

Coleta de Dados do Transporte Aéreo de PNAE

VII Semana de Qualidade da Informação do Transporte Aéreo

São Paulo, 08 de novembro de 2019

Priscilla Thábata Alves da Silva



- Acessibilidade e Legislação Aplicável
- Dados do Transporte Aéreo de PNAE e o Consumidor.gov.br
- Demandas Institucionais e o Transporte Aéreo de PNAE
- Desafios do setor

- Decreto nº 6.949/2009 – Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo
- Lei nº 13.146/2015 – Lei Brasileira de Inclusão

Setor aéreo

- Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA/1986
- Lei nº 11.182/2005 – Lei de criação da ANAC
- Anexo 9 - OACI – Facilitação de transporte aéreo (item H - *Facilitation of the transport of passengers requiring special Assistance*)
- Decreto nº 6.780/2009 – Política Nacional de Aviação Civil (PNAC)
- Resolução ANAC nº 280/2013 – Procedimentos relativos à acessibilidade de PNAE ao transporte aéreo
- Portaria ANAC SIA nº 1155/2015 – Cão-guia.

Classificação ANAC - Assistência ao PNAE e o Consumidor.gov.br



✓ Classificação ANAC Tema - Assistência ao PNAE

Subtemas:

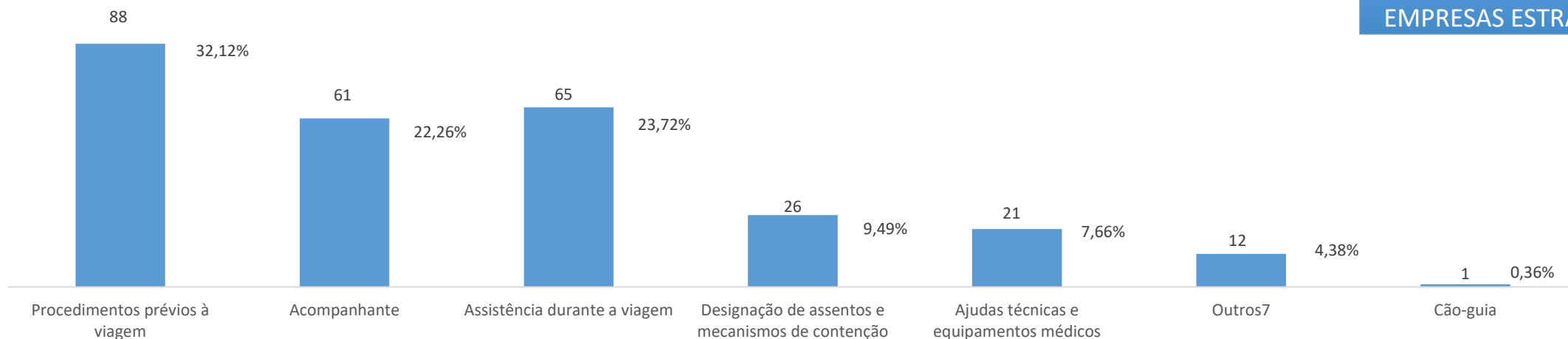
- Acompanhante;
- Ajudas técnicas e equipamentos médicos;
- Assistência durante a viagem;
- Cão-guia;
- Designação de assentos e mecanismos de contenção;
- Procedimentos prévios à viagem;
- Outros

Dados do Transporte Aéreo de PNAE e o Consumidor.gov.br

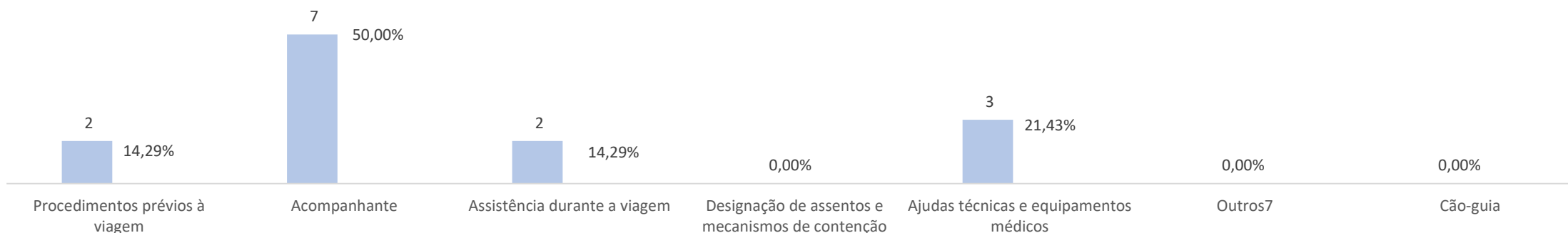
TEMA: Assistência ao PNAE – Dados 2018 (anual)

288 RECLAMAÇÕES
EMPRESAS BRASILEIRAS (274)
EMPRESAS ESTRANGEIRAS (14)

EMPRESAS BRASILEIRAS



EMPRESAS ESTRANGEIRAS

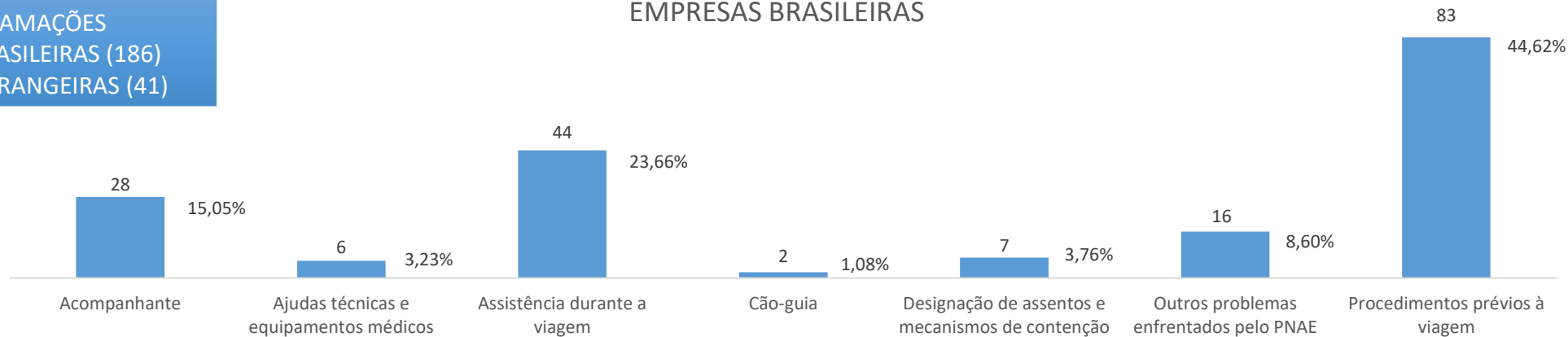


Dados do Transporte Aéreo de PNAE e o Consumidor.gov.br

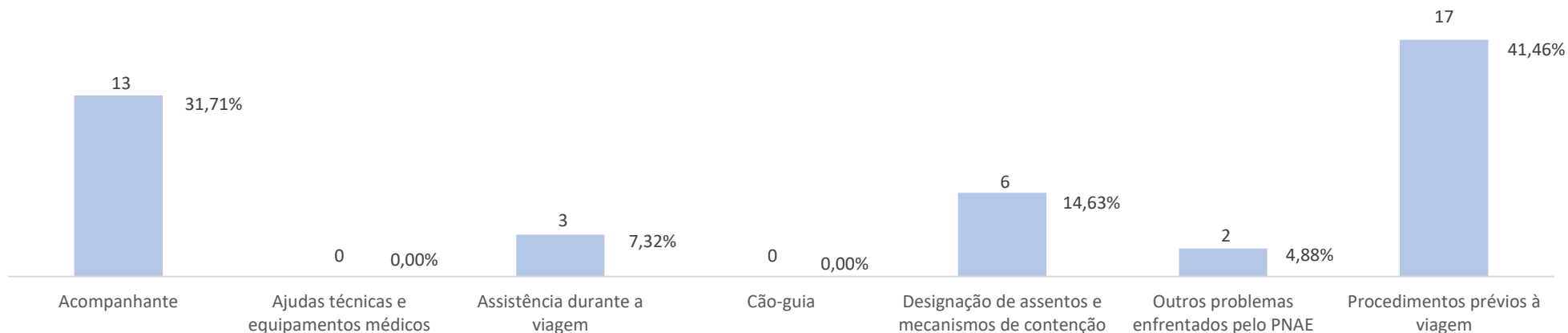
TEMA: Assistência ao PNAE – Dados 2019 (jan/jun)

227 RECLAMAÇÕES
EMPRESAS BRASILEIRAS (186)
EMPRESAS ESTRANGEIRAS (41)

EMPRESAS BRASILEIRAS



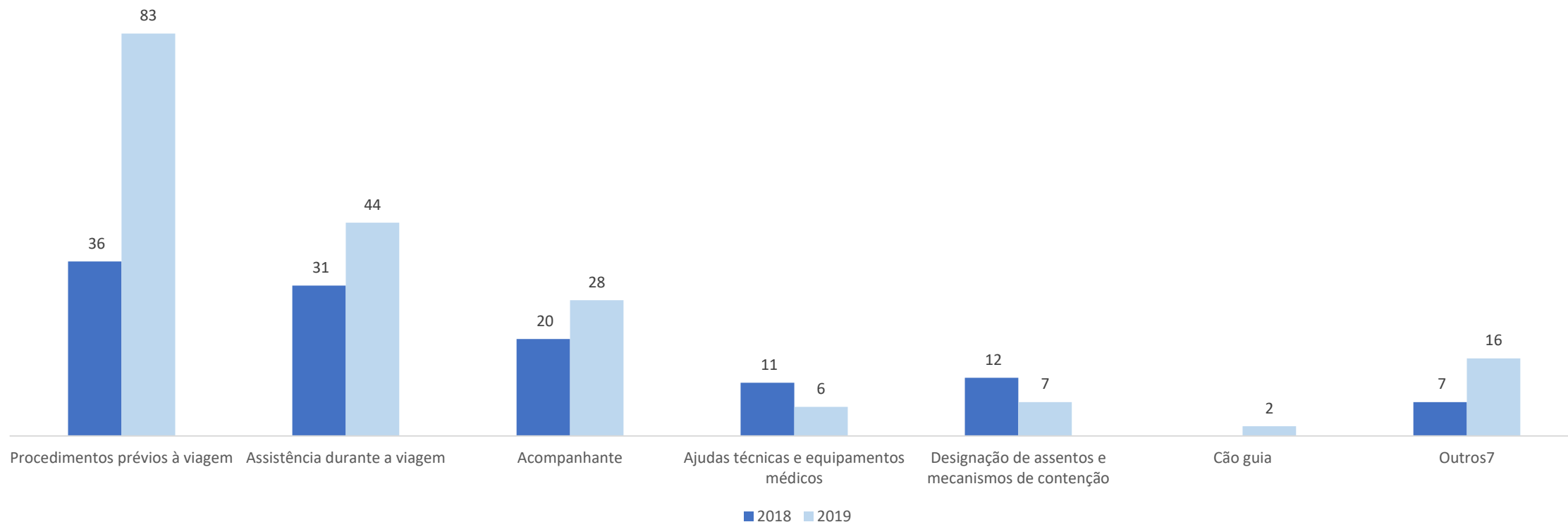
EMPRESAS ESTRANGEIRAS



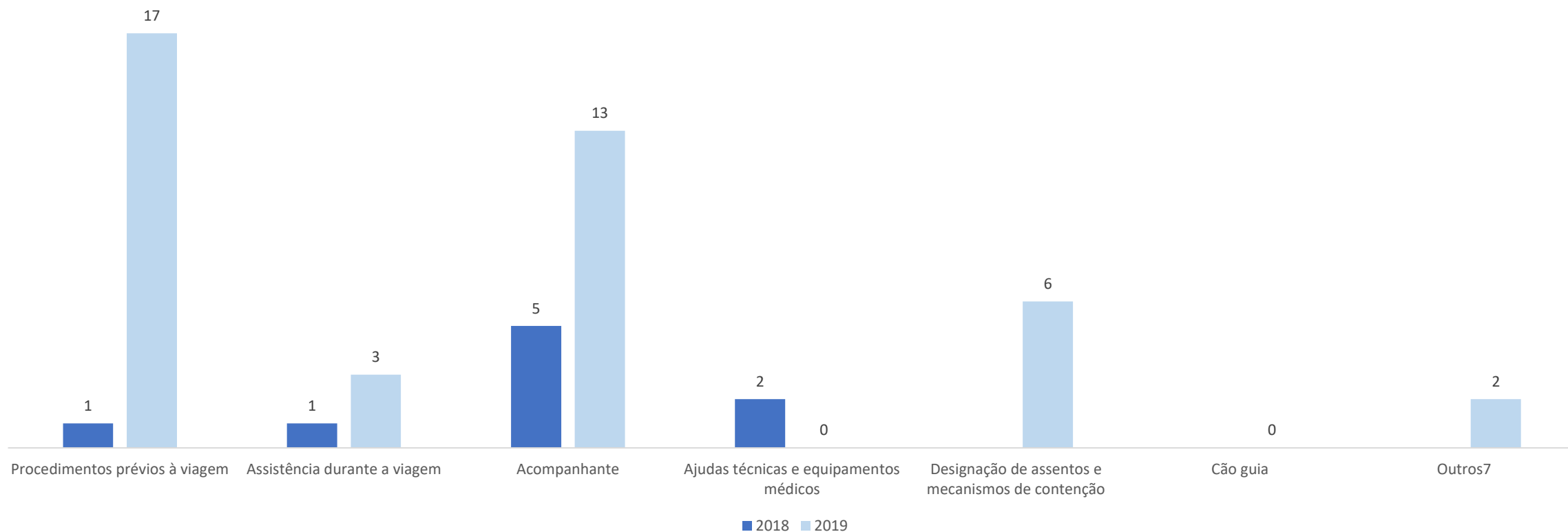
* As informações referentes ao 2º trimestre ainda se encontram em fase de análise pela ANAC

** Dados AVIANCA

ASSISTÊNCIA AO PNAE: EMPRESAS BRASILEIRAS COMPARATIVO 1º SEMESTRE 2018_2019



ASSISTÊNCIA AO PNAE: EMPRESAS ESTRANGEIRAS COMPARATIVO 1º SEMESTRE 2018_2019





Resolução ANAC nº 280/2013

Artigo 9º

- Comunicação entre operador aéreo e usuários do serviço no processo de comercialização
 - Questionar ao PNAE a necessidade de recursos de comunicação (ex. atendimento em Libras)

Artigo 10

- Avaliação, por parte do operador aéreo, das condições necessárias ao transporte do PNAE
 - Operador aéreo poderá exigir a apresentação do MEDIF (formulário de dados médicos) pelo PNAE
 - Avaliação do MEDIF – prazo de 48 horas

Artigo 11

- Recusa de atendimento devidamente justificada – prazo de 10 (dez) dias

Resolução ANAC nº 280/2013



Artigo 27

- Operador aéreo - avaliação dos requisitos do art. 27
 - I – viagem em maca ou incubadora;*
 - II – em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo; ou*
 - III – não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.*

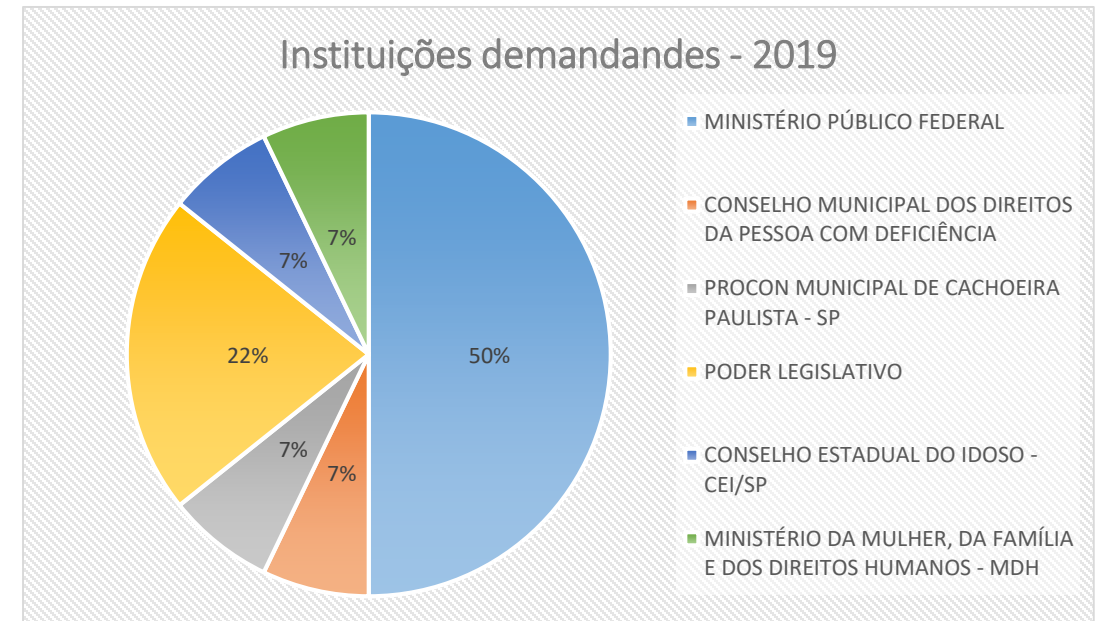
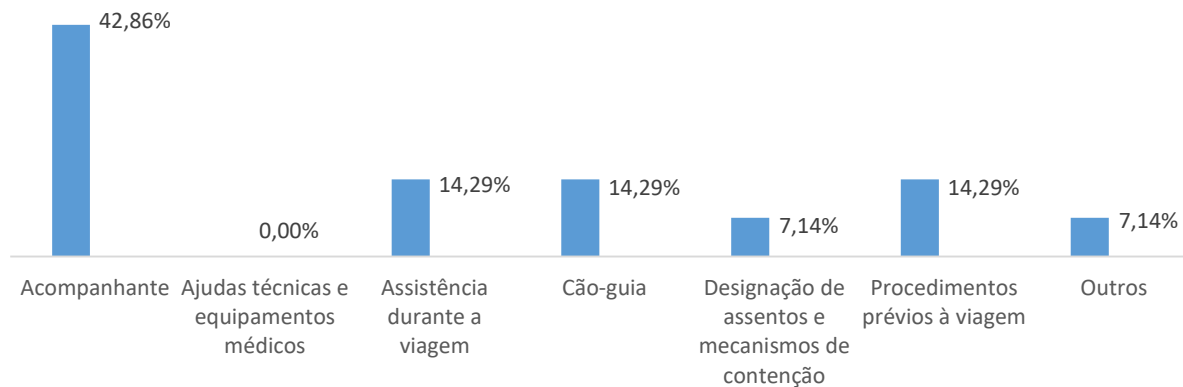
- Acompanhante:
 - (i) funcionário da empresa ou
 - (ii) concessão de desconto para passagem de acompanhante

- Direito ao desconto da passagem do acompanhante: máx. 20% sobre o valor da passagem aérea do PNAE.

✓ Demandas Institucionais (MPF, Justiça, Legislativo etc.)

- Dúvidas e reclamações sobre o cumprimento da regulamentação por parte das empresas aéreas – Resolução nº 280/2013
- Propostas de leis, atos normativos relacionados à atendimento de PNAE

TEMA: Assistência a PNAE



Legislação Aplicável

Lei nº 11.126/2005

Decreto nº 5.904/2006.



✓ **DECRETO Nº 5.904, DE 21 DE SETEMBRO DE 2006.**

Art. 3º A identificação do cão-guia e a comprovação de treinamento do usuário dar-se-ão por meio da apresentação dos seguintes itens:

II - carteira de vacinação atualizada, com comprovação da vacinação múltipla e anti-rábica, assinada por médico veterinário com registro no órgão regulador da profissão

≠ Registro e assinatura das informações sobre a saúde do animal emitido pelo Médico Veterinário responsável com prazo máximo de 10 (dez) dias anteriores ao embarque do animal

Legislação Aplicável

Lei nº 11.126/2005

Decreto nº 5.904/2006.



ANAC

- Participação no Fórum de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência Visual (ago/19)
 - Demanda sobre o descumprimento da regulamentação por parte das empresas aéreas
- Verificação das informações no site das empresas aéreas
 - Informações sobre a exigência de atestado de saúde com validade de 10 dias para o transporte de cão-guia ❌
- Ofício Circular nº 28/2019/GCON/SAS-ANAC
 - Orientação sobre Transporte de cão-guia de pessoa com deficiência visual em voos domésticos.



- ✓ Melhorar a qualidade do atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial
- ✓ Estabelecer os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo público
- ✓ Ampliar e facilitar o atendimento ao PNAE, fazendo incluir, em especial, o direito à informação, direito de preferência e acesso a determinados tipos de assistências no transporte aéreo público.

CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

- ✓ Regulamentação do art. 37 - Informações estatísticas a serem prestadas pelas empresas aéreas e operadores aeroportuários
 - Coleta de dados estatísticos sobre os atendimentos a PNAE:
 - Acompanhamento e Fiscalização
 - Definição e apuração de responsabilidades
- ✓ Padronização de modelo de envio dos dados (empresas aéreas e outras unidades da ANAC)
 - Utilização adequada das informações disponíveis
 - Qualidade das informações
 - Eficiência da gestão informacional
 - Redução de custos – Regulador e Regulado
- ✓ Análise do Resultado Regulatório
- ✓ Revisão do normativo



Dúvidas?



Obrigada!

Priscilla Thábata Alves da Silva

Gerência de Regulação das Relações de Consumo - GCON
Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos