

# Audiência pública sobre normas aplicáveis aos passageiros com deficiência no serviço de transporte aéreo. CPD, 11/07/18

Fundadores:



Associados:



# NECESSIDADE DE ORGANIZAÇÃO SETORIAL



## Surgimento da ABEAR (2012)

Fundadores:



Associados:



## Princípios



**Padrões internacionais - Rede eficiente - Liberdade tarifária**

# A AVIAÇÃO COMERCIAL NO BRASIL HOJE



**111 milhões**

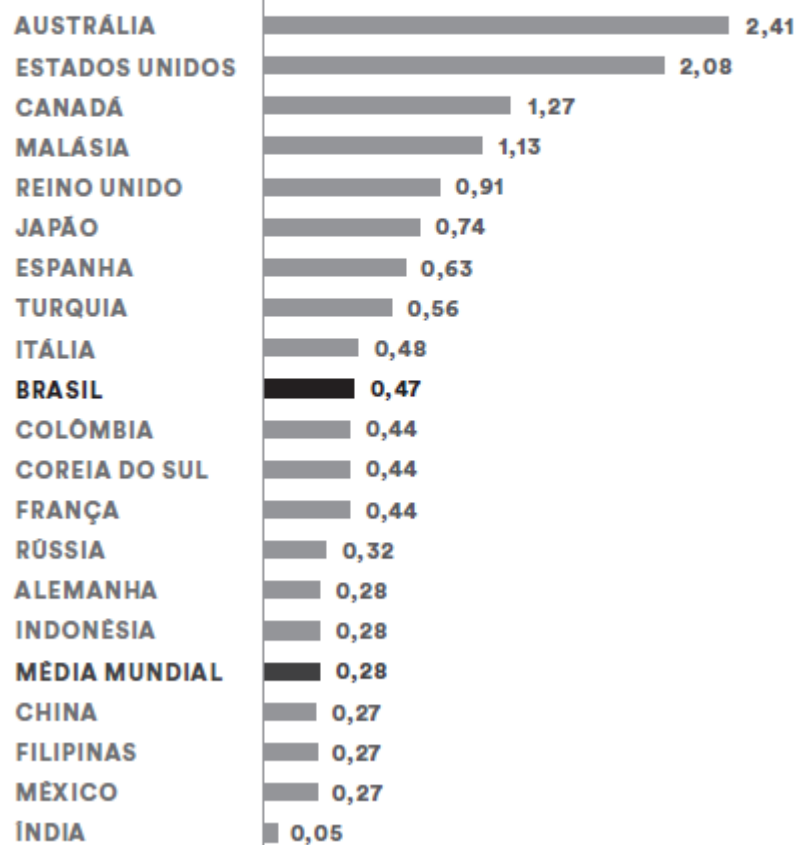
de passageiros domésticos e internacionais embarcaram em 2017 no Brasil: 98 milhões exclusivamente em companhias brasileiras. Nosso mercado praticamente triplicou desde 2002



**576 mil toneladas**

Cargas transportadas pelas companhias associadas (doméstico e internacional)

## VIAGENS AÉREAS DOMÉSTICAS PER CAPITA



**109 aeroportos brasileiros**

contam com serviços da aviação comercial nacional<sup>1</sup>



**70 destinos**

nos cinco continentes estão conectados diretamente ao Brasil



**2,7 mil decolagens diárias**

são realizadas por companhias aéreas brasileiras e estrangeiras no país<sup>2</sup>

# A AVIAÇÃO COMERCIAL NO BRASIL HOJE

## ALCANÇAMOS PADRÕES DE QUALIDADE ACIMA DA MÉDIA INTERNACIONAL

### SEGURANÇA



BRASIL

2,0

ACIDENTES POR  
MILHÃO DE  
DECOLAGENS



MUNDO

2,8

ACIDENTES POR  
MILHÃO DE  
DECOLAGENS

### PONTUALIDADE



BRASIL

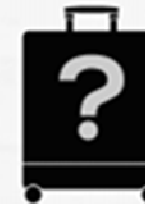
88%



MUNDO

80%

### EXTRAVIO DE BAGAGEM



BRASIL

2,1



PARA CADA  
1 MIL  
PASSAGEIROS



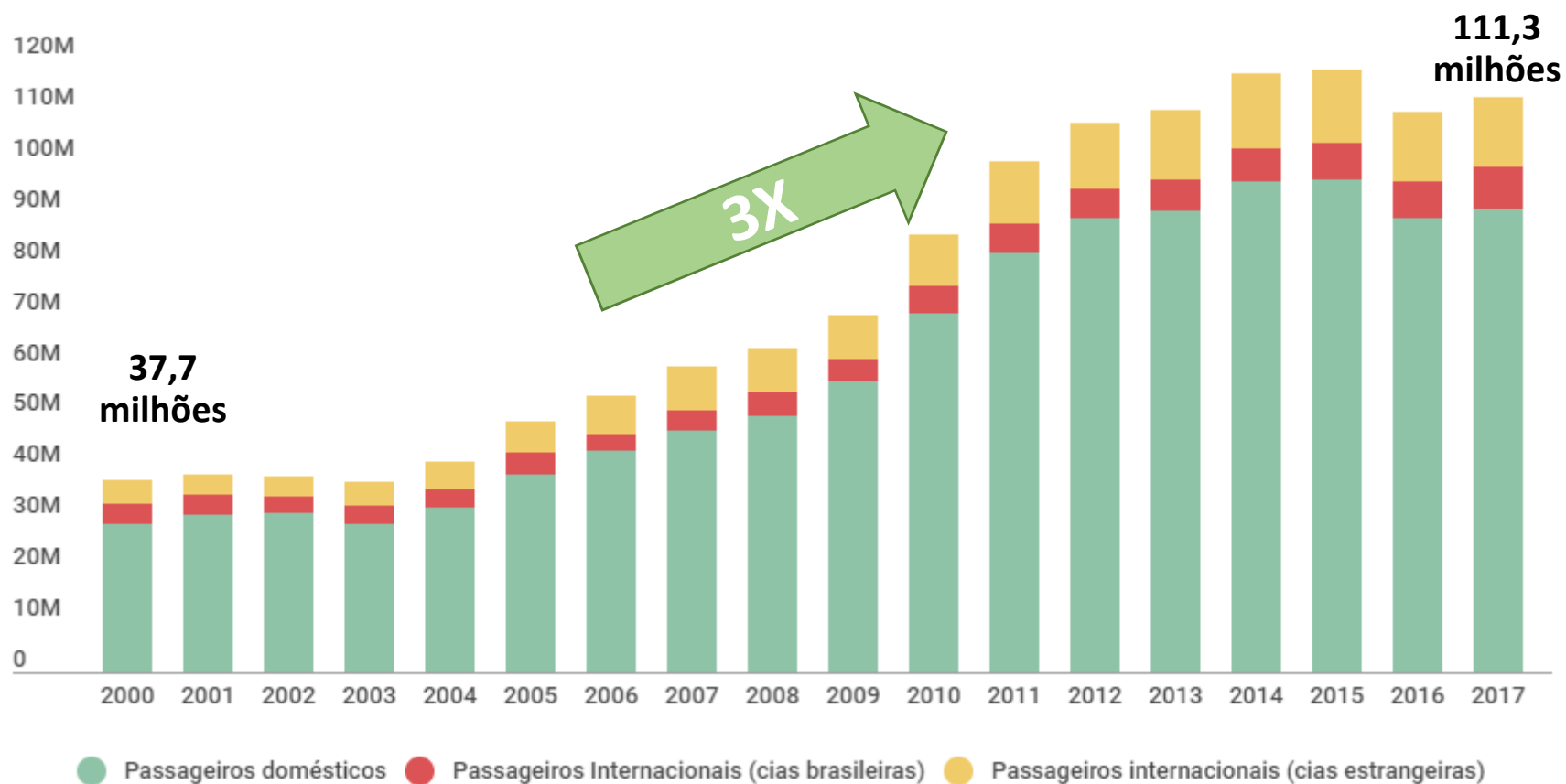
MUNDO

5,7

PARA CADA  
1 MIL  
PASSAGEIROS

# TRAJETÓRIA 2002 – 2017: DESREGULAMENTAÇÃO E CRESCIMENTO

Total de passageiros transportados no Brasil por tipo de operação (2000-2017)



Fonte: Base de Dados Estatísticos do Transporte Aéreo ANAC

# RESOLUÇÃO ANAC Nº 280/2013

## Quem é PNAE?

Pessoa com idade  
igual ou superior a  
60 anos

Gestante

Lactante

Pessoa  
acompanhada por  
criança de colo

Pessoa com  
mobilidade  
reduzida

Pessoa que tenha  
limitação na sua  
autonomia como  
passageiro

# RESOLUÇÃO ANAC Nº 280/2013

## Fatores contribuintes para o transporte de PNAE de maneira adequada

Comercialização  
Prazos e  
Informação Adequada

Requisitos Técnicos  
Operador Aéreo

Requisitos Técnicos  
Procedimentos  
Capacitação  
Oper. Aeroportuário

Atendimento Qualificado  
Procedimentos  
Capacitação  
Operador Aéreo

Condições Operacionais  
no momento do  
transporte

Passageiro  
Familiarização com os  
procedimentos

# RESOLUÇÃO ANAC Nº 280/2013

Regras visam melhores condições de acessibilidade dos passageiros desde a chegada aos aeroportos até o embarque e desembarque. Entre elas:

Sem limitação de passageiros PNAE a bordo

Apresentação no check-in no mesmo horário do demais passageiros

Assistência: assim que o passageiro se identifica aos atendentes

Embarque prioritário e transporte gratuito de um equipamento

Acompanhante paga 20% da tarifa do passageiro PNAE

Cão-guia: transporte gratuito e autorizado em todas as etapas da viagem

Treinamento e funcionário responsável pela acessibilidade



# RESOLUÇÃO ANAC Nº 280/2013



Regras visam melhores condições de acessibilidade dos passageiros desde a chegada aos aeroportos até o embarque e desembarque. Entre elas:

Passageiro pode dispensar atendimento especial

Sem ônus adicionais para o PNAE, exceto quando necessários assentos adicionais ou bagagem acima da franquia

Segurança: quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, pode haver restrições aos serviços prestados\*

\*com base em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo

# ALINHAMENTO COM REGRAS INTERNACIONAIS

## Regramento EUA



- Companhia aérea não deve negar o transporte de passageiro PNAE apenas em razão de ser um PNAE.
- Passageiros podem ter o transporte negado somente para o caso de doenças de comunicação obrigatória e que ofereçam riscos.
- Empresas podem exigir laudos ou liberação médica antes do voo no caso de:
  - a) necessidade de maca
  - b) fornecimento de oxigênio durante o voo
  - c) risco de não completar o voo em segurança
  - d) doença de comunicação obrigatória que oferece risco de transmissão

## Regramento União Europeia



- Empresas podem recusar o transporte de passageiros para atender os requisitos de segurança estabelecidos pelo:
  - a) Direito Internacional
  - b) Direito interno ou da UE
  - c) Tamanho da aeronave ou portas, que tornem o embarque impossível
- Não há uma disposição específica para garantia de embarque de passageiros com problemas de saúde na EC 1107.
- Laudo ou autorização médica deve ser requerida em caso de:
  - a) dúvida acerca da condição de saúde para viajar
  - b) doença contagiosa
  - c) risco potencial ao passageiro
  - d) cirurgia

# GUIA DO PASSAGEIRO

A ABEAR disponibiliza na internet o Guia do Passageiro, com informações para tirar dúvidas do passageiro PNAE. Além disso, as empresas associadas também dispõem de dados para os passageiros PNAE nos seus sites e canais de comunicação.



## ACESSIBILIDADE



### ASSISTÊNCIA ESPECIAL

SAIBA QUAIS SÃO OS PASSAGEIROS QUE PODEM SOLICITAR ASSISTÊNCIA ESPECIAL ÀS COMPANHIAS AÉREAS

A assistência especial é oferecida pelas companhias a pessoas com deficiência, pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que, por alguma condição, tenha limitada a sua autonomia como passageiro.

### ANTES DO EMBARQUE

#### 35 AS COMPANHIAS AÉREAS ESTÃO PREPARADAS PARA ATENDER PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL?

Sim. Tanto os aeroportos como as companhias têm programas de treinamento de funcionários com esse objetivo. Nas companhias há sempre um funcionário responsável, disponível para consultas e resolução de eventuais demandas de passageiros com necessidade de assistência especial – esse atendimento pode ser pessoal ou remoto.

#### 36 EM QUE MOMENTO O PASSAGEIRO COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL DEVE SOLICITAR ESSA ASSISTÊNCIA À COMPANHIA AÉREA?

No momento da compra da passagem, o passageiro já pode informar a companhia sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências. Caso não informe nesse momento, ele pode usar os canais de atendimento das empresas (pág. 52) para fazer essa solicitação

#### MEDIF

Quando o passageiro necessita de ajuda técnica específica ou de um acompanhante para a viagem, algumas companhias aéreas pedem a apresentação do formulário de informação médica (MEDIF). Baixe o formulário nos links a seguir:

- AVIANCA: [goo.gl/kSZwTW](http://goo.gl/kSZwTW)
- LATAM: [goo.gl/wGHHk8](http://goo.gl/wGHHk8)
- AZUL: [goo.gl/6SS9KP](http://goo.gl/6SS9KP)
- TAP: [goo.gl/yQoEiw](http://goo.gl/yQoEiw)
- GOL: [goo.gl/qz48IT](http://goo.gl/qz48IT)

# PARALIMPÍADA RIO 2016: RECONHECIMENTO E LEGADO PARA O SETOR AÉREO



Os Jogos Paralímpicos de 2016, no Rio de Janeiro, foram o retrato de que o Brasil conquistou vitórias não só nas competições: o setor aéreo obteve resultados positivos nas avaliações de atletas e torcedores PNAE que chegavam e deixavam o país para participar e assistir às competições.

Em um dia de operação no Aeroporto do Galeão (RJ), onde normalmente embarcam de 60 a 80 pessoas em cadeiras de rodas, 800 cadeirantes chegaram a viajar, sem incidentes, num só dia.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

# Aeroportos batem recorde de satisfação e pontualidade durante a Paralimpíada

Secretaria de Aviação Civil registra **91%** de **aprovação** do passageiro no período do evento e **95.3%** de **pontualidade** nos voos

# PARALIMPÍADA RIO 2016: RECONHECIMENTO E LEGADO PARA O SETOR AÉREO



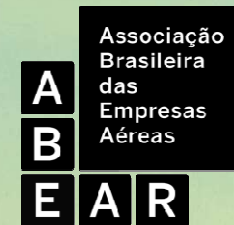
**Para alcançar e compartilhar os resultados, foram adotadas as seguintes ações voltadas aos Jogos Paralímpicos Rio-2016:**

- Criação do subcomitê de acessibilidade dentro do Comitê Técnico de Operações Especiais (CTOE) – coordenado pela Secretaria de Aviação Civil para realizar ações integradas com os atores do sistema aeronáutico como: viagens de inspeção, simulação de atendimentos, treinamentos e apresentações.
- Parceria da ABEAR com o Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB) para aprimorar o atendimento ao PNAE durante a realização dos jogos paraolímpicos
- Inclusão de um capítulo sobre acessibilidade no Guia do Passageiro ABEAR a fim de proporcionar uma viagem melhor às pessoas com necessidades especiais e mobilidade reduzida.
- Realização de um evento com as empresas aéreas associadas ABEAR e demais atores do setor, para compartilhar a experiência de passageiros com deficiência, exemplificando com histórias de atletas do Comitê Paralímpico Brasileiro (CPB), que têm a rotina de voar constante e debater os desafios do transporte aéreo de PNAE.
- Ampliação do treinamento das equipes das empresas aéreas em preparação para o atendimento durante a realização dos jogos em 2016.

# VISÃO SETORIAL - PNAE




- Tema necessita de constante discussão tendo em vista:
  - o número de PNAE transportados;
  - a evolução tecnológica do setor de transporte ( Biometria, self checkin, dropoff de bagagem, utilização de dispositivo móvel para identificação e acesso a aeronave e outros serviços, etc.....)
    - Empresas Aéreas;
    - Aeroportos; e
    - Órgãos Públicos envolvidos
  - evolução do setor de saúde, novos acordos e tratados internacionais envolvendo PNAE;
  - necessidade de familiarização/atualização sobre as características/procedimentos específicos do setor aéreo por todos seus usuários;
  - consolidação das melhores práticas para o atendimento de cada tipo de PNAE;
  - aperfeiçoamento da base regulatória;
  - definição de benchmarks; entre outros.




## Nossos canais


 (11) 2369-6007 / (61) 3225-5215

 [abear@abear.com.br](mailto:abear@abear.com.br)

 [abear.com.br](http://abear.com.br) / [agenciaabear.com.br](http://agenciaabear.com.br)

 [facebook.com/abear.br](https://facebook.com/abear.br)

 [@abear\\_br](https://twitter.com/abear_br)

 [linkedin.com/company/abear](https://linkedin.com/company/abear)