação do cão durante o voo, especialmente em espaços reduzidos. Além disso, o arreio, embora essencial para a condução em solo, não é necessário para manter o controle do animal quando este está em repouso na aeronave, especialmente se estiver embaixo da poltrona da frente, como é a prática recomendada.

Sugestão:

Prever a dispensa do arreio durante o voo, permitindo seu uso apenas nos deslocamentos.

“Desde que equipado com arreio durante os deslocamentos, podendo ser retirado após a acomodação do cão-guia na cabine.”

Ponto de atenção – Art. 37, § 3º

Redação atual:

“O cão-guia ou o cão-guia em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador ou instrutor habilitado.”

Observação:

É necessário ampliar a redação para incluir também o socializador do cão-guia, que é parte essencial do processo de formação e já protegido por jurisprudência e normas sobre o tema.

Sugestão de complementação:

“O cão-guia ou o cão-guia em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia do usuário, treinador, instrutor habilitado ou socializador credenciado.”

Ponto de atenção – Art. 38

Redação atual:

“O PNAE usuário de cão-guia deverá apresentar, quando da realização do despacho, comprovação do cumprimento dos requisitos sanitários e de saúde animal exigidos na legislação nacional aplicável e do país de destino, quando for o caso.”

Observação:

A redação atual pode gerar confusão entre as exigências aplicáveis a animais de estimação e aquelas específicas para cães-guia. Isso não é adequado, pois o cão-guia não se submete ao mesmo regramento de transporte de animais de companhia, e sim às normas específicas previstas na Lei nº 11.126/2005 e no Decreto nº 5.904/2006.

Sugestão de complementação:

“As exigências referidas não se confundem com os critérios aplicáveis ao transporte de animais de estimação, devendo observar-se a legislação específica sobre o trânsito e permanência de cães-guia, inclusive quanto à prioridade, gratuidade e natureza funcional do animal.”

Ponto de atenção – Art. 41 (usuário de cão-guia)

Redação atual (parcial):

“O PNAE acompanhado de cão-guia [...] deve ser alocado [...] em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido [...]”

Observação e sugestão:

A norma deve explicitar que o usuário de cão-guia tem direito à acomodação que melhor atenda à segurança, conforto e funcionalidade do binômio. Entre as possibilidades, devem ser oferecidas as opções de:

- 1. Acomodação do cão no espaço abaixo da poltrona da fileira da frente;*
- 2. Acomodação na primeira fileira da cabine, que geralmente oferece espaço adicional e facilita o posicionamento adequado do animal.*

Cabe ressaltar que o próprio PNAE é a pessoa mais apta a avaliar, com base em sua experiência e no treinamento específico de seu cão, qual dessas alternativas melhor assegura a acessibilidade com autonomia e dignidade.

Sugestão de complementação normativa:

“No caso de PNAE acompanhado de cão-guia, o transportador aéreo deve oferecer, sempre que possível, assentos que permitam a acomodação do animal no espaço abaixo da poltrona da fileira da frente ou na primeira fileira da cabine. A escolha entre as opções disponíveis deve considerar a autonomia do PNAE, que tem melhores condições de avaliar as necessidades e o comportamento de seu cão.”

Era o que tínhamos a informar.

Na oportunidade, apresento protestos de elevada estima e consideração.

Regina Celi Vieira Ferro

Juíza do Trabalho

Vice-Coordenadora da Comissão de Acessibilidade e Inclusão

(...)

Quanto ao teor do Ofício nº 8189/2025, este encaminha o Ofício nº 14/2025– ACESSIB listado acima e tece considerações a respeito do Fórum Paulista para Acessibilidade e Inclusão da Pessoa com Deficiência, iniciativa da Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão em São Paulo, com apoio da Plataforma de Atendimento em Libras por Videochamada (Icom), bem como de instituições públicas e privadas Ministérios Públicos Federal e Estadual, Assembleia Legislativa, Câmara Municipal, Tribunal de Contas Estadual, órgãos do Poder Judiciário universidades públicas, Ordem dos Advogados do Brasil e outras organizações da sociedade civil, com atuação no estado de São Paulo, ampliando assim a representatividade da contribuição realizada.

Ofício nº 8189/2025

(...)

Processo nº 00058.007721/2025-41

Assunto: Consulta Pública e Audiência Pública - Assistência especial e acessibilidade de passageiros ao serviço de transporte aéreo.

Prezado Superintendente,

O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, apresentado pelo Procurador da República signatário, conforme respostas colhidas junto ao Fórum Paulista para Acessibilidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência, em atendimento ao Ofício nº 63/2025/SAS-ANAC, encaminha-lhe as sugestões para revisão da Resolução ANAC nº 280/2013 feitas pelo Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (OFÍCIO Nº. 14/2025 – ACESSIB, documento anexo). Atenciosamente,

(...)

3.1.3 Alex Garcia

A seguir apresenta-se o inteiro teor do e-mail enviado pelo Sr. Alex Garcia, de 11 de março de 2025 (SEI nº 11616621) com sua contribuição para esta revisão:

(...)

Colaboração para com a Consulta Pública nº 02/2025!

Bom dia ANAC! Em primeiro lugar me apresento:

Sou Alex Garcia – Pessoa Surdocega, com Hidrocefalia e Doença Rara (Osteogênese Imperfeita Tipo I).

Meu perfil pode ser acessado aqui:

<https://www.agapasm.com.br/Artigos/Perfil%20Portugu%C3%AAs.pdf>

Estou com quase 49 anos e minha primeira viagem aérea aconteceu no ano de 1997. De lá para cá já estive em meio Brasil e em mais de 30 países.

Buscarei ser breve em minha colaboração que podem ser usadas tanto para a Consulta Pública quanto para a Audiência Pública do dia 13 de março.

Segundo minhas vivências e saberes observei um “desajuste” conceitual que poderia ser refletido de maneira mais efetiva, vejamos:

Art. 3º Para efeito desta Resolução, o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo é entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial.

Onde observo o desajuste? No final do artigo onde diz:

...tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial.

“Limitação na sua autonomia”. Em tese todas as (PNAE) até mesmo as Pessoas com Deficiência possuem autonomia. O que é a autonomia? Está é a pergunta a se fazer. Autonomia é saber, ter claro o que deseja, o que necessita. Em outras palavras, as (PNAE) sabem o que querem, sabem onde devem chegar.

Onde está o desajuste? Observo que a ANAC pode estar confundindo os conceitos de autonomia com o conceito de independência.

A autonomia, como descrevi acima, as (PNAE) possuem. O que as (PNAE) não possuem ou possuem de maneira diminuída é a independência.

A independência das (PNAE), em tese, vai se mostrar, vai ser identificada, quando a autonomia da (PNAE) entrar em choque, com as barreiras de acessibilidade que o meio poderá apresentar, em suas distintas esferas (barreiras arquitetônicas, barreiras atitudinais (ações e comportamentos de outras pessoas), barreiras tecnológicas e barreiras de comunicabilidade (comunicabilidade é distinto de comunicação).

Portanto:

A “Assistência especial ao serviço de transporte aéreo” para a (PNAE) se destina a suprir a suas necessidades de independência e não de autonomia.

Mas porque estou apontando estas distinções entre autonomia e independência? Compreender e deixar muito claro estas distinções, é fundamental, à priori, para não subjugar (Dominar-Submeter) qualquer (PNAE).

Se, por ventura, os agentes da “Assistência” diminuam, fazerem pouco caso, com a autonomia da (PNAE), ela se sentirá subjugada (Dominar-Submeter), e isso é um dos piores sentimentos que existe.

Por fim: Eu mesmo sofri no final de fevereiro estes fatores subjugados de minha autonomia em um Aeroporto e Voo da Gol da cidade de Santo Ângelo (RS) para Guarulhos (SP). Incrível! Desde 1997 viajando, muitas vezes individualmente, como Educador e (Dominar-

Submeter) que sou, logicamente, desenvolvi meio e maneiras para orientar as pessoas e os meios de assistência que necessito, ou seja, o que mais batalhei para desenvolver foi justamente a minha autonomia, e, naquela noite, no ano de 2024 tudo caiu por terra. Minha avaliação? Eu fui subjugado pelos agentes da "Assistência" por ser uma Pessoa Surdocega, com Hidrocefalia e Doença Rara.

Mesmo assim, voando com a maior tristeza em minha mente e coração, com uma sensação de que tudo o que desenvolvi em minha vida, todos os meus estudos, desenvolvimento e dedicação, caíram por terra, consegui chegar em Guarulhos.

Na volta de Guarulhos para o RS, tudo foi diferente. Sim, fui atendido exemplarmente. Em nenhum momento a minha autonomia foi subjugada. Orientei a todos os agentes de "Assistência".

Eu fiquei com muito medo de uma próxima viagem saindo de Santo Ângelo. Verdade!

Se a ANAC desejar saber detalhes deste ocorrido basta solicitar!

Outras sugestões para melhorar a "Assistência":

No site da ANAC (Ou até mesmo das Cias Aéreas) poderia ter um espaço bem claro e acessível com todos os contatos das Cias Aéreas, em especial e-mail e Whatsapp, para que pudéssemos fazer contato com maior efetividade afim de avisar as Cias que estaremos em determinado Voo e vamos nos apresentar 2 horas antes do embarque para modo dos agentes de "Assistência" estarem cientes.

O contato de e-mail é algo de suma importância visto q grande dificuldade em comunicar com as Cias Aéreas. Além disso e-mail e o e Whatsapp são meios altamente acessível.

ANAC, minha colaboração está feita! Obrigado pela oportunidade e sigo a disposição!

Atenciosamente!

Alex Garcia

3.1.4 Daniel Massini

A seguir apresenta-se o inteiro teor do e-mail enviado pelo Sr. Daniel Massini, de 13 de março de 2025 (SEI nº 11616662) com sua contribuição para esta revisão:

Discussão da proposta de Art. 2 – Audiência Pública nº 02/2025 – Revisão normativa sobre acessibilidade no transporte aéreo

(...)

Ref. Audiência Pública nº 02/2025 – Revisão normativa sobre acessibilidade no transporte aéreo

Espero que se encontrem bem. Poderiam, por favor, discutir o assunto abaixo durante a audiência pública de hoje?

Conforme o nosso entendimento e o da ANAC, os dispositivos da atual Resolução nº 280/2013 somente se aplicam nas operações aéreas realizados no território nacional, seja embarque ou desembarque. Isso por questão de extraterritorialidade e soberania entre países, não possuindo a ANAC alcance nas operações realizadas no exterior.

Por conta disso, na proposta da Nova Resolução nº 280 consta o §1º determinando que:

"Art. 2º (...)

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional.”

No entanto, o §5º determina que:

“Art. 2º (..)

§ 5º O disposto nesta Resolução se aplica:

I – Ao processo de comercialização realizado no território nacional ou a ele direcionado, qualquer que seja a forma de comercialização; e

II – Às operações em código compartilhado realizado entre transportadores aéreos brasileiros e estrangeiros.”

Pela redação destes incisos, entendemos que a intenção da ANAC seria que a Resolução 280 fosse aplicável a qualquer uma das duas hipóteses acima, nos incisos.

Por gentileza, poderiam esclarecer esse texto? Seria mesmo “inciso I e inciso II” ou queriam dizer “inciso I ou inciso II”?

Por conta do princípio da territorialidade, a ANAC não teria jurisdição sob operações de empresas aéreas estrangeiras realizadas inteiramente fora do território nacional. Assim, considerando que existem empresas estrangeiras estabelecidas no país, na modalidade “offline”, ou seja, não possuem operações aéreas no Brasil, mas comercializam bilhetes aéreos no mercado brasileiro referente a voos sem origem ou destino no Brasil, se o texto for aprovado na forma como se encontra, poderá gerar dúvidas, principalmente para passageiros.

Destaca-se que pode haver conflito entre o estabelecido no §1º e o disposto no §5º, inciso I, a depender de como for interpretada a norma, a referida resolução pode ser aplicada a bilhetes aéreos adquiridos no mercado brasileiro, inclusive para voos ou etapas de voos realizadas fora do território nacional. Se esse for o entendimento, empresas aéreas estrangeiras “offline” poderiam ter toda sua operação aérea realizada no estrangeiro impactada. Na prática, como exemplo, a previsão de viagem gratuita para acompanhantes de PNAE inexistente na regulamentação estrangeira relevante e operacionalmente seria inviável conceder tal benefício em voos realizados inteiramente no estrangeiro.

Nesse sentido, para evitar conflitos e interpretações errôneas, uma sugestão de alteração poderia ser:

“Art. 2º (..)

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional, mesmo quando o processo de comercialização for realizado no território nacional ou a ele direcionado.

(...)

§ 5º O disposto nesta Resolução se aplica:

I – Ao processo de comercialização realizado no território nacional ou a ele direcionado, qualquer que seja a forma de comercialização, exceto quando das hipóteses mencionadas no § 1º; ou

II – Às operações em código compartilhado realizado entre transportadores aéreos brasileiros e estrangeiros, em etapas de voo com partida ou destino ao território nacional.”

Verificamos que a intenção da ANAC foi harmonizar a Resolução 280 com o disposto na Resolução 400/2016, que possui um dispositivo similar (mas não igual) ao do referido

inciso I, mas não gera dúvidas, pois tal resolução abarca apenas empresas aéreas autorizadas a funcionar no Brasil, pela ANAC, sejam nacionais ou estrangeiras, o que não seria o caso de empresas aéreas estrangeiras “offline”.

No entendimento mais correto, na nossa opinião, seria que a Proposta de Resolução nº 280 estende suas disposições às operações de codeshare entre empresas aéreas brasileiras e estrangeiras, exigindo que as companhias aéreas estrangeiras cumpram as obrigações de assistência aos passageiros se a relação comercial envolver embarque ou desembarque no Brasil. No entanto, exclui o embarque, desembarque e procedimentos prévios à viagem para trechos de voos que partam de fora do território brasileiro. Se aprovado sem alterações, as transportadoras estrangeiras em acordos de codeshare estarão sujeitas a essas obrigações para as operações vinculadas ao Brasil.

Isto posto, por gentileza, solicitamos que tal tema seja objeto de discussão nesta audiência pública.

Agradecemos desde já.

(...)

3.1.5 Francisco Soares

A seguir apresenta-se o inteiro teor do e-mail enviado pelo Sr. Francisco Soares, de 20 de março de 2025 (SEI nº 11616706) e Anexo (SEI nº 11616720) com sua contribuição para esta revisão:

(...)

Ok, muito obrigado pela disponibilidade. Envio por aqui minhas contribuições. Por oportuno, vou enviar um arquivo que fiz em 2012 quando foi feita a consulta para substituir a Resolução 09 pela atual.

Se derem o trabalho de ler, verão que 13 anos se passaram. mas os problemas são os mesmos. Ressalto, que neste exato momento integro o grupo do Conselho Nacional de Justiça que está escrevendo a política de acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência no judiciário brasileiro. Penso que é um modelo exitoso a ser seguido. Por oportuno informo que integro o comitê nacional para acessibilidade em sistemas nacionais na justiça do trabalho. Portanto, tenho experiência, capacidade técnica, formação jurídica e vivência para ajudar a construir uma resolução que seja realmente efetiva.

Estou a disposição.

Anexo ao email

Excelentíssimo Presidente da ANAC

Eu, Francisco da Silva Soares, Portador de deficiência visual total, usuário frequente de aeronaves, venho através deste canal, apontar algumas sugestões de melhoria na nova resolução de acessibilidade.

1. da compra de passagem aérea

A primeira coisa a ser revista deve ser a acessibilidade dos sites que comercializam passagens aéreas. Em especial o das próprias Companhias.

Hoje todos Sites das companhias são inteiramente inacessível ao cego que usa leitor de tela em seu computador. Esses portais, não permite que um deficiente visual navegue e compre sua passagem nele.

Por causa disso também, os deficientes visuais não participam da maioria das promoções; tendo em vista que estas são oferecidas exclusivamente pela internet.

Problemas daí decorrentes:

Quando um deficiente liga na central de vendas das companhias, elas simplesmente falam para pedir alguém para realizar a compra das passagens para ele.

Sendo assim, terá que abrir mão de sua privacidade e contar com a boa vontade de alguém para fazer isso. Entretanto, os melhores preço de vols. estão disponíveis de madrugada. Horário que não tem ninguém disponível acordado para fazer a referida compra.

Além do mais, o deficiente visual tem que fornecer todos seus dados para quem vai realizar a compra, tais como : número, código de segurança, bem como nome como está no cartão de crédito; CPF, E-mail, usuário e senha do site, às vezes até chega fazer esse cadastro.

Isso além de ferir a dignidade da pessoa, a deixa em situação totalmente vulnerável. Já que todos seus dados são transmitidos a estranhos. Até os menos informados sabem que não devem fornecer seus dados à terceiros.

Deve ressaltar ainda, que muitos deficientes moram sozinhos. Outros nem tem um familiar que sabe comprar uma passagem na internet. Isso porque a maioria dos cegos vieram de cidades pequenas. Alguns oriundos de classes menos privilegiadas que sequer usam internet. Em qualquer desses casos o recurso para o cego, é contar com a boa vontade dos outros, e a sorte de encontrar bons preços de passagens na hora que alguém tiver a disponibilidade de consultar para ele.

E aí o deficiente visual tem duas opções: age contrário à qualquer cartilha de consumo e fornece seus dados a terceiro, ou deixa de adquirir sua passagem aérea. Aliás ele até tem mais uma opção, deixar de pesquisar os melhores preço, participar de promoções; sendo obrigado a comprar sua passagem por um valor bem superior, além de ser obrigado a pagar taxa de serviço das centrais telefônicas.

Tudo isso seria diferente, se o site, em especial das companhias fossem acessíveis, a todos usuários.

Vale observar que as recomendações dadas para melhoria da acessibilidade do site, não são pessoais apenas. Baseiam-se No e-MAG (Programa de Governo Eletrônico Brasileiro que traz regras de inclusão no âmbito da informática) e no Site WWW.dasilva.org.br (dasilva – Avaliador de Acessibilidade para Websites).

Se julgar o endereço eletrônico de qualquer uma das companhias aéreas atuais, no site (dasilva), pode-se perceber o tanto de erro que ele traz. A título de exemplo colocarei em anexo pequeno relatório de algumas companhias aéreas.

Esse site (dasilva), mostra a linha onde está o erro, bem como a resolução do problema.

Uma dica para os programadores desses portais, é usar a tecla tab. ou seta para navegar, e enter para clicar na hora da criação do portal.

Além do mais, as caixas de seleção seja do tipo combo, usando as teclas referidas acima para escolher os dados. Essas foram informações para cegos, mas o site informado traz sugestões para outros portadores de necessidades especiais. As demais informações podem ser obtidas no próprio site (WWW.dasilva.org.br), bem como no Emag.

A inacessibilidade dos sites ainda são mais aviltantes para emitir passagens com pontos. E aqui o deficiente corre singular risco, pois, um terceiro de posse de seus dados pode emitir a passagem que quiser. Muito provavelmente ele nem descobrirá, caso esse terceiro use de má-fé e faz a compra para outra pessoa desconhecida do deficiente.

1.2. Soluções:

I obrigar as companhias fazer sites acessíveis a todo tipo de usuário;

como essa modificação implica tempo, sugere-se que as companhias sejam obrigadas a manter em sua central de vendas funcionário qualificado (24 horas por dia), para que o usuário deficiente informe ou adquira quaisquer tipos de serviço ou passagens oferecidas pela internet;

Esse serviço deve possibilitar que este usuário especial faça suas aquisições, como os internautas, sem que isso implique maior gasto financeiro a ele.

III esse canal ao usuário deficiente seja de fácil acesso divulgado na página principal da companhia ;

IV as regras acima citadas sejam válidas para emissão de bilhete com pontos;

2. comprando passagem aérea com desconto

Conforme previsto na resolução 9 da ANAC, o deficiente que precisar de acompanhante terá 80% de desconto na passagem deste. Entretanto, cada companhia concede o desconto da forma que bem entende. A Gol por exemplo, diz que tem de baixar um formulário (medif no site dela e levar para o médico preencher. Já a Trip não nenhum laudo padrão. Diz que é um laudo simples com algumas informações que eles ditam para o usuário. Creio ser de conhecimento geral, que cerca de 90% dos deficientes vêm de famílias de baixo poder aquisitivo. Logo terão que marcar um médico pelo SUS. O laudo só pode ter o prazo máximo de 30 dias. E nesse prazo não se consegue um laudo oftalmológico na rede pública. ressalvado Brasília e poucas capitais do país, na maioria dos convênios é difícil obter uma consulta oftalmológico com menos de 30 dias. Em fim não há como pegar o laudo antes, por não saber qual companhia vai estar com preço mais competitivo, pois cada uma exige um laudo diferente.

Se o deficiente faz a pré-reserva primeiro, corro o risco de não conseguir médico, e ficar sem a passagem. Então isso torna a resolução 9 da ANAC sem nenhuma efetividade; será que é preferível assegurar a passagem sem os descontos? E para que então vale a resolução 9 da ANAC?

Outra discrepância relaciona com a forma do desconto, a Gol faz a pré-reserva e garante ao usuário o desconto sobre o valor da data da pré-reserva. Já a Trip faz a pré-reserva, mas aplica o desconto sobre o preço do dia que for paga a passagem.

A finalidade da norma é facilitar a locomoção, para aqueles que já sofrem com as intempéries da vida. O objetivo do desconto financeiro é uma forma de atenuar gastos, e viabilizar a comodidade dos deficientes que precisam de acompanhante. Sendo assim, o procedimento da Gol em aplicar o desconto na hora da pré-reserva é o mais correto. Aplicar o desconto na hora do pagamento não é o viável, pois a passagem pode ter subido tanto que ainda aplicado o desconto as passagens sairão mais caras. elucidando: data da pré-reserva 1º de julho, valor de cada passagem R\$200,00; Total das duas passagens, passageiro mais acompanhante, R\$400,00 sem desconto. Data de pagamento dia 20 de julho de 2012 (passagens subiram) R\$500,00 cada, total R\$ mil reais. Aplicado o desconto na passagem do acompanhante ainda sim, terá que pagar R\$600,00; e não R\$400,00. Ou seja, nesse caso, não houve incentivo, mas sim, prejuízo para comprar a passagem com desconto. Seria melhor comprar a passagem sem desconto como os demais passageiros., Então, para que serve a resolução 9 na ANAC que resguarda aos deficientes o desconto de 80% para o acompanhante? Entretanto, se o desconto fosse aplicado na data da pré-reserva, qual seja sobre os R\$400,00 tornaria a resolução da ANAC efetiva, tendo em vista que as duas passagens sairiam pelo valor de R\$240,00 no total. Em fim, o próprio

atendente da ANAC, disse em atendimento que a Agência só garante os 80% de desconto, e não como ele deve ser concedido.

Isso implica dizer

o famoso “ganha mais não leva”. O que adianta ter direitos garantidos, conforme consagrado na Constituição (incentivos e proteção aos Hipossuficientes, "deficientes"), sem meios para efetivamente usar desses direitos.

Sei que talvez o destinatário dessa informação está pensando o que eu tenho haver com isso. Possivelmente se V. EXA, um dia ao menos, olhasse da janela de um cego, poderia dimensionar a frustração que lhe ocorre. Alguns deficientes, são programadores, trabalham com computadores, (formatação, montagem de hardware), e não consegue efetuar a compra de uma passagem na internet.

Aliás só é possível experimentar realmente o sentimento alheio, se descermos dos nossos pedestais, deixar nossas carapaças, e efetivamente esquadrihar a realidade através da janela do outro.

2.2. Soluções:

I que a ANAC padronize o laudo para obter o desconto para o acompanhante;

II que esse laudo esteja acessível ao deficiente no portal de cada companhia ;

III Que na página principal de cada companhia passe a constar um link de fácil acesso, direcionando o deficiente para páginas secundárias, que trate desse tema;

IV que nessa página secundária conste links específicos com informações para as principais deficiências;

V que o portador de deficiência permanente, seja cadastrado na companhia, e dispensado de enviar laudo todas vezes;

VI que o deficiente não cadastrado, possa fazer sua reserva enviando o laudo posteriormente, a fim de concluir o cadastro previsto no itens anteriores;

VII que a reserva do portador de necessidade especial que quiser obter o desconto para seu acompanhante seja feita da seguinte forma:

a) deve-se fazer a reserva, mantendo o preço desta data, (conforme faz a Gol atualmente);

b) que o pagamento seja feito pelo canal telefônico, ou outro meio de fácil acesso ao usuário; tal como central de vendas disponível aos demais usuários;

c) que o pagamento possa ser realizado até 72 horas antes do vol., mantido o preço da reserva;

d) o deficiente que não realizar o pagamento até as 72 horas que antecedem ao vol., perde sua passagem;

e) que o deficiente que não fizer o pagamento e não realizar o cancelamento da reserva antes das 72 horas do embarque, fique impossibilitado de usar desse benefício naquela companhia, por tempo determinado pela ANAC.

3. Do embarque e desembarque de passageiro.

Hoje o deficiente visual embarca antes e desembarca por último. Só que o deficiente já fica muito tempo sentado aguardando ajuda. Embarcando antes, nos termos da resolução 9 da ANAC, ele fica muito tempo dentro da

aeronave. Isso gera incômodo nas viagens longas. Além do mais, muitas vezes o deficiente chega a seu destino e tem que pegar outra condução como ônibus. Aí ele tem que esperar todo mundo descer para ele desembarcar. O que adianta ter tanto cuidado com o

deficiente no aeroporto, que é um local seguro, impedindo que ela consiga chegar em seu destino mais cedo.

Embora entender a dificuldade de desembarcar todos usuários especiais primeiro, é preciso salientar que o deficiente visual em específico, em geral, consegue descer e subir na aeronave como qualquer outra pessoa

Outro ponto a ressaltar que os deficientes visuais só têm dificuldade de encontrar alguém para chegar aos lugares. Em geral sua locomoção é normal. Para guiá-lo, basta oferecer-lhe o braço, e andar normalmente. Quando chegam no aeroporto tem que esperar alguém para ajudá-lo. Em alguns aeroportos, como o de Manaus, o deficiente chega e nenhum funcionário oferece ajuda.

3.2. Sugestões:

I que o deficiente visual desembarque antes das outras pessoas;

II Que o deficiente seja no mínimo consultado, se pode desembarcar por último;

III que os funcionários dos aeroportos sejam orientados, assim que vê um deficiente visual, perguntá-lo de que precisa. Assim, evitará que ele fique girando bem como enfrentando filas desnecessárias;

4. Observações ao site da ANAC

O site da ANAC também não tem uma boa acessibilidade. Alguns botões e links não são bem acessíveis. Só consegue mandar uma mensagem à agência quem tiver um cadastro em seu site. Entretanto, alguns usuários de leitor de tela não conseguem realizá-lo; dada algumas indisponibilidades. Sendo assim, é importante que a Agência disponibilize um e-mail para o usuário mandar suas dúvidas e sugestões. Esse canal é de fácil acesso a quase 100% dos deficientes internautas.

Embora a agência tenha disponível o canal telefônico ao usuário, é importante que o deficiente também possa dizer o que aconteceu com suas próprias palavras. Muitas vezes há discrepância entre a informação dada pelo usuário, e a anotada pelo atendente da Agência.

5. Observações à nova resolução

No novo artigo. 14 não fica claro o acompanhamento no PNE em outras áreas dentro do aeroporto. Sendo assim, em conexões o deficiente não pode ser obrigado a ficar na sala da transportadora. Ele deverá ter apoio para ir à outras companhias, bem como aguardar em outras salas vips, como de cartão de crédito, da qual seja usuário.

Sendo assim, faz-se , necessário a proposta de dois incisos (XIII e XIV) no Art. 14:

XIII prestar suporte ao PNE para circular em quaisquer áreas do aeroporto.

XIV Em caso de conexão, ou de espera, o PNE poderá aguardar na sala da companhia, ou outro local de sua preferência.

O art. 27 não deixa claro se o acompanhante do deficiente visual terá ou não desconto na passagem. Sugere-se redação clara nesse sentido.

6. Anexo com pesquisa de acessibilidade de alguns sites, realizada dia 24 de setembro de 2012-09-24

Relatório de Acessibilidade de

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

table with 2 columns and 3 rows

Prioridade 1

erro

Erro(s)

28

alerta

Avisos

643

table end

table with 2 columns and 3 rows

Prioridade 2

erro

Erro(s)

20

alerta

Avisos

122

table end

table with 2 columns and 3 rows

Prioridade 3

erro

Erro(s)

43

alerta

Avisos

185

table end

list of 3 items

Prioridade 1

Prioridade 2

Prioridade 3

list end

Prioridade 1

Pontos que os criadores de conteúdo Web devem satisfazer inteiramente. Se não o fizerem, um ou mais grupos de usuários ficarão impossibilitados de acessar as informações contidas no documento. A satisfação desse tipo de pontos é um requisito básico para que determinados grupos possam acessar documentos disponíveis na Web.

erro

Erros

table with 4 columns and 3 rows

Pontos de verificação / Recomendação

Pontos de verificação / Recomendação

Ocorrência(s)

Linha(s)

1.11

Fornecer um equivalente textual a cada imagem (isso abrange: representações gráficas do texto, incluindo símbolos, GIFs animados, imagens utilizadas como

sinalizadores de pontos de enumeração, espaçadores e botões gráficos), para tanto, utiliza-se o atributo "alt" ou "longdesc" em cada imagem. Obs.: Para

scripts você deve utilizar noscript.

28

0134,

0459,

0471,

0481,

0491,

Disponível em: <http://www.acessobrasil.org.br/dasilva/aval.do>

3.1.6 Associação dos Familiares, Amigos e Pessoas com Doenças Graves, Raras e Deficiências (AFAG)

A seguir apresenta-se o inteiro teor do e-mail enviado pela AFAG, de (DATA) (SEI nº 11616874) e Anexo (SEI nº 11616891) enviado pela Diretora Presidente Maria Cecília J. Branco M. de Oliveira da AFAG com sua contribuição para esta revisão:

(...)

Prezados,

Processo 00058.007721/2025-41

Na qualidade de presidente da AFAG - ASSOCIAÇÃO DOS FAMILIARES, AMIGOS E PESSOAS COM DOENÇAS GRAVES, RARAS E DEFICIÊNCIAS, venho pela presente encaminhar nossa contribuição ao processo acima.

Esta contribuição também foi formalizada através da plataforma participa + Brasil.

Seguimos à disposição

Atenciosamente,

Anexo ao email

(...)

Assunto: Contribuições da Associação dos Familiares, Amigos e Pessoas com Doenças Graves, Raras e Deficiências (AFAG), ao Aprimoramento da Proposta de Resolução sobre Assistência Especial e Acessibilidade no Transporte Aéreo

Prezado Senhor Presidente,

1. A AFAG, entidade que ocupa representação no Conselho Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiências, vem, por meio desta manifestação, apresentar suas

contribuições para o aprimoramento da proposta de Resolução da ANAC sobre os procedimentos de assistência especial e acessibilidade para passageiros com necessidade de apoio no transporte aéreo.

2. A AFAG reconhece a importância da iniciativa da ANAC em buscar a atualização e o aprimoramento das normas que regem a assistência aos passageiros com deficiência. Contudo, é crucial que essa revisão seja realizada de forma a fortalecer os direitos existentes e garantir a plena inclusão desses passageiros no sistema de transporte aéreo.

3. Alinhada com as contribuições apresentadas pelas demais entidades de defesa dos direitos das pessoas com deficiência, a AFAG destaca a necessidade de correção de erros linguísticos e eliminação de inconsistências com a legislação vigente, especialmente a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

4. Nossas contribuições específicas, detalhadas em documento comparativo anexo, buscam:

o Garantir a consistência terminológica e conceitual: Adotar termos precisos e alinhados com a Lei Brasileira de Inclusão, evitando ambiguidades que possam gerar interpretações restritivas.

o Fortalecer o direito à informação acessível: Assegurar que todas as informações relevantes sejam disponibilizadas em formatos acessíveis, incluindo a versão da informação em Braile e/ou áudio.

o Clarificar as responsabilidades dos agentes envolvidos: Definir de forma clara e objetiva as obrigações das companhias aéreas, operadores aeroportuários e demais prestadores de serviços, garantindo a responsabilização em caso de descumprimento das normas.

o Limitar a imposição de restrições indevidas: Evitar a imposição de restrições excessivas ou desproporcionais aos passageiros com deficiência, assegurando que as medidas de segurança sejam aplicadas de forma justa e equitativa.

o Incentivar a capacitação e a conscientização: Promover a capacitação contínua dos profissionais do setor aéreo em temas relacionados à acessibilidade e à inclusão, fomentando uma cultura de respeito e valorização da diversidade.

o Avançar na proteção dos Direitos da pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA): Garantir prioridade de atendimento em aeroportos e em aeronaves.

5. Em particular, a AFAG manifesta sua preocupação com os seguintes pontos da proposta de Resolução:

o Redução de direitos e retrocesso em avanços conquistados: A proposta apresenta possíveis retrocessos, como restrições ao embarque e desembarque, limitação de prioridade no desembarque, ou exigência de autodeclarações que podem limitar a autonomia e dignidade das pessoas com deficiência.

o Exigência de documentação médica e de avaliação subjetiva: A apresentação obrigatória de atestado médico ou formulário, especialmente para pessoas com deficiência permanente, viola princípios de autonomia além de criar uma burocracia desnecessária e potencialmente capacitista. Ademais, conferir à avaliação subjetiva por parte de tripulantes ou equipe de segurança para decidir se uma pessoa pode embarcar ou não, sem critérios objetivos, possibilita arbitrariedade e discriminação.

o Redação confusa ou insuficiente quanto a critérios objetivos e profissões de saúde: As redações relativas à avaliação de condições de saúde, como limitação de mobilidade ou comportamentos, são vagas ou excessivamente subjetivas. É preciso usar critérios

científicos, padronizados e bem fundamentados para evitar interpretações capacitistas ou dificuldades na fiscalização.

o Restrições ao direito de livre circulação: Há dispositivos que podem limitar ou dificultar a possibilidade de viagens de pessoas com deficiência, sobretudo por restrições arbitrárias ao embarque, incluindo restrição de aeronaves menores e limitações de acesso ao transporte de equipes de suporte e ajuda técnica.

o Divergências entre legislações e riscos de conflitos jurídicos: A norma precisa respeitar o ordenamento jurídico superior, como a Lei Brasileira de Inclusão, a Constituição Federal e tratados internacionais, evitando regras que possam criar conflitos ou diminuir direitos conquistados.

6. Para sanar as inconsistências e fragilidades apontadas, apresentamos, em anexo, uma proposta consolidada, contendo a redação revisada da Resolução, com nossas contribuições e sugestões de aprimoramento incorporadas.

7. Reiteramos nosso compromisso com a construção de um sistema de transporte aéreo mais acessível e inclusivo para todos os passageiros. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais e para colaborar com a ANAC na busca de soluções que atendam às necessidades de todos os cidadãos.

Atenciosamente,

(...)

O Anexo AFAG (SEI nº 11616891) ao e-mail (SEI nº 11616874) traz a partir da página 4 um quadro comparativo com as mudanças propostas para a minuta de ato normativo que repete o apresentado em anexo ao Ofício nº 08/2025 (SEI nº 11588099), enviado pela Retina Brasil. Estes documentos podem ter seu inteiro teor acessado por meio da Pesquisa Pública do SEI da Agência, disponível em: https://sei.anac.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

3.1.7 Senadora Mara Gabrilli

A seguir apresenta-se o inteiro teor do e-mail enviado pela Senadora Mara Gabrilli, de 30 de maio de 2025 (SEI nº 11616706) e Anexo (SEI nº 11616720) com sua contribuição para esta revisão:

De: Sen. Mara Gabrilli <sen.maragabrilli@senado.leg.br>

Enviada em: sexta-feira, 30 de maio de 2025 19:28

(...)

Assunto: Sugestões do nosso gabinete sobre a proposta de Revisão da Resolução Anac nº 280/2013.

Prezado Guilherme, boa tarde.

Esperamos encontrá-lo bem!

Muito obrigada pelo envio dos slides, anexo segue um documento com considerações e sugestões do nosso gabinete sobre a proposta de Revisão da Resolução Anac nº 280/2013.

Atenciosamente,

Equipe Mara Gabrilli

Anexo:

Observações sobre as mudanças em acessibilidade nas Normas da ANAC

Sentimos falta, na abertura da Resolução, onde se menciona as leis e decretos pertinentes, a LEI Nº 11.126, DE 27 DE JUNHO DE 2005 e o DECRETO Nº 5.904, DE 21 DE SETEMBRO DE 2006. Ambos sobre o cão guia. Essa menção é extremamente importante e necessária.

Além disso, no Art. 9º será que deveria haver menção de cão guia ou cão de assistência como uma ajuda técnica ou ainda como acompanhante necessário?

A exigência de informação prévia ajuda a evitar equívocos e surpresas desnecessárias.

Atenção ao Art. 17. O PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade é impedido de viajar desacompanhado por avaliação do transportador aéreo.

Sugestão para que não haja discriminação em razão da deficiência (Art. 4º da LBI): a ANAC esclarecer quais as competências necessárias para esse profissional, que terá a atribuição de avaliar para não haver risco de qualquer atendente ou colaborador do transportador aéreo, de modo subjetivo e por puro desconhecimento, considerar a pessoa impedida. Além disso, poderia ser exigido desses profissionais avaliadores algum curso de formação, além dos necessários ao setor aéreo, sobre direitos humanos e inclusão social de pessoas com deficiência. A Anac poderia avaliar, até mesmo, a necessidade de credenciamento prévio na Anac para essa função tão delicada porque discriminação é crime.

Na Seção III - art. 37 e 38 - não seria possível já prever o cão de assistência?

O 4489/2024, já aprovado no Senado e na Câmara, está prestes a ser aprovado, em plenário e último estágio, no Senado (Casa iniciadora) e prevê regulamentação da autoridade competente. A revisão da Norma não seria o momento oportuno para tal avanço?

Página 04 - Artigo 2

§ 4º - O disposto nesta Resolução se aplica às operações com oferta pública de assentos no âmbito do RBAC nº 135, com a possibilidade de restrição ao embarque caso as dimensões da aeronave ou das suas portas tornem fisicamente impossível o embarque ou o transporte do PNAE.

Justificativa: Alteração fundamentada na contribuição feita pela SPO após revisão da aplicabilidade prevista no AIR. Decorre de limitações relacionadas as dimensões da aeronave engajada na operação, assim faz-se necessário que o transportador aéreo dê publicidade a eventuais restrições ao embarque, já no momento da oferta do serviço, caso as dimensões da aeronave ou das suas portas tornem fisicamente impossível o embarque ou o transporte do PNAE.

Sugestão: Incluir embarque do PNAE ou de suas bagagens específicas, como órteses, cadeiras de rodas, por exemplo.

Me refiro aqui sobre a cadeira de rodas. Mara já passou por situações bem específicas, e se divulgassem mais informações sobre a aeronave ou usassem as informações recebidas nos formulários para orientar os passageiros na hora da compra, seria muito importante, para não serem pegos de surpresa e não comprarem bilhetes errados.

Exemplos:

Em viagem de Brasília para São Paulo, no Voo da Azul, que agora é feito com uma aeronave menor, a cadeira da Mara foi acomodada na posição horizontal no bagageiro. E o pior é que os funcionários das companhias acham que estão fazendo corretamente, pois enviaram até foto para ela. Só que as cadeiras são feitas para ficarem em pé, quando deitadas podem entortar o quadro e as vezes até inutilizar a cadeira.

Outra situação que aconteceu na hora do embarque: A companhia aérea não havia enviado as dimensões da cadeira para a companhia aérea que faz o segundo trecho do voo (escala), o que gerou um estresse na hora. Com as medidas, checaram na hora e a cadeira da Mara passaria por poucos centímetros, mas caso ela não coubesse, eles iriam remarcar os bilhetes na hora do embarque, causando transtornos, porque pode ser que seja até em outro país a escala e pode ser bem mais demorado, por exemplo.

Página 09, artigo 06, no parágrafo 2:

§ 2º O transportador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos, por meio de todos os seus canais de comercialização ou atendimento, especialmente por modalidades mais acessíveis.

O que seriam esses equipamentos médicos que podem ser restritos?

Farão uma lista para ser divulgada, é isso?

Importante essa lista, porque tenho receio de que quem vende o bilhete não ter o conhecimento técnico para discernir, e isso atrapalhe a compra e viagem de pessoas que precisem embarcar com equipamentos médicos.

No artigo 08, parágrafo 2, o disposto impede a cobrança:

Na página 11 fala-se somente da isenção de ajudas técnicas e equipamento médicos necessários para locomoção.

pelo transporte de bagagem acima do limite da franquia, observado o disposto no art. 23. (Alterado)

II – pelo transporte de bagagem acima do limite da franquia, observado o disposto no art. 23. ajudas técnicas ou equipamentos médicos necessários à sua locomoção em qualquer fase de sua jornada do transporte aéreo como bagagem especial exclusiva despachada até o limite disposto no art. 33.

Já o inciso II da pag. 12, que falava de equipamentos médicos, transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE foi excluído.

Sugestão (acrescentar)

Impede a cobrança: do valor pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas e/ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE.

Ex. equipamentos de fisioterapia. Hoje o excesso de bagagem para ajudas técnicas e equipamentos médicos indispensáveis é cobrado, porém com desconto. O receio de não estar especificado qual tipo de bagagem é isenta, é que passem a cobrar por elas, pois nem sempre são de locomoção.

E se possível ainda colocaria para todos os trechos comercializados dentro do Brasil, porque é comum darem a isenção e/ou desconto somente no primeiro trecho e depois dizem que não é operado pela Cia deles. Mas na venda é um bilhete único, com escala.

Exemplo: Na última viagem da Mara, na volta, que despachou as bagagens na cia parceira primeiro, teve que fazer o pgto das malas extras. O que não precisou pagar na ida, por exemplo, dentro do Brasil.

Impede a cobrança: de qualquer valor no bilhete do acompanhante, caso indique ter necessidade de auxílio para cuidados pessoais durante o voo ou outras necessidades relacionadas à sua autonomia e/ou mobilidade.

Ou este é o assistente de segurança operacional (página 32 – parágrafo 03, do artigo 27) que neste caso já está isento?

No caso do assistente de segurança operacional a isenção é somente quando exigido pela Companhia aérea? O passageiro não pode indicar a necessidade de acompanhante para avaliação da cia?

Capítulo 04 – Autorização médica

No artigo 19, parágrafo 02, inciso IV (página 40)

§ 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:

IV – Possa causar perigo ou desconforto a outros passageiros devido sua condição física ou comportamental;

O que quer dizer desconforto a outros passageiros? Preconceituoso este inciso, melhor descrever melhor esta situação.

Página 41

§ 5º Cabe aos transportadores aéreos facilitarem o acesso a modelo padronizado de autorização médica para Passageiros Frequentes (FREMEC), aplicável aos passageiros frequentes com condição de saúde estável.

Especificar validade – hoje a validade do Fremec é 01 ano.

Página 43

§ 8º O transportador aéreo poderá cobrar para determinadas condições de saúde como as previstas nos incisos I e II, do § 2º pela prestação dos recursos ou serviços que se façam necessários ou justificar a impossibilidade de sua prestação nos termos do art. 21.

Não entendemos este.

A Cia Aérea pode cobrar avaliação do Medif para os casos dos Incisos I e II (necessite viajar em maca ou incubadora e necessite utilizar oxigênio, com fluxo superior a 2 litros por minuto)?

Qual a justificativa da cobrança somente nestes dois casos, uma vez que se supõe que foi apresentada toda documentação médica exigida.

Seção II – Acompanhamento para cuidados de Saúde

Art. 20. Caso haja necessidade de auxílio para utilização de equipamento médico ou para seus cuidados médicos, o passageiro este deve indicar previamente os dados da pessoa responsável.

§ 1º A pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro durante a viagem deve:

III – Caso necessário conforme indicação médica, reservar antecipadamente e por conta própria assento adjacente ao do passageiro pelo qual é responsável; e

No caso de cuidador e/ou assistente de segurança operacional o assento adjacente está garantido ao lado do passageiro assistido automaticamente. Por que neste caso da pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro durante a viagem não é igual?

Capítulo 3 – Assistência durante a viagem

Seção 1

Art. 22. O operador transportador aéreo deve prestar assistência especial quando solicitada pelo PNAE e for efetivamente necessária, especialmente ao PNAE desacompanhado e com condição mais restrita de mobilidade ou autonomia, nas seguintes atividades:

Incluir inciso – Após embarque, despacho das ajudas técnicas ou equipamentos médicos necessários à sua locomoção.

Exemplo: Cadeira de rodas

Sugestão:

Aproveitamos também para reforçar a necessidade de estar claro na Norma que o PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade deve viajar na primeira fileira, onde os assentos possuem menor distância da porta de embarque, menor trajeto portanto, e maior espaço para manobra e acomodação do passageiro PNAE, sem custos adicionais para o passageiro.

Este se faz necessário porque muitas companhias comercializam este assento com o nome de assento conforto, o que até pode ser feito, mas com a condição dos compradores serem avisados que em caso de necessidade e embarque de PNAE com condições severas de limitação de autonomia ou mobilidade, estes assentos serão disponibilizados para eles no embarque, pois seu uso é preferencial.

3.2 Processo SEI nº 00058.050948/2021-83

3.2.1 Fraport Brasil S.A.

A seguir apresenta-se o inteiro teor da Carta SBPA-SBFZ-ANAC-REG-250526-001, de 26 de maio de 2025 (SEI nº 11592125), enviado por Diretora Regulatório de Concessões e Qualidade da Fraport Brasil S.A. Marcela Ciccotti Hernandez:

(...)

Assunto: Consulta Pública nº 02/2025 – Proposta de resolução que dispõe sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo.

Processo nº: 00058.050948/2021-83

A FRAPORT BRASIL S.A. AEROPORTO DE PORTO ALEGRE, sociedade por ações, com sede no Estado do Rio Grande do Sul, Cidade de Porto Alegre, na Avenida Severo Dullius, 90010, Bairro São João, CEP 90.230-907 e a FRAPORT BRASIL S.A. AEROPORTO DE FORTALEZA, sociedade por ações, com sede no Estado do Ceará, Cidade de Fortaleza, na Avenida Carlos Jereissati, 3.000, Bairro Serrinha, 60.741-215 (“Concessionárias”), vem, por meio da presente, apresentar o quanto segue:

Fazemos referência à Consulta Pública nº 02/2025, por meio da qual essa Agência submeteu à participação social uma proposta de resolução que dispõe sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo.

Diante disto, estas Concessionárias apresentam suas contribuições referentes à proposta, nos termos a seguir:

Item: Art. 16.

Tipo de Contribuição: Inclusão.

Contribuição: Art. 16. O acompanhante ou atendente pessoal indicado, nos termos do art. 9º, incisos III e IV, pelo PNAE requerente de assistência especial deve:

I – Ser maior de 18 (dezoito) anos e apto à função;

II – Possuir um bilhete de embarque válido para o mesmo voo que o PNAE.

III – Auxiliá-lo em seus cuidados pessoais e em todas as assistências necessárias, inclusive as previstas no art. 22;

IV – Em se tratando de PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade, auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, em caso de evacuação de emergência; e

IV – Viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo, sem custo adicional de marcação de assento exceto se necessário mudança de classe ou contratação de serviços acessórios.

Justificativa: Entendemos necessário restar claro que o acompanhante é uma pessoa que embarcará junto com o PNAE e, portanto, deverá possuir um bilhete de embarque válido para o mesmo voo. O que se busca, com isso, é evitar interpretações distorcidas no sentido de que o PNAE pode ser acompanhado até a sala de embarque por qualquer acompanhante, ainda que não tenha um bilhete de embarque.

Item: Art. 28, §§ 3º e 5º.

Tipo de Contribuição: Alteração.

Contribuição: §3º. Os equipamentos de ascenso e descenso podem ~~devem~~ ser disponibilizados e operados pelo operador de aeródromo, podendo ser cobrando preço específico dos transportadores aéreos, salvo se o operador aéreo possuir e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou se o operador de aeródromo operar 100% (cem por cento) dos PNAEs em pontes de embarque.

§5º. É facultado ao transportador aéreo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso naqueles aeródromos previstos no § 3º deste artigo, devendo, para tanto, formalizar por meio de instrumentos jurídicos acordados com os operadores de aeródromo e disponíveis para a Anac, ocasião em que o operador de aeródromo ficará desobrigado a disponibilizar os equipamentos de ascenso e descenso.

Justificativa: A interpretação da norma leva à conclusão de que a regra geral imposta é: o operador de aeródromo deve fornecer o equipamento de ascenso e descenso. Contudo, há uma exceção, qual seja, a possibilidade de o operador aéreo disponibilizar e operar seus

próprios equipamentos. O que se tem, portanto, é que a norma busca uma só finalidade: seja como for, o equipamento deverá ser disponibilizado ao PNAE. Dessa forma, em atenção ao princípio do uso eficiente da infraestrutura aeroportuária, entendemos que, se o operador aéreo optar por disponibilizar e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso, a finalidade da norma estará atingida, não havendo por que remanescer, para o operador de aeródromo, a obrigação de disponibilizar um equipamento que já está disponibilizado. O mesmo se aplica aos casos em que o operador de aeródromo oferecer 100% (cem por cento) de disponibilidade de ponte de embarque nas operações envolvendo o PNAE. Isso porque, se assim não for, haverá ociosidade de equipamentos nos aeroportos, o que gera um desperdício de infraestrutura e, por conseguinte, um ônus regulatório que poderia ser evitado. Sendo assim, o que se sugere é: o operador de aeródromo pode disponibilizar o equipamento de ascenso e descenso, salvo se: (i) o operador aéreo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos; ou (ii) o operador de aeródromo processar 100% (cem por cento) dos passageiros PNAE por pontes de embarque; ocasiões em que o operador de aeródromo ficaria desobrigado a disponibilizar tal equipamento. Item: Art. 37, §§ 4º e 5º.

Tipo de Contribuição: Alteração.

Contribuição: Art. 37. O PNAE usuário de cão-guia pode ingressar, permanecer e transitar com o animal durante sua viagem, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário.

§4º O PNAE usuário de cão-guia é responsável pelo bem-estar e s cuidados do cão-guia, podendo utilizar gratuitamente, se houver, as instalações voltadas ao atendimento de animais de estimação fornecidas pelo operador de aeródromo ou transportadores aéreos, observadas a legislação de vigilância sanitária.

§5º Não é dever do operador de aeródromo oferecer infraestrutura de alimentação, sono, descanso ou cuidados para o cão-guia.

Justificativa: Sugerimos a alteração do dispositivo para restar claro e inequívoco que o §4º autoriza o uso gratuito da infraestrutura aeroportuária, caso exista, mas não impõe, de nenhum modo, a obrigatoriedade do operador aeroportuário em oferecer a infraestrutura de cuidado do cão-guia.

Item: Art. 43

Tipo de Contribuição: Esclarecimento

Contribuição: Art. 43. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo devem estabelecer programa de treinamento, sob a gestão ou supervisão do responsável por acessibilidade previsto no art. 46, para suas equipes de terra e de bordo, incluindo pessoal contratado, que presta atendimento ou assistência especial direta ou indiretamente aos PNAEs, com o objetivo de capacitá-los em acessibilidade e assistência especial ao serviço de transporte aéreo, devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela Anac.

Justificativa: Solicitamos que seja esclarecido o termo “indiretamente” no dispositivo. Isso porque, da forma como está, não é possível delimitar, dentro dos serviços oferecidos no ambiente aeroportuário, o que seriam os prestados indiretamente ao PNAE. Vale ressaltar, neste ponto, que o termo deve ser interpretado de forma restrita, evitando que qualquer tipo de serviço seja considerado indireto, pois do contrário, haveria um enorme ônus regulatório consistente em programas de treinamento para serviços que, ao final do dia, não interferem na experiência do PNAE. A nosso ver, o correto seria excluir o termo “indiretamente” do dispositivo, pois somente o pessoal que tem contato direto com o PNAE ou com sua experiência no aeroporto deveria ser treinado para atendê-lo.

Item: Art. 44.

Tipo de Contribuição: Esclarecimento.

Contribuição: Art. 44. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo devem implementar, gerenciar e avaliar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.

Justificativa: Solicitamos que os termos “gerenciar” e “avaliar” sejam esclarecidos, de modo a restar claro o que se espera do gerenciamento do controle de qualidade dos serviços de assistência especial.

Item: Art. 45.

Tipo de Contribuição: Alteração

Contribuição: Art. 45. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo devem realizar, manter por 2 5 (dois e meio) anos e compartilhar mensalmente com a Anac os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, conforme cada caso, as seguintes informações, dentre outras

Justificativa: Entendemos que o prazo de armazenagem vigente de (02 dois) anos é suficiente e não acarreta ônus regulatório. Isso porque, caso seja necessário manter por 05 (cinco) anos esses registros, a obrigação incorrerá em enorme custo de armazenamento (storage), trazendo aos operadores aeroportuários um excessivo ônus regulatório, ressalvado o direito ao reequilíbrio.

Sendo o que nos cumpria, agradecemos de antemão a atenção dispensada e permanecemos à disposição dessa Agência para fornecer quaisquer informações e/ou esclarecimentos porventura necessários.

3.2.2 Aeroportos do Brasil

A seguir apresenta-se o inteiro teor da Carta Contribuições consolidadas ABR (SEI nº 11593318), enviada por Fábio Rogério Teixeira Dias de Almeida Carvalho, Presidente Aeroportos do Brasil:

Carta nº 022/2025/ABR

(...)

Assunto: Consulta Pública nº 02/2025 - Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo;

Processo nº: 00058.050948/2021-83;

Anexo: Contribuições consolidadas.

Prezados Senhor,

Cumprimentando-os cordialmente, a ABR – Aeroportos do Brasil, representando suas treze Associadas¹ que administram os cinquenta e nove aeroportos concedidos, na consecução

¹ Associadas: i) Aeroportos do Nordeste do Brasil S/A e Bloco de Onze Aeroportos do Brasil S/A; ii) Concessionária do Aeroporto Internacional de Confins S/A; iii) Concessionária do Bloco Central S/A e Concessionária do Bloco Sul S/A; iv) Fraport Brasil S.A. Aeroporto de Fortaleza S/A e Fraport Brasil S.A. Aeroporto de Porto Alegre S/A; v) Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos S/A; vi) Inframérica Concessionária do Aeroporto de Brasília S/A; vii) Concessionária Aeroporto Rio de Janeiro S/A; viii) Concessionária Aeroeste Aeroportos S/A; ix) Novo Norte Aeroportos S/A; x) Concessionária do Aeroporto de Salvador S/A e Concessionária dos Aeroportos da Amazônia S/A; xi)

de suas funções estatutárias e na busca de melhor contribuir para a defesa de seus interesses e desenvolvimento do setor, vem, por meio desta, encaminhar tempestivamente suas contribuições setoriais à Consulta Pública nº 02/2025 - Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo, em complemento à manifestação realizada na ocasião da Audiência Pública nº 02/2025, e aos temas tratados junto à reunião realizada em 21 de maio de 2025 na sede da Agência.

Ressaltamos a relevância do tema colocado em consulta pública e permanecemos em estreita colaboração para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

FÁBIO ROGÉRIO TEIXEIRA DIAS DE ALMEIDA CARVALHO Presidente

ANAC CONSULTA PÚBLICA Nº 02/2025: PNAE Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo Processo: 00058.050948/2021-83			
ITEM	TÍTULO DA CONTRIBUIÇÃO	RESUMO DA CONTRIBUIÇÃO	PROPOSTA ANAC
Art. 02	Alteração	Art. 2º, §4º Necessário que a norma estabeleça de forma clara que é responsabilidade do transportador aéreo verificar a existência de infraestrutura adequada para a viagem de ponta-a-ponta, visando garantir a identificação prévia de restrição decorrente das dimensões da aeronave ou das suas portas, que tornem fisicamente impossível o embarque ou o transporte do PNAE. Tal ocorre, pois, sendo o operador de aeródromo responsável pela operador de equipamento de ascenso e descenso e considerando que este não possui ingerência sob a venda de passagem aos passageiros e verificação de cumprimento dos requisitos para transporte de PNAE.	Art. 2º Esta Resolução se aplica aos passageiros, operadores de aeródromos, transportadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo de passageiros doméstico ou internacional, com oferta pública de assentos, exceto serviços de táxi aéreo. § 4º O disposto nesta Resolução se aplica às operações com oferta pública de assentos no âmbito do RBAC nº 135, com a possibilidade de restrição ao embarque caso as dimensões da aeronave ou das suas portas tornem fisicamente impossível o embarque ou o transporte do PNAE.
Art. 03	Alteração	"Art. 3º, § 1º O PNAE deve receber o atendimento adequado e a adaptação do serviço disponibilizado a	Art. 3º Para efeito desta Resolução, o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE)

		<p><i>todos os passageiros às suas necessidades específicas de acordo com o grau de limitação de sua autonomia ou mobilidade devido a qualquer impedimento ou dificuldade, permanente ou temporária, física, mental, intelectual, locomotora ou sensorial, ou a qualquer outra causa de limitação."</i></p> <p><i>Justificativa: O termo "atenção adequada" para "atendimento adequado" tem a intenção de remeter diretamente a prestação de um serviço específico e adaptado, visando evitar qualquer subjetividade.</i></p>	<p><i>ao serviço de transporte aéreo é entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial. § 1º O PNAE deve receber a atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas de acordo com o grau de limitação de sua autonomia ou mobilidade devido a qualquer impedimento ou dificuldade, permanente ou temporária, física, mental, intelectual, locomotora ou sensorial, ou a qualquer outra causa de limitação.</i></p>
Art. 04	Alteração	<p><i>Art. 4º, §1º A existência de acordo pode ser demonstrada de diversas formas, além do instrumento assinado entre as partes. O objetivo da norma é a garantia de acesso do PNAE a toda a infraestrutura necessária e atendimento adequado. a imposição de instrumentos jurídico formalizado e disponível traz burocracias para o processo, sem mostrar um ganho ao passageiro.</i></p>	<p><i>Art. 4º Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos poderão celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos entre si, com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo para disponibilização e operação de serviços especializados voltados à acessibilidade. § 1º O instrumento jurídico acordado nos termos do caput deverá estar devidamente formalizado e disponível para a Anac.</i></p>
Art. 04	Alteração	<p><i>Art. 4º, § 2º "Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos são corresponsáveis pela atuação de seus prepostos e das empresas por eles contratadas." Justificativa: Para garantir a plena qualidade dos serviços, a motivação mútua torna-se essencial para assegurar o</i></p>	<p><i>Art. 4º Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos poderão celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos entre si, com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo para disponibilização e operação</i></p>

		<p>cumprimento das obrigações e compromissos, reduzindo o risco de negligência por parte daqueles totalmente isentos de responsabilidades, em linha com o que prevê o art. 5º abaixo. Aqui, tem-se que a presente redação prevê que aeroportos e empresas aéreas são responsáveis pela atuação de seus prepostos e terceiros, enquanto o art. 5º prevê que todas as partes (incluindo prepostos e terceiros) são responsáveis pela prestação do serviço de assistência, o que pode gerar discussão acerca do limite de responsabilidade das partes, enquanto uma redação parece isentar prepostos e terceiros, a outra prevê a responsabilidade destes.</p>	<p>de serviços especializados voltados à acessibilidade. § 2º Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos são responsáveis pela atuação de seus prepostos e das empresas por eles contratadas.</p>
Art. 05	Alteração	<p>Art. 5º, II "atuar de forma coordenada, cooperativa, responsável e leal para viabilizar a jornada acessível do PNAE em todas as fases do serviço de transporte aéreo, permanecendo cada parte responsável pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na norma" Justificativa: Importante deixar claro que a atuação cooperativa entre as partes não gera responsabilidade solidária, permanecendo cada parte responsável pelo cumprimento de suas obrigações, nos termos da norma. caso contrário, o item da norma poderá ser interpretado como compartilhamento de responsabilidades para todos os fins.</p>	<p>Art. 5º Os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos e empresas por eles contratadas são responsáveis pela prestação da assistência especial cabível, em seu âmbito de atribuição. Parágrafo único. Para o cumprimento do caput, os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos e empresas por eles contratadas devem: II – atuar de forma coordenada, cooperativa, responsável e leal para viabilizar a jornada acessível do PNAE em todas as fases do serviço de transporte aéreo;</p>
Art. 07	Alteração	<p>Art. 7º, parágrafo único. "O PNAE, assim como os</p>	<p>Art. 7º O PNAE pode dispensar a assistência</p>

		<p>demais passageiros, é responsável pelas informações que fornece ou apresenta, incluindo documentos necessários e obrigatórios para sua viagem, de modo a contribuir ao aprimoramento das assistências fornecidas e ao transcorrer seguro de sua jornada." Justificativa: Destacar a obrigatoriedade de apresentar os documentos e informações necessárias para o embarque, garantindo a segurança do passageiro, conforme o tipo de sua limitação. O Termo leal e colaborativo traz subjetividade ao requisito.</p>	<p>especial de que necessite desde que não seja imprescindível ao seu transporte seguro e digno, sendo ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º. Parágrafo único. O PNAE, assim como os demais passageiros, é responsável pelas informações que fornece ou apresenta, devendo atuar sempre de forma leal e colaborativa, de modo a contribuir ao aprimoramento das assistências fornecidas e ao transcorrer seguro de sua jornada.</p>
Art. 09	Alteração	<p>Art. 9º "O PNAE que requeira assistência especial deve informar ao transportador aéreo, desde o início da comercialização do serviço de transporte aéreo, sob pena de inviabilização do transporte, independentemente do canal de comercialização utilizado." Justificativa: Necessário que as partes envolvidas na prestação do serviço tenham conhecimento da assistência necessária ao PNAE, sob pena de o transporte ser inviabilizado por ausência de condições adequadas, sem que haja responsabilização dos regulados.</p>	<p>Art. 9º O PNAE que requeira assistência especial deve informar ao transportador aéreo, desde o início da comercialização do serviço de transporte aéreo, independentemente do canal de comercialização utilizado:</p>
Art. 09	Alteração	<p>Art. 9º, §2º, I. "como regra, no momento da comercialização do serviço de transporte aéreo, cabendo ao transportador aéreo confirmar o recebimento da informação em até 24 (vinte e quatro) horas e transmitir a</p>	<p>§ 2º O PNAE deve informar ao transportador aéreo as assistências especiais necessárias: I – como regra, no momento da comercialização do serviço de transporte aéreo, cabendo ao transportador aéreo confirmar o</p>

		<p><i>informação ao operador de aeródromo dentro do mesmo prazo"</i></p> <p><i>Justificativa: necessário prever a necessidade de envio das informações para conhecimento prévio do operador de aeródromo, para que este possa atuar dentro das suas responsabilidades.</i></p>	<p><i>recebimento da informação em até 24 (vinte e quatro) horas;</i></p>
Art. 10	Esclarecimento	<p><i>Art. 10. O transportador aéreo deve prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo, cabendo-lhe, entre outras atribuições:</i></p> <p><i>V – transmitir a informação da condição e das necessidades do PNAE assim que a receber e processar ou com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo, para demais transportadores aéreos em voo compartilhado, operadores de aeródromo de partida, chegada e trânsito, bem como prepostos e empresas de serviços auxiliares envolvidas; Importante observar como será realizada essa comunicação, inclusive para as contratadas, profissionais que laboram nos canais de inspeção.</i></p>	<p><i>Art. 10. O transportador aéreo deve prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo, cabendo-lhe, entre outras atribuições:</i></p> <p><i>V – transmitir a informação da condição e das necessidades do PNAE assim que a receber e processar ou com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo, para demais transportadores aéreos em voo compartilhado, operadores de aeródromo de partida, chegada e trânsito, bem como prepostos e empresas de serviços auxiliares envolvidas;</i></p>
Art. 16	Alteração	<p><i>Modificar o artigo 16 prevendo que o acompanhante necessita ter um bilhete aéreo.</i></p>	<p><i>Art. 16. O acompanhante ou atendente pessoal indicado, nos termos do art. 9º, incisos III e IV, pelo PNAE requerente de assistência especial deve: I – Ser maior de 18 (dezoito) anos e apto à função; II – Auxiliá-lo em seus cuidados pessoais e em todas as assistências necessárias, inclusive as</i></p>

			previstas no art. 22; III – Em se tratando de PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade, auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, em caso de evacuação de emergência; e IV – Viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo, sem custo adicional de marcação de assento exceto se necessário mudança de classe ou contratação de serviços acessórios.
Art. 17	Exclusão	Art. 17, §6º, II Justificativa para exclusão: Dada dinâmica das operações esse requisito pode gerar impacto na eficiência operacional. Ademais, a subjetividade do termo "caso não atrase" pode gerar maior sensibilidade e desconforto aos entes envolvidos. Ademais, a aplicação de uma regra como essa deve envolver processos rigorosos para garantir atendimento seguro, evitando riscos, exposição, situações vexatórias, assegurando o atendimento digno, humanizado e de qualidade.	§ 6º Caso o PNAE tenha como resultado da avaliação inicial prevista no § 4º posicionamento favorável a viajar desacompanhado, mas, no momento da apresentação para o check-in ou do embarque, o transportador aéreo lhe aplique restrição de segurança operacional prevista nos incisos I a III do caput deste artigo, aplicam-se as seguintes alternativas: II – Caso não atrase o embarque, o PNAE poderá indicar outra pessoa como seu assistente de segurança operacional, nos termos do § 3º, b) deste artigo;
Art. 17	Esclarecimento	Pedido de Esclarecimento no item "Seção III - Assistente de Segurança Operacional para o caso de impedimento de viagem de PNAE Desacompanhado com condição sujeita à restrição": Necessário que a Agência Reguladora esclareça os limites e responsabilidades da figura do Assistente de Segurança Operacional, bem como a forma atuação de referido assistente.	

Art. 28	Alteração	<p>Art. 28, §2º. "Na disponibilização de equipamento de ascenso e descenso, os equipamentos constantes do § 1º devem ser utilizados de acordo com o tipo de aeronave e atendimento a ser realizado, garantido a segurança e dignidade do PNAE." Justificativa: Deixar o requisito mais claro e aderente ao normativo, a fim de diminuir os aspectos de subjetividade. Além disso, a norma prevê o Art. 2º, §4º reconhece que as características da aeronave podem ser impeditivo para o embarque do PNAE. Necessário que tal previsão seja refletiva na norma e no limite de responsabilidade do operador de aeródromo.</p>	<p>Art. 28. O embarque e o desembarque do passageiro que dependa de equipamento médico do tipo STCR e tenha recebido autorização médica do transportador aéreo para viagem ou do PNAE que dependa de assistência do tipo WCHS ou WCHC devem ser realizados prioritariamente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamentos de ascenso e descenso. § 2º Na disponibilização de equipamento de ascenso e descenso, devem ser adotados aqueles mais apropriados em relação à situação da aeronave, do aeroporto e, principalmente, à condição do PNAE, assegurando-lhe sua maior segurança e dignidade.</p>
Art. 28	Alteração	<p>Art. 28, §5º. "É facultado a transportador aéreo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso naqueles aeródromos previstos no § 3º deste artigo, devendo, para tanto, formalizar por meio de instrumentos jurídicos acordados com os operadores de aeródromo." Justificativa: A imposição de instrumento jurídico escrito e disponível para a ANAC apenas traz barreiras à prestação dos serviços, sem, contudo, trazer efetivo benefício ao PNAE. Considerando o objetivo da norma, que é a garantia de serviço ao PNAE e em condições de segurança e dignidade, basta que seja demonstrada a existência de acordo, ainda que não</p>	<p>Art. 28. O embarque e o desembarque do passageiro que dependa de equipamento médico do tipo STCR e tenha recebido autorização médica do transportador aéreo para viagem ou do PNAE que dependa de assistência do tipo WCHS ou WCHC devem ser realizados prioritariamente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamentos de ascenso e descenso. § 5º É facultado ao transportador aéreo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso naqueles aeródromos previstos no § 3º deste artigo, devendo, para tanto, formalizar por meio de instrumentos jurídicos acordados com os</p>

		<i>formal.</i>	<i>operadores de aeródromo e disponíveis para a Anac.</i>
Art. 28	Alteração	<p><i>Art. 28, §6º. necessária alteração do item, pois a natureza do operador não deve definir o papel e responsabilidade das partes, sob pena de ferir a isonomia entre os diversos regulados. A previsão de responsabilidade pela disponibilização e operação de equipamento de ascenso/descenso não resulta apenas em custos financeiros, mas também em enorme carga de responsabilidade para o operador de aeródromo. A proposta de que o transportador aéreo seja responsável pelo fornecimento e operação de equipamentos em determinado contexto, tem-se que a Agência reconhece que não se trata de papel único do operador de aeródromo. A norma deve ser clara, objetiva e trazer segurança jurídica. Necessário que todos os aeroportos com movimentação de até 200 mil passageiros/ano tenham o requisito de operação por parte da empresa aérea, sem distinção de trata-se ou não de concessão federal.</i></p>	<p><i>Art. 28. O embarque e o desembarque do passageiro que dependa de equipamento médico do tipo STCR e tenha recebido autorização médica do transportador aéreo para viagem ou do PNAE que dependa de assistência do tipo WCHS ou WCHC devem ser realizados prioritariamente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamentos de ascenso e descenso. § 6º Em se tratando de aeródromo explorado sem contrato de concessão federal e com movimentação de até 200.000 passageiros por ano conforme a classificação publicada anualmente pela Anac, os equipamentos de ascenso e descenso devem ser disponibilizados e operados pelo transportador aéreo.</i></p>
Art. 28	Alteração	<p><i>Art. 28, §7º. necessária alteração do item, pois a natureza do operador não deve definir o papel e responsabilidade das partes, sob pena de ferir a isonomia entre os diversos regulados. A previsão de responsabilidade pela disponibilização e operação de equipamento de ascenso/descenso não resulta apenas em custos</i></p>	<p><i>Art. 28. O embarque e o desembarque do passageiro que dependa de equipamento médico do tipo STCR e tenha recebido autorização médica do transportador aéreo para viagem ou do PNAE que dependa de assistência do tipo WCHS ou WCHC devem ser realizados prioritariamente por pontes de embarque, podendo</i></p>

		<p>financeiros, mas também em enorme carga de responsabilidade para o operador de aeródromo. A proposta de que o transportador aéreo seja responsável pelo fornecimento e operação de equipamentos em determinado contexto, tem-se que a Agência reconhece que não se trata de papel único do operador de aeródromo. A norma deve ser clara, objetiva e trazer segurança jurídica. Necessário que todos os aeroportos com movimentação de até 200 mil passageiros/ano tenham o requisito de operação por parte da empresa aérea, sem distinção de trata-se ou não de concessão federal.</p>	<p>também ser realizados por equipamentos de ascenso e descenso. § 7º É facultado ao operador de aeródromo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso naqueles aeródromos previstos no § 6º deste artigo, com possibilidade de cobrança de preço específico, devendo, para tanto, formalizar por meio de instrumentos jurídicos acordados com os transportadores aéreos e disponíveis para a Anac.</p>
Art. 28	Inclusão	<p>Art. 28, §9º. "Excetua-se do previsto no caput o embarque ou desembarque de PNAE em aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m (um metro e sessenta centímetros)" Justificativa: necessária a retomada da redação originalmente prevista no Art. 20, §4, acima replicada, pois a proposta normativa traz enorme impacto aos operadores de aeródromo, tanto em termos financeiros quanto em carga de responsabilidade, sem que haja justificativa plausível para tanto e sem que isso garanta qualquer benefício ao PNAE, maior eficiência ou benefícios ao setor, tratando-se unicamente de transferência de</p>	<p>Art. 28. O embarque e o desembarque do passageiro que dependa de equipamento médico do tipo STCR e tenha recebido autorização médica do transportador aéreo para viagem ou do PNAE que dependa de assistência do tipo WCHS ou WCHC devem ser realizados prioritariamente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamentos de ascenso e descenso.</p>

		<p>responsabilidade. Além disso, a proposta pode trazer impactos à operação e ao setor, na medida em que a altura não é a única especificação das aeronaves. aeronaves com altura inferior a 1,60 m podem ter diferentes características, o que pode dificultar ou impedir o uso de equipamentos. neste caso, o aeroporto estaria sujeito à obrigação de aquisição de equipamentos específicos para atendimento a determinadas aeronaves em caso de alteração unilateral do tipo de aeronave pelo transportador aéreo, incorrendo em custos não previstos. como exemplo, pode-se mencionar o caso do Caravan, aeronave abaixo de 1,60m. atualmente as empresas aéreas não transportam passageiros neste tipo de aeronave, mas bastaria a decisão, unilateral da empresa aérea, de comercialização de passagem, para que o operador de aeródromo passe a ser obrigado a garantir a infraestrutura para atendimento do PNAE neste tipo de aeronave. Neste sentido, observa-se que desde a vigência da Resolução 280/2013, a responsabilidade do fornecimento de equipamentos de ascenso e descenso para aeronaves com altura inferior a 1,60 m é da companhia (sic) aérea, permitindo concluir que já se adaptaram a adquirirem e operarem os equipamentos necessários para o atendimento da Res.</p>	
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>280. Entendemos que esta transferência de responsabilidade aos Operadores Aeroportuário concedidos, além de onerar a infraestrutura aeroportuária que já é bastante (sic) demandada, não trará benefício direto ao setor, uma vez que haverá mais um intermediário (adm. aeroportuária) na operação. Portanto, considerando que (i) as cias aéreas já possuem os equipamentos, pois essa é a regra vigente há mais de 10 anos, (ii) acrescentar mais um intermediário na prestação do serviço pode conturbar a prestação do serviço, não havendo, assim justificativa plausível para transferir esta responsabilidade aos administradores aeroportuários, que terão um implemento de custo financeiro para adquirir equipamentos.</p>	
Art. 28	Inclusão	<p>Sugerimos que seja incluída a previsão de que o aeroporto fica desobrigado de fornecer o equipamento de ascenso e descenso caso a companhia aérea utilize seu próprio equipamento ou caso 100% das operações com PNAE sejam feitas em posições próximas (ponte de embarque).</p>	<p>Art. 28. O embarque e o desembarque do passageiro que dependa de equipamento médico do tipo STCR e tenha recebido autorização médica do transportador aéreo para viagem ou do PNAE que dependa de assistência do tipo WCHS ou WCHC devem ser realizados prioritariamente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamentos de ascenso e descenso.</p>
Art. 30	Inclusão	<p>Art. 30, §3º. "Fica o operador de aeródromo isento de responsabilidade em caso de falha na prestação dos serviços sob sua responsabilidade em caso de descumprimento do</p>	<p>Art. 30. O transportador aéreo deve prestar aos operadores de aeródromo, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento e a assistência especial do</p>

		<p>caput." Justificativa: Essencial prever que o operador de aeródromo não ser responsabilizado caso não tenha acesso às informações sob responsabilidade do transportador aéreo.</p>	<p>PNAE no aeroporto, em particular para fins de embarque e desembarque, incluindo a priorização na alocação de pontes de embarque, para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências previstas no caput do art. 28.</p>
Art. 30	Outros	<p>Atualmente, já há muitas lacunas no compartilhamento de informações que devem ser repassadas pelo operador aéreo ao operador aeroportuário. Não obstante as reiteradas tentativas de sanar o problema, tanto em relação ao RIMA quanto ao PNAE, frequentemente os dados fornecidos pelas companhias aéreas são incompletos, de modo que a comunicação dos dados à ANAC possui falhas, o que já foi alertado inúmeras vezes. Nesse sentido, é importante que a ANAC incentive que as companhias aéreas repassem dados corretos aos operadores aeroportuários. Além disso, como é o próprio operador aéreo quem tem o conhecimento e ciência específicos sobre eventual impossibilidade de embarque, entendemos que a responsabilidade pelo envio destes registros à ANAC deve ser exclusivamente do operador aéreo. As operadoras aeroportuárias não têm acesso a essas informações e ainda pleiteia que os demais dados já compartilhados sejam enviados de forma completa e correta. Alternativamente,</p>	

		<i>considerando que já são encaminhados pelos aeroportos à ANAC os dados para verificação de IQS, sugere-se o aproveitamento dos mesmos dados já compilados, com o mesmo formato e nível de detalhamento.</i>	
Art. 32	Outros	<i>A implementação desse requisito demanda a revisão da relação de itens proibidos, por meio de revisão de norma específica, a fim de garantir a segurança da aviação civil.</i>	<i>Art. 33. O transportador aéreo deve transportar sem ônus ao PNAE as ajudas técnicas e os equipamentos médicos empregados para sua locomoção, limitados a 3 (três) peças:</i>
Art. 37	Alteração	<i>Art. 37, §4º. "O PNAE usuário de cão-guia é responsável pelos cuidados do cão- guia, podendo utilizar gratuitamente as instalações voltadas ao atendimento de animais de estimação fornecidas pelo operador de aeródromo ou transportadores aéreos, quando disponível." Justificativa: deixar claro a falta de obrigatoriedade em relação a disponibilização de local dedicado a cão guia.</i>	<i>Art. 37. O PNAE usuário de cão-guia pode ingressar, permanecer e transitar com o animal durante a sua viagem, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário. § 4º O PNAE usuário de cão-guia é responsável pelos cuidados do cão-guia, podendo utilizar gratuitamente as instalações voltadas ao atendimento de animais de estimação fornecidas pelo operador de aeródromo ou transportadores aéreos.</i>
Art. 37	Alteração	<i>Sugerimos deixar normatizado que não é obrigação do aeroporto fornecer infraestrutura para cuidado com o cão-guia, sendo certo que, em havendo, será gratuita, mas caso não haja, não é obrigação do aeroporto providenciar, bem como deixar normatizado que o cão-guia não se confunde com o animal de assistência emocional.</i>	<i>Art. 37. O PNAE usuário de cão guia pode ingressar, permanecer e transitar com o animal durante a sua viagem, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário.</i>
Art. 37	Esclarecimento	<i>Art. 37. O PNAE usuário de cão-guia pode ingressar, permanecer e transitar com</i>	<i>Art. 37. O PNAE usuário de cão guia pode ingressar, permanecer e transitar com</i>

		o animal durante a sua viagem, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário. Durante o ingresso nos canais de inspeção, o Operador de Aeródromo será responsável por solicitar a apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário?	o animal durante a sua viagem, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário.
Art. 43	Esclarecimento	Solicitamos que seja esclarecido o conceito de "atendimento indireto" ao PNAE. Quais serviços serão considerados atendimento indireto ao PNAE? Isso é determinante para verificarmos o impacto em volume de treinamento de profissionais envolvidos nos serviços que for considerado atendimento indireto ao PNAE.	Art. 43. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo devem estabelecer programa de treinamento, sob a gestão ou supervisão do responsável por acessibilidade previsto no art. 46, para suas equipes de terra e de bordo, incluindo pessoal contratado, que presta atendimento ou assistência especial direta ou indiretamente aos PNAEs, com o objetivo de capacitá-los em acessibilidade e assistência especial ao serviço de transporte aéreo, devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela Anac. Parágrafo único. O programa de treinamento mencionado no caput deverá observar o disposto no Anexo III desta Resolução
Art. 44	Esclarecimento	Solicitamos que seja esclarecido o conceito de "gerenciar" um sistema de controle de qualidade. Quais são os requisitos, no que consiste esse gerenciamento, as ferramentas que serão exigidas etc.	Art. 44. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo devem implementar, gerenciar e avaliar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.
Art. 45	Exclusão	A necessidade de compartilhamento mensal à	Art. 45. Os transportadores aéreos e operadores de

		<p>ANAC dos registros de atendimentos a PNAE incorre no mesmo problema citado no Art. 30, ou seja, informações incompletas prejudicarão o devido acompanhamento e controle estatístico pretendido pela Agência. Além disso, a previsão de ampliação do tempo de manutenção de tais registros (de dois para cinco anos) representará um aumento de custos que deverá ser suportado pelos sistemas de tecnologia da informação (TI) dos aeroportos, tendo em vista a provável intensificação de uso dos softwares destinados à realização dessa atividade (data storage). Por fim, a própria Agência pode enfrentar dificuldades em relação à sua infraestrutura de TI, dada a grande quantidade de dados que precisariam ser armazenados. Além disso, aproveitando o ensejo, embora não prevista, uma possível armazenagem de vídeos seria absolutamente inviável, haja vista a necessidade de um aumento ainda maior da capacidade de storage, que para um aeroporto de grande porte culmina em vultosos investimentos.</p>	<p>aeródromo devem realizar, manter por 5 (cinco) anos e compartilhar mensalmente com a Anac os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, conforme cada caso, as seguintes informações, dentre outras:</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.3 Processo SEI nº 00058.026008/2025-05

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício nº 42/2025 - GAB848/CD, de 21 de março de 2025 (SEI nº 11323119), enviado pela Deputada Federal Tábata Amaral e Deputado Federal Duarte Jr.:

Ofício 42/2025 – GAB848/CD

(...)

Assunto: Solicitação de revisão da nova proposta da resolução 280.

Prezado Senhor Diretor-Presidente,

1. *Cumprimentando-o cordialmente, dirigimo-nos ao Senhor para solicitar a revisão da nova proposta de resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo.*

2. *Fomos procurados por organizações da sociedade civil acerca da nova proposta de resolução, que me trouxeram algumas preocupações. Sei que a resolução ainda está em fase de Consulta Pública, o que é muito importante, mas as organizações trouxeram pontos importantes que devem ser considerados. O Deputado Duarte Jr., Presidente da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência da Câmara dos Deputados, inclusive, compareceu presencialmente a Audiência Pública da Consulta Pública nº 02/2025 no dia 13 de março de 2025, para se manifestar contra alguns item (sic) do projeto de resolução.*

3. *O primeiro ponto que questionamos na nova resolução é que o conceito de pessoa com deficiência está ausente na proposta.*

De acordo com o Art. 3º “Para efeito desta Resolução, o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo é entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial.”

Essa ideia coloca a limitação na própria pessoa ao passo que a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LEI nº 13.146/2015) diz:

Art. 2º – “Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.”

Isto significa que a deficiência vai além dos impedimentos corporais, mas é atribuída a desvantagem social sofrida pelas pessoas em função de barreiras.

Nesse sentido, a resolução proposta retorna a um paradigma ultrapassado quando coloca que a deficiência está inteiramente concentrada na limitação da pessoa e se afasta do conceito das obstruções causadas pelas barreiras do meio social. Nesse sentido, faz-se necessário pontuar que pessoa com necessidades especiais nada tem a ver com pessoa com deficiência. Uma pessoa com deficiência não é uma pessoa com doença, como, ao longo do seu texto, a proposta de resolução por vezes deixa implícito.

4. *A proposta de resolução também dispõe:*

Conforme Art. 15º – “O transportador aéreo não pode restringir o transporte de PNAE desacompanhado sob alegação de incapacidade de cuidar de seus próprios cuidados pessoais, podendo ser exigida autodeclaração do PNAE assumindo plena responsabilidade por seus cuidados pessoais.”

Além do texto não deixar claro o que seria classificado como “cuidados pessoais” ainda coloca um ônus sobre a pessoa com deficiência que não recai sobre os demais passageiros. Essa exigência, de informar por meio de autodeclaração que é capaz de cuidar de si mesmo, fere a isonomia da pessoa com deficiência ao estabelecer uma obrigação que só existe em razão das especificidades da deficiência e que, portanto, tem conteúdo capacitista.

5. *O Art. 17º diz que:*

“O PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade é impedido de viajar desacompanhado por avaliação do transportador aéreo sempre que:” No inciso III

diz que “em virtude de limitação motora severa, não esteja apto a participar fisicamente da sua própria evacuação da aeronave em caso de emergência.”

Sobre o exposto acima, questionamos:

a. Qual o critério para o impedimento da viagem?

b. Pelo que o transportador aéreo estará respaldado para fazer essa avaliação?

6. O capítulo 4 da resolução que trata de autorização médica e inicia dizendo que:

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

§ 1º “As seguintes situações podem indicar a necessidade de avaliação médica a ser providenciada pelo passageiro e comunicada ao transportador aéreo: [...]”

§ 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: [...]”

A ideia da obrigatoriedade do passageiro com deficiência apresentar um laudo ou formulário médico vai contra a Lei Brasileira de Inclusão que diz que:

§ 1º “A avaliação da deficiência, quando necessária, será biopsicossocial, realizada por equipe multiprofissional e interdisciplinar [...]”

O Art. 19º possibilita que a pessoa com deficiência seja colocada no mesmo grupo de pessoas com necessidade especial, o que é um equívoco, e também seja julgada sob os critérios da companhia aérea que não são os mais adequados visto que a proposta de resolução está tratando como condição médica, uma ideia que já caiu em desuso, algo que deve ser tratado com base em questões biopsicossociais.

Ressaltamos que não cabe a instituição responsabilizar o indivíduo. Mas sim, dar condições de acessibilidade para os passageiros com deficiência possam prosseguir viagem de maneira autônoma, segura e independente.

O inciso IV diz que:

IV – “possa causar perigo ou desconforto a outros passageiros devido sua condição física ou comportamental;”

O constrangimento de pessoas com deficiência não pode ser normalizado ao passo que as empresas aéreas não dão o treinamento adequado a suas equipes e tem dificuldade em conduzir pessoas com deficiência de forma segura.

7. Isto posto, de acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), a deficiência deve ser compreendida como o impedimento que a pessoa tem na sua autonomia e liberdade individual que existe em consequência da falta de acessibilidade. Segundo a organização, o meio que é deficiente e não a pessoa que carrega essa condição. Logo, quem criou o meio é quem deve resolver as barreiras da acessibilidade.

8. A acessibilidade é a solução que resolve as barreiras e os obstáculos que prejudicam as pessoas com deficiência. O que deveria ser proposto é a promoção e o fomento de acessibilidade para que as pessoas com deficiência possam acessar o transporte aéreo de forma segura, autônoma e confortável. A proposta de resolução como está até o momento, não apenas desconsidera essa lógica como a subverte, já que coloca as barreiras como impeditivo para o acesso de pessoas com deficiência no transporte aéreo.

9. Dessa forma, solicitamos a revisão da proposta de resolução e resalto que uma resolução não pode, de forma alguma, se sobrepor às leis que estão em vigor nesse país. Entendo que a solução para a problemática acontecerá no investimento em acessibilidade,

e no correto treinamento das equipes, e acredito que a nova resolução, de certa forma, tira a obrigação das linhas aéreas de investir em acessibilidade.

10. Ademais, solicitamos que toda a comunicação referente ao encaminhado neste ofício seja direcionada ao endereço de correio eletrônico gabinete@tabataamaral.com.br. Com a certeza de poder contar com a cooperação do Senhor, despeço-me com os melhores cumprimentos.

(...)

3.4 Processo SEI nº 00058.027868/2025-58

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício nº 265/2025/GAB-MEMB MPU, de 27 de março de 2025 (SEI nº 11347193), e seus anexos Minuta 01 - Sugestões de Alteração (SEI nº 11347191) e 02 - Minuta de Resolução (SEI nº 11347192), enviado por Pablo Coutinho Barreto, Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça:

Ofício nº 265/2025/GAB-MEMB MPU

(...)

Assunto: Consulta Pública nº 2/2025 – Assistência especial e acessibilidade de passageiros ao serviço de transporte aéreo.

Senhor Superintendente,

Cumprimentando-o cordialmente, encaminho a Vossa Senhoria, na qualidade de Coordenador do Comitê dos Direitos de Pessoas com Deficiência no âmbito Judicial do Conselho Nacional de Justiça, sugestões deste Colegiado, a título de contribuição, para a Consulta Pública nº 2/2025 – Assistência Especial e Acessibilidade de Passageiros ao Serviço de Transporte Aéreo.

(...)

Quanto ao teor dos anexos Minuta 01 - Sugestões de Alteração (11347191) e 02 - Minuta de Resolução (11347192), são documentos iguais em formatos semelhantes, desta feita, optou-se por apresentar somente a Minuta 01 - Sugestões de Alteração.

COMITÊ NACIONAL DOS DIREITOS DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO ÂMBITO JUDICIAL

Ref: Ofício Nº 30/2025/SAS-ANAC - ANAC - PROT 930/2025 que dispõe sobre a consulta pública 02/2025 ANAC, acerca das alterações na Resolução 280/2013 em relação à acessibilidade no transporte aéreo para passageiros com deficiência ou com necessidade de assistência especial (PNAE).

I. Introdução

O Comitê Nacional dos Direitos de Pessoas com Deficiência no âmbito judicial, após a análise da minuta da Nova Resolução substitutiva da Resolução 280/2013 da Agência Nacional de Aviação (ANAC), que trata da assistência especial e acessibilidade no transporte aéreo para passageiros com deficiência ou passageiros com necessidade de assistência especial no voo, tais como pessoas com mobilidade (sic) reduzida, idosos ou gestantes, sugere as seguintes alterações, considerando que o Brasil é signatário e ratificou a Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência através do Decreto no. 6.949/2009, aprovado com status constitucional, cujo um dos princípios fundamentais é a Acessibilidade(sic), bem como o disposto na Lei no. 13.146/2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão (LBI) ou Estatuto da Pessoa com Deficiência, a

qual garante às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida o direito à acessibilidade plena, em suas diversas modalidades, de maneira a exercer os seus direitos de cidadão e de participação social.

Assim, são necessárias algumas alterações na minuta da Nova Resolução(sic), substitutiva da Resolução 280/2013 da ANAC, para adequá-la à legislação específica de modo a assegurar os direitos dos passageiros com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

II. Estrutura da proposta regulamentar

A consulta pública funda-se na compreensão de que a não observância(sic) da legislação especial aplicável à espécie constitui violação aos direitos humanos das pessoas com deficiência ou mobilidade(sic) reduzida, para além de violação aos direitos do consumidor, bem como formas de inadimplemento contratual no transporte aéreo.

III. Método de análise

O Comitê sistematizou suas análises e conclusões de forma fragmentada, selecionando artigos em que propõe alguma adaptação de conteúdo ou de redação, apresentando sugestões para sanar a inconsistência apontada, sobretudo, levando-se em conta a terminologia(sic) adotada, bem como que a Acessibilidade é um princípio fundamental destinado, especificamente, às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, assim definido como o direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social, razão pela qual nem todas as regras aplicáveis ao passageiro com deficiência serão aplicáveis ao PNAE.

RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE 202Y

Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com deficiência e/ou com necessidade de assistência especial (PNAE) no serviço de transporte aéreo e dá outras providências.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – Anac, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 8º, incisos IV, VI, X e XXX, e 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 66, 94 e 174-A da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, 10.098, de 19 de dezembro de 2000, 12.764, de 27 de dezembro de 2012, 13.146, de 6 de julho de 2015, nos Decretos nºs 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e 6.949, de 25 de agosto de 2009, e no Decreto-lei n. 7.952, de 11 de Setembro de 1945 (Convenção Internacional da Aviação Civil e seus Anexos), e considerando o que consta do processo nº 00058.050948/2021-83, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em XX de XXXXXXXX de 2024,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com deficiência e/ou com necessidade de assistência especial (PNAE) no serviço de transporte aéreo civil, regular ou não regular, em todo território nacional, seja em voos domésticos ou internacionais que partem ou chegam ao Brasil, exceto serviços de táxi aéreo.

§ 1º A assistência especial e a acessibilidade se referem às medidas cabíveis para assegurar o transporte do passageiro com deficiência e/ou necessidade de assistência especial, de forma digna, sem discriminação, com maior autonomia possível e em condições de igualdade aos demais passageiros.

§ 2º O disposto nesta Resolução não se aplica a aspectos de acessibilidade arquitetônica em aeródromos e em aeronaves, exceto quanto ao previsto em seu Anexo II. Não concordamos com esta exclusão posto que a acessibilidade, sob todas formas para além de

ser um direito universal, é necessária tanto nos aeródromos quanto nas aeronaves, sobretudo, considerando-se que tais locais são imprescindíveis para a atividade do transportador aéreo, dele não podendo dissociarem-se.

Art. 2º Esta Resolução se aplica aos passageiros, operadores de aeródromos, transportadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo de passageiros doméstico ou internacional, que partem ou chegam ao Brasil, com oferta pública de assentos, exceto serviços de táxi aéreo.

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional, salvo em se tratando de empresa aérea brasileira.

§ 2º O disposto nesta Resolução não deve implicar prejuízo à legislação nacional ou estrangeira aplicável referente à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, à segurança operacional, ou à facilitação do transporte aéreo.

§ 3º O disposto no Anexo II desta Resolução se aplica às aeronaves registradas no Brasil e às aeronaves de matrícula estrangeira que constem nas Especificações Operativas dos transportadores aéreos brasileiros.

§ 4º O disposto nesta Resolução se aplica às operações com oferta pública de assentos no âmbito do RBAC nº 135, (com a possibilidade de restrição ao embarque caso as dimensões da aeronave ou das suas portas tornem fisicamente impossível o embarque ou o transporte do PNAE). Não concordamos com tal restrição haja vista que, além de absolutamente discriminadora, constitui violação ao direito do passageiro com deficiência a um transporte aéreo plenamente acessível, cabendo ao transportador aéreo garanti-lo de todas as formas.

§ 5º O disposto nesta Resolução se aplica:

I – Ao processo de comercialização realizado no território nacional ou a ele direcionado, qualquer que seja a forma e o canal de comercialização; e

II – Às operações em código compartilhado realizado entre transportadores aéreos brasileiros e estrangeiros.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por:

Passageiro com deficiência: a pessoa que tem impedimento de longo prazo, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial que, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas;

Passageiro com mobilidade reduzida: aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso;

Passageiro com necessidade de atendimento especial (PNAE): pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer outra pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro;

Acompanhante: a pessoa que acompanha e/ou presta assistência essencial ao passageiro com deficiência durante a viagem e cuja presença seja indispensável para garantir-lhe a segurança e/ou a higiene pessoal.

Tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social;

§ 1º Ao passageiro com deficiência e/ou ao PNAE deve ser prestado atendimento humanizado, individualizado e acessível ou adaptado, em conformidade com às suas necessidades específicas.

§ 2º O passageiro com deficiência e/ou o PNAE possuem autonomia e livre arbítrio no exercício de seus direitos no transporte aéreo em condições de igualdade aos demais passageiros.

Art. 4º Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos poderão celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos entre si, com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo para disponibilização e operação de serviços especializados de acessibilidade.

§ 1º O instrumento jurídico acordado nos termos do caput deverá estar devidamente formalizado e disponibilizado para a Anac.

§ 2º Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos são responsáveis pela atuação de seus prepostos e das empresas por eles contratadas, na forma do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 5º Os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos e empresas por eles contratadas são responsáveis pela promoção da acessibilidade e prestação da assistência especial cabível, em seu âmbito de atribuição.

Parágrafo único. Para o cumprimento do caput, os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos e empresas por eles contratadas devem:

I – adotar as medidas necessárias à acessibilidade plena e todas as adaptações razoáveis indispensáveis ao passageiro com deficiência e ao PNAE, para garantir-lhes a integridade física e moral, bem como o acesso ao serviço de transporte aéreo no embarque, desembarque e durante o voo, com segurança, qualidade, dignidade e maior autonomia possível, em condições de igualdade com os demais passageiros;

II – atuar de forma coordenada, cooperativa, responsável e leal para viabilizar a utilização de um serviço de transporte aéreo acessível, pelo passageiro com deficiência ou pelo PNAE, em todas as suas fases;

III – buscar adotar e cumprir, de forma conjunta, boas práticas nacionais e internacionais de acessibilidade no transporte aéreo;

IV – empregar, em suas comunicações, os códigos constantes no Anexo I desta Resolução, em convergência com a padronização internacional;

V – realizar o tratamento adequado das informações consideradas sensíveis e somente utilizá-las para fins de assistência especial e demais providências relacionadas à presente Resolução.

Art. 6º O passageiro com deficiência e o PNAE tem direito aos mesmos serviços prestados aos usuários em geral, incluindo o direito às informações, às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo, porém, totalmente acessíveis e/ou com as adaptações razoáveis necessárias, bem como em condições diferenciadas, inclusive, de atendimento prioritário, até mesmo com precedência aos passageiros frequentes, em todas as fases de sua viagem, durante a vigência do contrato de transporte aéreo.

§ 1º O transportador aéreo deve divulgar, previamente e em meio acessível, as condições gerais e restrições ao transporte do passageiro com deficiência e do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos de apoio.

§ 1º O transportador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos, por meio de todos os seus canais de comercialização ou atendimento, especialmente por modalidades mais acessíveis.

§ 2º O transportador aéreo deve considerar o grau de limitação da autonomia ou da mobilidade do PNAE, adotando tratamento prioritário especial para os PNAEs com condição mais grave de limitação (não concordamos com a inclusão deste parágrafo posto que discriminatório e inconstitucional)

Art. 7º O passageiro com deficiência ou o PNAE pode dispensar a assistência especial de que tenha direito desde que não seja imprescindível ao seu transporte seguro e digno, sendo ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º.

Parágrafo único. O passageiro com deficiência e/ou seu representante legal, o PNAE, assim como os demais passageiros, são responsáveis pelas informações que fornece ou apresenta, devendo atuar sempre de forma leal e colaborativa, de modo a contribuir com o aprimoramento e segurança das assistências fornecidas no transporte aéreo. (sic)

Art. 8º A acessibilidade, a prestação de assistência especial e/ou as adaptações razoáveis de que tratam esta Resolução não devem acarretar qualquer ônus ao passageiro com deficiência ou ao PNAE.

§ 1º Excetuam-se do previsto no caput as assistências voltadas a determinadas condições de saúde, como as previstas nos incisos I e II, do § 2º, do art. 19.

§ 2º O disposto no caput impede a cobrança:

I – pelos assentos adicionais necessários à acomodação do passageiro com deficiência ou do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos necessários ao seu transporte aéreo, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida, limitado a 2 (dois) assentos adicionais; e

II – pelo transporte de ajudas técnicas e/ou equipamentos médicos e/ou suprimentos necessários à sua alimentação e/ou locomoção, em qualquer fase do transporte aéreo, como bagagem especial exclusiva despachada até o limite disposto no art. 33.

CAPÍTULO II

PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À VIAGEM

Seção I Informação Prévia pelo PNAE

Art. 9º Fica instituído, sob responsabilidade da ANAC, o Documento Nacional de Assistência Especial (DNAE), que substituirá o FREMEC, com validade nacional, tanto para voos domésticos como para voos internacionais que partem ou chegam ao Brasil.

§1º O DNAE será aceito por todos os transportadores aéreos, nacionais e estrangeiros, bem como pelos operadores aeroportuários, sem necessidade de revalidação ou apresentação adicional de documentos médicos, no caso do passageiro com deficiência permanente ou do PNAE cuja necessidade de assistência especial seja permanente.

§2º O DNAE poderá ser emitido em formato físico e digital, com integração aos sistemas de reservas e check-in.

§3º Para assistência especial ou deficiências permanentes, o DNAE não terá prazo de validade.

§4º O transportador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deverá solicitar o número do DNAE, seja qual for o canal de comercialização por ele utilizado, e, ainda, indagar ao passageiro com deficiência ou PNAE sobre a necessidade de acompanhante no voo, bem como de equipamentos técnicos e/ou médicos, de recursos de comunicação acessível e/ou de qualquer outro meio de acessibilidade ou adaptação razoável.

§ 5º O passageiro com deficiência ou o PNAE deve informar ao operador aéreo a assistência especial, os equipamentos médicos as ajudas técnicas e/ou as adaptações razoáveis das quais necessita:

I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo;

II - com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o passageiro com deficiência ou o PNAE que necessitar de acompanhante no voo, nos termos do art. 27, ou que tenha que apresentar documentos médicos, nos termos do inciso I do art. 10; ou

III - com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o passageiro com deficiência ou para o PNAEA que necessitar de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.

§ 6º A ausência das informações sobre acessibilidade, adaptações razoáveis e/ou assistências especiais, dentro dos prazos especificados neste artigo, não deve inviabilizar o transporte do passageiro com deficiência ou do PNAE quando houver concordância do passageiro em ser transportado com as ajudas técnicas e assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 10. O passageiro com deficiência ou o PNAE está sujeito às mesmas regras aplicáveis aos demais passageiros, caso suas condições médicas demandem atendimento específico.

Art. 11. Só poderá haver recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao passageiro com deficiência ou ao PNAE, justificada e, exclusivamente, com base nas condições previstas no § 2º do art. 2º e 21, e nos padrões nacionais e internacionais de segurança operacional e acessibilidade.

§ 1º A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao passageiro com deficiência ou ao PNAE deve ser justificada por escrito em até 48 (quarenta e oito) horas da informação pelo PNAE e na forma prevista no § 1º do art. 6º,

§ 2º O eventual desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes não constituem justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo.

§ 3º O transportador aéreo deve buscar evitar ou reduzir eventuais desconfortos ou inconvenientes ao próprio passageiro com deficiência ou ao PNAE, aos passageiros próximos ou aos tripulantes, resultantes da acomodação do PNAE ao seu assento ou assentos adicionais que lhe sejam cabíveis.

§ 4º No caso de recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE no ponto de origem ou de conexão, o transportador aéreo deverá apresentar fundamentação imediata de sua decisão, com os detalhes relevantes e providências adotadas ou a serem adotadas, a ser apresentada ao passageiro com deficiência ou ao PNAE, aos demais transportadores aéreos e aos operadores de aeródromo envolvidos, com anotação no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a passageiro com deficiência ou a PNAE.

Art. 12. O transportador aéreo não pode limitar a quantidade de PNAE a bordo, exceto se constatadas as restrições previstas no art. 2º, § 2º.

Seção II

Acesso ao transporte aéreo pelo PNAE

Art. 13. O transportador aéreo deve prestar atendimento individualizado e humanizado ao passageiro com deficiência ou ao PNAE, bem como fornecer-lhes informações através de meio acessível a respeito dos procedimentos a serem adotados, em todas as fases do transporte aéreo, desde o check in e despacho de bagagem até o desembarque, restituição de bagagem e acesso à via pública, mas sempre respeitando sua autonomia e necessidades específicas.

§1º Os transportadores aéreos e os operadores aeroportuários deverão garantir passageiro com deficiência a comunicação acessível em todas as etapas da viagem, incluindo:

I – Atendimento em Libras e legendas para passageiros Surdos ou com deficiência auditiva;

II – Informações em braile ou audiodescrição para passageiros cegos ou com baixa visão;

III – Disponibilização aos passageiros com deficiências ocultas ou não aparentes (como o Transtorno do Espectro Autista - TEA) ou outras condições neurodiversas: (i) – de sala de embarque reservada e silenciosa; (ii) – de áreas de embarque com menor estímulo sensorial; (iii) – adaptações individualizadas previamente informadas ao transportador aéreo.

IV – A realização do embarque e desembarque do passageiro com deficiência ou do PNAE será antes dos demais passageiros, garantindo-lhes tempo adequado para sua acomodação com conforto e segurança.

V - Disponibilização de atendimento remoto acessível (chat, e-mail e telefone com recursos assistivos).

§2º Os passageiros com deficiência ou o PNAE poderão cadastrar suas necessidades previamente, garantindo atendimento padronizado e sem necessidade de repetição de solicitações a cada viagem.

§ 3º Os transportadores aéreos e os operadores aeroportuários deverão disponibilizar salas de espera acessíveis e/ou com adaptações razoáveis (inclusive nas salas VIP), onde haja:

I – Assentos reservados e confortáveis;

II – Sinalização tátil, sonora e visual acessíveis;

III – Banheiros adaptados e espaços adequados para acompanhantes, cães-guias e dispositivos assistivos.

CAPÍTULO III

DO ACOMPANHANTE

Seção I

Disposições Gerais

Art. 14. O passageiro com deficiência ou o PNAE possui autonomia e livre arbítrio acerca de seus próprios cuidados pessoais, cabendo-lhe a decisão de viajar acompanhado ou desacompanhado.

§ 1º O passageiro com deficiência ou o PNAE sempre deverá ser acompanhado quando:

I - viajar em maca ou incubadora;

II – em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo e/ou não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência;

III – em virtude de impedimento de natureza sensorial não possua condições de se comunicar com a tripulação, e/ou de compreender as instruções de segurança de voo e/ou de atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência;

IV – quando, por ser relativamente incapaz nos termos do inciso III do artigo 4º do Código Civil, estiver sendo legalmente assistido por terceiro, a quem caberá indicar-lhe o acompanhante.

§ 2º Nos casos previstos nos incisos I a IV deste artigo, o transportador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do passageiro com deficiência ou do PNAE com isenção de 100% do valor total da passagem aérea do acompanhante, excluídos os valores referentes às tarifas aeroportuárias.

§ 3º O operador aéreo deverá fornecer resposta por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações de acompanhante previstas neste artigo.

Art. 15. O transportador aéreo não pode restringir o transporte do passageiro com deficiência ou do PNAE desacompanhado apenas sob alegação de não possua condições de autocuidado, podendo, neste caso, ser exigida autodeclaração do PNAE assumindo plena responsabilidade por seus cuidados pessoais.

Seção II

Requisitos e Responsabilidades

Art. 16. O acompanhante, que poderá ser da livre escolha do passageiro com deficiência ou do PNAE ou de seu responsável legal, deverá:

I – Ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao passageiro com deficiência ou ao PNAE;

II – Auxiliá-lo em seus cuidados pessoais e nas demais assistências necessárias, inclusive as previstas no art. 22;

III– Auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, em caso de evacuação de emergência, quando o passageiro com deficiência com PNAE não possuir a compreensão (sic) e/ou a mobilidade necessárias para fazê-los.

IV– Viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do passageiro com deficiência ou ao do PNAE que esteja assistindo, sem custo adicional de marcação de assento, exceto se necessário mudança de classe ou contratação de serviços acessórios.

Parágrafo único. O transportador aéreo deve informar ao acompanhante do passageiro com deficiência ou do PNAE acerca dos requisitos dos incisos I, II, III e IV deste artigo.

Seção III

Assistente de Segurança Operacional

para passageiro com impedimento de viagem desacompanhado devido à condição sujeita à restrição

NÃO CONCORDAMOS COM A INCLUSÃO DESTES DOIS ARTIGOS, CONSIDERANDO QUE O ACOMPANHANTE JÁ É SUFICIENTE, INCLUSIVE, PARA DESEMPENHAR TAIS FUNÇÕES, ALÉM DE SER UMA EXIGÊNCIA DESPROPORCIONAL, UNILATERAL E SUBJETIVA QUE RESTARÁ POR, NO MÍNIMO, RESTRINGIR O DIREITO DO PASSAGEIRO COM DEFICIÊNCIA OU DO PNAE DE UTILIZAR O TRANSPORTE AÉREO

Art. 17. O PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade é impedido de viajar desacompanhado sempre que:

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

I – seja surdocego, sem poder estabelecer comunicação com a tripulação; ou

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

§ 1º O PNAE, ao prestar a informação prévia prevista no art. 9º, deverá especificar eventuais condições graves que possam impactar a segurança operacional, conforme incisos I a III do caput deste artigo para avaliação técnica pelo transportador aéreo, bem como os dados do passageiro que poderá receber a isenção prevista na alínea b do § 3º deste artigo.

§ 2º Na hipótese do § 1º, o transportador aéreo deverá avaliar se as informações prestadas pelo PNAE configuram a necessidade de um assistente de segurança operacional.

§ 3º Nos casos previstos nos incisos I a III do caput deste artigo, ao determinar a aplicação da restrição de segurança operacional ao PNAE, o transportador aéreo deve:

a) Registrar a ocorrência no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE conforme o art. 45; e

b) Aplicar a isenção de custo do valor total da passagem aérea excluídos os valores referentes às tarifas aeroportuárias para a pessoa apta a atuar como seu assistente de segurança operacional.

§ 4º O transportador aéreo deve fornecer sua avaliação inicial sobre a aptidão do PNAE em viajar desacompanhado no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas da informação prestada pelo PNAE nos termos do art. 9º, § 2º.

§ 5º Para fins de avaliação das condições previstas nos incisos I a III do caput deste artigo, é facultado ao transportador aéreo exigir comprovação por meio da apresentação de documentos pelo PNAE.

§ 6º Caso o PNAE tenha como resultado da avaliação inicial prevista no § 4º posicionamento favorável a viajar desacompanhado, mas, no momento da apresentação para o check-in ou do embarque, o transportador aéreo lhe aplique restrição de segurança operacional prevista nos incisos I a III do caput deste artigo, aplicam-se as seguintes alternativas:

I – Com auxílio do transportador aéreo, o PNAE deverá indicar outro passageiro que se voluntarie para atuar como seu assistente de segurança operacional;

II – Caso não atrase o embarque, o PNAE poderá indicar outra pessoa como seu assistente de segurança operacional, nos termos do § 3º, b) deste artigo;

III – Caso não se faça possível o embarque, o transportador aéreo deverá proceder a remarcação sem ônus adicional, para um dos próximos horários disponíveis e viáveis das passagens correspondentes para a viagem do PNAE e do seu assistente de segurança operacional nos termos do § 3º, b) deste artigo ou o reembolso integral da passagem aérea adquirida pelo PNAE.

§ 7º A aplicação da isenção de custo do valor total da passagem aérea para pessoa indicada pelo PNAE como seu assistente de segurança operacional prevista no § 3º ou § 6º deverá ser registrada, com os dados do PNAE e de sua condição que o impede de viajar desacompanhado, no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE.

§ 8º Caso, mesmo com a aplicação de exigência de assistente de segurança operacional, haja dúvida sobre a aptidão da condição de saúde do PNAE para realização do voo ainda

que acompanhado, aplicam-se as mesmas regras de liberação médica aplicáveis a todos os passageiros que a necessitem, em atenção ao disposto no § 1º do art. 6º e no art. 13.

§ 9º A isenção de custo ao assistente de segurança operacional referida no § 3º, b), deste artigo não é aplicável em caso da indicação pelo PNAE de passageiro com passagem aérea já comprada.

§ 10 O transportador aéreo pode oferecer compensações para incentivo ao passageiro voluntário atuar como assistente de segurança operacional tal como previsto no § 6º, I, deste artigo.

Art. 18. O assistente de segurança operacional determinado pelo transportador aéreo e indicado pelo PNAE deve:

I – Ser maior de 18 (dezoito) anos e apto à função;

I – Auxiliá-lo nas assistências necessárias, inclusive as previstas no art. 22;

II – Auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, em caso de evacuação de emergência; e

III – Viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.

Parágrafo único. O transportador aéreo deve informar ao assistente de segurança operacional acerca dos requisitos dos incisos I, II, III e IV deste artigo.

CAPÍTULO IV

AUTORIZAÇÃO MÉDICA

Seção I

Informação Prévia pelo Passageiro

Art. 19. O passageiro com deficiência ou o PNAE é responsável pela informação prévia ao transportador aéreo acerca da sua condição diferenciada para utilizar o transporte aéreo.

§ 1º As seguintes situações podem ensejar a necessidade de avaliação médica a ser providenciada pelo passageiro e comunicada ao transportador aéreo:

I – gravidez;

II – cirurgia recente;

III – membro engessado;

IV – outras situações ou condições de saúde temporárias.

§ 2º É obrigatória a apresentação prévia de atestado médico, MEDIF ou outro documento médico atualizado com informações sobre as 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 (não concordamos com esse item por ser absolutamente inconstitucional);

V – seja considerado um risco em potencial para a segurança operacional incluindo a possibilidade de desvio do voo ou de uma aterrisagem não programada (não concordamos com a redação anterior por ser absolutamente inconstitucional);

VI – possua condição médica que possa ser agravada pelo ambiente de voo; ou

VII – apresente condição de saúde que possa resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária durante o voo.

§ 3º O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do transportador aéreo, especializado em Medicina de Aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas após a sua apresentação.

§ 4º Não será exigida a apresentação do documento médico ou do MEDIF apenas pelo simples fato de ser o passageiro pessoa com deficiência.

§ 5º A exigência do MEDIF não é condição para a emissão do bilhete aéreo do acompanhante com o desconto a que se refere o parágrafo segundo do artigo 14.

§ 6º Cabe ao transportador aéreo, com base na informação do passageiro sobre sua situação ou em sua documentação médica preliminar apresentada, avaliar a necessidade de apresentação pelo passageiro de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) devidamente padronizado pelos transportadores aéreos.

§ 7º Em caso de necessidade de avaliação ou autorização médica, o passageiro deve informar ao transportador aéreo acerca de sua condição de saúde:

I – como regra, no momento da comercialização do serviço de transporte aéreo, cabendo ao transportador aéreo confirmar o recebimento da informação em até 24 (vinte e quatro) horas;

II – em não sendo possível no momento da comercialização mediante justificativa, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo; ou

III – em decorrência de condição de restrição de saúde adquirida após a contratação e devidamente comprovada, com a máxima brevidade possível de seu conhecimento.

§ 8º O transportador aéreo poderá cobrar para determinadas condições de saúde como as previstas nos incisos I e II, do § 2º pela prestação dos recursos ou serviços que se façam necessários ou justificar a impossibilidade de sua prestação nos termos do art. 21.

§ 9º As informações fornecidas pelo passageiro aos prestadores de serviços aéreos que dizem respeito à sua condição médica são consideradas sensíveis e, por isto, protegidas pela LGPD, podendo, assim, somente ser utilizadas para dar cumprimento às obrigações de assistência e demais providências relacionadas à presente Resolução.

Seção II

TAMBÉM NÃO CONCORDAMOS COM A INCLUSÃO DESTE ARTIGO, POR SER DESNECESSÁRIO CONSIDERANDO QUE O ACOMPANHANTE PODE EXERCER TAL FUNÇÃO

Acompanhamento para Cuidados de Saúde

Art. 20. Caso haja necessidade de auxílio para utilização de equipamento médico ou para seus cuidados médicos, o passageiro deve indicar previamente os dados da pessoa responsável.

§ 1º. A pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro durante a viagem deve:

I – Ser maior de 18 (dezoito) anos e apta à função;

II – Auxiliá-lo nas assistências necessárias ao passageiro, inclusive as previstas no art. 22;

III – Caso necessário conforme indicação médica, reservar antecipadamente e por conta própria assento adjacente ao do passageiro pelo qual é responsável; e

IV – Caso necessário conforme indicação médica, auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, na evacuação da aeronave em caso de evacuação de emergência.

§ 2º O transportador aéreo deve informar à pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro acerca dos requisitos dos incisos I, II, III e IV do § 1º.

Seção III

Restrição ao Embarque por Motivo de Saúde

Art. 21. Não será permitido o embarque de passageiro que apresente condições de saúde que possam resultar em risco para si ou para os demais passageiros considerados não aceitáveis pelo transportador aéreo no caso de realização de viagem aérea, com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e nos padrões nacionais e internacionais de condições sanitárias, de saúde, de segurança operacional e de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita.

Parágrafo único. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao passageiro por motivo de saúde deve ser justificada por escrito no momento em que lhe for informada a recusa.

CAPÍTULO V

ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

Seção I

Disposições gerais

Art. 22. O transportador aéreo deve prestar assistência ao passageiro com deficiência e ao PNAE nas seguintes atividades:

I – check-in e despacho de bagagem;

II – deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

III – embarque e desembarque da aeronave;

IV – acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

V – acomodação da bagagem de mão na aeronave;

VI – deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;

VII – recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;

IX – saída da área de desembarque e acesso à área pública;

X – condução às instalações sanitárias;

XI – prestação de assistência ao passageiro usuário de cão-guia ou cão de acompanhamento;

XII – transferência ou conexão entre voos;

XIII - realização de demonstração individual e acessível ao passageiro com deficiência ou ao PNAE dos procedimentos de emergência.

XIV – condução do PNAE com autonomia e desacompanhado, até o lavatório da aeronave por meio de cadeira de rodas de bordo.

Parágrafo único. Cabe ao transportador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência especial prevista neste artigo, com exceção do previsto nos §§ 3º e 7º do art. 28 desta Resolução.

Art. 23. A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo transportador aéreo ao passageiro com deficiência ou ao PNAE no momento da apresentação para o check-in.

Parágrafo único. Caso o passageiro com deficiência ou o PNAE realize o check-in por outro meio que não o atendimento presencial, o mesmo deve apresentar-se a um representante do transportador aéreo na chegada ao aeroporto.

Art. 24. O passageiro com deficiência ou o PNAE deve se apresentar para o check-in com a mesma antecedência dos demais passageiros.

Parágrafo único. O transportador aéreo poderá solicitar a apresentação para check-in do passageiro com deficiência ou do PNAE que requeira assistência com ajudas técnicas ou do passageiro que necessita de autorização médica para viajar, com prazos de apresentação diferenciados dos demais, devendo informar previamente a antecedência necessária.

Art. 25. O transportador aéreo deve realizar o embarque e desembarque do passageiro com deficiência ou do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.

Art. 26. No caso de assistência especial necessária ao desembarque do passageiro com deficiência ou do PNAE, a ser prestada pelo operador de transporte, a mesma deve ser realizada logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização.

Art. 27. A responsabilidade pela assistência ao PNAE, nos termos do art. 22, em voos de conexão, permanece com o transportador aéreo que realizou a etapa de chegada até que haja a apresentação ao transportador aéreo da etapa de partida.

Art. 28. O embarque e o desembarque do passageiro que dependa de equipamento médico do tipo STCR e tenha recebido autorização médica do transportador aéreo para viagem ou do passageiro com deficiência ou do PNAE que dependa de assistência do tipo WCHS ou WCHC devem ser realizados prioritariamente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamentos de ascenso e descenso.

§ 1º São considerados equipamentos de ascenso e descenso os sistemas de elevação, além dos lifts, as rampas, as cadeiras escadoras, além de outros equipamentos de acessibilidade para embarque e desembarque em aeronaves, desde que, seguindo as orientações de uso do fabricante, permitam a condução acessível, segura e digna do passageiro com deficiência ou do PNAE, para dentro ou para fora da aeronave.

§ 2º Na disponibilização de equipamento de ascenso e descenso, devem ser adotados aqueles mais apropriados em relação à situação da aeronave, do aeroporto e, principalmente, à condição do passageiro com deficiência ou do PNAE, assegurando-lhe a acessibilidade com maior segurança e dignidade.

§ 3º Os equipamentos de ascenso e descenso devem ser disponibilizados e operados pelo operador de aeródromo, podendo ser cobrado preço específico dos transportadores aéreos, sem qualquer ônus para o passageiro.

§ 4º A estipulação do preço específico deverá observar os princípios de transparência e compensação de custos, em atenção à regulação, e, quando aplicável, as disposições contratuais referentes aos aeródromos explorados sob contratos de concessão.

§ 5º É facultado ao transportador aéreo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso naqueles aeródromos previstos no § 3º deste artigo,

devendo, para tanto, formalizar por meio de instrumentos jurídicos acordados com os operadores de aeródromo e disponíveis para a Anac.

§ 6º Em se tratando de aeródromo explorado sem contrato de concessão federal e com movimentação de até 200.000 passageiros por ano conforme a classificação publicada anualmente pela Anac, os equipamentos de ascenso e descenso devem ser disponibilizados e operados pelo transportador aéreo.

§ 7º É facultado ao operador de aeródromo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso naqueles aeródromos previstos no § 6º deste artigo, com possibilidade de cobrança de preço específico, devendo, para tanto, formalizar por meio de instrumentos jurídicos acordados com os transportadores aéreos e disponíveis para a Anac.

§ 8º Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos estão autorizados a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos nos termos do art. 4º desta Resolução para a disponibilização e operação dos equipamentos de ascenso e descenso.

Art. 29. O embarque ou desembarque do passageiro com deficiência ou do PNAE deve ser realizado de forma acessível e adequada à sua condição, garantindo-lhe total segurança e preservando-lhe a dignidade.

§ 1º Carregar manualmente o passageiro com deficiência ou o PNAE consiste em sustentá-lo indiretamente por meio do suporte que sustenta seu corpo ou diretamente por meio de contato em partes de seu corpo, com o efeito de elevá-lo, deslocá-lo ou abaixá-lo da aeronave ao nível necessário para embarcar ou desembarcar.

§ 2º É vedado carregar manualmente o o (sic) passageiro com deficiência ou o PNAE para fins de embarque e desembarque, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave.

§ 3º Transferir manualmente o o (sic) passageiro com deficiência ou o PNAE consiste em sustentá-lo tocando diretamente em partes de seu corpo, com o efeito de deslocá-lo de sua ajuda técnica à cadeira de rodas ou vice-versa ou da ajuda técnica ou cadeira de rodas ao seu assento na aeronave ou vice-versa.

§ 4º O o (sic) passageiro com deficiência ou o PNAE com restrição total ou parcial de mobilidade pode ser transferido manualmente, da seguinte forma e condições:

I – Pelo seu acompanhante, desde que este possua condições para fazê-lo com segurança;

II – De forma excepcional, caso não seja possível o inciso I, como último recurso e mediante prévio consentimento do passageiro com deficiência ou do PNAE ou, ainda, de seu responsável legal, por funcionário com habilitação e em condições para sua realização em segurança.

§ 5º O operador de aeródromo e o transportador aéreo responsáveis devem registrar, como ocorrência, o impedimento de embarque do o passageiro com deficiência ou do PNAE em decorrência da ausência de pontes de embarque ou equipamentos de ascenso e descenso ou de funcionários habilitados, com indicação de fornecimento ou não de informação prévia pelo passageiro com deficiência ou pelo PNAE.

Art. 30. O transportador aéreo deve prestar aos operadores de aeródromo, no prazo máximo de 48 horas antes do embarque e do desembarque, as informações necessárias para o atendimento e a assistência especial do passageiro com deficiência ou o PNAE no aeroporto, sobretudo, para fins de embarque e desembarque, prioritariamente, através das pontes de embarque, bem como para as aeronaves que estejam transportando o passageiro com deficiência ou PNAE que dependa das assistências previstas no caput do art. 28.

§ 1º O operador de aeródromo deve estabelecer os procedimentos para a prestação das informações mencionadas no caput.

§ 2º Os operadores de aeródromo devem disponibilizar ao público as informações acerca dos meios que podem ser empregados em cada aeroporto, conforme critério operacional aplicável, para o embarque e desembarque do passageiro com deficiência ou do PNAE que dependa das assistências previstas no art. 28, indicando a existência de pontes de embarque e de equipamentos de ascenso e descenso e as possíveis restrições associadas à sua utilização.

Seção II

Ajudas Técnicas e Equipamentos Médicos

Art. 31. As ajudas técnicas utilizadas pelo passageiro com deficiência ou pelo PNAE para auxílio na sua locomoção, bem como os equipamentos médicos e/ou suprimentos necessários a sua alimentação, podem ser utilizados na área restrita de segurança e levados até a porta da aeronave, desde que submetidos à verificação no canal de inspeção de segurança do aeroporto, conforme regulação específica sobre procedimentos de inspeção de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita nos aeroportos.

Art. 32. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos referidos nessa Seção II são somente aqueles indispensáveis para ou durante o transporte aéreo ao passageiro com deficiência ou ao do PNAE.

Parágrafo único. Os equipamentos médicos referidos são aqueles utilizados pelo passageiro com deficiência ou o PNAE com condição de saúde estável, sem risco a si ou aos demais passageiros ou sem necessidade de atenção médica extraordinária para a viagem aérea.

Art. 33. O transportador aéreo deve transportar sem ônus ao passageiro com deficiência ou ao PNAE as ajudas técnicas e/ou os equipamentos médicos empregados para sua locomoção (estes limitados a 3 (três) peças):

I – na cabine da aeronave, quando houver espaço adequado, devendo ser considerados itens prioritários em relação aos itens dos demais passageiros; ou

I – no compartimento de bagagem da aeronave, devendo ser devolvidos ao passageiro com deficiência ou ao PNAE no momento do desembarque da aeronave.

Art. 34. Quando necessário, o equipamento médico a ser utilizado pelo passageiro com deficiência ou pelo PNAE durante o voo, deve ser transportado na cabine.

Parágrafo único. O PNAE pode utilizar equipamento médico de sua propriedade, observado o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 35. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos do passageiro com deficiência ou do PNAE, quando despachados, devem ser considerados itens frágeis e prioritários, devendo o transportador aéreo tomar cuidados adicionais e adotar providências específicas para preservação do seu estado de conservação, bem como para transportá-los no mesmo voo que o passageiro.

§ 1º As ajuda técnicas ou os equipamentos médicos devem ser declarados, identificados e apresentados ao transportador aéreo, o qual deve entregar ao passageiro com deficiência ou ao PNAE comprovante de recebimento.

§ 2º No caso de extravio ou dano causado nas ajudas técnicas ou nos equipamentos médicos, o transportador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição imediata por item equivalente e com a mesma qualidade e funcionalidade.

§ 3º A perda definitiva ou a inutilização do bem será declarada quando as ajudas técnicas ou os equipamentos médicos não tiverem sido restituídos ao passageiro com deficiência ou ao PNAE nas mesmas condições em que foram por ele apresentados ao transportador aéreo, após decorridas 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

§ 4º Ao declarar a perda definitiva ou a inutilização do bem, o transportador aéreo efetuará o pagamento de indenização ao passageiro com deficiência ou ao PNAE, no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado, no prazo de até 7 (sete) dias.

§ 5º As ajudas técnicas ou os equipamentos médicos disponibilizados pelo transportador aéreo nos termos do § 2º deste artigo devem permanecer à disposição do passageiro com deficiência ou do PNAE até que seja reparado integralmente a avaria ou efetuada a reposição das ajudas técnicas ou dos equipamentos médicos, limitado ao prazo de até 7 (sete) dias após o reparo ou após a reposição, ou de até 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização prevista no § 4º.

§ 6º Outras formas de compensação ao passageiro com deficiência ou ao PNAE poderão ser estabelecidas por acordo específico entre as partes, devendo o transportador aéreo neste caso informar previamente ao PNAE sobre os procedimentos previstos nos §§ 2º a 5º deste artigo.

§ 7º O transportador aéreo pode contratar serviços especializados para as providências relacionadas aos §§ 1º a 6º deste artigo, incluindo seguro em caso de dano ou extravio.

§ 8º O transportador aéreo deverá informar ao passageiro com deficiência ou ao PNAE sobre as restrições aplicáveis ao transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos incomuns, de alta tecnologia, de construção frágil, de alto valor ou com dimensões ou peso não convencionais em relação aos seus equivalentes.

§ 9º Para os casos previstos no § 8º, o transportador aéreo deverá orientar o passageiro com deficiência ou o PNAE sobre a conveniência de contratação facultativa de seguro específico.

Art. 36. O transporte de ajudas técnicas, equipamentos médicos ou quaisquer outros itens que caracterizem ou possuam artigos classificados como perigosos para o transporte aéreo, deverá ser executado em conformidade com os requisitos técnicos do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil – RBAC nº 175.

Seção III Cão-Guia

Art. 37. O passageiro com deficiência ou o PNAE, usuário de cão-guia pode ingressar, permanecer e transitar com o animal durante todas as etapas do transporte aéreo, mediante apresentação da identificação do cão-guia e da comprovação de treinamento do usuário.

§ 1º O cão-guia deve ser transportado gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao passageiro com deficiência ou ao PNAE que assiste e sob seu controle, desde que equipado com arreio, porém, dispensado o uso de fcinheira.

§ 2º O cão-guia deve ser acomodado de modo a não obstruir, total ou parcialmente, o corredor da aeronave.

§ 3º O cão-guia ou o cão-guia em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador ou instrutor habilitado.

§ 4º O passageiro com deficiência ou o PNAE, usuário de cão-guia, é responsável pelos cuidados do animal, podendo utilizar gratuitamente as instalações voltadas ao atendimento de animais de estimação fornecidas pelo operador de aeródromo ou transportadores aéreos.

Art. 38. O passageiro com deficiência ou o PNAE, usuário de cão-guia, deverá apresentar, quando da realização do check in, comprovação do cumprimento dos requisitos sanitários e de saúde animal exigidos na legislação nacional aplicável e do país de destino, quando for o caso.

Seção IV

Designação de Assentos e Sistemas de Contenção

Art. 39. O transportador aéreo deverá alocar o passageiro com deficiência ou o PNAE em assento acessível e preferencial, de maior espaço e na classe de assento contratada, que atenda simultaneamente aos requisitos de segurança operacional do transportador aéreo e às necessidades específicas do passageiro com deficiência ou do PNAE, de acordo com a informação prévia fornecida.

§ 1º O transportador aéreo deve disponibilizar:

I – assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, próximos das saídas, em atenção à configuração interna da aeronave, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência;

II – sistema de contenção adicional para o passageiro com deficiência ou para o PNAE permanecer ereto e seguro no encosto, se solicitado previamente, em conformidade com os requisitos técnicos da regulamentação operacional aplicável.

III - assento para o acompanhante ao lado do passageiro com deficiência ou do PNAE.

§ 2º O passageiro com deficiência ou o PNAE que comunicar previamente a necessidade de utilizar sistema de contenção adicional para permanecer ereto e seguro no encosto poderá utilizar sistema de contenção adicional de sua propriedade devendo cumprir a regulamentação operacional aplicável.

§ 3º O passageiro com deficiência ou o PNAE que necessita utilizar sistema de contenção adicional para permanecer ereto e seguro no encosto poderá ser impedido de embarcar por razões de segurança operacional se não informar previamente a necessidade de utilização de sistema de contenção, se não apresentar este sistema de contenção ou se apresentar sistema de contenção incompatível com a regulamentação operacional aplicável.

Art. 40. Caso o passageiro com deficiência ou o PNAE apresente limitação que exija manter a posição de seu assento com encosto na posição reclinada em todas as fases do voo, inclusive durante o pouso e decolagem, fica impedida a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso ao(s) corredor(es) da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada, devendo cumprir as previsões do regulamento operacional aplicável.

Art. 41. O passageiro com deficiência ou o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o passageiro com deficiência ou o PNAE acompanhado de cão-guia ou o passageiro com deficiência ou PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo transportador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido, bem como deve cumprir as previsões do regulamento operacional aplicável.

Parágrafo único. O passageiro com deficiência ou o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC deve ocupar com precedência aos demais passageiros os assentos junto ao

corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios.

Art. 42. O transportador aéreo deve aplicar ao passageiro com deficiência ou PNAE as mesmas restrições para a ocupação de assentos de saída aplicáveis aos demais passageiros, em conformidade com a regulamentação operacional aplicável.

CAPÍTULO VI

TREINAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE

Seção I Treinamento

Art. 43. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo devem criar e realizar programas de treinamento em Acessibilidade e Assistência Especial no Serviço de Transporte Aéreo, inclusive, de comunicação, para capacitação de seus prepostos e colaboradores de suas equipes de terra e de bordo, sobretudo, do pessoal contratado para prestar atendimento ou assistência especial direta ou indiretamente aos passageiros com deficiência ou aos PNAE,, sob a gestão ou supervisão de responsável com expertise nas mesma áreas, tal como previsto no art. 46, devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela Anac.

Parágrafo único. O programa de treinamento mencionado no caput deverá observar o disposto no Anexo III desta Resolução.

Seção II

Controle de qualidade dos serviços de assistência especial

Art. 44. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo devem implementar, gerenciar e avaliar o sistema de controle de qualidade do serviço prestado ao passageiro com deficiência e ao PNAE, com base nos atendimentos realizados.

Art. 45. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo devem efetuar, manter por 5 (cinco) anos e compartilhar mensalmente com a Anac, os registros de atendimento aos passageiros com deficiência e aos PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, conforme cada caso, as seguintes informações, dentre outras:

I – para cada serviço de transporte aéreo de passageiro com deficiência e de PNAE realizado:

- a) data de realização;*
- b) aeroportos de origem, destino e conexão;*
- c) tipo(s) da(s) aeronave(s) que realizou(aram) o transporte;*
- d) condição do passageiro com deficiência e do PNAE;*
- e) tipo(s) de acessibilidade e/ou assistência(s) prestada(s), de acordo com os códigos do Anexo I desta Resolução;*
- f) ajuda(s) técnica(s) – incluindo cão-guia –, equipamento(s) médico(s) ou demais equipamento(s) utilizado (s); existência ou não de comunicação prévia, nos termos do art. 9º e do art. 30;*
- g) ponte ou equipamento de ascenso e descenso utilizado;*
- h) registro sobre troca de informações entre transportadores aéreos, operadores de aeródromo e passageiro com deficiência ou PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação; e*
- i) presença ou não de acompanhante do passageiro com deficiência ou do PNAE.*

II – para cada serviço de transporte aéreo de passageiro com deficiência ou de PNAE solicitado e não realizado ou realizado com ocorrência:

a) data da solicitação do serviço; e

b) motivo da recusa (impedimento de voar) ou ocorrência em desfavor do passageiro com deficiência ou do PNAE na prestação do serviço.

Seção III Responsável por acessibilidade

Art. 46. Os transportadores aéreos e os operadores de aeródromos devem designar, por ato próprio e considerando os critérios de qualificação, o responsável pela Acessibilidade e Assistência Especial.

§ 1º O responsável pela Acessibilidade e Assistência Especial ou seu substituto deve estar disponível para contato e para consulta acerca de ocorrências e outras questões relacionadas ao tema, de forma direta ou por meio de sua equipe, de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato, em período integral de operações do transportador aéreo ou do operador de aeródromo correspondente.

§ 2º O responsável pela Acessibilidade e Assistência Especial tem, dentre suas atribuições, a obrigação de gerenciar:

I – os programas de treinamento previstos neste Capítulo;

II – os sistemas de controle de qualidade de serviço prestado ao passageiro com deficiência e ao PNAE;

III – a prestação de informações pertinentes sobre assistências ao passageiro com deficiência e ao PNAE;

IV – o tratamento dispensado para a solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao passageiro com deficiência e ao PNAE;

V – outras situações que se façam necessárias.

§ 3º A orientação do responsável pela Acessibilidade não pode contrariar uma decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.

CAPÍTULO VII

DAS INFRAÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

Art. 47. As infrações ao previsto nesta Resolução são as dispostas em seu Anexo IV.

§ 1º Constituem infrações por ocorrência ou de âmbito individual aquelas que atingem de forma individualizada ao passageiro com deficiência ou ao PNAE, permitindo sua identificação e/ou quantificação.

§ 2º Constituem infrações por constatação ou de âmbito coletivo aquelas que atingem de forma indeterminada aos passageiros (sic) com deficiência e aos PNAEs, não permitindo sua identificação ou quantificação.

Art. 48. Os operadores de aeródromos e os transportadores aéreos estão sujeitos à aplicação das sanções administrativas correspondentes para os casos de não conformidade ao disposto nesta Resolução, sem prejuízo de sanções de outras naturezas.

Parágrafo único. Nos casos de contratação ou subcontratação previstos nos termos dos arts. 4º e 5º desta Resolução, os operadores de aeródromos ou os transportadores aéreos responsáveis originais que contrataram ou subcontrataram respondem pela não conformidade identificada, inclusive, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e demais legislações aplicáveis.

Art. 49. Para a definição do valor da multa aplicável para cada infração identificada, deverá ser considerada a incidência dos seguintes fatores de impacto e de porte em relação ao valor-base da multa, caso eles sejam cabíveis:

I – Quantidade de pessoas prejudicadas;

II – Quantidade de dias de infração;

III – Porte do transportador aéreo; e

IV – Porte do operador de aeródromo.

V – Extensão do dano ao passageiro com deficiência ou ao PNAE.

§ 1º A sanção de multa poderá ser substituída pela sanção de advertência, dependendo dos fatores incidentes e das circunstâncias atenuantes observadas.

§ 2º Para a definição final do valor da multa cabível conforme o caput deste artigo, são aplicáveis os fatores de impacto e de porte, e as circunstâncias atenuantes e agravantes incidentes na espécie.

§ 3º Após a aplicação dos fatores e das circunstâncias previstas no § 2º deste artigo, o valor da sanção estará limitado a, no mínimo 20% e, no máximo, a 300% do valor-base da multa previsto para cada infração.

Art. 50. Nos processos administrativos para apuração de infrações às normas estabelecidas nesta Resolução, deverá ser aplicado o procedimento previsto na Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018.

Parágrafo único. Para o cumprimento do caput deste artigo, não são aplicáveis os dispositivos do Título IV – Das Providências Administrativas Acautelatórias constantes, da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, exceto nos casos de:

I – execução de operações ou atividades de assistência especial ou acessibilidade em desacordo com os regulamentos de segurança operacional e que ponham em risco a vida ou a integridade física do passageiro com deficiência ou do PNAE, demais passageiros ou tripulação;

II – adoção de orientação do responsável por acessibilidade, de serviços de assistência especial ou de equipamentos de acessibilidade em desacordo com decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 51. A Anac pode requerer, a qualquer tempo, quaisquer informações relacionadas a esta Resolução.

Art. 52. O Anexo III da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, publicada no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104, retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111, passa a vigorar com as seguintes alterações:

I – na tabela IV – FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea: ficam revogadas as alíneas a, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t;

II – na tabela IV – FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Administração Aeroportuária: ficam revogadas as alíneas d, h, j, k, l, m, n, o.

Art. 53. Os Anexos desta Resolução encontram-se publicados no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS desta Agência (endereço eletrônico www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico www.anac.gov.br/legislacao), na rede mundial de computadores.

Art. 54. Esta Resolução entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.

Art. 55. Fica revogada a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, publicada no Diário Oficial da União de 16 de julho de 2013, Seção 1, página 11, e no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS, v.8, nº 28 S1 (Edição Suplementar) de 16 de julho de 2013.

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE 202Y.

CLASSIFICAÇÃO E CODIFICAÇÃO DE ASSISTÊNCIAS PRESTADAS AOS PASSAGEIROS QUE NECESSITAM DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL.

1. Códigos para identificar um tipo de deficiência

BLND (Blind Passenger) – Passageiro com deficiência visual (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

DEAF (Deaf Passenger) – Passageiro com deficiência auditiva (especificar detalhes).

DPNA – (Disabled Passenger with Intellectual or Developmental Disability Needing Assistance) – Passageiros com deficiência cognitiva ou invisível que necessitam de assistência (especificar detalhes).

2. Códigos para identificar serviços de assistência prestados ao passageiro

MAAS – (Meet and Assist) – casos especiais. Passageiro que requer assistência especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros.

EXST (Extra Seat) – cadeira extra adjacente – para acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos necessários ao seu transporte.

WCHR (Wheelchair – R for Ramp) – Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.)

WCHS (Wheelchair – S for Steps) – Cadeiras de rodas – S para degraus (steps). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCHC (Wheelchair – C for Cabin Seat) – Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa. Pode ser necessário assinar declaração de autossuficiência, no caso de viajar desacompanhado.

Nota: especifique se o passageiro viaja com sua própria cadeira de rodas e use os códigos aplicáveis, ou seja, WCBD, WCMP, WCLB ou WCBW, ou se um passageiro solicitar uma cadeira de rodas de bordo, use o código WCOB.

2.1 Códigos especiais para equipamentos de cadeiras de rodas

WCBD (Non-spillable battery) – Cadeira de rodas movida à bateria seca – a ser transportada por um passageiro, o que exige notificação prévia e pode requerer preparação/(des)montagem. Peso e dimensões podem ser especificados. Cadeira de rodas e bateria devem ser recolhidas e verificadas novamente em cada ponto de transferência interline.

WCBW (Wet cell battery) – Cadeira de rodas movida à bateria molhada – a ser transportada por um passageiro, o que exige notificação prévia e pode requerer preparação/(des)montagem. Peso e dimensões podem ser especificados. Cadeira de rodas e bateria devem ser recolhidas e verificadas novamente em cada ponto de transferência interline.

WCLB (Lithium ion battery) – Cadeira de rodas movida à bateria de íon de lítio – a ser transportada por um passageiro, o que exige notificação/preparação prévia. Peso e dimensões podem ser especificados. Cadeira de rodas e bateria devem ser recolhidas e verificadas novamente em cada ponto de transferência interline.

Nota: Recomenda-se que, ao carregar cadeiras de rodas em compartimento de carga e bagagem ou contêineres de aeronaves, os transportadores aéreos utilizem recipientes de arrumação, como sacos de polietileno ou caixas de papelão, o que ajuda a evitar perda de peças removíveis ou danos à cadeira de rodas ou outra bagagem carregada com ela. Sempre que possível, as peças destacáveis devem ser retiradas das cadeiras de rodas e transportadas na cabine com o passageiro.

2.2 Cadeira de rodas de bordo fornecida pelo transportador aéreo

WCOB (Wheelchair – O for Onboard) – Cadeira de rodas de bordo – C fornecida pelo transportador aéreo.

2.3 Código para identificar animais que acompanham um passageiro com deficiência

SVAN – para passageiros viajando com animal de serviço (cão-guia) na cabine (especificar detalhes).

3. Códigos para identificar casos de autorização médica

MEDA (Medical case) – Caso médico. Poderá ser exigida autorização e/ou acompanhamento médico. Não é aplicável a passageiros que somente necessitem de assistência especial no aeroporto e durante as operações de embarque e desembarque. Aplica-se, preferencialmente, aos seguintes passageiros: acidentados, engessados, pessoas que necessitam de oxigênio durante o voo, recém-nascidos em incubadora, etc.

Nota: O passageiro deve ser informado previamente acerca das taxas correspondentes aos serviços para o fornecimento de arranjos especiais a bordo necessários ou para equipamentos especiais fornecidos pelo transportador aéreo, em caso de autorização médica.

3.1 Códigos adicionais para documentar assistência médica

STCR (Stretcher Passenger) – Passageiros transportados em maca.

OXYG (Oxygen) – Oxigênio para passageiros viajando, tanto sentado como em maca, que necessitam de oxigênio durante o voo.

4. Demais Códigos de assistência aplicáveis

Aplicam-se os demais códigos voltados às assistências necessárias, conforme padronização técnica da IATA e em conformidade com os padrões da OACI.

ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE AAAA.

CONFIGURAÇÃO DE AERONAVES

Nota: O disposto neste Anexo aplica-se somente às aeronaves registradas no Brasil e às aeronaves de matrícula estrangeira que constem nas Especificações Operativas dos transportadores aéreos brasileiras, conforme o § 3º do art. 2º desta Resolução.

1. As aeronaves que entraram em serviço pela primeira vez após 12/01/2014 ou que realizaram uma remodelação de vulto após 12/01/2014 devem cumprir com os

documentos técnicos de acessibilidade da ABNT ou de entidade nacional ou internacional de padronização de acessibilidade reconhecida, no que se refere à localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas, equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo (especialmente com relação à sua adequação à configuração da aeronave), lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pela entidade certificadora nacional ou internacional.

1.1. Para as adequações de que trata o item 1, deverão ser ainda observados os seguintes parâmetros:

a) aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos deverão ter, pelo menos, a metade de seus assentos de corredor com descanso de braço móvel;

b) aeronaves com mais de 40 (quarenta) e menos de 100 (cem) assentos e lavatório deverão dispor de uma cadeira de rodas de bordo ao transportarem o passageiro com deficiência ou o PNAE que tenha informado previamente tal necessidade;

c) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos e lavatório deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo;

d) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos e lavatório, que entrem em serviço pela primeira vez ou após uma remodelação de vulto, deverão dispor de pelo menos um lavatório com certificação em acessibilidade.

1.2. Os transportadores aéreos não são requeridos a prover assentos de corredor com descanso de braço móvel em fileira de assentos nas quais o passageiro com deficiência ou o o PNAE seja impedido de ocupar, devido ao cumprimento de qualquer requisito emitido pela Anac que abarque aspectos de segurança de cabine.

1.3. Os assentos mencionados na alínea “a” do item 1.1 devem estar disponíveis em todas as classes de serviço da aeronave, proporcionalmente ao número de assentos de corredor pertencentes a cada classe de serviço.

1.4. Os transportadores aéreos não são obrigados, por força desta Resolução, a modificar suas aeronaves para atender aos requisitos estabelecidos neste Anexo. Entretanto, caso os transportadores aéreos substituam os assentos de suas aeronaves por assentos recentemente fabricados, estes assentos deverão possuir descanso de braço móvel junto ao(s) corredor(es). Em nenhuma hipótese os transportadores aéreos são requeridos a instalar assentos com descanso de braço móvel em quantidade superior à estabelecida na alínea “a” do item 1.1.

1.5. Os transportadores aéreos, nacionais ou estrangeiros, deverão cumprir com os requisitos estabelecidos na alínea “a” do item 1.1 e nos itens 1.2 e 1.4 com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 5 de abril de 1990 e entregues após 5 de abril de 1992. O item 1.3 se aplica aos transportadores aéreos com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 13 de maio de 2009 ou que foram entregues após 13 de maio de 2010.

1.6. O cumprimento do que trata o item 1.4 se aplica aos assentos novos encomendados após 13 de maio de 2009.

1.7. Observada a regra estabelecida nos itens 1.1 a 1.6, caso ocorra inviabilidade de instalação de assentos com descanso de braço móvel em uma determinada classe de serviço da aeronave, devido ao modelo do assento não oferecer esse opcional (por exemplo, assentos de primeira classe com mesas retráteis integradas ao descanso de braço), aceita-se como método alternativo prover espaço suficiente entre o assento em questão e o assento/divisória imediatamente à frente, de modo a permitir a entrada, no espaço citado, da cadeira de rodas disponibilizada pelos transportadores aéreos. Desta

forma, procede-se à transferência do PNAE ao assento sem impedimento por parte do braço encontrar-se na trajetória.

ANEXO III À RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE AAAA.

PROGRAMA DE TREINAMENTO

1. Com base no disposto no Manual atualizado da OACI e nos instrumentos da IATA, o treinamento deve incluir uma compreensão da diversidade das necessidades e deficiências, bem como ajudar a equipe a desenvolver uma consciência de respostas adequadas ao passageiro com deficiência ou ao PNAE, devendo abranger, no mínimo, o seguinte conteúdo:

- 1.1. deficiências físicas, sensoriais, mentais e intelectuais, inclusive, não aparentes;*
- 1.2. pessoas com transtorno mental;*
- 1.3. deficiências cognitivas;*
- 1.4. pessoas que necessitam de ajudas técnicas;*
- 1.5. pessoas com mobilidade reduzida;*
- 1.6. pessoas surdas e/ou com deficiência auditiva;*
- 1.7. pessoas cegas e/ou com deficiência visual;*
- 1.8. pessoas surdocegas;*
- 1.9. pessoas com distúrbio da fala;*
- 1.10. Passageiro com deficiência ou PNAE que necessita de acompanhante, seus requisitos e suas responsabilidades e*
- 1.11. pessoas que viajam com cão-guia e o papel e as necessidades do cão-guia.*
- 2. Para o desenvolvimento e atualização permanente do conteúdo do programa de treinamento estabelecido no item 1, os transportadores aéreos, operadores de aeródromo e prestadores de serviços contratados podem consultar organizações que representam pessoas com deficiência, bem como considerar o envolvimento dessas organizações na avaliação do conteúdo de seus programas ou na formação de suas equipes.*
- 3. O aprofundamento do conteúdo e a metodologia de treinamento devem ser compatíveis com as funções a serem desempenhadas pela pessoa que está sendo treinada.*
- 4. O programa de treinamento deve considerar a necessidade de realização de cursos de atualização, que deverão incorporar informações sobre novos equipamentos, procedimentos e políticas.*
- 5. Os transportadores aéreos, operadores de aeródromo e prestadores de serviços contratados devem elaborar e implementar, com a participação de organizações que representam pessoas com deficiência, Programa de Treinamento detalhado padronizado, sujeito à supervisão da Anac.*

ANEXO IV À RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE AAAA.

INFRAÇÕES E SANÇÕES APLICÁVEIS

Nota: Não se apresentou o inteiro teor do Anexo IV, Infrações e sanções aplicáveis, por não conter alterações em relação a proposta da Agência.

3.5 Processo SEI nº 00058.028441/2025-77

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício nº SEI-1333/2025/CFM/COCCT, de 27 de março de 2025 (SEI nº 11355094) e seu anexo, enviado por Emmanuel Fortes Silveira Cavalcanti, 1º Vice-Presidente e Diretor da Coordenação de Comissões e Câmaras Técnicas do Conselho Federal de Medicina (CFM):

Ofício N°. SEI-1333/2025/CFM/COCCT

(...)

Assunto: Contribuições Consulta Pública - Assistência especial e acessibilidade de passageiros ao serviço de transporte aéreo (Processo Nº 00058.007721/2025-41).

Prezado Senhor,

1. Em resposta ao Ofício nº 24/2025/SAS-ANAC, protocolado neste Conselho, sob o número SEI: 25.0.000001060-2, no qual trata da Carta de Abertura de Consulta Pública e da Audiência Pública - Assistência especial e acessibilidade de passageiros ao serviço de transporte aéreo, encaminhamos, em anexo, contribuições do Conselho Federal de Medicina (CFM) sobre o tema em apreço.

2. Estamos à disposição para qualquer esclarecimento que se faça necessário.

Atenciosamente,

EMMANUEL FORTES SILVEIRA CAVALCANTI

1º Vice-Presidente e Diretor da Coordenação de Comissões e Câmaras Técnicas do CFM

(...)

Ref: Consulta pública ANAC 02/2025 – Contribuições da Câmara Técnica – Medicina Aeroespacial – CFM

1) Definição de PNAE

A Câmara Técnica recomenda que é fundamental que haja um embasamento técnico robusto através da ciência médica, para estabelecer critérios para definição de PNAE e para definição dos respectivos procedimentos necessários em voo.

Ainda, a atual resolução confunde quando se coloca a criança como necessidade especial.

Artigo 2º, § 4 – MEDIF

O artigo em questão menciona a possibilidade de restrição ao embarque apenas em função das dimensões da aeronave. Além desta situação, deve ser possível a restrição ao embarque após apresentação do formulário MEDIF e recusa do embarque após avaliação médica, ou durante o processo de check-in e embarque, caso a condição do passageiro coloque em risco sua integridade caso haja o transporte.

Acessibilidade:

PASSAGEIRO COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL PARA ACESSO AO TRANSPORTE AÉREO COMERCIAL: Decreto Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004. (Regulamenta Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000) Capítulo V Seção V Acessibilidade no Transporte Coletivo Aéreo: Cabe a Infraestrutura Aeroportuária garantir ao passageiro portador de alguma limitação de mobilidade condições de logística (estrutura arquitetônica, comunicação e/ou de equipamentos) que permitam o acima referido passageiro possa sem restrições embarcar ou desembarcar das Aeronaves com segurança e/ou deslocar no Aeroporto.

Ao Serviço Médico da Operadora de voo identificar a limitação(ões) e deficiência(s) na venda da passagem aérea e requisitar ao Aeródromo providencias necessárias

(disponibilização cabeiras de rodas, macas, Ambulift, KED,..) para melhor atender e com segurança o passageiro sem gerar constrangimento e ou aumento custo.

Ao passageiro encaminhar ao serviço médico da Companhia Aérea fornecimento de um relatório médico que informe as deficiências e limitações com pelo menos 72 horas de antecedência ao voo para que se possa viabilizar a logística com o Aeródromo o embarque nos destino (sic).

3.6 Processo SEI nº 00058.045435/2025-84

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício nº 659/2025/SECNS/DGIP/SE/MS, de 14 de maio de 2025 (SEI nº 11583873) e seu anexo Recomendação nº 005, de 10 de abril de 2025, enviado pela Secretária-Executiva do Conselho Nacional de Saúde Jannayna Martins Sales e também Secretaria-Executiva do Conselho Nacional de Saúde e o Ministério da Saúde:

OFÍCIO Nº 659/2025/SECNS/DGIP/SE/MS

(...)

Assunto: Recomendação nº 005, de 10 de abril de 2025.

Prezado(a) Senhor(a),

O Conselho Nacional de Saúde (CNS) é a principal instância de participação social no Sistema Único de Saúde (SUS). Sua missão é fiscalizar, acompanhar e monitorar as políticas públicas de saúde. O CNS é um órgão deliberativo, permanente e paritário, que, por meio de seus espaços de participação, fortalece a democracia e garante que a voz da sociedade seja ouvida nas decisões sobre saúde.

Nesse contexto, destacam-se as Reuniões Ordinárias do CNS, realizadas mensalmente, que constituem o principal espaço de deliberação do controle social da saúde. Nesses encontros, são aprovados atos normativos – como recomendações, resoluções e moções – que orientam a formulação, a implementação e a avaliação das políticas públicas de saúde.

Deste modo, encaminha-se, para ciência e providências cabíveis, a Recomendação nº 005, de 10 de abril de 2025, aprovada pelo Pleno do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que recomenda à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) a rejeição da resolução proposta na Consulta Pública nº 02/2025 – Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo.

Certos de que a mesma seja considerada, agradecemos.

Atenciosamente,

(...)

RECOMENDAÇÃO Nº 005, DE 10 DE ABRIL DE 2025.

Recomenda à Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) a rejeição da resolução proposta na Consulta Pública nº 02/2025 – Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo.

O Pleno do Conselho Nacional de Saúde (CNS), em sua Trecentésima Sexagésima Quinta Reunião Ordinária, realizada nos dias 09 e 10 de abril de 2025, e no uso de suas competências regimentais e atribuições conferidas pela Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990; pela Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990; pela Lei Complementar nº 141, de 13

de janeiro de 2012; pelo Decreto nº 5.839, de 11 de julho de 2006, e cumprindo as disposições da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e da legislação brasileira correlata; e

Considerando que a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, internalizada no Brasil pelo Decreto nº 6.949/2009 e com status de emenda constitucional, define que a deficiência resulta da interação entre pessoas com impedimentos de longo prazo e as barreiras sociais, ambientais e atitudinais que impedem sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas;

Considerando que a acessibilidade é um direito fundamental, assegurado pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD – Decreto nº 6.949/2009) e pela Lei Brasileira de Inclusão (LBI – Lei nº 13.146/2015), que impõem ao Estado brasileiro o dever de garantir a plena acessibilidade e igualdade de oportunidades às pessoas com deficiência, inclusive no transporte aéreo;

Considerando que as barreiras no transporte aéreo comprometem o princípio da participação presente na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD), ao restringir o direito das pessoas com deficiência de usufruir plenamente dos serviços de transporte em condições de igualdade;

Considerando que a minuta da ANAC impõe restrições indevidas ao embarque de passageiros com deficiência, com a violação do princípio da dignidade da pessoa humana ao permitir que companhias aéreas determinem unilateralmente o número de pessoas com deficiência em cada voo e a necessidade de acompanhantes para passageiros com deficiência, desconsiderando a autodeterminação desses indivíduos;

Considerando que a minuta restringe o transporte de equipamentos de assistência, como cadeiras de rodas e dispositivos médicos, impondo limites arbitrários ao número de itens transportáveis sem custos, desconsiderando as necessidades específicas de cada passageiro com deficiência;

Considerando que a minuta dificulta a assistência a passageiros com deficiência auditiva e visual, ao não garantir a presença obrigatória de intérpretes de Libras ou audiodescrição para os procedimentos de segurança;

Considerando que a exigência de comprovação médica para embarque de passageiros com deficiência fere o princípio da não discriminação, impondo barreiras adicionais e burocráticas ao direito ao transporte aéreo;

Considerando que a ausência de diálogo adequado com as entidades representativas das pessoas com deficiência compromete a legitimidade da minuta, resultando em normas que não atendem plenamente às reais necessidades desse público; e

Considerando que o CNS tem como princípio zelar pela efetivação dos princípios constitucionais do Sistema Único de Saúde (SUS), incluindo o princípio da equidade, e o compromisso com a garantia de participação de pessoas com deficiência.

Recomenda

À Agência Nacional de Aviação Civil (Anac):

I – Que a minuta não seja aprovada, por ser incompatível com os marcos legais e normativos nacionais e internacionais de defesa dos direitos das pessoas com deficiência;

II – Que o texto seja reformulado para garantir que todas as decisões sobre o transporte de passageiros com deficiência sejam baseadas em critérios objetivos e alinhadas aos princípios da acessibilidade e da autodeterminação;

III – Que se garanta que nenhuma cobrança adicional seja imposta a passageiros com deficiência pelo transporte de equipamentos essenciais, assentos acessíveis ou outros recursos necessários para sua plena participação no transporte aéreo;

IV – Que a ANAC fortaleça a fiscalização sobre o cumprimento da acessibilidade no transporte aéreo, assegurando que todas as companhias aéreas cumpram as normas nacionais de acessibilidade e não discriminação;

V – Que seja proibida a exigência de acompanhante, respeitando-se sempre a autonomia e a autodeterminação das pessoas com deficiência;

VI – Que o regulamento contemple mecanismos efetivos de denúncia e penalização para casos de violação de direitos, assegurando que passageiros com deficiência possam reportar descumprimentos e que as empresas sejam responsabilizadas por práticas discriminatórias;

VII – Que a ANAC promova ampla participação social na construção de normas regulatórias sobre acessibilidade no transporte aéreo, ouvindo as entidades representativas das pessoas com deficiência antes da elaboração de qualquer proposta regulatória.

Pleno do Conselho Nacional de Saúde, em sua Trecentésima Sexagésima Quinta Reunião Ordinária, realizada nos dias 09 e 10 de abril de 2025.

3.7 Processo SEI nº 00058.045446/2025-64

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício nº 721/2025/GAB.SNDPD/SNDPD/MDHC, de 23 de maio de 2025 (SEI nº 11584035) enviado pela Secretária Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência Anna Paula Feminella, e seu anexo - Parecer nº 1/2025/SEI/CGATA/DDPD/SNDPD/MDHC, de 22 de maio de 2025 (SEI nº 11584036), assinado pelo Coordenador-Geral de Acessibilidade e Tecnologia Assistiva substituto, Leonardo Rosseti Tribst e pelo Diretor dos Direitos da Pessoa com Deficiência Andrei Suarez Dillon Soares:

Ofício Nº 721/2025/GAB.SNDPD/SNDPD/MDHC

(...)

Assunto: Contribuições ao processo da Consulta Pública nº 2/2025 – Acessibilidade no Transporte Aéreo

Referência: Ofício nº 7/2025/SAS-ANAC | Processo nº 00058.007721/2025-41

(...)

Senhor Superintendente,

Acusamos o recebimento do Ofício nº 7/2025/SAS-ANAC (Sei nº 4752757), que trata da abertura da Consulta Pública nº 2/2025, referente à proposta de atualização da Resolução nº 280/2013, que disciplina a acessibilidade no transporte aéreo para passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE).

A Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNDPD), do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), por meio da Coordenação-Geral de Acessibilidade e Tecnologia Assistiva, analisou minuciosamente a proposta de novo normativo e apresenta, em anexo, o Parecer nº 1/2025/SEI/CGATA/DDPD/SNDPD/MDHC (Sei nº 4789336), elaborado com base nos marcos legais e normativos vigentes, bem como nas diretrizes da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015).

O parecer contempla observações técnicas que visam contribuir para o aprimoramento da minuta de resolução, com destaque para aspectos relacionados à abordagem biopsicossocial da deficiência, à garantia da autonomia da pessoa com deficiência no transporte aéreo, à eliminação de barreiras atitudinais, comunicacionais e físicas, e à promoção de um ambiente verdadeiramente acessível e não discriminatório em todas as etapas da jornada do passageiro.

Registramos, ademais, que a consulta pública referente à proposta de resolução permanecerá aberta até o dia 26 de maio de 2025, conforme informações atualizadas nesta Secretaria. Assim, reafirmamos a importância da escuta ativa e do diálogo institucional no processo de construção normativa, especialmente em temas que impactam diretamente os direitos fundamentais de milhões de brasileiras e brasileiros com deficiência.

Reiteramos nossa disposição para seguir colaborando com a ANAC na construção de um transporte aéreo mais acessível, inclusivo e alinhado aos princípios da igualdade de oportunidades, dignidade e autonomia das pessoas com deficiência.

Atenciosamente,

(...)

Anexo:

PARECER Nº 1/2025/SEI/CGATA/DDPD/SNDPD/MDHC

PROCESSO Nº 00135.204061/2025-85

INTERESSADO: Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, Gabinete da Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência

1. RELATÓRIO

- 1.1. *O presente parecer visa ao atendimento do Despacho nº 44/2025/DDPD/SNDPD/MDHC (4756489), que encaminhou o Ofício nº 7/2025/SAS-ANAC (SEI nº 4752757), o qual, por sua vez, informa a propósito da abertura da Consulta Pública nº 2/2025, que tem por objetivo "atualizar as regras da Resolução nº 280/2013 que dispõe sobre acessibilidade no transporte aéreo para passageiros com necessidade de assistência especial."*
- 1.2. *A referida resolução trata de Acessibilidade de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) ao Transporte Aéreo. Sobre a atualização do normativo, houve uma reunião com a Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (SNDPD/MDHC) no dia 23/08/2023, quando foram abordados, preliminarmente, os temas: acompanhamento da regulamentação da Avaliação Biopsicossocial pelo MDHC e seus possíveis usos no transporte aéreo; direitos da Pessoa com deficiência - concessão de desconto em passagens aéreas para os acompanhantes de PNAE; e apresentação de proposta preliminar da Análise de Impacto Regulatório - AIR - da Resolução superveniente, abordando terminologia, solicitação de assistência pelo passageiro, análise da solicitação de assistência pelo transportador, acompanhante do passageiro que não pode viajar sozinho, equipamento de ascenso e descenso, entre outros.*
- 1.3. *Assim, acordara-se que a ANAC enviaria à SNDPD questões relevantes para a compreensão do atendimento ao passageiro que necessita de assistência especial no transporte aéreo, as quais constam do Anexo contido no corpo do Ofício nº 109/2023/SAS-ANAC335 (SEI nº 3801308), e que foram objeto do*

Parecer 4/2023 CGATA/DDPD/SNDPD (SEI nº 4789322)² e do Ofício 1768/2024 SNDPD (SEI nº 4789589). Esta análise pretende verificar se e como foram incorporadas à Minuta de Resolução as sugestões encaminhadas.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. *ANAC. Resolução Nº 280, de 11 de julho de 2013. Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em: 5 mar 2025;*
- 2.2. *Brasil. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm . Acesso em: 5 mar 2025;*
- 2.3. *Brasil. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. (Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm . Acesso em: 5 mar 2025;*
- 2.4. *Brasil. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 5 mar 2025;*

3. FUNDAMENTAÇÃO

- 3.1. *Destacamos, inicialmente, que a Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência é unidade administrativa específica do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e possui como competências, dentre outras elencadas no art. 25 do Anexo I do Decreto nº 11.341, de 1º de janeiro de 2023, estimular a inclusão da proteção e defesa dos direitos da pessoa com deficiência nas políticas públicas e coordenar, orientar e acompanhar as medidas de promoção, garantia e defesa dos princípios da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, mediante o desenvolvimento de políticas públicas de inclusão da pessoa com deficiência.*
- 3.2. *O Brasil ratificou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em 2008, por meio do Decreto Legislativo n. 186, de 2008 (vigência no plano externo), e a promulgou em 2009, por intermédio do Decreto n. 6.949, de 2009 (entrada em vigor no plano interno). Por versar sobre direito humano e ter sido aprovado por quórum qualificado, o referido diploma internacional possui status de Emenda Constitucional, ou seja, norma material e formalmente constitucional, estando em posição superior às leis ordinárias e complementares, bem como às normas secundárias.*
- 3.3. *Indubitável é que o direito ao transporte é imprescindível para a vida em sociedade. Tanto é que a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD), ao tratar da Acessibilidade e da Mobilidade Pessoal em*

² O Parecer nº 4/2023/SEI/CGATA/DDPD/SNDPD/MDHC (SEI nº 10783217) está juntado ao processo SEI nº 00058.062589/2024-50 (Agenda Regulatória: Elaboração e Gestão).

seus Artigos 9 e 20, incumbiu aos Estados Partes tomarem medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, para garantia do acesso em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, a fim de possibilitar uma vida independente e a participação plena de todos os aspectos da vida, incluem a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade e devem ser aplicadas a todos os meios de transporte.

Artigo 9

Acessibilidade

(...)

2. Os Estados Partes também tomarão medidas apropriadas para:

a) Desenvolver, promulgar e monitorar a implementação de normas e diretrizes mínimas para a acessibilidade das instalações e dos serviços abertos ao público ou de uso público;

b) Assegurar que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços abertos ao público ou de uso público levem em consideração todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência;

c) Proporcionar, a todos os atores envolvidos, formação em relação às questões de acessibilidade com as quais as pessoas com deficiência se confrontam;

(...)

e) Oferecer formas de assistência humana ou animal e serviços de mediadores, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua de sinais, para facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público ou de uso público;

f) Promover outras formas apropriadas de assistência e apoio a pessoas com deficiência, a fim de assegurar a essas pessoas o acesso a informações;

(...)

Artigo 20

Mobilidade pessoal

Os Estados Partes tomarão medidas efetivas para assegurar às pessoas com deficiência sua mobilidade pessoal com a máxima independência possível:

a) Facilitando a mobilidade pessoal das pessoas com deficiência, na forma e no momento em que elas quiserem, e a custo acessível;

b) Facilitando às pessoas com deficiência o acesso a tecnologias assistivas, dispositivos e ajudas técnicas de qualidade, e formas de assistência humana ou animal e de mediadores, inclusive tornando-os disponíveis a custo acessível;

c) Propiciando às pessoas com deficiência e ao pessoal especializado uma capacitação em técnicas de mobilidade;

d) Incentivando entidades que produzem ajudas técnicas de mobilidade, dispositivos e tecnologias assistivas a levarem em conta todos os aspectos relativos à mobilidade de pessoas com deficiência.

- 3.4. *As pessoas com deficiência enfrentam rotineiramente diversos tipos de barreiras, desde as mais visíveis, como a falta de acessibilidade física - urbanística, arquitetônica, nos transportes, mobiliário, etc. -, até as mais sutis, como a exclusão social e a falta de representatividade na mídia e na cultura em geral. O capacitismo - forma de opressão estrutural que se baseia na crença de que as pessoas com deficiência são inferiores ou menos capazes do que as pessoas sem deficiência - pode ser expresso de diferentes maneiras, desde piadas ofensivas até a negação de oportunidades de emprego, educação e cuidados de saúde adequados à pessoa com deficiência devido à discriminação e aos estereótipos negativos sobre suas habilidades. Tal fato social pode ser constatado em inúmeros relatos de vivências no setor aeroportuário. Alguns desses relatos foram levados ao grupo do Acordo de Cooperação Técnica MDHC/MIR/MMULHERES/MTUR/MPOR/ANAC Nº 1/ 2024.*
- 3.5. *Nesse contexto, o termo "capacitismo" surge como uma extensão do conceito de racismo e sexismo e busca destacar a exclusão sistemática das pessoas com deficiência e a necessidade de reconhecer o valor de suas experiências e conhecimentos. O conceito refere-se ao construto social de um tipo de corpo padrão (corponormatividade), sem qualquer tipo de deficiência, conhecido como "normal", e à prática de subestimar as habilidades e a capacidade das pessoas em função da sua deficiência. O capacitismo é uma forma de opressão que precisa ser combatida em todas as áreas da vida, desde o acesso a serviços até a representação das pessoas com deficiência na mídia.*
- 3.6. *Além disso, a mídia e outras instituições hegemônicas muitas vezes perpetuam discursos e práticas capacitistas, que levam a sociedade a "tolerar" a presença das pessoas com deficiência, desde que elas próprias consigam superar as barreiras. Essa visão conduz a dois afetos opostos e igualmente equivocados: a pena (quando a pessoa com deficiência não consegue por si só superar as barreiras) e o heroísmo (quando ela consegue). São discursos e práticas que retratam as pessoas com deficiência como dependentes ou dignas de compaixão e geram estereótipos e distorções, uma crença de que elas não são capazes de viver uma vida plena e independente. Esse é um paradigma que deve ser abandonado definitivamente e substituído pela plena inclusão das pessoas com deficiência, quando governo e sociedade se mobilizam para eliminar as barreiras que impedem ou obstaculizam sua participação social e a garantia de seus direitos, acolhendo-as efetivamente - o que a Agência Reguladora vem demonstrando fazer.*
- 3.7. *Não obstante os esforços do regulador, seguimos com a necessidade de demonstrar premissas básicas. A LBI, em seu art. 3º, define:*
- I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou*

privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

(...)

IV - barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

(...)

c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes.

(...)

- 3.8. *Observemos que a definição de acessibilidade pressupõe a autonomia da pessoa com deficiência e o que impõe limites são as barreiras, causadas pela falta de acessibilidade no sistema de transporte (nos terminais, nas aeronaves e atitudinais na prestação do serviço) e/ou pela falta de dispensação de tecnologia assistiva. Importante destacar que a LBI estabelece, ainda, que é direto da pessoa com deficiência a eliminação dessas barreiras, vejamos:*

Art. 46. O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida será assegurado em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio de identificação e de eliminação de todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso.

§ 1º Para fins de acessibilidade aos serviços de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo, em todas as jurisdições, consideram-se como integrantes desses serviços os veículos, os terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a prestação do serviço.

- 3.9. *Sendo assim, e levando em consideração a complexidade do assunto tratado e as ponderações feitas pelo Parecer 4/2023 CGATA/DDPD/SNDPD (SEI nº 4789322) e pelo Ofício 1768/2024 SNDPD (SEI nº 4789589), verificar-se-á se, e em que medida elas foram incorporadas à Minuta do normativo em tela. Registre-se que os documentos encaminhados pela ANAC perfazem 437 páginas.*

4. *1ª OBSERVAÇÃO - PARECER 4/2023 CGATA/DDPD/SNDPD (SEI Nº 4789322)*

- 4.1. *Tanto a Convenção quanto a LBI associam a necessidade de assistência não a uma condição biomédica, mas sim à superação das barreiras que limitam ou impeçam a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança. De antemão, registramos que a Resolução da ANAC, não obstante as possibilidades e avanços que trouxe, não se encontra totalmente compatível com a legislação de proteção aos direitos das pessoas com deficiência.*

TRECHO DA RESOLUÇÃO Nº 280/2013

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE 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.

TRECHO DA MINUTA DE NOVA RESOLUÇÃO

Art. 3º Para efeito desta Resolução, o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo é entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial.

§ 1º O PNAE deve receber a atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas de acordo com o grau de limitação de sua autonomia ou mobilidade devido a qualquer impedimento ou dificuldade, permanente ou temporária, física, mental, intelectual, locomotora ou sensorial, ou a qualquer outra causa de limitação.

§ 2º O PNAE possui autonomia e livre arbítrio no acesso em condições de igualdade aos demais passageiros ao serviço de transporte aéreo.

(...)

Art. 17. O PNAE com condição severa de limitação 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; ou

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

(...)

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.

§ 1º As seguintes situações podem indicar a necessidade de avaliação médica a ser providenciada pelo passageiro e comunicada ao transportador aéreo:

(...)

§ 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:

(...)

IV – possa causar perigo ou desconforto a outros passageiros devido sua condição física ou comportamental;

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;

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.

**COMENTÁRIO ANAC (EXTRAÍDO DO ANEXO QUADRO
COMPARATIVO (SEI Nº 4789231))**

Sobre o art. 3º: Revisão da definição de PNAE considerando critérios amplos, porém objetivos e não restritos a determinados grupos de pessoas. Inclui a previsão de limitação na mobilidade e atuação ativa na requisição de assistência especial.

Sobre o art. 17: O art. 27 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 17 na proposta. Este artigo não se aplica a PNAE que já esteja acompanhado por sua liberalidade ou que não possua condição severa de restrição de autonomia ou mobilidade. Inserida a necessidade de avaliação pelo transportador aéreo visando alocar a responsabilidade pela avaliação necessária para a aplicação, ou não, da barreira de safety diretamente pelo transportador, incluindo autonomia para determinar os critérios pertinentes. Ressalta-se que somente podem ser utilizados meios adequados e não discriminatórios para esta avaliação. Ver item 4.3 Problema Regulatório 3: Acompanhante do Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Ademais, a aplicação de "restrição operacional prevista nos incisos I a III do caput deste artigo" pelo "transportador aéreo" expressa no § 6º está vaga e pode culminar em negativa arbitrária da prestação do serviço. Assim, recomendamos a supressão do § 6º e seus incisos.

Sobre o art. 19: O novo artigo visa a assegurar que o transportador aéreo receba do passageiro a informação prévia necessária acerca de sua condição de saúde. A autorização médica é tratada de forma sistêmica no novo Capítulo IV da proposta, tendo o Manual Médico da IATA com um dos documentos de referência. Ver item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Sobre os incisos de IV a VI do § 2º: Item inserido, que corresponde a requisito para autorização médica, conforme justificativa referente ao § 2º do art. 19 da proposta.

Sobre o inciso VII do § 2º: Revisão da segunda parte do inciso III do art. 10 da Resolução Anac nº 280/2013 – “ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea”, por corresponder a requisito para autorização médica, conforme justificativa referente ao § 2º do art. 19 da proposta, além de corresponder a requisito do Manual Médico da IATA. Alteração para padronização e simplificação textual proposta pela

COMENTÁRIO SNDPD

A princípio, o texto submetido a consulta pública está mais adequado ao conceito biopsicossocial da deficiência porque circunscreve a necessidade de atendimento especial à limitação da autonomia ou mobilidade. Vale salientar que passageiros com deficiência não são, necessariamente, pessoas com necessidades de atendimentos especiais; não são pessoas na condição de pacientes por qualquer situação de adoecimento; muitas vezes o atendimento especial às pessoas com deficiência se faz necessário por falta de adequações ideais de acessibilidade e de tecnologia assistiva que proporcione autonomia a esses passageiros.

Contudo, conforme vão se desdobrando os dispositivos, percebemos que há uma exclusividade de interpretação médica sobre as alegadas dificuldades e limitações. Essa interpretação médica vai de encontro à Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência e à LBI. A situação é mais delicada porque, em última instância, a viagem pode ser negada com base numa avaliação médica proferida no âmbito da transportadora aérea (art. 6º, § 1º; art. 21). O motivo da negação, evidentemente, será de ordem médica, haja visto que será exarada com base em avaliação médica.

No caso do art. 17, III, a proposta de Resolução se utiliza de um risco muito improvável - a evacuação da aeronave em caso de emergência - para conferir à operadora aérea a competência de vetar a viagem desacompanhada de pessoa com deficiência motora considerada severa. De acordo com a PNAD Contínua de 2022 cerca de 8,9% da população brasileira com 2 ou mais anos de idade tem uma limitação severa ou comprometimento total de funcionalidades como subir degraus, enxergar, aprender, lembrar, levantar dois quilos de peso, abrir e fechar recipientes, ouvir, comunicar-se ou realizar cuidados pessoais, o que já é um recorte populacional relativamente pequeno. Nosso argumento é que pode ser considerado discriminatória, porque desproporcional, a negativa da viagem desacompanhada sob o pretexto de impossibilidade de evacuação da aeronave, haja vista o número de ocorrências de evacuação. Impedir-se-ia um número expressivo de pessoas de viajarem desacompanhadas para que um número ínfimo de evacuações possa ser realizado com sucesso? Será que o êxito completo de uma evacuação depende apenas da ausência de pessoas com deficiência voando desacompanhadas, ou não haveria outros fatores de risco que podem potencialmente impedir um êxito absoluto - e que são relevados para que o voo possa existir em primeiro lugar?

Quanto à observação desta SNDPD, acima, o Sindicato Nacional dos Aeronautas / Aeroviários compartilha o entendimento de que não seria adequado, da perspectiva dos Direitos Humanos, privar uma pessoa com deficiência motora severa de viajar com autonomia sob a justificativa de não conseguir participar do procedimento de evacuação da aeronave, caso este venha a

ocorrer. Sugerimos que a redação do inciso III do caput do artigo 17 seja conforme a seguinte:

Art. 17.:

(...)

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

Entendemos que, diante das informações prévias fornecidas quando do cumprimento dos art. 9º, I, II, III e IV, e 17, §§1º e 2º (onde não está prevista avaliação ou abordagem biopsicossocial), algumas pessoas com deficiência possam ser enquadradas entre os incisos de IV a VII do §2º do artigo 19. Esse enquadramento pode representar potencial afronta aos direitos da pessoa com deficiência, sobretudo se implicar a negativa da viagem (art. 6º, § 1º; art. 21) ou a necessidade injustificada de acompanhante.

5. 2ª OBSERVAÇÃO - PARECER 4/2023 CGATA/DDPD/SNDPD (SEI Nº 4789322)

Sugere-se o nome “passageiro com direito a atendimento prioritário (PDAP)”. Este não necessariamente solicitará o atendimento, embora possua o direito. Destacamos as leis nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000, regulamentadas em 2004 por meio do Decreto nº 5.296. Este último, em seu artigo 6º estabelece que “o atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º” [pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida].

TRECHO DA RESOLUÇÃO Nº 280/2013

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

TRECHO DA MINUTA DE NOVA RESOLUÇÃO

Art. 6º O PNAE tem direito aos deve receber os mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral demais passageiros, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

§ 1º Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base nas condições previstas em atos normativos da Anac ou nas especificações operativas do transportador aéreo.

§ 2º O transportador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos, por meio de todos os seus canais de comercialização ou atendimento, especialmente por modalidades mais acessíveis.

§ 3º O transportador aéreo deve considerar o grau de limitação da autonomia ou mobilidade do PNAE, adotando tratamento prioritário especial para os PNAEs com condição mais grave de limitação.

(...)

Art. 15. O transportador aéreo não pode restringir o transporte de PNAE desacompanhado sob alegação de incapacidade de cuidar de seus próprios cuidados pessoais, podendo ser exigida autodeclaração do PNAE assumindo plena responsabilidade por seus cuidados pessoais.

COMENTÁRIO ANAC (EXTRAÍDO DO ANEXO QUADRO COMPARATIVO (SEI Nº 4789231))

Alteração para padronização e simplificação textual, sem alteração de mérito. Ver item 3.3.1 Terminologia do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

COMENTÁRIO SNDPD

O texto submetido a consulta pública não incorporou a denominação sugerida. Isso não é necessariamente um problema, desde que trechos subsequentes do normativo consigam garantir a prioridade no atendimento quando necessária, o que não é a regra demonstrada pela vivência das pessoas com deficiência em serviços aeroportuários (p. ex.: pessoas usuárias de cadeiras de rodas que não conseguem ir ao banheiro durante o voo e acabam sempre ficando por último no desembarque, o que implica mais tempo até o banheiro e, conseqüentemente, episódios de incontinência urinária de urgência entre o pouso e o desembarque).

Ademais, o novo normativo vincula as restrições aos normativos da Anac ou às condições de operação do transportador aéreo, deixando menos margem para interpretações individuais acerca da autonomia da pessoa com deficiência.

6. 3ª OBSERVAÇÃO - PARECER 4/2023 CGATA/DDPD/SNDPD (SEI Nº 4789322)

Estrutura e serviços oferecidos nos Aeroportos: neste quesito, além do atendimento aos requisitos de acessibilidade física (arquitetônica, urbanística e nos transportes) previstos na legislação vigente e nas normas técnicas da ABNT, em especial na NBR 9050, recomenda-se prever a inclusão de mapas e maquetes táteis, combinadas com sinalização tátil de piso, objetivando melhor orientação e mobilidade de pessoas com deficiência, além de proporcionar mais segurança, autonomia e independência nos ambientes para locomoção; placas de sinalização visual e tátil (braile/alto contraste/letras ampliadas/QR Code/contraste de cores); totens de autoatendimento para check-in e obtenção das informações dos painéis de voos com opções em Libras, áudio, letras ampliadas, ajuste de contraste e linguagem simples; envio de mensagens eletrônicas de texto com informações sobre mudanças de portões, atrasos de voos, mudanças de aeronaves etc.; atendimento de pessoas com deficiência por guias/condutores e intérpretes de Libras, quando solicitado; ônibus acessíveis para realização de transfers entre os terminais e as aeronaves; equipamento para embarque e desembarque de pessoas com dificuldade de locomoção (pontes de embarque/desembarque, ambulift, rampa, entre outros); disponibilização de

equipamentos de tecnologia assistiva (cadeiras de rodas, triciclos motorizados, andadores etc.). Quanto aos serviços oferecidos, destacam-se, entre outros: necessidade de padronização dos procedimentos de embarque e desembarque entre companhias aéreas e dentro da própria companhia aérea; adoção de medidas mais efetivas para evitar avarias nos equipamentos de tecnologia assistiva dos passageiros com deficiência; e definição de regras claras para designação dos assentos prioritários dentro da aeronave, de modo a evitar remanejar do assento dianteiro um passageiro sem deficiência que tenha pagado por esse assento.

TRECHO DA RESOLUÇÃO Nº 280/2013

Art. 5º Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE.

TRECHO DA MINUTA DE NOVA RESOLUÇÃO

Art. 5º Os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos e empresas por eles contratadas são responsáveis pela prestação da assistência especial cabível, em seu âmbito de atribuição.

Parágrafo único. Para o cumprimento do caput, os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos e empresas por eles contratadas devem:

I – adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE e o seu acesso ao serviço de transporte aéreo com segurança, qualidade e dignidade, em condições de igualdade aos demais passageiros;

II – atuar de forma coordenada, cooperativa, responsável e leal para viabilizar a jornada acessível do PNAE em todas as fases do serviço de transporte aéreo;

III – buscar adotar e cumprir, de forma conjunta, boas práticas nacionais e internacionais de acessibilidade no transporte aéreo;

(...)

COMENTÁRIO ANAC (EXTRAÍDO DO ANEXO QUADRO COMPARATIVO (SEI Nº 4789231))

COMENTÁRIO SNDPD

O texto submetido a consulta pública não incorpora a necessidade dos recursos de acessibilidade e a tecnologia assistiva mencionados no ambiente aeroportuário. Entendemos que a Resolução, por ter força de Lei, poderia ir além do que foi a Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, exemplificando recursos de acessibilidade ali não descritos. Em nossa compreensão, o artigo 48 da LBI já obriga a acessibilidade no ambiente aeroportuário, colocando-o sob o olhar dos órgãos de controle e fiscalização. Logo, a resolução poderia exemplificar recursos sem incorrer em ônus de gerar novas obrigações (ainda que assim pudesse fazer).

7. 4ª OBSERVAÇÃO - PARECER 4/2023 CGATA/DDPD/SNDPD (SEI Nº 4789322)

Serviços oferecidos pelas empresas aéreas: com relação à adequação dos serviços de atendimento e assistência prestado às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida pelas empresas aéreas a partir do início da jornada da viagem (desde o check-in presencial

no aeroporto), avalia-se de extrema importância - quiçá de imperatividade - que todas as empresas realizem, de forma sistemática e constante, uma pesquisa de satisfação desses serviços junto a seus usuários com deficiência e acompanhantes, logo após as viagens. Dessa forma, a partir do conhecimento e compilação das respostas encaminhadas, as empresas poderão - e deverão - aprimorar esses serviços com base na avaliação procedida pelo próprio público-alvo. Caso o procedimento ora sugerido já esteja sendo adotado pelas empresas, poderá ser analisado com vistas aos ajustes que se verifiquem necessários, e aperfeiçoado. Ainda neste quesito, e considerando a rotatividade de terceirizados que prestam serviços às companhias aéreas, sugere-se o oferecimento periódico de cursos de capacitação e informação sobre o tratamento às pessoas com deficiência, bem como do manuseio de equipamentos de apoio, órteses e próteses.

(...)

...julga-se imprescindível destacar a importância da devida preparação e do necessário treinamento dos funcionários das empresas aéreas, conforme previsto no Anexo III da Resolução. De forma geral, devem manter uma conduta profissional, empática, gentil e disposta a prestar os serviços demandados por esses passageiros, sem causar dificuldades ou possíveis constrangimentos, que retroalimentariam os receios de exposição e de tratamento discriminatório.

TRECHO DA RESOLUÇÃO Nº 280/2013

Art. 35. Os operadores aéreos e aeroportuários devem estabelecer programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previsto no art. 39, com o objetivo de capacitá-los para o adequado atendimento ao PNAE, (sic), devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela Anac.

Parágrafo único. O programa de treinamento mencionado no caput deverá observar o disposto no Anexo III desta Resolução.

TRECHO DA MINUTA DE NOVA RESOLUÇÃO

Art. 43. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo devem estabelecer programa de treinamento, sob a gestão ou supervisão do responsável por acessibilidade previsto no art. 46, para suas equipes de terra e de bordo, incluindo pessoal contratado, que presta atendimento ou assistência especial direta ou indiretamente aos PNAEs, com o objetivo de capacitá-los em acessibilidade e assistência especial ao serviço de transporte aéreo, devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela Anac.

Parágrafo único. O programa de treinamento mencionado no caput deverá observar o disposto no Anexo III desta Resolução.

(...)

ANEXO III À RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE AAAA.

PROGRAMA DE TREINAMENTO

1. Com base no disposto no Manual atualizado da OACI e nos instrumentos da IATA, o treinamento deve incluir uma compreensão da diversidade das necessidades e deficiências, bem como ajudar a equipe a desenvolver uma consciência de respostas

adequadas ao PNAE, devendo abranger, no mínimo, o seguinte conteúdo:

1.1. deficiências físicas, sensoriais, intelectuais e não aparentes;

1.2. pessoas com transtorno mental;

1.3. deficiências cognitivas;

1.4. pessoas que necessitam de ajudas técnicas;

1.5. pessoas com mobilidade reduzida;

1.6. pessoas com deficiência auditiva;

1.7. pessoas com deficiência visual;

1.8. pessoas surdocegas;

1.9. pessoas com distúrbio da fala;

1.10. PNAE que necessitam de acompanhamento e o papel e os diferentes tipos de pessoas que acompanham o PNAE; e

1.11. pessoas que viajam com cão-guia e o papel e as necessidades do cão-guia.

COMENTÁRIO ANAC (EXTRAÍDO DO ANEXO QUADRO COMPARATIVO (SEI Nº 4789231))

O art. 35 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 43 na proposta. Alterações em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS, ajustes para referir também a assistência especial no treinamento, bem como indicar a atribuição de sua gestão ou supervisão pelo responsável por acessibilidade e outros aprimoramentos conforme as sugestões da SPO constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

COMENTÁRIO SNDPD

O texto submetido a consulta pública não incorpora a necessidade de realização de pesquisa de satisfação específica no que se refere ao atendimento à pessoa com deficiência. Quanto à necessidade de treinamento, não foi incorporada nenhuma especificidade em relação à pessoa com deficiência, tampouco sobre o o (sic) manuseio de equipamentos de apoio, órteses e próteses - que havia sido expressamente sugerido pela SNDPD. O anexo III cita como "conteúdo" diversos tipos de deficiência - inserindo entre elas "pessoas com transtorno mental", o que pode vir a reforçar o estigma de que a deficiência é uma doença. Talvez uma subdivisão em módulos seja necessária para se criar no imaginário dos trabalhadores aeroportuários de que as doenças são condições diferentes da deficiência, embora por vezes a deficiência possa derivar de uma doença.

8. 5ª OBSERVAÇÃO - PARECER 4/2023 CGATA/DDPD/SNDPD (SEI Nº 4789322)

Portanto, com o intuito de promover melhorias no efetivo fornecimento de informações prévias pelo PNAE (ou a qualificação que vier a substituí-lo) sobre a(s) assistência(s) de que necessita, seria recomendável que as empresas aéreas esclarecessem de forma simples e objetiva, em seus sites e nos atendimentos presenciais:

I - a inexistência de outras avaliações médicas;

II - a não incidência de cobrança pelas assistências;

III - a importância da informação prévia para fins de preparação da(s) equipe(s) e provimento da(s) estrutura(s) adequadas a cada caso; e

IV - a divulgação dos direitos desses passageiros, a exemplo de viajar com cão-guia, despacho de cadeiras de rodas, entre outros equipamentos de uso individual de apoio e para sua autonomia (que podem ser considerados modismos (sic) para a atual falta/falha dessa importante comunicação prévia).

TRECHO DA RESOLUÇÃO Nº 280/2013

Art. 6º

(...)

§ 2º O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.

TRECHO DA MINUTA DE NOVA RESOLUÇÃO

Art. 6º

(...)

§ 2º O transportador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos, por meio de todos os seus canais de comercialização ou atendimento, especialmente por modalidades mais acessíveis.

(...)

COMENTÁRIO ANAC (EXTRAÍDO DO ANEXO QUADRO COMPARATIVO (SEI Nº 4789231))

Padronização da terminologia com as demais regulações SAS. Inserção para destacar a importância da disponibilidade e acessibilidade dos canais de comunicação, em padronização com o novo inciso II do art. 10 da proposta. Ver item 3.3.1 Terminologia do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Inserção de novo parágrafo para reforçar a importância de se observar o grau de limitação do PNAE de forma a orientar a assistência especial. No caso, pode ser citado, por exemplo, o PNAE que possua condição de WCHC (Wheelchair – C for Cabin Seat), que necessita de transporte por cadeira de rodas até seu assento na aeronave.

COMENTÁRIO SNDPD

O texto não obriga o reforço de informações que podem até parecer "óbvias" - por exemplo, a não incidência de cobrança pelas assistências, a inexistência de outras avaliações médicas e a divulgação dos direitos dos passageiros. No entanto, faz essa concessão na Seção III - Cão-Guia, onde está expressa a gratuidade do transporte do cão-guia e do uso de instalações voltadas ao atendimento de animais de estimação fornecidas pelo operador do aeródromo ou transportadores aéreos. É fundamental que a gratuidade dos recursos de acessibilidade e das adaptações razoáveis seja publicizada ampla e irrestritamente, pois se trata de um fator que desmobiliza a pessoa com deficiência. A mera cogitação em pagar para que as barreiras sejam removidas já funciona como dissuasor ao se pensar em viagens.

9. 6ª OBSERVAÇÃO - PARECER 4/2023 CGATA/DDPD/SNDPD (SEI Nº 4789322)

Adequação dos formulários MEDIF (Formulário de Informações Médicas) e FREMEC (Frequent Traveler Medical Card) para solicitação de assistências relacionadas ao transporte de ajudas técnicas ou no aeroporto; e solicitação de acompanhante para os casos previstos no art. 27 da Resolução ANAC nº 280/2013: entende-se que a experiência pode variar de acordo com as necessidades individuais e as circunstâncias; no entanto, não são raras as avaliações negativas a respeito dos procedimentos para emissão e uso desses documentos. Nesse sentido, seguem algumas percepções recebidas pela SNDPD: a exigência do MEDIF disposta no Art. 10 da Resolução, poderia, no caso das pessoas com deficiência, viabilizar adaptações relativas à necessidade ou não de acompanhante. Há entendimento de que esta definição não deveria ser da operadora aérea (sob uma ótica exclusivamente biomédica), mas sim da necessidade biopsicossocial associada à deficiência, a qual não deveria poder ser descartada por análise da equipe médica da companhia aérea. Assim, a Resolução nº 280/2013 da ANAC, quando tenta garantir os direitos do PNAE, estabelece um fluxo de informações que dizem respeito apenas à situação biomédica do indivíduo. Essa limitação pode fazer com que a análise a partir do MEDIF não reflita adequadamente as condições psicossociais que porventura exijam que uma pessoa com deficiência viaje acompanhada.

Assim, sugere-se que as questões sobre o MEDIF e FREMEC sejam discutidas de maneira mais ampla e aprofundada, considerando-se as situações das competências jurídicas, Segurança Internacional da Aviação e Direitos Humanos, combate ao capacitismo, entre outras. Para viabilizar as questões operacionais, bem como as demandas dos consumidores com deficiência, percebe-se a necessidade de estabelecer novos critérios acerca da emissão desses documentos, levando em consideração a gradual implementação da avaliação biopsicossocial. Salienta-se que são distintas as necessidades das informações de instrumentos como MEDIF e FREMEC. Há uma compreensão institucional perpassada pelo capacitismo estrutural, que é a de se estabelecer e usar o MEDIF e FREMEC para aferir as condições de saúde dos passageiros com deficiência. Entende-se, contudo, que é necessário mensurar os requisitos de autonomia, sem desconsiderar os casos que realmente precisem da avaliação biomédica. Via de regra, passageiros com deficiência não necessitam de liberação médica para viajar. Em contraponto, qualquer pessoa, independentemente de ser pessoa com deficiência, acometida de um estado de saúde vulnerável às condições de transporte aéreo, pode necessitar de liberação médica para utilizar esse modal de transporte.

TRECHO DA RESOLUÇÃO Nº 280/2013

Art. 10. Para fins de avaliação das condições a que se refere o § 1º do art. 6º, é facultado ao operador aéreo exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou outro documento médico com informações sobre as condições de saúde do PNAE que:

I - necessite viajar em maca ou incubadora;

II - necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico; ou

III - apresente condições de saúde que possa resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea.

§ 1º O documento médico e o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º Para o transporte de passageiros nas condições mencionadas nos incisos I e II deste artigo, pode ser exigida certificação, conforme regulamentação específica.

§ 3º O operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico ou do MEDIF quando as condições que caracterizam a pessoa como PNAE forem de caráter permanente e estável e os documentos já tiverem sido apresentados ao operador aéreo.

TRECHO DA MINUTA DE NOVA RESOLUÇÃO

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.

§ 1º As seguintes situações podem indicar a necessidade de avaliação médica a ser providenciada pelo passageiro e comunicada ao transportador aéreo:

I – gravidez;

II – cirurgia recente;

III – membro engessado;

IV – outras situações ou condições de saúde temporárias

§ 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;

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 aterrisagem não programada;

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.

§ 3º As informações fornecidas pelo passageiro aos prestadores de serviços aéreos que dizem respeito à sua condição médica são consideradas sensíveis e somente podem ser utilizadas para dar cumprimento às obrigações de assistência e demais providências relacionadas à presente Resolução.

§ 4º Cabe ao transportador aéreo, com base na informação do passageiro sobre sua situação ou em sua documentação médica preliminar apresentada, avaliar a necessidade de apresentação

pelo passageiro de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) devidamente padronizado pelos transportadores aéreos.

§ 5º Cabe aos transportadores aéreos facilitarem o acesso a modelo padronizado de autorização médica para Passageiros Frequentes (FREMEC), aplicável aos passageiros frequentes com condição de saúde estável.

§ 6º O MEDIF apresentado deve ser avaliado pelo serviço médico do transportador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da apresentação da documentação completa necessária à análise da condição de saúde do passageiro.

§ 7º Em caso de necessidade de avaliação ou autorização médica, o passageiro deve informar ao transportador aéreo acerca de sua condição de saúde:

I – como regra, no momento da comercialização do serviço de transporte aéreo, cabendo ao transportador aéreo confirmar o recebimento da informação em até 24 (vinte e quatro) horas;

II – em não sendo possível no momento da comercialização mediante justificativa, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo; ou

III – em decorrência de condição de restrição de saúde adquirida após a contratação e devidamente comprovada, com a máxima brevidade possível de seu conhecimento.

§ 8º O transportador aéreo poderá cobrar para determinadas condições de saúde como as previstas nos incisos I e II, do § 2º pela prestação dos recursos ou serviços que se façam necessários ou justificar a impossibilidade de sua prestação nos termos do art. 21.

COMENTÁRIO ANAC (EXTRAÍDO DO ANEXO QUADRO COMPARATIVO (SEI Nº 4789231))

O novo artigo visa a assegurar que o transportador aéreo receba do passageiro a informação prévia necessária acerca de sua condição de saúde. A autorização médica é tratada de forma sistêmica no novo Capítulo IV da proposta, tendo o Manual Médico da IATA com um dos documentos de referência. Ver item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

§ 1º e incisos I a IV: A autorização médica é tratada de forma sistêmica, no novo Capítulo IV da proposta, tendo com um dos documentos de referência o Manual Médico da IATA. Ver item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS. Exemplo de condição de saúde própria, que pode demandar atenção, conforme consta do item 4.2.1.4 Melhores práticas internacionais, b) União Europeia. Ver item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo, em especial o item 4.2.1.4

Melhores práticas internacionais, b) União Europeia do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

§ 2º e incisos I a VI: Inserção de parágrafo listando os requisitos necessários à autorização médica, conforme melhores práticas internacionais e em atenção aos requisitos apontados pelo Manual Médico da IATA e no art. 10, Inciso I ou II ou III da Resolução Anac nº 280/2013. Ver item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo, em especial os itens 4.2.1.3 Padrões e práticas recomendadas pela OACI e 4.2.1.4 Melhores práticas internacionais do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS. Item inserido, que corresponde a requisito para autorização médica, conforme justificativa referente ao § 2º do art. 19 da proposta.

§ 2º, inciso VII: Revisão da segunda parte do inciso III do art. 10 da Resolução Anac nº 280/2013 – “ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea”, por corresponder a requisito para autorização médica, conforme justificativa referente ao § 2º do art. 19 da proposta, além de corresponder a requisito do Manual Médico da IATA. Alteração para padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

COMENTÁRIO SNDPD

Entendemos que, diante das informações prévias fornecidas quando do cumprimento dos art. 9º, I, II, III e IV, e 17, §§1º e 2º (onde não está prevista avaliação ou abordagem biopsicossocial), algumas pessoas com deficiência possam ser enquadradas entre os incisos de IV a VII do §2º do artigo 19. Esse enquadramento pode representar potencial afronta aos direitos da pessoa com deficiência, sobretudo se implicar a negativa da viagem (art. 6º, § 1º; art. 21) ou a necessidade injustificada de acompanhante.

10. 7ª OBSERVAÇÃO

Outra observação refere-se ao fato de que a palavra final do operador aéreo sobre os dados médicos contidos no MEDIF torna possível que a excepcionalidade da restrição disposta no §1º do art. 6º da Resolução limite a possibilidade de viagem de algumas pessoas com deficiência. Neste contexto, é importante frisar a notável relevância do Art. 12 da Resolução, quando proíbe o operador aéreo de limitar a quantidade de PNAEs a bordo, e que o Parágrafo Único do Art. 11 registra que o “eventual desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes não constituem justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo.” Trata-se de dispositivos de garantia dos Direitos Humanos das pessoas com deficiência.

Ainda em relação ao MEDIF e ao FREMEC, seguem mais algumas informações, percepções e necessidades coletadas por esta SNDPD junto às pessoas com deficiência:

- o ideal seria a adoção do MEDIF apenas para doenças e condições temporárias, enquanto que o FREMEC seria utilizado por pessoas com deficiências permanentes, irreversíveis e estabilizadas (já que as informações são basicamente as mesmas do MEDIF), ou para condições temporárias que exijam acompanhante;
- deixar indeterminado o prazo de validade do FREMEC quando emitido para pessoas com deficiências permanentes, irreversíveis e estabilizadas;

- *unificar os formulários e o próprio procedimento de emissão de MEDIF e FREMEC para todas as companhias aéreas (ao emitir esse documento para uma empresa específica, seria válido para as demais);*
- *permitir que os números FREMEC e MEDIC possam ser vinculados ao CPF da pessoa, ou com a possibilidade de serem inseridos no ato da reserva, para facilitar a solicitação em cada viagem;*
- *caso seja informada a necessidade de acompanhante no FREMEC, conceder imediatamente o desconto de 80% na passagem e, se for pessoa com deficiência usuária de cadeira de rodas, bloquear automaticamente dois assentos na primeira fila sem cobrança adicional;*
- *possibilitar a realização dos procedimentos de emissão de MEDIF e FREMEC também via agência de viagens tradicionais e intermediadores de transporte aéreo, sites buscadores e serviços virtuais, como Booking, Decolar etc.;*
- *etc., para que o cliente possa ter acesso aos melhores preços e descontos também por essas vias;*
- *melhorar a acessibilidade digital dos sites das companhias aéreas tanto na solicitação de MEDIF e FREMEC quanto na reserva e emissão de passagens, pois para as pessoas cegas que utilizam software de leitura de tela é praticamente impossível realizar esses procedimentos sem o auxílio de terceiros.*

TRECHO DA RESOLUÇÃO Nº 280/2013

Ver observações 1 e 6, acima.

TRECHO DA MINUTA DE NOVA RESOLUÇÃO

Ver observações 1 e 6, acima.

COMENTÁRIO ANAC (EXTRAÍDO DO ANEXO QUADRO COMPARATIVO (SEI Nº 4789231))

Ver observações 1 e 6, acima.

COMENTÁRIO SNDPD

A princípio, o texto submetido a consulta pública está mais adequado ao conceito biopsicossocial da deficiência porque circunscreve a necessidade de atendimento especial à limitação da autonomia ou mobilidade. Vale salientar que passageiros com deficiência não são, necessariamente, pessoas com necessidades de atendimentos especiais; não são pessoas na condição de pacientes por qualquer situação de adoecimento; muitas vezes o atendimento especial às pessoas com deficiência se faz necessário por falta de adequações ideais de acessibilidade e de tecnologia assistiva que proporcione autonomia a esses passageiros.

Contudo, conforme vão se desdobrando os dispositivos, percebemos que há uma exclusividade de interpretação médica sobre as alegadas dificuldades e limitações. Essa interpretação médica vai de encontro à Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência e à LBI. A situação é mais delicada porque, em última instância, a viagem pode ser negada com base numa avaliação médica proferida no âmbito da transportadora aérea (art. 6º, § 1º; art. 21). O motivo da negação, evidentemente, será de ordem médica, haja visto que será exarada com base em avaliação médica.

Entendemos que, diante das informações prévias fornecidas quando do cumprimento dos art. 9º, I, II, III e IV, e 17, §§1º e 2º (onde não está prevista avaliação ou abordagem biopsicossocial), algumas pessoas com deficiência possam ser enquadradas entre os incisos de IV a VII do §2º do artigo 19. Esse enquadramento pode representar potencial

afronta aos direitos da pessoa com deficiência, sobretudo se implicar a negativa da viagem (art. 6º, § 1º; art. 21) ou a necessidade injustificada de acompanhante.

11. 8ª OBSERVAÇÃO

Desembarque: inclui-se este item considerando o Decreto nº 5.296/2004, e sugerindo-se que o Artigo 18 da Resolução nº 280 da ANAC seja reformulado, com vistas a garantir o atendimento prioritário aos passageiros respaldados pela legislação. Entende-se que a nova Resolução deve levar em consideração que os passageiros usuários de cadeiras de rodas ou que precisam de apoio da equipe em solo para desembarque, dependendo de sua condição de mobilidade, não conseguem usar o banheiro durante a viagem. Isso faz com que cheguem em seus destinos com essa necessidade de forma mais imediata - em alguns casos, chegam a passar pelo constrangimento de não conseguirem conter suas necessidades fisiológicas por tanto tempo ou experimentam vazamento de suportes usados (por exemplo, fraldas).

TRECHO DA RESOLUÇÃO Nº 280/2013

Art. 18. O desembarque do PNAE deve ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização

TRECHO DA MINUTA DE NOVA RESOLUÇÃO

Art. 26. A assistência especial necessária ao desembarque do PNAE com limitação de mobilidade deve ser realizada logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização.

COMENTÁRIO ANAC (EXTRAÍDO DO ANEXO QUADRO COMPARATIVO (SEI Nº 4789231))

O art. 18 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como art. 26 na proposta. A nova proposição decorre de contribuição apresentada pelo Comitê de Equidade por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS e deixa mais claro que a regra geral de desembarque após os demais passageiros refere-se aos casos de assistência especial necessária. (Alterado a partir desta versão, visando o aprimoramento da proposta de ato normativo.)

COMENTÁRIO SNDPD

Algumas pessoas com deficiência não conseguem ir ao lavatório durante o voo e acabam sempre ficando por último no desembarque, o que implica mais tempo até o banheiro e, conseqüentemente, episódios de incontinência urinária de urgência entre o pouso e o desembarque. Portanto seu desembarque deveria ser prioritário e garantido pela Resolução, conforme o art. 6º.

12. FLUXOGRAMAS

12.1. Os fluxogramas apresentados na Nota Técnica Anac (SEI nº 4789246), às fls. 12 e 13, e acostados aos autos sob os documentos Fluxograma I PNAE - ANAC (SEI nº 4806003) e Fluxograma II PNAE - ANAC (SEI nº 4806004), não possuem associadas às tarefas os respectivos dispositivos da proposta de Resolução. Igualmente, fazem referência apenas ao que a modelagem de processos denomina "caminho feliz", uma trajetória simplificada em prol da compreensão

do que se trata efetivamente o processo (a "entrega de valor ao cliente"), mas que na exibição minimiza ou exclui risco e impacto de incidentes que podem afetar o fluxo processual.

12.2. Esta SNDPD elaborou um esboço de Fluxograma III PNAE - SNDPD (SEI nº 4807241) que envolve o fornecimento de informações e a análise e tratamento dessas informações por parte da operadora aérea, conferindo grande relevância às atividades descritas nos artigos 6º, 9º, 14, 17, 19 e 21, onde estão previstas tarefas realizadas pelo operador aéreo e que podem afetar substantivamente a garantia dos direitos da pessoa com deficiência. Preocupa-nos, particularmente, a possibilidade de que após avaliação médica pela operadora aérea o serviço possa ser ulteriormente negado, conforme consta do art. 6º, §1º e do artigo 21. Registre-se, contudo, que não se trata de um retrocesso - já que essa possibilidade está prevista na Resolução ANAC nº 280/2013 -, mas da manutenção de um dispositivo que já não se adequa à Convenção e à LBI, que conferem à avaliação biopsicossocial a prerrogativa de averiguar a funcionalidade da pessoa com deficiência.

12.3. Outros riscos se referem à categorização, após avaliação médica pela operadora aérea, da "incapacidade" (art. 14, § único) e da "condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade" (art. 17, caput). Como decorrência dessas categorizações, a pessoa com deficiência pode ser impedida de viajar, ou pode ter de viajar compulsoriamente com um acompanhante. Ambas as situações representam riscos à garantia dos direitos da pessoa com deficiência.

13. OBSERVAÇÕES GERAIS

13.1. Importa sublinhar que o Brasil é signatário Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que foi ratificada em 2008 por meio do Decreto Legislativo nº 186/2008 (vigência no plano externo), e promulgada em 2009 por intermédio do Decreto nº 6.949/2009 (entrada em vigor no plano interno). Por versar sobre direito humano e ter sido aprovado por quórum qualificado, o referido diploma internacional possui status de Emenda Constitucional, ou seja, norma material e formalmente constitucional, estando em posição superior às leis ordinárias e complementares, bem como às normas secundárias.

13.2. Nesse diapasão, reforçamos a necessidade de que a proposta de Resolução esteja de acordo com a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, notadamente quanto aos seus artigos 4 e 12. O Artigo 4, item 3, assevera que:

"Na elaboração e implementação de legislação e políticas para aplicar a presente Convenção e em outros processos de tomada de decisão relativos às pessoas com deficiência, os Estados Partes realizarão consultas estreitas e envolverão ativamente pessoas com deficiência, inclusive crianças com deficiência, por intermédio de suas organizações representativas." [grifo nosso]

13.3. De fato, a proposta de Resolução não versa exclusivamente sobre os direitos da pessoa com deficiência; sem embargo, por dispor sobre a acessibilidade, terá considerável impacto sobre aqueles direitos. Com efeito, segundo a Convenção Internacional, as pessoas com deficiência e as entidades e associações mobilizadas com o fito de lhes garantirem seus direitos devem poder manifestar-se sobre as inovações normativas que lhes dizem respeito em prazo razoável. Quanto a esse ponto, solicitamos a prorrogação do prazo de análise da proposta, de modo a ampliar o diálogo e garantir a efetiva participação e

manifestação das entidades da sociedade civil representativas das pessoas com deficiência.

13.4. *De acordo com o Artigo 12, item 2, da Convenção:*

"Os Estados Partes reconhecerão que as pessoas com deficiência gozam de capacidade legal em igualdade de condições com as demais pessoas em todos os aspectos da vida." [grifo nosso]

13.5. *Ainda, em seu Artigo 12, item 4, ressalta que:*

"Os Estados Partes assegurarão que todas as medidas relativas ao exercício da capacidade legal incluam salvaguardas apropriadas e efetivas para prevenir abusos, em conformidade com o direito internacional dos direitos humanos. Essas salvaguardas assegurarão que as medidas relativas ao exercício da capacidade legal respeitem os direitos, a vontade e as preferências da pessoa, sejam isentas de conflito de interesses e de influência indevida, sejam proporcionais e apropriadas às circunstâncias da pessoa, se apliquem pelo período mais curto possível e sejam submetidas à revisão regular por uma autoridade ou órgão judiciário competente, independente e imparcial. As salvaguardas serão proporcionais ao grau em que tais medidas afetarem os direitos e interesses da pessoa."

13.6. *Diante do exposto, acrescenta-se às sugestões já registradas neste parecer a realização de contatos com organizações que representam pessoas com deficiência, os quais poderão fornecer informações mais detalhadas a respeito das percepções sobre os procedimentos e os formulários em questão. Uma boa abordagem seria a realização de pesquisa qualitativa por meio de grupos focais compostos por pessoas com e sem deficiências, e com deficiências diversas, o que traria riqueza de informações. Após compiladas as sugestões recebidas, propõe-se, adicionalmente, uma consulta formal ao Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - CONADE.*

13.7. *Acreditamos que a gradual implantação da avaliação biopsicossocial unificada da deficiência deverá configurar o posicionamento mais preciso sobre a necessidade da mediação assistiva realizada por acompanhante. Isso contribuirá para a garantia dos direitos humanos da pessoa com deficiência, a ser materializada na nova Resolução da Agência, na medida em que não atribua à operadora aérea a última palavra sobre a necessidade ou não do acompanhante. Assim, reforçamos a necessidade de que o novo normativo conceda à avaliação biopsicossocial, quando realizada, a derradeira manifestação sobre a exigência ou não de acompanhante.*

13.8. *Por fim registramos nossa preocupação com as seguintes categorias que a Resolução cria:*

I - Passageiro com necessidade de assistência especial incapaz (art. 14, parágrafo único; art. 19, §2º, VI);

II - PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade (art. 17, caput); e

III - Passageiro que possa causar perigo ou desconforto a outros passageiros (art. 19, §2º, IV).

13.9. *Nossa preocupação advém sobretudo do risco que tais categorias possam trazer aos direitos da pessoa com deficiência, uma vez que possivelmente serão*

associadas pelas operadoras aéreas mediante uma perspectiva meramente biomédica, sem a previsão de uma avaliação biopsicossocial - o que colide com a Convenção e, por consequência, com a Constituição Federal.

- 13.10. *Ademais, a aplicação de "restrição operacional prevista nos incisos I a III do caput deste artigo [Art. 17]" pelo "transportador aéreo" expressa no § 6º está vaga e pode culminar em negativa arbitrária da prestação do serviço. Assim, recomendamos a supressão do art. 17, § 6º e seus incisos.*
- 13.11. *Associada a essa questão, consignamos que teria sido fundamental para a aderência à Convenção e à LBI que a proposta de Resolução mencionasse a avaliação biopsicossocial, preferencialmente criando uma regra de transição que lhe permitisse conferir a derradeira palavra acerca da impossibilidade de prestação do serviço ou da necessidade de acompanhamento - sempre que essas questões não fossem associadas a aspectos de saúde.*

14. CONCLUSÃO

- 14.1. *Diante do exposto, encaminha-se o parecer conforme análise acima descrita.*
- 14.2. *É importante destacar que percepções, próprias ou recebidas de terceiros, possuem caráter subjetivo. Neste sentido, procurou-se registrar posicionamentos aparentemente pacificados no âmbito das políticas para pessoas com deficiência, além de algumas avaliações que ponderam sobre as diferenças individuais e circunstanciais, salvo melhor juízo.*
- 14.3. *Ressaltamos, também, que no caso das pessoas com deficiência a "limitação" - termo que a proposta de Resolução emprega em 13 momentos - advém da interação do impedimento de natureza física, mental, intelectual ou sensorial com as barreiras. A remoção das barreiras e a dispensação de tecnologia assistiva permitem à pessoa com deficiência viver sem limites.*
- 14.4. *Solicitamos:*
- I - a prorrogação do prazo de análise da proposta, de modo a ampliar o diálogo e garantir a efetiva participação e manifestação das entidades da sociedade civil representativas das pessoas com deficiência;*
- II - uma consulta formal ao Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - CONADE;*
- III - a necessidade de que o novo normativo conceda à avaliação biopsicossocial, quando realizada, a derradeira manifestação sobre a exigência ou não de acompanhante;*
- IV - a supressão do art. 17, § 6º e seus incisos; e*
- V - que a redação do art. 17, caput, inciso III, seja alterada para:*
- Art. 17. ...:*
- (...)*
- III – em virtude de limitação motora severa, declare-se não apto a participar fisicamente da sua própria evacuação da aeronave em caso de emergência.*
- 14.5. *Cabe registrar, por fim, que é imperioso que a ANAC viabilize forma(s) de checagem/fiscalização do efetivo cumprimento da Resolução em tela, visto que, embora seu conteúdo normativo atual e futuro possa estar adequado à legislação, é sabido que existem falhas e descumprimentos, os quais devem ser monitorados e corrigidos de forma sistemática e constante.*

(...)

3.8 Processo SEI nº 00058.045711/2025-12

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício Rede de Acessibilidade nº 1/2025, de 23 de maio de 2025 (SEI nº 11588006), enviado pela Coordenadora da Rede De Acessibilidade Ekaterini Sofoulis Hadjirallis Morita, em nome da Rede de Acessibilidade na administração pública, em nome de 14 entidades, a saber: Senado Federal, Câmara dos Deputados, Supremo Tribunal Federal, Tribunal de Contas da União, Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior do Trabalho, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, Tribunal Superior Eleitoral, Superior Tribunal Militar, Conselho da Justiça Federal, Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins, Justiça Federal do Rio Grande do Sul, Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania:

Ofício Rede de Acessibilidade nº 1/2025

(...)

Referência: Manifestação da Rede Nacional de Acessibilidade relativa à Consulta Pública nº 02/2025 - Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo.

A REDE DE ACESSIBILIDADE, regularmente instituída por meio do Termo de Cooperação nº 029.438/2016-0, conforme publicação no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2017, Seção 3, nº 239, que engloba entes da Administração Pública, notadamente, no âmbito dos três poderes, vem apresentar MANIFESTAÇÃO, com vistas a enriquecer o novo normativo da ANAC afeto a Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo.

Informa-se que a REDE DE ACESSIBILIDADE é um espaço de discussão e proposição de iniciativas destinadas a promover a acessibilidade, a inclusão social da pessoa com deficiência, bem como a mobilização social e governamental para garantir o exercício da cidadania desse coletivo.

Importante mencionar que os apontamentos que se seguem têm por base a Convenção da ONU - Organização das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro como Norma Constitucional, em observância à regra do parágrafo terceiro, artigo 5º, da Constituição Cidadã de 1988); tem por base, ainda, o que dispõe a Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão - Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Com efeito, referidos normativos trazem conceitos e dispositivos de cunho obrigatório, que precisam ser observados, sob pena de estar o novo normativo em desacordo com a legislação específica afeta à matéria e em dissonância com a interpretação jurídica hierárquica, teleológica e sistêmica concernente ao tema específico de direitos das pessoas com deficiência.

Assim sendo, a presente manifestação tem por objetivo adequar a proposta de normativo da ANAC à legislação específica pertinente à matéria, nos seguintes termos:

Artigo 3º, “caput”

Requer-se, neste artigo, que dispõe sobre o público destinatário da norma, que haja menção expressa à pessoa com deficiência como uma de suas destinatárias, nos termos do artigo 2º da Lei nº 13.146/2015, com vistas a garantir maior clareza, evitando-se

dificuldades de compreensão, e marcar a visibilidade e identificação necessária a esse grupo.

Art. 3º Para efeito desta Resolução, o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo é entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial.

Solicita-se que, sempre que houver menção à pessoa com deficiência ou que determinado texto a afete, seja considerado o conceito legal de pessoa com deficiência inserto no artigo 2º da Lei nº 13.146/2015, qual seja:

“Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.”

De maneira que o regramento exista com o objetivo de retirar barreiras e permitir o acesso aos serviços aeroportuários de forma plena.

Artigo 3º § 2º

Neste parágrafo, faz-se necessário constar expressamente que serão envidados todos os esforços necessários para garantir igualdade de condições entre os passageiros(as) com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo e aqueles(as) que não possuem deficiência ou limitação, em respeito ao conceito de adaptação razoável trazido pelo inciso VI, do artigo 3º da Lei nº 13.146/2015 e, especialmente, ao princípio da igualdade inserto no “caput”, do artigo 5º, da Constituição da República Federativa do Brasil.

Artigo 8º, § 2º

Insta constar, expressamente, do normativo que o(a) destinatário(a) de assistência não pode ser cobrado por necessitar de recurso de tecnologia assistiva ou ajuda técnica, nos termos do inciso VI, do artigo 3º da Lei nº 13.146/2015.

Artigo 13, § 3º

Faz-se necessário incluir ressalva expressa ao artigo 6º, § 1º do normativo em comento, como única hipótese cabível para recusa, sob pena de infração das regras dos artigos 4º c/c 88 da Lei nº 13.146/2015.

Artigo 17, inciso III

Trata-se de regra claramente discriminatória, por abarcar quase todas as pessoas com deficiência.

Veja-se que tal regra é inconstitucional e desarrazoada, desde a edição da Constituição Federal de 1988, que tem por um de seus princípios a igualdade, a teor do “caput” do artigo 5º; bem como a edição da Lei nº 7.853/1989, que dispõe em seu artigo 1º, § 2º que a responsabilidade pela inclusão da pessoa com deficiência (chamada de portadora de deficiência à época) é do Poder Público, mas também de toda a sociedade; culminando na Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (vale frisar, Norma Constitucional no Brasil), que alçou a acessibilidade ao grau de princípio e direito (artigo 9).

Assim, cabe ao transportador aéreo estar apto a prestar assistência às pessoas com deficiência, em casos de emergência, quando estas têm autonomia de decisão e de escolha. Não se pode obrigar uma pessoa com capacidade decisória preservada a depender de acompanhante para utilizar os serviços aéreos, pela hipótese de uma situação

de emergência, limitando a sua liberdade de ir e vir e eximindo o transportador da responsabilidade que deve ser atribuída neste contexto.

Observe-se que as pessoas com deficiência ocupam diversos espaços sociais e profissionais. Muitas, são usuárias frequentes dos serviços aéreos, em face do exercício de sua cidadania (de contribuição à sociedade), e os utilizam com autonomia, em que pese possa haver necessidade de apoio do transportador aéreo em algumas atividades, isso não as impossibilita de dispensar o acompanhamento de forma lúcida e assertiva, devendo essa decisão ser da própria pessoa com deficiência.

Condicionar o transporte da pessoa com deficiência à presença de um acompanhante, sob à alegação deste inciso III do artigo em tela, tange à discriminação, a teor dos artigos 4º c/c 88 da Lei nº 13.146/2015. A autonomia da pessoa com deficiência é um direito fundamental que deve ser garantido e promovido por toda a sociedade.

Tenha-se como norteador para esta conduta os Princípios presentes na Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, quais sejam:

- a) O respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas;*
- b) A não-discriminação;*
- c) A plena e efetiva participação e inclusão na sociedade;*
- d) O respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;*
- e) A igualdade de oportunidades;*

Artigo 17, § 6º

O entendimento explanado em relação ao inciso III do Artigo 17, repercute diretamente no § 6º do mesmo artigo, devendo ser revista a redação desse parágrafo, de maneira a contemplar a autonomia decisória em relação à necessidade de acompanhante, no que tange ao público com limitação motora severa descrita no inciso III do Artigo 17.

Artigo 22, “caput”

A expressão “e for efetivamente necessária”, mais uma vez, soa discriminatória, nos termos dos artigos 4º c/c 88 da Lei nº 13.146/2015, devendo, pois, ser suprimida, por contrariar o conceito de adaptação razoável inserto no inciso VI, do artigo 3º da mencionada Lei nº 13.146/2015.

Artigo 26, “caput”

Conquanto se saiba ser este o padrão adotado pela ANAC atualmente, é imperioso mencionar que a assistência no desembarque deve ser prioritária em observância à legislação específica afeta ao tema, qual seja, Lei nº 10.048/2000, não havendo que se falar, pois, em aguardar o desembarque dos(as) demais passageiros(as) para, só então, prestar atendimento à pessoa que necessita de auxílio neste caso, por contrariar a lei.

Nessa conformidade, requer-se a revisão deste dispositivo adequando-o à legislação em vigor e estabelecendo prioridade para a pessoa que necessita de auxílio também no desembarque.

Artigo 29, § 5º

São inadmissíveis as hipóteses mencionadas neste parágrafo que justificariam o não atendimento do(a) passageiro(a) com necessidade de assistência, sob pena de culminar, mais uma vez, nas sanções previstas nos artigos 4º c/c 88, da Lei nº 13.146/2015, por configurarem, claramente, negativas de acessibilidade e recusa de adaptação razoável.

Com efeito, trata-se de equipamentos que a empresa aérea é obrigada a fornecer. Requer-se, nessa conformidade, a exclusão deste parágrafo, por ilegal.

Artigo 37, § 3º

Necessário incluir o cão-guia em socialização e a família socializadora neste parágrafo, em obediência à Lei 11.126/2005.

Artigo 38, “caput”

Em obediência à legislação específica que regulamenta a matéria do cão-guia, Lei nº 11.126/2005 e Decreto nº 5.904/2006, é necessário constar expressamente deste artigo que não será exigido atestado de saúde do cão-guia.

Sendo essas as principais considerações desta Rede de Acessibilidade da Administração Pública e esperando contribuir para tornar a ANAC mais acessível e inclusiva para todas as pessoas, agradecemos a atenção e nos colocamos à disposição para esclarecimentos adicionais.

3.9 Processo SEI nº 00058.045724/2025-83

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício nº 08/2025, de 25 de maio de 2025 (SEI nº 11588099), enviado pela Presidente da Retina Brasil Angela Maria de Sousa Bezerra, em nome das entidades: Inclusão no Mundo, Associação Brasileira de Deficientes Visuais, Associação Brasileira de Educadores de Deficientes Visuais, Associação Brasileira de Autismo, Abraço a Microcefalia, Associação Brasileira de Rugby em Cadeira de Rodas, Associação Brasileira da Síndrome de Williams, Associação de Deficientes de Formosa, Associação Maria Vitória de Doenças Raras e Crônicas, Associação Nacional de Apoio às Pessoas com Deficiência, Associação Nacional de Educadores Inclusivos, Associação dos Ostomizados do Distrito Federal, Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos, Associação de Surdocegos de Brasília, Associação Representativa dos Servidores Públicos com Deficiência do Estado, do Amazonas, Associação Representativa de Classe dos Servidores com Deficiência da Polícia, Civil do Amazonas, Associação dos Ex-alunos do Instituto Benjamin Constant, Associação Inclusiva, Associação SOS PCD Nível Superior, Associação de Surdos de Uberlândia, Confederação Brasileira de Basquetebol em Cadeira de Rodas, Confederação Brasileira de Canoagem, Comitê Brasileiro de Clubes Paralímpicos, Confederação Brasileira de Desportos de Deficientes Visuais, Confederação Brasileira de Tênis, Confederação Brasileira de Voleibol para Deficientes, Comissão de Leis para Pessoas com Deficiência do Amazonas, Comitê Paralímpico Brasileiro, Federação das Fraternidades Cristãs das Pessoas com Deficiência do Brasil, Federação Brasileira das Associações de Doenças Raras, Federação Nacional das Associações Pestalozzi, Instituto Brasileiro de Defesa dos Direitos dos Altistas, Instituto Nacional de Nanismo, Instituto de Promoção das Pessoas com Deficiência Visual, Movimento Nanismo Brasil, Movimento Orgulho Autista Brasil, Associação Nacional Movimento Ostomizados do Brasil, Movimento Habitacional e Cidadania das Pessoas com Deficiência, Movimento de Acessibilidade e Inclusão Social, Movimento Somos Todos Gigantes, Movimento para a Inclusão, Organização Neurodiversa pelos Direitos dos Autistas, Organização Nacional de Entidades de Deficientes Físicos, Os Eficientes de Brasília, Retina Brasil, União de Mulheres Autistas, Mães, Neurodivergentes e Apoiadores, União das Pessoas com Deficiência e Visão Monocular Brasília.

Dentre estas entidades, a Associação Brasileira da Síndrome de Williams, Confederação Brasileira de Desportos de Deficientes Visuais, Federação das Fraternidades Cristãs de Pessoas com Deficiência do Brasil, Federação Brasileira das Associações de Doenças Raras, Federação Nacional das Associações Pestalozzi e Organização Nacional de Entidades de Deficientes Físicos foram instadas a participar do processo de Consulta Pública conforme os ofícios relacionados no item 2. Solicitações de Contribuições Enviadas.

OFICIO Nº 08/2025 São Paulo, 25 de maio de 2025

(...)

Assunto: Processo nº 00058.050948/2021-83 – “Proposta De Resolução Sobre Os Procedimentos Relativos à Assistência Especial e Acessibilidade de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial ao Serviço de Transporte Aéreo”.

Prezado Senhor,

Cumprimentando-o cordialmente, as entidades subscritoras deste documento, apresentam à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) suas contribuições, com o objetivo de aprimorar a proposta de Resolução sobre os procedimentos de assistência especial e acessibilidade para passageiros com necessidade de apoio no transporte aéreo, recentemente divulgada pelos canais oficiais da ANAC, submetida à consulta pública nos termos do Aviso de Consulta Pública nº 02/2025, publicado no Diário Oficial da União de 24 de janeiro de 2025, Seção 3, página 134.

Nesse sentido, as contribuições visam corrigir erros linguísticos na proposta e eliminar inconsistências em relação à legislação vigente que protege os direitos das pessoas com deficiência, especialmente a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015) e a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, ratificados pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.

1. Conforme estabelecido entre as entidades que subscrevem o presente, nossas reflexões estão documentadas em dois arquivos separados. O primeiro apresenta um estudo comparativo entre a proposta de resolução da ANAC e nossas contribuições. Nele, destacamos três elementos: o texto original da ANAC, nossas sugestões para aprimorá-lo e as mudanças realizadas.

2. Buscou-se, sempre que possível, manter a exata correspondência entre a numeração dos dispositivos que constaram da redação original da ANAC e a sugestão apresentada pelas entidades. O objetivo é permitir que os técnicos da Agência compreendam, de forma clara, o significado e a abrangência de cada alteração, favorecendo a reflexão e o diálogo com as instâncias decisórias.

3. Além disso, apresentamos um segundo documento: a nossa proposta consolidada. Trata-se da minuta de Resolução revisada, já contendo nossas contribuições e as reflexões apontadas no espaço destinado às nossas sugestões.

Esperamos que as contribuições mencionadas contribuam verdadeiramente para aprimorar a proposta de Resolução apresentada por essa Agência de Aviação, garantindo que o documento final represente o entendimento coletivo das entidades abaixo-assinadas e da ANAC. Agradecemos o espaço cedido e permanecemos disponíveis para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Reiteramos, desde já, nossos votos de estima e consideração.

(...)

PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Submeto à apreciação de Vossa Senhoria proposta de resolução sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo e dá outras providências, nos termos da minuta anexa.

RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE 202Y

Dispõe sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo e dá outras providências.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - Anac, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 8º, incisos IV, VI, X e XXX, e 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 66, 94 e 174-A da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, nas Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, 10.098, de 19 de dezembro de 2000, 12.764, de 27 de dezembro de 2012, 13.146, de 6 de julho de 2015, nos Decretos nºs 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e 6.949, de 25 de agosto de 2009, e no Decreto-lei nº 7.952, de 11 de Setembro de 1945 (Convenção Internacional da Aviação Civil e seus Anexos), e considerando o que consta do processo nº 00058.050948/2021-83, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em XX de XXXXXXXX de 2024, RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo no território brasileiro.

§ 1º A assistência especial e a acessibilidade referem-se às medidas cabíveis para assegurar o transporte do passageiro com necessidade de assistência especial, em condições de igualdade com os demais passageiros.

§ 2º O disposto nesta Resolução não se aplicará a aspectos de acessibilidade arquitetônica em aeródromos e em aeronaves, exceto quanto ao previsto em seu Anexo II.

Art. 2º Esta Resolução aplicar-se-á aos passageiros, operadores de aeródromos, transportadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo de passageiros, doméstico ou internacional, com oferta pública de assentos, ressalvados os serviços de táxi aéreo.

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplicará aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território brasileiro, bem como aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de etapas com partida no exterior.

§ 2º O disposto nesta Resolução não implicará em prejuízo à legislação nacional ou estrangeira aplicável, referente à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, à segurança operacional ou à facilitação do transporte aéreo.

§ 3º O disposto no Anexo II desta Resolução aplicar-se-á às aeronaves registradas no Brasil e às aeronaves de matrícula estrangeira que constarem nas Especificações Operativas dos transportadores aéreos brasileiros.

§ 4º O disposto nesta Resolução aplicar-se-á às operações com oferta pública de assentos no âmbito do RBAC nº 135, com a possibilidade de restrição ao embarque, caso as dimensões da aeronave ou de suas portas tornarem fisicamente impossível o embarque ou o transporte do PNAE.

§ 5º O disposto nesta Resolução aplicar-se-á:

I - Ao processo de comercialização realizado no território nacional ou a ele direcionado, qualquer que seja a forma de comercialização; e

II - Às operações em código compartilhado realizadas entre transportadores aéreos brasileiros e estrangeiros.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º Para os efeitos desta Resolução, entender-se-á como passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo a pessoa que, em razão de qualquer impedimento de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, em interação com uma ou mais barreiras, puder ter comprometida a sua autonomia ou mobilidade como passageiro e, portanto, requeira assistência especial.

§ 1º O PNAE receberá a atenção adequada e a adaptação do serviço, disponibilizado a todos os passageiros, às suas necessidades específicas, de acordo com o grau de limitação de sua autonomia ou mobilidade, devido a qualquer impedimento ou dificuldade, permanente ou temporária, física, mental, intelectual, locomotora, sensorial ou decorrente de qualquer outra causa.

§ 2º O PNAE possuirá autonomia e livre-arbítrio no acesso ao serviço de transporte aéreo previsto nesta Resolução, em condições de igualdade com os demais passageiros.

Art. 4º Os operadores de aeródromo e os transportadores aéreos poderão celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos entre si, com outros operadores, ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo, para a disponibilização e operação de serviços especializados voltados à acessibilidade.

§ 1º O instrumento jurídico acordado nos termos do caput estará devidamente formalizado e disponível para a ANAC, em formato acessível, permitindo a sua divulgação às pessoas com deficiência.

§ 2º Os operadores de aeródromos e transportadores aéreos serão responsáveis pela atuação de seus prepostos e das empresas por eles contratadas.

Art. 5º Os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos, empresas ou outras entidades por eles contratadas serão responsáveis pela prestação da assistência especial cabível, em seu âmbito de atribuição.

Parágrafo único. Para o cumprimento do caput, os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos, empresas ou entidades por eles contratadas deverão:

I - adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE e o seu pleno acesso ao serviço de transporte aéreo com segurança, qualidade e dignidade, em condições de igualdade com os demais passageiros;

II - atuar de forma coordenada, cooperativa, responsável e leal para viabilizar a jornada acessível do PNAE em todas as fases do serviço de transporte aéreo;

III - buscar, adotar e cumprir, de forma conjunta, boas práticas nacionais e internacionais de acessibilidade no transporte aéreo;

IV - empregar, em suas comunicações, os códigos constantes no Anexo I desta Resolução, em convergência com a padronização internacional e observados os requisitos de acessibilidade;

V - realizar o tratamento adequado das informações consideradas sensíveis e somente utilizá-las para fins de assistência especial e demais providências relacionadas à presente Resolução.

Art. 6º O PNAE receberá os mesmos serviços que serão prestados aos demais passageiros, em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o pleno acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

§ 1º Os serviços poderão ser restringidos caso não seja possível garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros. Essas restrições serão aplicadas conforme as condições estabelecidas em atos normativos da ANAC ou nas especificações operacionais do transportador aéreo, observado o disposto na Lei nº 13.146,/2015.

§ 2º O transportador aéreo divulgará, de forma clara e acessível, as condições gerais e as restrições aplicáveis ao transporte do PNAE, incluindo suas ajudas técnicas e equipamentos

médicos, por meio de todos os canais de comercialização e atendimento disponíveis, com ênfase em opções mais acessíveis.

§ 3º O transportador aéreo considerará nas suas deliberações e decisões, obrigatoriamente, as barreiras e os impedimentos impostos ao PNAE, adotando tratamento prioritário e especial para os PNAEs com maiores impedimentos.

Art. 7º O PNAE poderá dispensar a assistência especial de que necessitar, desde que esta não seja imprescindível para garantir seu transporte seguro e digno, respeitando-se o disposto no § 2º do art. 2º.

Parágrafo único. O PNAE, assim como os demais passageiros, será responsável pelas informações que fornecer ou apresentar, devendo sempre agir de forma leal e colaborativa, contribuindo para o aprimoramento das assistências oferecidas e para o transcorrer seguro de sua jornada.

Art. 8º A assistência especial prevista nesta Resolução será prestada sem gerar quaisquer encargos adicionais ao PNAE, em conformidade com as normas aplicáveis e com as diretrizes da Lei nº 13.146/2015.

§ 1º. Excetuam-se do disposto no caput, as assistências destinadas a determinadas condições de saúde, conforme previstas nos incisos I e II do § 2º do art. 19.

§ 2º O disposto no caput impedirá a cobrança:

I - pelos assentos adicionais necessários para a acomodação do PNAE, incluindo suas ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis ao transporte aéreo, cuja ocupação por outro passageiro esteja inviabilizada, limitado a dois assentos adicionais; e

II - pelo transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos necessários para a locomoção do passageiro, em qualquer etapa de sua jornada no transporte aéreo, como bagagem especial exclusiva, a ser despachada conforme o limite estabelecido no artigo 33.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À VIAGEM

SEÇÃO I

DA INFORMAÇÃO PRÉVIA PELO PNAE

Art. 9º O PNAE que requeira assistência especial informará ao transportador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, independentemente do canal de comercialização utilizado:

I - a sua condição, com a descrição detalhada do grau de impedimento, de autonomia quanto aos cuidados pessoais e à mobilidade para a realização da viagem;

II - as suas necessidades de assistência especial, incluindo ajudas técnicas para o transporte, recursos de comunicação e demais formas de apoio necessárias.

III - a indicação de que viajará desacompanhado ou acompanhado;

IV - os dados da pessoa que o acompanhará, caso indique ter necessidade de auxílio para cuidados pessoais durante o voo ou outras necessidades relacionadas à seus impedimentos.

§ 1º As informações fornecidas pelo PNAE aos prestadores de serviços aéreos que dizem respeito à seus impedimentos e necessidades de assistência especial serão consideradas sensíveis e somente podem ser utilizadas para dar cumprimento às obrigações de assistência e demais providências relacionadas à presente Resolução.

§ 2º O PNAE informará ao transportador aéreo as assistências especiais necessárias:

I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, cabendo ao transportador aéreo confirmar o recebimento da informação em até 24 (vinte e quatro) horas;

II - caso a informação não seja disponibilizada na forma do inciso I, tal esclarecimento deverá ocorrer com a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo; ou

III - Caso seja comprovado impedimento adquirido após a contratação, a informação será comunicada aos transportadores aéreos com a maior brevidade possível.

§ 3º Os registros das informações acerca do PNAE integrarão sistema de controle de qualidade de serviço prestado a esse público, cujas informações serão divulgadas, mensalmente, na página oficial da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), bem como na página oficial do Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania (MDHC).

§ 4º O PNAE que requeira assistência especial sem a devida antecedência estará sujeito a receber as assistências que estiverem disponíveis no momento, a critério do transportador aéreo, desde que aplicáveis a casos semelhantes e sem prejuízo de existirem situações inéditas.

Art. 10. O transportador aéreo fornecerá ao PNAE informações detalhadas sobre os procedimentos a serem seguidos em todas as etapas do transporte aéreo, sendo de sua responsabilidade, entre outras atribuições:"

I - questionar o passageiro, desde o momento da contratação do serviço de transporte aéreo e sempre que se fizer necessário, se ele necessita de assistência especial;

II - fornecer acesso facilitado e simplificado para receber, registrar e processar as informações do PNAE sobre seus impedimentos e assistências necessárias, desde o momento da contratação até o encerramento do serviço de transporte aéreo, garantida a acessibilidade, nos termos do inciso III;

III - receber, por meio de todos os seus canais de comercialização ou atendimento, sempre por modalidades acessíveis, as informações pertinentes do PNAE;

IV - adotar campos e formulários padronizados, simplificados e acessíveis para a coleta e o processamento das informações relevantes prestadas pelo PNAE;

V - Informar sobre o impedimento e as necessidades do PNAE imediatamente após recebê-las e processá-las, ou com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao horário previsto de partida do voo;

VI - entrar em contato diretamente com o PNAE, nos casos em que se faça necessário, por meio de canal acessível, para esclarecimento de dúvidas, coleta de informações, orientações ou outras providências relacionadas à assistência especial necessária.

§ 1º O transportador aéreo exigirá dos intermediários contratantes em nome do PNAE a confirmação se permanecerão como os responsáveis pelos contatos e informações ou se indicarão os contatos do próprio PNAE para fins das providências relacionadas ao caput e aos incisos I a V deste artigo.

§ 2º A comunicação prevista no inciso V será direcionada aos demais transportadores aéreos em voo compartilhado, operadores dos aeródromos de partida, chegada e trânsito, assim como aos prepostos e empresas de serviços auxiliares envolvidos.

§ 3º O PNAE será informado sobre as comunicações realizadas de conformidade com o § 2º.

Art. 11. O PNAE estará sujeito às mesmas regras aplicáveis aos demais passageiros para o caso de exigência de liberação médica.

Seção II

DO Acesso ao transporte aéreo pelo PNAE

Art. 12. O transportador aéreo não poderá limitar a quantidade de PNAEs à bordo, exceto se constatadas as restrições previstas no art. 6º, § 1º.

Art. 13. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE será justificada por escrito, em até 24 (vinte e quatro) horas da informação pelo PNAE, com base nos impedimentos previstos no § 1º, do art. 6º e nos padrões nacionais e internacionais de segurança operacional e acessibilidade.

§ 1º O desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes não constituirá justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo.

§ 2º O transportador aéreo tomará medidas para evitar ou minimizar possíveis desconfortos ou inconvenientes ao próprio PNAE, aos passageiros próximos ou aos tripulantes, decorrentes da acomodação do PNAE em seu assento ou nos assentos adicionais que lhe forem necessários.

§ 3º Em caso de recusa do serviço de transporte aéreo ao PNAE no ponto de origem ou conexão, o transportador aéreo justificará imediatamente sua decisão, detalhando as providências tomadas ou previstas.

§ 4º As informações previstas no § 3º serão apresentadas ao PNAE, aos outros transportadores e aos operadores de aeródromos envolvidos, em formato acessível, com registro no sistema de controle de qualidade do serviço prestado ao PNAE."

CAPÍTULO III

DO ACOMPANHAMENTO DO PNAE

Seção I

Disposições Gerais

Art. 14. O PNAE possuirá autonomia e livre arbítrio acerca de seus próprios cuidados pessoais, cabendo-lhe a decisão de viajar desacompanhado ou acompanhado.

Parágrafo único. O caput deste artigo não se aplica ao passageiro com necessidade de assistência especial incapaz, o qual:

I - Não possui autonomia e livre arbítrio, sendo representado pelo seu responsável legal, nos termos da legislação aplicável;

II - Deverá ter seu acompanhante ou atendente pessoal indicado pelo representante legal, nos termos do art. 9º, incisos III e IV;

III - Poderá estar autorizado a viajar desacompanhado, nos termos da legislação aplicável.

Art. 15. O transportador aéreo não poderá limitar o transporte de PNAE desacompanhado, alegando que ele não possui capacidade para cuidar de si mesmo, observado o estabelecido no parágrafo único do Art. 14.

Parágrafo único. O transportador aéreo poderá exigir do PNAE autodeclaração assumindo plena responsabilidade por seus cuidados pessoais, observado os requisitos de acessibilidade.

Seção II

DO Acompanhante ou Atendente Pessoal

Art. 16. O acompanhante ou atendente pessoal indicado pelo PNAE nos termos do art. 9º, incisos III e IV deverá:

I - Ser maior de 18 (dezoito) anos de idade e estar apto à função;

II - Auxiliá-lo em seus cuidados pessoais e em todas as assistências necessárias, inclusive as previstas no art. 22;

III - No caso de PNAE com impedimento grave, oferecer-lhe suporte na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, informá-lo sobre os procedimentos a serem seguidos em caso de evacuação de emergência; e

IV - Viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo, sem custo adicional de marcação de assento, exceto se necessário mudança de classe ou contratação de serviços acessórios.

Parágrafo único. O transportador aéreo informará ao acompanhante ou atendente pessoal do PNAE, no momento da contratação do serviço, sobre os requisitos dos incisos I, II, III e IV deste artigo.

Seção III

DO Assistente de Segurança Operacional para o caso de impedimento de viagem de PNAE desacompanhado com condição sujeita à restrição

Art. 17. O PNAE com impedimento grave será impedido de viajar desacompanhado, por avaliação do transportador aéreo, sempre que:

I - Devido a grave impedimento mental ou intelectual, é incapaz de compreender as instruções de segurança de voo;

II - seja surdocego, sem poder estabelecer comunicação com a tripulação, ressalvado o disposto nos arts. 15 e 16;

III - devido a impedimento motor grave não puder participar da sua evacuação da aeronave em caso de emergência;

§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III do caput deste artigo, ao determinar a aplicação da restrição de segurança operacional ao PNAE, o transportador aéreo deverá:

I - registrar a ocorrência no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, conforme o art. 45; e

II - conceder a isenção do custo total da passagem aérea, com exceção dos valores correspondentes às tarifas aeroportuárias, para a pessoa qualificada a atuar como assistente de segurança operacional."

§ 2º O transportador aéreo fornecerá, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, uma avaliação inicial sobre a aptidão do PNAE para viajar desacompanhado, considerando as informações fornecidas pelo próprio PNAE ou por seu representante, conforme disposto no art. 9º, § 2º.'

§ 3º O transportador aéreo poderá solicitar comprovação por meio da apresentação de documentos pelo PNAE para avaliar as condições previstas nos incisos I a III do caput deste artigo.

§ 4º Se a avaliação inicial prevista no § 2º resultar em autorização para que o PNAE viaje desacompanhado, mas, no momento do check-in ou do embarque, o transportador aéreo aplicar alguma das restrições de segurança operacional previstas nos incisos I a III do caput deste artigo, serão adotadas as seguintes alternativas:

I - com o apoio do transportador aéreo, será designado um passageiro voluntário como assistente de segurança operacional, após consulta ao PNAE.

II - o PNAE poderá designar outra pessoa para exercer a função de assistente de segurança operacional, conforme disposto no § 1º, alínea b) deste artigo;

III - Caso o embarque não seja possível, o transportador aéreo providenciará a remarcação da passagem, sem custos adicionais para o PNAE e seu assistente de segurança operacional, conforme o § 1º, b) deste artigo, ou, alternativamente, oferecerá a ambos o reembolso integral da passagem adquirida;

§ 5º A concessão da isenção de custo total da passagem aérea para o assistente de segurança operacional indicado pelo PNAE, conforme previsto no § 1º ou § 4º, será registrada no sistema de controle de qualidade do serviço prestado ao PNAE, incluindo os dados do PNAE e seus impedimentos que o impossibilitem de viajar desacompanhado.

§ 6º Em caso de dúvida sobre a aptidão de saúde do PNAE para realizar o voo, mesmo com a exigência de um assistente de segurança operacional, aplicar-se-ão as regras de liberação médica estabelecidas para todos os passageiros que a necessitem, conforme o § 1º do art. 6º e o art. 13.

§ 7º A isenção de custos para o assistente de segurança operacional, mencionada no § 1º, b) deste artigo, também aplicar-se-á nos casos em que o PNAE indicar um passageiro com passagem aérea já adquirida. Neste caso, caberá ao transportador aéreo tomar as providências necessárias para o reembolso dos valores pagos."

§ 8º O transportador aéreo poderá oferecer compensações que incentivem o passageiro voluntário atuar como assistente de segurança operacional do PNAE, tal como previsto nos §§ 4º, I, e 7, deste artigo.

Art. 18. O assistente de segurança operacional determinado pelo transportador aéreo e indicado pelo PNAE deverá:

I - Ser maior de 18 (dezoito) anos de idade e estar apto à função;

II - Auxiliá-lo nas assistências necessárias, inclusive as previstas no art. 22;

III - auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, informá-lo a respeito dos procedimentos a serem adotados em caso de evacuação de emergência; e

IV - Viajar na mesma classe e em assento ao lado do PNAE assistido, sem custo adicional pela marcação de assento, salvo necessidade de mudança de classe ou contratação de serviços adicionais."

Parágrafo único. O transportador aéreo informará ao assistente de segurança operacional sobre os requisitos dos incisos I, II, III e IV deste artigo.

CAPÍTULO IV

DA AUTORIZAÇÃO MÉDICA

Seção I

DA Informação Prévia pelo Passageiro

Art. 19. O PNAE ou seu representante legal será responsável pela informação prévia ao transportador aéreo quanto a sua aptidão e saúde física e mental para realização de voo.

§ 1º As seguintes situações poderão indicar a necessidade de avaliação médica a ser providenciada pelo passageiro e comunicada ao transportador aéreo:

I - gravidez;

II - cirurgia recente;

III - membro engessado;

IV - outras situações ou condições de saúde temporárias.

§ 2º Será obrigatória a apresentação prévia de atestado médico, ou outro documento médico atualizado, com informações sobre suas condições de saúde pelo PNAE 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 a sua condição física ou comportamental;

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;

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.

§ 3º As informações relativas à condição médica do PNAE, compartilhadas com os prestadores de serviços aéreos, serão consideradas sensíveis e serão utilizadas exclusivamente para cumprir obrigações de assistência e outras providências estipuladas nesta Resolução."

§ 4º Compete ao transportador aéreo, com base nas informações fornecidas pelo PNAE ou na sua documentação médica preliminar, determinar se será necessária a apresentação do Formulário de Informações Médicas (MEDIF), padronizado pelas companhias aéreas.

§ 5º Competirá às transportadoras aéreas disponibilizar um modelo padronizado de autorização médica para PNAEs Frequentes (FREMEC), destinado a passageiros frequentes com condições de saúde estáveis."

§ 6º O MEDIF será submetido à avaliação do serviço médico do transportador aéreo, especializado em medicina aeronáutica, que terá um prazo de 48 (quarenta e oito) horas para responder, contado a partir do recebimento de toda a documentação necessária para análise da condição de saúde do passageiro.

§ 7º O passageiro comunicará ao transportador aéreo sua condição de saúde quando houver necessidade de avaliação ou autorização médica:

I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, cabendo ao transportador aéreo confirmar o recebimento da informação em até 24 (vinte e quatro) horas;

II - Caso não seja possível no momento da contratação, apresentar-se-á justificativa com, no mínimo, 72 horas de antecedência ao horário previsto de partida do voo; ou

III - devido a uma condição de saúde restritiva adquirida após a contratação e comprovada o mais rapidamente possível após seu conhecimento.

§ 8º O transportador aéreo poderá cobrar pelos recursos ou serviços necessários ao atendimento de determinadas condições de saúde, conforme os incisos I e II do § 2º, ou justificar a impossibilidade de prestá-los, conforme o art. 21.

Seção II

DO Acompanhamento para Cuidados de Saúde

Art. 20. Caso haja necessidade de auxílio para utilização de equipamento médico ou para seus cuidados médicos, o passageiro ou seu representante legal indicará, previamente, os dados da pessoa responsável por prestá-los.

§ 1º. A pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro durante a viagem deverá:

I - Ser maior de 18 (dezoito) anos de idade e estar apta ao exercício da função;

II - Auxiliá-lo nas assistências necessárias ao PNAE, inclusive as previstas no art. 22;

III - Caso necessário e conforme indicação médica, reservar, antecipadamente e por conta própria, assento adjacente ao do passageiro pelo qual é responsável; e

IV - Caso necessário e conforme indicação médica, auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, na evacuação da aeronave em caso de evacuação de emergência.

§ 2º O transportador aéreo informará à pessoa responsável pelos cuidados médicos do PNAE acerca dos requisitos dos incisos I, II, III e IV do § 1º.

Seção III

DA Restrição ao Embarque por Motivo de Saúde

Art. 21. O embarque de passageiros que apresentem condições de saúde que possam representar risco para si mesmos ou para os demais passageiros não será permitido, conforme avaliação do transportador aéreo, com base nas disposições do § 1º do art. 6º e nos padrões nacionais e internacionais de saúde, condições sanitárias, segurança operacional e segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita.

Parágrafo único. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao passageiro, por motivo de saúde, será justificada por escrito em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas da decisão que confirmar a recusa.

CAPÍTULO V

DA ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

Seção I

Disposições gerais

Art. 22. O transportador aéreo oferecerá assistência especial ao PNAE desacompanhado, com impedimentos de mobilidade que prejudiquem a sua autonomia, sempre que solicitada e comprovadamente necessária, nas seguintes atividades:

I - check-in e despacho de bagagem;

II - deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

III - embarque e desembarque da aeronave;

IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;

V - acomodação da bagagem de mão na aeronave;

VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;

VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;

VIII - saída da área de desembarque e acesso à área pública;

IX - condução do PNAE com autonomia para suas necessidades fisiológicas às instalações sanitárias;

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia;

XI - transferência ou conexão entre voos;

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado; e

XIII - condução do PNAE com autonomia para suas necessidades fisiológicas ao lavatório da aeronave por meio de cadeira de rodas de bordo.

Parágrafo único. Caberá ao transportador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência especial prevista neste artigo, com exceção do previsto nos § 3º e 7º do art. 28 desta Resolução.

Art. 23. A assistência especial durante a viagem será disponibilizada pelo transportador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o check-in.

Parágrafo único: Caso o PNAE faça o check-in por um meio diferente do atendimento presencial, ele identificar-se-á a um representante do transportador aéreo ao chegar no aeroporto.

Art. 24. O PNAE apresentar-se-á para o check-in com a mesma antecedência dos demais passageiros.

§ 1º O transportador aéreo poderá exigir que o PNAE que necessitar de assistência com ajudas técnicas, ou o passageiro que precisar de autorização médica para viajar, apresente-se para o check-in dentro de prazos diferenciados.

§ 2º A antecedência necessária prevista no § 1º será informada previamente pelo transportador aéreo.

Art. 25. O transportador aéreo realizará o embarque do PNAE com prioridade em relação aos demais passageiros.

Art. 26. A assistência especial necessária ao desembarque do PNAE com impedimento relacionado à mobilidade será realizada logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização.

Parágrafo único. Os PNAEs com transtorno do espectro autista que requeiram nível de suporte 2 (dois) ou 3 (três) terão prioridade no desembarque em relação aos demais passageiros."

Art. 27. Nos termos do art. 22, a responsabilidade pela assistência ao PNAE em voos de conexão caberá ao transportador aéreo que realizou a etapa de chegada, até o momento em que o passageiro se apresente ao transportador aéreo responsável pela etapa de partida.

Art. 28. O embarque e o desembarque do passageiro que depender de equipamento médico do tipo STCR e tenha recebido autorização médica do transportador aéreo para viagem, assim como o embarque e o desembarque do PNAE que depender de assistência do tipo WCHS ou WCHC serão realizados, prioritariamente, por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamentos de ascenso e descenso.

§ 1º Os equipamentos de ascenso e descenso incluirão sistemas de elevação, rampas, cadeiras escadoras e outros dispositivos de acessibilidade para o embarque e desembarque de aeronaves, desde que, respeitando as orientações do fabricante, garantam o acesso seguro e digno do PNAE à aeronave, considerando seu impedimento de mobilidade previamente informado.

§ 2º Na disponibilização de equipamento de ascenso e descenso, serão adotados aqueles mais apropriados em relação à situação da aeronave, do aeroporto e, principalmente, aos impedimentos do PNAE, garantindo-lhe sua maior segurança e dignidade.

§ 3º Os equipamentos de ascenso e descenso serão disponibilizados e operados pelo operador de aeródromo, podendo ser cobrado preço específico dos transportadores aéreos.

§ 4º A estipulação do preço específico deverá observar os princípios de transparência e compensação de custos, em atenção à regulação, e, quando aplicável, as disposições contratuais referentes aos aeródromos explorados sob contratos de concessão.

§ 5º O transportador aéreo poderá disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de embarque e desembarque nos aeródromos mencionados no § 3º deste artigo, desde que formalize, por meio de instrumentos jurídicos acordados com os operadores de aeródromos, e os torne disponíveis à Anac.

§ 6º Em aeródromos sem contrato de concessão federal e com movimentação anual de até 200.000 passageiros, conforme a classificação anual da Anac, os equipamentos para embarque e desembarque serão disponibilizados e operados pelo transportador aéreo.

§ 7º O operador de aeródromo poderá fornecer e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso nos aeródromos mencionados no § 6º deste artigo. Para isso, será permitido cobrar preços específicos, desde que tal prática seja formalizada por meio de instrumentos jurídicos acordados com os transportadores aéreos e disponibilizados à ANAC.

§ 8º Os operadores de aeródromos e os transportadores aéreos estarão autorizados, conforme o artigo 4º desta Resolução, a firmar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com o objetivo de disponibilizar e operar equipamentos destinados ao ascenso e descenso de passageiros.

Art. 29. O embarque ou desembarque do PNAE será realizado de forma adequada à situação, por meios que assegurem sua segurança e dignidade.

§ 1º A tarefa de carregar manualmente o PNAE consiste em sustentá-lo, indiretamente, por meio do suporte que sustenta seu corpo ou, diretamente, por meio de contato em partes de seu corpo, com o efeito de elevá-lo, deslocá-lo ou abaixá-lo da aeronave até o nível necessário para embarcar ou desembarcar.

§ 2º Será proibido o transporte manual do PNAE durante o embarque ou desembarque, salvo em casos de evacuação de emergência da aeronave.

§ 3º A tarefa de transferir manualmente o PNAE consistirá em sustentá-lo, tocando diretamente em partes de seu corpo, com o efeito de deslocá-lo de sua ajuda técnica à cadeira de rodas ou vice-versa, ou da ajuda técnica ou cadeira de rodas ao seu assento na aeronave ou vice-versa.

§ 4º O PNAE com impedimento de mobilidade poderá ser transferido manualmente, nas seguintes condições:

I - Pelo passageiro que acompanha o PNAE e que possua condições para realizá-lo com segurança;

II - De forma excepcional, caso não seja possível o inciso I e como último recurso em caso de haver permissão do PNAE, por funcionário com habilitação e em condições para sua realização em segurança.

§ 5º O operador de aeródromo e o transportador aéreo responsáveis registrarão, como ocorrência, o impedimento de embarque de PNAE em decorrência da ausência de pontes de embarque ou equipamentos de ascenso e descenso, ou de funcionários habilitados, com indicação de fornecimento ou não de informação prévia pelo PNAE.

Art. 30. O transportador aéreo fornecerá, tempestivamente, aos operadores de aeródromo as informações necessárias para o atendimento e assistência especial ao PNAE no

aeroporto. Isso inclui priorizar a alocação de pontes de embarque para aeronaves que transportem PNAE que necessite das assistências previstas no caput do art. 28.

§ 1º O operador de aeródromo estabelecerá os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no caput.

§ 2º Os operadores de aeródromo disponibilizarão ao público as informações acerca dos meios que podem ser empregados em cada aeroporto, conforme critério operacional aplicável, para o embarque e desembarque do PNAE que dependa das assistências previstas no art. 28, indicando a existência de pontes de embarque e de equipamentos de ascenso e descenso e as possíveis restrições associadas à sua utilização.

Seção II

DAS Ajudas Técnicas e Equipamentos Médicos

Art. 31. As ajudas técnicas utilizadas pelo PNAE para auxílio na sua locomoção e os equipamentos médicos poderão ser utilizados na área restrita de segurança e levados até a porta da aeronave, desde que submetidos à verificação no canal de inspeção de segurança do aeroporto, conforme regulação específica sobre procedimentos de inspeção de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita nos aeroportos.

Art. 32. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos referidos nesta Seção II compreenderão somente aqueles relacionados diretamente à jornada do transporte aéreo do PNAE.

Parágrafo único. Os equipamentos médicos mencionados no caput serão aqueles usados pelo PNAE em casos de saúde estável, que não representem risco ao próprio paciente ou aos demais passageiros, nem reclamem atenção médica extraordinária durante o voo.

Art. 33. O transportador aéreo transportará, sem ônus, até o PNAE as ajudas técnicas e os equipamentos médicos empregados para sua locomoção, limitados a 3 (três) peças e observado o disposto na Lei nº 13.146/2015:

I - na cabine da aeronave, quando houver espaço adequado, devendo ser considerados itens prioritários em relação aos itens dos demais passageiros; ou

II - no compartimento de bagagem da aeronave, devendo ser disponibilizada ao PNAE no momento do desembarque da aeronave.

Art. 34. Quando necessário, o equipamento médico a ser utilizado pelo PNAE durante o voo será transportado na cabine da aeronave.

Parágrafo único. O PNAE poderá utilizar equipamento médico de sua propriedade, observado o disposto no § 2º do art. 20.

Art. 35. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos do PNAE, quando despachados, receberão o seguinte tratamento:

I - serão considerados itens frágeis e prioritários;

II - o transportador aéreo tomará cuidados adicionais e adotará providências específicas para sua preservação;

III - serão transportados no mesmo voo que o PNAE.

§ 1º As ajudas técnicas ou os equipamentos médicos serão declarados, identificados e apresentados ao transportador aéreo, o qual deve entregar ao PNAE comprovante de recebimento.

§ 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o transportador aéreo providenciará, no desembarque, a substituição imediata por item de igual qualidade ou equivalente.

§ 3º A perda ou a inutilização serão constatadas quando as ajudas técnicas ou os equipamentos médicos não tenham sido restituídos ao PNAE nas mesmas condições em que foram apresentados ao transportador aéreo, após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque, ouvido o PNAE ou seu representante.

§ 4º Constatada a perda ou a inutilização, o transportador aéreo pagará indenização ao PNAE no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado, no prazo de até 15 (quinze) dias corridos, contados do evento que ensejou a perda ou a inutilização.

§ 5º As ajudas técnicas ou equipamentos médicos fornecidos pelo transportador aéreo, conforme o § 2º, permanecerão disponíveis ao PNAE até o reparo ou substituição, limitado a 7 dias após o conserto ou troca, ou 15 dias após o pagamento da indenização do § 4º.

§ 6º Outras formas de compensação ao PNAE poderão ser estabelecidas por acordo específico entre as partes, devendo o transportador aéreo, neste caso, informar previamente ao PNAE sobre os procedimentos previstos nos §§ 2º a 5º deste artigo.

§ 7º O transportador aéreo poderá contratar serviços especializados para as providências relacionadas aos §§ 1º a 6º deste artigo, incluindo seguro em caso de dano ou extravio.

§ 8º O transportador aéreo informará ao PNAE sobre as restrições aplicáveis ao transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos com as seguintes características:

I – incomuns;

II - de alta tecnologia;

III - de construção frágil;

IV - de alto valor; ou

V - com dimensões ou peso não convencionais em relação aos seus equivalentes.

§ 9º Para os casos previstos no § 8º, o transportador aéreo orientará o PNAE sobre a conveniência de contratação facultativa de seguro específico.

Art. 36. O transporte de ajudas técnicas, equipamentos médicos ou quaisquer outros que envolvam artigos classificados como perigosos para o transporte aéreo será executado em conformidade com os requisitos técnicos do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil - RBAC nº 175.

Seção III

DO Cão-Guia

Art. 37. O PNAE usuário de cão-guia poderá ingressar, permanecer e transitar com o animal durante a sua viagem, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário.

§ 1º O cão-guia será transportado gratuitamente no chão da cabine da aeronave, ao lado do PNAE que o acompanha, sob seu controle e equipado com arreio, sem necessidade de focinheira.

§ 2º O cão-guia será acomodado de forma a garantir que o corredor da aeronave permaneça totalmente livre ou parcialmente desobstruído.

§ 3º O cão-guia, incluindo aquele em fase de treinamento, será admitido conforme disposto no caput, desde que esteja acompanhado por um treinador ou instrutor devidamente habilitado.

§ 4º O usuário de cão-guia participante do PNAE será responsável pelos cuidados com o mesmo e poderá utilizar, gratuitamente, as instalações destinadas ao atendimento de animais de estimação, fornecidas pelo operador de aeródromo ou pelas transportadoras aéreas.

Art. 38. O usuário de cão-guia, no âmbito do regime aplicável ao PNAE, apresentará, no momento do embarque, comprovação de que foram atendidos os requisitos sanitários e de saúde animal exigidos pela legislação brasileira aplicável e pelo país de destino, quando for o caso.

Seção IV

DA Designação de Assentos e Sistemas de Contenção

Art. 39. O transportador aéreo alocará o PNAE em assento que atenda, simultaneamente, aos requisitos de segurança operacional do transportador aéreo e às necessidades específicas do PNAE, de acordo com a informação prévia fornecida e com sua classe de assento contratada.

§ 1º O transportador aéreo disponibilizará:

I - assentos especiais localizados junto ao corredor, na parte dianteira e na parte traseira da aeronave, próximos às saídas, de acordo com a configuração interna da aeronave. Esses assentos, dotados de descansos de braço móveis, devem ser dispostos em quantidade mínima, conforme o Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência.

II - sistema de contenção adicional para o PNAE permanecer ereto e seguro no encosto, se solicitado previamente, em conformidade com os requisitos técnicos da regulamentação operacional aplicável.

§ 2º O PNAE que comunicar previamente a necessidade de utilizar sistema de contenção adicional para permanecer ereto e seguro no encosto poderá utilizar sistema de contenção adicional de sua propriedade, devendo cumprir a regulamentação operacional aplicável.

§ 3º O PNAE que requeira um sistema de contenção adicional para permanecer ereto e seguro no encosto poderá ser impedido de embarcar, por razões de segurança operacional, caso:

I - não informe previamente a necessidade de tal sistema;

II - não apresente o sistema de contenção; ou

III - apresente um sistema incompatível com a regulamentação operacional aplicável.

Art. 40. Caso o PNAE apresente limitação que exija manter o encosto de seu assento na posição reclinada durante todas as fases do voo, incluindo pouso e decolagem, será proibida a ocupação do assento localizado imediatamente atrás, bem como dos assentos cujo acesso aos corredores da aeronave seja obstruído pelo encosto reclinado.

Parágrafo único. Nas situações descritas no caput, serão observadas as disposições previstas no regulamento operacional aplicável.

Art. 41. O PNAE que necessitar de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC; o PNAE acompanhado de cão-guia; e o PNAE cuja articulação do joelho impeça a manutenção da perna flexionada serão alocados pelo transportador aéreo em fileiras com espaços extras ou em assentos equipados com dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades.

§ 1º A alocação referida no caput ocorrerá em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido, respeitando as previsões do regulamento operacional aplicável.

§ 2º O PNAE que depender de assistência do tipo WCHC ocupará, com precedência aos demais passageiros, os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios.

Art. 42. O transportador aéreo aplicará ao PNAE as mesmas restrições para a ocupação de assentos de saída aplicáveis aos demais passageiros, em conformidade com a regulamentação operacional aplicável.

CAPÍTULO VI

DO TREINAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE

Seção I

DO Treinamento

Art. 43. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromos estabelecerão programas de treinamento para equipes de terra e bordo, incluindo contratados que prestem atendimento direto ou indireto aos PNAEs, sob a gestão ou supervisão do responsável por acessibilidade indicado no art. 46, disponibilizando-se a documentação relativa a tal programa à ANAC e ao Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania (MDHC), desde que solicitado.

§ 1º Os programas de treinamento referidos no caput terão o objetivo de capacitar as equipes de terra e bordo, incluindo contratados que prestem atendimento direto ou indireto aos PNAEs, quanto às normas de acessibilidade e assistência especial no transporte aéreo desses passageiros.

§ 2º O programa de treinamento mencionado no caput observará o disposto no Anexo III desta Resolução.

Seção II

DO Controle de qualidade dos serviços de assistência especial

Art. 44. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo implementarão, gerenciarão e avaliarão sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.

Art. 45. Os transportadores aéreos e operadores de aeródromo realizarão, manterão por 5 (cinco) anos e compartilharão, mensalmente, com a Anac e com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, conforme cada caso, as seguintes informações, dentre outras:

I - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE realizado:

- a) data de realização;*
- b) aeroportos de origem, destino e conexão;*
- c) tipo(s) da(s) aeronave(s) que realizou(aram) o transporte;*
- d) condição do PNAE;*
- e) tipo(s) de assistência(s) prestada(s), de acordo com os códigos do Anexo I desta Resolução;*
- f) ajuda(s) técnica(s) - incluindo cão-guia -, equipamento(s) médico(s) ou demais equipamento(s) disponibilizado(s);*

g) realização ou não de comunicação prévia, nos termos do art. 9º ou do art. 30;

h) ponte ou equipamento de ascenso e descenso utilizado;

i) registro sobre troca de informações entre transportadores aéreos, operadores de aeródromo e PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação; e

j) presença ou não de pessoa que acompanha o PNAE (acompanhante ou atendente pessoal, responsável por cuidados médicos ou assistente de segurança operacional).

II - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE solicitado e não realizado ou realizado com ocorrência:

a) data da solicitação do serviço; e

b) motivo da recusa (impedimento de voar) ou ocorrência em desfavor do PNAE na prestação do serviço.

Seção III

DO Responsável por acessibilidade

Art. 46. Os transportadores aéreos e os operadores de aeródromos designarão, por ato próprio e considerando os critérios de qualificação, o responsável por acessibilidade.

§ 1º O responsável por acessibilidade ou seu substituto estará disponível para contato e para consulta acerca de ocorrências e outras questões relacionadas à acessibilidade, de forma direta ou por meio de sua equipe, de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato, em período integral de operações do transportador aéreo ou do operador de aeródromo correspondente.

§ 2º O responsável por acessibilidade terá, dentre suas atribuições, gerenciar:

I - os programas de treinamento previstos neste Capítulo;

II - os sistemas de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE;

III - a prestação de informações pertinentes sobre assistências ao PNAE;

IV - o tratamento para a solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE;

V - outras que se façam necessárias.

§ 3º A orientação do responsável por acessibilidade não poderá contrariar uma decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.

CAPÍTULO VII

DAS INFRAÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

Art. 47. As infrações ao previsto nesta Resolução serão as dispostas em seu Anexo IV.

§ 1º Constituirão infrações por ocorrência ou de âmbito individual aquelas que atingem de forma individualizada os PNAEs, permitindo sua identificação ou quantificação.

§ 2º Constituirão infrações por constatação ou de âmbito coletivo aquelas que atingem de forma indeterminada os PNAEs, não permitindo sua identificação ou quantificação.

Art. 48. Os operadores de aeródromos e os transportadores aéreos sujeitar-se-ão à aplicação das providências administrativas correspondentes para os casos de não conformidade ao disposto nesta Resolução.

Parágrafo único. Nos casos de contratação ou subcontratação previstos nos arts. 4º e 5º desta Resolução, os operadores de aeródromos ou os transportadores aéreos responsáveis

originais que contrataram ou subcontrataram responderão pela não conformidade identificada.

Art. 49. Para a definição do valor da multa aplicável para cada infração identificada, considerar-se-á a incidência dos seguintes fatores de impacto e de porte em relação ao valor-base da multa, caso eles sejam cabíveis:

I - Quantidade de pessoas prejudicadas;

II - Quantidade de dias de infração;

III - Porte do transportador aéreo; e

IV - Porte do operador de aeródromo.

§ 1º A sanção de multa poderá ser substituída pela sanção de advertência, dependendo dos fatores incidentes e das circunstâncias atenuantes observadas.

§ 2º Para a definição final do valor da multa aplicável conforme o caput deste artigo, serão aplicáveis os fatores de impacto e de porte e as circunstâncias atenuantes e agravantes cabíveis.

§ 3º Após a aplicação dos fatores e das circunstâncias previstas no § 2º deste artigo, o valor da sanção estará limitado ao mínimo de 20% e máximo de 300% do valor-base de multa previsto para cada infração.

§ 4º Caso a multa aplicada tenha como vítima pessoa com deficiência, os recursos adquiridos com a aplicação da sanção serão investidos, obrigatoriamente, em projetos para pessoas com deficiência, a serem desenvolvidos por entidades da sociedade civil, segundo as normas legais respectivas.

Art. 50. Nos processos administrativos para apuração de infrações aos requisitos estabelecidos nesta Resolução, será aplicado o procedimento previsto na Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018.

Parágrafo único. Para o cumprimento do caput deste artigo, não serão aplicáveis os dispositivos do Título IV - Das Providências Administrativas Acautelatórias constantes, da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, exceto nos casos de:

I - execução de operações ou atividades de assistência especial ou acessibilidade em desacordo com os regulamentos de segurança operacional e que ponham em risco a vida ou a integridade física de PNAE, passageiros ou tripulação;

II - adoção de orientação do responsável por acessibilidade, de serviços de assistência especial ou de equipamentos de acessibilidade em desacordo com decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 51. A Anac poderá requerer, a qualquer tempo, quaisquer informações relacionadas a esta Resolução.

Art. 52. O Anexo III da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, publicada no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104, retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111, passará a vigorar com as seguintes alterações:

I - na tabela IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Empresa Aérea: ficam revogadas as alíneas a, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t;

II - na tabela IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Administração Aeroportuária: ficam revogadas as alíneas d, h, j, k, l, m, n, o.

Art. 53. Os Anexos desta Resolução encontram-se publicados no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS desta Agência (endereço eletrônico www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp) e igualmente disponíveis em sua página "Legislação" (endereço eletrônico www.anac.gov.br/legislacao), na rede mundial de computadores.

Art. 54. Esta Resolução entrará em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.

Art. 55. Fica revogada a Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, publicada no Diário Oficial da União, de 16 de julho de 2013, Seção 1, página 11, e no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS, v.8, nº 28 SI (Edição Suplementar), de 16 de julho de 2013.

O Ofício nº 08/2025 (SEI nº 11588099) traz a partir da página 25 um quadro comparativo com as mudanças propostas para a minuta de ato normativo que repete o apresentado no Anexo AFAG (SEI nº 11616891) ao e-mail (SEI nº 11616874), enviado pela AFAG. Estes documentos podem ter seu inteiro teor acessado por meio da Pesquisa Pública do SEI da Agência, disponível em: https://sei.anac.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

3.10 Processo SEI nº 00058.067758/2021-03

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício nº 2075/2025/GABPR9-ALA, de 10 de fevereiro de 2025 (SEI nº 11165837), enviado pela Procuradora da República Ana Leticia Absy, da Procuradoria da República em São Paulo, Ministério Público Federal (Processo de demandas institucionais):

(...)

Ofício nº 2075/2025/GABPR9-ALA

(...)

Assunto: Acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo – Resolução nº 280 de 2013.

Ref.: IC nº 1.29.000.004362/2019-14

Senhor Superintendente,

Cumprimentando-o, cordialmente, servimo-nos do presente para informar o recebimento do Vosso Ofício nº 221/2024/SAS-ANAC, que solicita a participação deste órgão durante o período em que estiver aberta a Consulta ou Audiência Pública, no sentido da efetiva colaboração visando à promoção da melhoria contínua dos serviços de transporte aéreo, notadamente quanto aos aspectos atinentes à acessibilidade.

Informamos, desde já, entendermos que a revisão da Resolução nº 280/2013 é necessária para proporcionar atualização com a legislação em vigor, além de maior clareza e segurança aos passageiros com necessidades de assistência especial e seus acompanhantes, evitando que problemas como o relatado nestes autos voltem a ocorrer.

Nesse sentido, SUGERE à ANAC a realização URGENTE de revisão da Resolução n. 280/2013 e, desde já, indica as seguintes propostas de inclusão/alteração na norma:

I) Seja incluído um artigo prevendo que as companhias aéreas deverão adotar um documento único e padronizado para a comprovação da condição de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE), válido para todas as empresas do

setor. No caso de passageiros com deficiência permanente que demandem assistência ou adaptações, esse documento não poderá ter prazo de validade, sendo sua apresentação suficiente para garantir os serviços e direitos assegurados pela Resolução;

II) Seja incluído um parágrafo no Artigo 27 esclarecendo que o direito ao desconto para o acompanhante se aplica independentemente da idade do PNAE;

III) adicionar um dispositivo prevendo que, na eventualidade de indeferimento do desconto para o acompanhante do PNAE, o operador aéreo deverá garantir que o valor da passagem do acompanhante não seja superior ao valor pago pelo PNAE.

IV) adicionar um dispositivo com a previsão de que os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem implementar programas regulares de capacitação para seus funcionários, visando ao atendimento adequado e respeitoso das necessidades dos PNAE, garantindo a atualização contínua sobre procedimentos de acessibilidade e atendimento humanizado;

V) Modificar o Art. 6º, § 2º, e incluir um novo parágrafo prevendo:

"Art. 6º, § 2º: O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos em formatos acessíveis, incluindo braille, Libras e linguagem simples."

"§ 3º: As informações sobre procedimentos, direitos e serviços disponíveis aos PNAE devem ser disponibilizadas em múltiplos formatos acessíveis, garantindo que todos os passageiros tenham acesso pleno às informações necessárias para sua viagem."

VI) Reforçar o disposto no Art. 6º, prevendo que o PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário e célere, em todas as fases de sua viagem, desde o check-in até o desembarque, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, observadas as suas necessidades especiais de atendimento;

VII) Incluir um dispositivo que preveja que os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE, assegurando que as instalações aeroportuárias e aeronaves estejam equipadas com recursos de acessibilidade, como rampas, elevadores, assentos adaptados e demais facilidades conforme as normas técnicas vigentes;

VIII) Alterar o Artigo 27 para que seja substituído pelo seguinte texto:

Art. 27. O operador aéreo deve oferecer ao acompanhante do PNAE, que necessite de assistência, desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) do valor da passagem adquirida pelo PNAE.

§1º A solicitação para a aquisição da passagem do acompanhante com desconto deve ser realizada no momento da compra da passagem do PNAE ou em até 48 (quarenta e oito) horas após a compra, garantindo a disponibilidade de assento no mesmo voo.

§2º O operador aéreo deve confirmar a aprovação ou recusa da solicitação do desconto para o acompanhante em até 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento da documentação completa.

§3º Em caso de recusa da solicitação ou indisponibilidade de assento no mesmo voo, o operador aéreo deve oferecer alternativas viáveis ao PNAE e

seu acompanhante, incluindo a possibilidade de reembolso integral ou remarcação sem custos adicionais.

IX) Alterar o texto do artigo 28 para o seguinte ou semelhante:

"Art. 28. O operador aéreo deve informar, de forma clara, acessível e destacada, os procedimentos para solicitação do desconto para o acompanhante do PNAE, incluindo:

I – Documentação necessária;

II – Prazos para solicitação e resposta;

III – Procedimentos em caso de recusa ou indisponibilidade de assento;

IV – Canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas."

Por fim, solicita que, tão logo seja agendada a audiência pública mencionada, este órgão seja notificado.

Atenciosamente,

Assinado eletronicamente

ANA LETICIA ABSY

Procuradora da República

(...)

3.11 Processo SEI nº 00058.055932/2024-18

A seguir apresenta-se o inteiro teor da Recomendação nº 2, de 03 de fevereiro de 2025 (SEI nº 11126570), anexa ao Ofício PR/GO Nº 442/2025, de 03 de junho de 2024 (SEI nº 11126567), enviada pelo Ministério Público Federal, Procuradoria da República em Goiás, pela senhores Procuradores da República Nicolao Dino de Castro e Costa Neto e Mariane Guimarães de Mello Oliveira:

(...)

Ref. Procedimento Preparatório nº 1.18.000.000654/2024-29

RECOMENDAÇÃO Nº 2, de 03 de fevereiro de 2025

O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, por seus membros signatários, no exercício de suas atribuições constitucionais e legais, especialmente as previstas nos artigos 127 e 129, inciso II, da Constituição da República, e no artigo 6º, inciso XX, da Lei Complementar nº 75/93,

CONSIDERANDO que o Ministério Público é uma instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, com a incumbência constitucional de promover a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, adotando, para tanto, as medidas judiciais e extrajudiciais necessárias ao exercício dessas funções constitucionais;

CONSIDERANDO que o direito à acessibilidade plena é assegurado pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), o qual estabelece que nenhuma barreira, de ordem física, administrativa ou tecnológica, deve ser imposta às pessoas com deficiência, comprometendo seu pleno exercício de direitos;

CONSIDERANDO que a Lei nº 12.764/2012 considera a pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA) como pessoa com deficiência, garantindo-lhe direitos, inclusive o de acessibilidade;

CONSIDERANDO que a Resolução nº 280/2013 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) regula os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE), como pessoas com deficiência, pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por crianças de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa com limitação de autonomia no transporte aéreo;

CONSIDERANDO que essa normativa representa um avanço significativo na proteção dos direitos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, garantindo a assistência necessária durante os voos, promovendo sua inclusão e segurança nas viagens aéreas, com o objetivo de facilitar o acesso ao transporte aéreo, remover obstáculos impostos pelas companhias aéreas e mitigar a desigualdade de informações entre usuários com necessidades de assistência especial, assegurando os requisitos necessários para garantir sua segurança e conforto durante o transporte;

CONSIDERANDO que para usufruto desse benefício de forma recorrente, é possível solicitar a emissão do Frequent Traveller Medical Card (FREMEC), e que, para a validação e avaliação das condições de saúde que garantam a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, é facultado ao operador aéreo exigir a apresentação de documento médico com informações sobre a saúde do PNAE, dispensando a obrigatoriedade de laudo médico por especialista;

CONSIDERANDO que o inciso XIII do artigo 5º da Constituição Federal estabelece que é livre o exercício de qualquer profissão, desde que atendidas as qualificações profissionais previstas em lei, delegando a fiscalização, o registro e a disciplina de cada profissão aos Conselhos Profissionais, como no caso do Conselho Federal de Medicina (CFM);

CONSIDERANDO que a ausência de registro de especialidade, entretanto, não impede o profissional de exercer qualquer ato médico, mas tão somente de anunciar-se especialista em determinada área sem o devido registro (art. 115 do Código de Ética Médica), já que o registro da especialidade (RQE) não se confunde com o registro como médico perante o Conselho Regional de Medicina (CRM);

CONSIDERANDO que para o exercício da profissão em qualquer ramo ou especialidade, a Lei nº 3.268/57, que dispõe sobre os Conselhos de Medicina, exige tão somente o registro dos títulos do profissional junto ao Ministério da Educação e a inscrição nos quadros do Conselho Regional;

CONSIDERANDO que o próprio Conselho Federal de Medicina (CFM) reconhece que o médico devidamente inscrito está apto ao exercício legal da medicina em qualquer de seus ramos, não sendo exigido que o médico seja especialista, podendo exercer a medicina em sua plenitude nas mais diversas áreas, além de estabelecer que nenhum especialista possui exclusividade na realização de qualquer ato médico, conforme Ofício nº SEI-2393/2024/CFM/COJUR;

CONSIDERANDO que o Conselho Federal de Medicina (CFM), em manifestação oficial, reafirmou que médicos devidamente registrados nos Conselhos Regionais de Medicina (CRM) são habilitados a emitir laudos e relatórios médicos em qualquer área, não sendo exigido registro de especialidade para tal finalidade, conforme disposto no art. 115 do Código de Ética Médica, desde que observados os limites de sua competência técnica;

CONSIDERANDO que, em recomendação anterior expedida pelo Ministério Público Federal à Gol Linhas Aéreas, solicitando a adequação de sua política de aceitação do FREMEC às normativas legais e aos princípios de acessibilidade, a companhia não acatou as orientações e manteve sua prática restritiva, justificando-se na ausência de regulamentação específica da ANAC;

CONSIDERANDO que é dever da ANAC garantir a uniformização das práticas no setor aéreo, de forma a assegurar que todos os passageiros sejam tratados com igualdade e que os direitos das pessoas com deficiência sejam plenamente respeitados;

RESOLVE o MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL nos termos do art. 6º, inciso XX, da Lei Complementar 75/93, RECOMENDAR à Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), na figura do seu Diretor-Presidente interino, Roberto Honorato, que:

a) Regulamente, por meio de resolução específica, o uso do Frequent Traveller Medical Card (FREMEC), estabelecendo critérios padronizados para a emissão, renovação e aceitação do documento em todo o território nacional, em conformidade com os direitos das pessoas com deficiência e com as normativas já vigentes;

b) Defina que o FREMEC, devidamente preenchido por qualquer médico habilitado com registro ativo no Conselho Regional de Medicina (CRM), seja aceito pelas companhias aéreas sem exigências adicionais que não sejam estritamente necessárias à segurança do transporte aéreo;

c) Estabeleça penalidades para companhias aéreas que descumpram as normas relacionadas ao FREMEC, garantindo fiscalização e sanção em caso de condutas discriminatórias ou que comprometam o direito de acessibilidade;

Na forma do artigo 6º, inciso XX, da Lei Complementar nº 75/93, determina o prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento, para que a agência informe as medidas adotadas para o cumprimento do disposto nesta recomendação ou as razões para o seu não acatamento.

Não foi apresentado o teor do Ofício PR/GO nº 442/2025 por este, além de encaminhar a Recomendação acima listada, apresentar outras informações não relacionadas a contribuição.

3.12 Processo SEI nº 00058.100467/2024-79

A seguir apresenta-se o inteiro teor do Ofício nº 2202/2025/GABPRDC-ADJ/RS, de 2 de abril de 2025 (SEI nº 11375677), enviado pelo Procurador Regional Fabiano de Moraes, da Procuradoria Regional dos Direitos do Cidadão – RS (Processo de demandas institucionais):

Ofício nº 2202/2025/GABPRDC-ADJ/RS

Porto Alegre, 2 de abril de 2025.

Ao Senhor Diretor Tiago Sousa Pereira

Agência Nacional de Aviação Civil (Anac)

presidencia@anac.gov.br

Assunto: Procedimento Administrativo de acompanhamento de Instituições n. 1.29.005.000039/2022-27

Cumprimentando-o, a fim de instruir o Procedimento Administrativo de acompanhamento de Instituições referido, instaurado para verificar a acessibilidade no aeroporto de Pelotas/RS, considerando, que a aeronave do tipo ATR-72-600, utilizada no aeroporto de Pelotas, cuja altura entre a porta e o solo não ultrapasse 1,60 m, de modo que o embarque e desembarque de passageiros com dificuldade de locomoção é realizado com a utilização de uma cadeira de rodas especial para esse tipo de aeronave o que caracteriza embarque e desembarque de passageiros com deficiência de modo manual, sem respeitar a autonomia e independência das pessoas com deficiência e considerando a prorrogação da Consulta Pública nº 2/2025, até o dia 26 de maio de 2025, encaminho as seguintes contribuições relativas à proposta de resolução:

- a) Compatibilização entre os termos PNAE e PCD: a utilização do termo "Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)" é compreensível no contexto operacional da aviação civil, especialmente considerando sua abrangência e alinhamento com padrões internacionais já consolidados (OACI/IATA). Entretanto, é fundamental que o normativo explicita claramente que, embora o termo PNAE seja usado operacionalmente para diversos grupos, as pessoas com deficiência (PCD) possuem direitos e garantias específicas, previstas na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e na Lei Brasileira de Inclusão (LBI), que devem ser integralmente observadas. Sugere-se, portanto, a inclusão expressa no texto da resolução de uma ressalva ou restringe ou altera os direitos, garantias e procedimentos específicos previstos para as pessoas com deficiência (PCD), assegurando, assim, a compatibilidade conceitual e a efetiva proteção jurídica e social desse grupo específico. Tal medida contribuirá para maior clareza jurídica e operacional, promovendo a correta aplicação dos princípios de acessibilidade, igualdade e autonomia estabelecidos pela legislação nacional e internacional.*
- b) Artigo 2º, § 4º (Operações com restrições devido às dimensões da aeronave): necessidade de esclarecimento que as restrições por dimensões das aeronaves não podem ser utilizadas de maneira generalizada, devendo ser incluída previsão obrigatória de justificativa técnica, devidamente documentada e acessível, para transparência e controle social;*
- c) Artigo 7º (Direito a dispensar assistência) – destacar explicitamente que não cabe ao operador impor assistência se o passageiro dispensá-la voluntariamente, exceto em situações de risco claramente documentadas;*
- d) Artigo 19, § 2º, IV (Informação Prévia pelo Passageiro) – O uso da expressão "desconforto" é subjetivo e pode levar a interpretações arbitrárias por parte dos operadores e da tripulação, permitindo eventualmente uma restrição injustificada ao direito das pessoas com deficiência de utilizarem o transporte aéreo em igualdade de condições. Essa subjetividade pode violar claramente o princípio da não discriminação estabelecido no Artigo 3 da Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência e nos artigos 4º e 46 da Lei Brasileira de Inclusão (LBI);*
- e) Artigo 24, Parágrafo único (Antecedência no check-in de PCD): embora razoável que se peça uma antecedência específica excepcionalmente, é importante garantir que essa exigência não resulte em penalização indireta dos passageiros com deficiência, devendo ser justificada e por escrito pelo transportador aéreo.*
- f) Artigo 28 (sobre embarque e desembarque da PCD): O artigo estabelece que o embarque e desembarque da pessoa com deficiência que dependa de assistência especial devem ser realizados prioritariamente por pontes de embarque ou por equipamentos de ascenso e descenso adequados. Entretanto, o texto não explicita claramente se o passageiro com deficiência poderá embarcar e desembarcar totalmente sem o auxílio de terceiros (assistência humana), caso queira e possa fazê-*

lo. Recomenda-se incluir um parágrafo que deixe explícito que a assistência humana deve ser garantida como opção disponível, nunca uma imposição automática e que é obrigação dos operadores aeroportuários assegurar a disponibilidade e utilização de equipamentos e infraestrutura técnica adequados que permitam à pessoa com deficiência realizar, com autonomia e segurança, o embarque e desembarque das aeronaves, independentemente do tamanho ou modelo da aeronave utilizada pelo transportador aéreo

Ademais, solicito que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, informe o cronograma previsto para a análise das contribuições e publicação de nova resolução sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com deficiência no serviço de transporte aéreo.

A resposta ao ofício – ou pedido de dilação de prazo – deverá ser realizada no peticionamento eletrônico do MPF (www.mpf.mp.br/mpfservicos)

Atenciosamente,

FABIANO DE MORAES

PROCURADOR REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO – ADJUNTO