

# Acessibilidade no Transporte Aéreo Brasileiro

Comissão de Defesa  
dos Direitos das  
Pessoas com  
Deficiência  
8 de Junho de 2016

Fundadores:



Associados:



# Informações Principais

## Dados

- Aproximadamente **3%** do total de passageiros embarcados pelas aéreas brasileiras requerem algum tipo de assistência especial de viagem
- No **1TRI16**, o total de PNAEs atendidos pelas associadas ABEAR somou **659 mil**

## Legislação Específica

- Resolução **ANAC nº 280/2013**, que substituiu Resolução ANAC nº 9/2007
- Período de transição até Dez/15

## Sujeitos

- Operadores aeroportuários, operadores aéreos (exceto táxi aéreo) e seus prepostos
- PNAEs: deficientes; 60 anos ou mais; gestantes; lactantes; pessoa com criança de colo; com mobilidade reduzida; qualquer passageiro com autonomia limitada por condição específica

## Pontos centrais

- Prioridade absoluta de PNAEs
- Prestação gratuita das assistências; condições especiais para acompanhante e transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis
- Possibilidade de recusa justificada pelo transportador em casos específicos
- Fim da limitação da quantidade de PNAEs por voo
- Posicionamento em assentos especiais, junto ao corredor, na dianteira ou traseira da aeronave

# Informações Principais

## Deveres/Direitos PNAE

- Deve informar necessidade de assistências especiais na compra do bilhete ou
  - em até 72h do embarque, caso tenha acompanhante ou esteja obrigado a apresentar doc. médico (para casos de maca ou incubadora, cilindro de O<sub>2</sub>, risco para si ou outros)
  - Em até 48h do embarque para outras assistências
- Deve respeitar as antecedências gerais de apresentação para embarque
- Embarque prioritário em relação aos demais pax; desembarque posterior aos demais pax
- Tem direito de contar com seu acompanhante nos casos previstos

## Deveres Aeroportos

- Deve fornecer equipamentos de embarque para cadeirantes
- Deve estabelecer programa de treinamento para equipes
- Deve dispor de funcionário especialista em acessibilidade em tempo integral

## Deveres Transportador(es)

- Transportador se responsabiliza integralmente desde a apresentação para o check-in, incluindo escalas e/ou conexões, até a restituição de bagagens e imigração, se houver, e condução à aérea pública do aeroporto de destino
- Deve informar aeroportos sobre necessidade de equipamentos de embarque para cadeirantes
- Deve estabelecer programa de treinamento para equipes
- Deve dispor de funcionário especialista em acessibilidade em tempo integral

- Papel dos aeroportos na priorização do embarque dos PNAEs
- Formalização da dispensa de prioridade de maneira voluntária pelo PNAE ou em caso de seu atraso na apresentação para embarque
- Gerenciamento contingencial das prioridades em função de demanda por atendimento especial acima da capacidade de pico usual
- Pertinência dos atuais fluxos padronizados definidos de embarque e desembarque de PNAEs
- Casos de não fornecimento pelos aeroportos dos equipamentos necessários ao embarque de cadeirantes – Definição de política de compartilhamento de recursos materiais entre companhias aéreas e aeroportos
- Definição de política de comunicação entre companhias, aeroportos e CGNA para priorização de *fingers* em voos com PNAEs, disponibilização de equipamentos necessários e pessoal
- Dificuldades de deslocamentos dos PNAEs para áreas remotas, quando necessário ou inexistente alternativa
- Tempo necessário para o embarque/desembarque adequado de PNAEs, com manutenção da fluidez geral das operações, face à ausência de limitação na quantidade por voo

## Companhias Aéreas

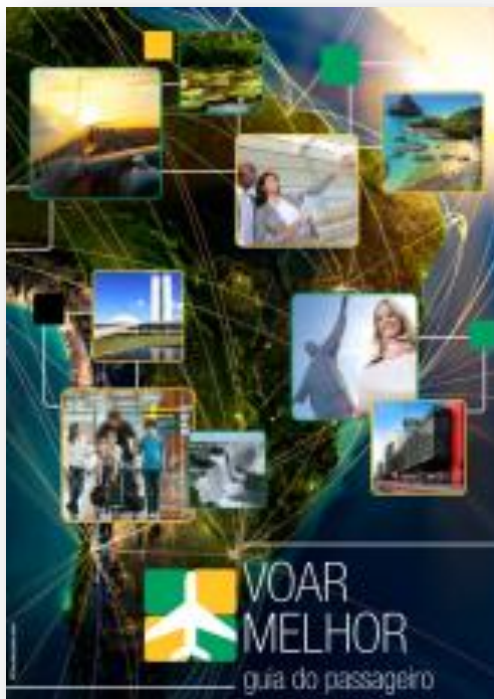
- Realização de **423 treinamentos** presenciais ou à distância para o atendimento de PNAEs pelas associadas ABEAR somente entre janeiro e março de 2016
- Total de **7.988 colaboradores treinados**, alcance médio de 89,5% das metas até o momento
- Elaboração de **planos de contingência** focados nos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016
- Participação em GT especializado da SAC e no Grupo Especializado (CARE) para atendimento de PNAE em cada grande aeroporto, com a participação de indivíduos dos aeroportos e das empresas aéreas;

## ABEAR

- Publicação, em 2014, do **Guia do Passageiro**, impresso, digital e aplicativo – PT, ENG, ESP
  - **Edição 2016** em revisão e atualização, com **capítulo exclusivo com orientações sobre acessibilidade**
- **Campanhas informativas** para público geral, incluindo procedimentos para PNAEs
  - Voar Por Mais Brasil: *Spots* semanais na rádio CBN, entre 2013 e 2015
  - Campanha nas Aeronaves: peças veiculadas, desde 2013, nas revistas e TVs de bordo, também disponibilizados pelas redes sociais (Facebook e YouTube)
  - **Campanha Acessibilidade**: em revistas e TVs de bordo, entre fevereiro e agosto de 2016
- Criação de **GT interno de acessibilidade** e realização de encontros com associadas, órgãos e representantes do setor
- **Parceria com o Comitê Paralímpico Brasileiro**: melhores práticas
  - Disseminação do Guia do Passageiro ABEAR 2016 para a **comunidade Paralímpica internacional** – Comitê Paralímpico Internacional e Comitês Paralímpicos Nacionais

# Ações do Setor

## Guia do Passageiro



## Spot de rádio

**VOAR**  
POR + BRASIL!



## Campanha Acessibilidade

REUNIMOS A MELHOR EQUIPE PARA AMPLIAR A PERFORMANCE DA ACESSIBILIDADE NA AVIAÇÃO

Dirceu Pinto  
Bicampeão paralímpico de bocha

Italo Gomes  
Medalhista mundial de natação

Bruna Alexandre  
Medalhista mundial de tênis de mesa

Esthefany Borges  
Campeã mundial de natação

Roberto Alcalde  
Campeão mundial de natação

Carlos Farrenberg  
Medalhista mundial de natação

O Brasil tem mais de 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, que diariamente precisam superar os obstáculos da mobilidade. Por isso, a ABEAR se uniu ao Comitê Paralímpico Brasileiro e, com a experiência dos atletas em suas viagens pelo mundo, ajudará a tornar o transporte aéreo ainda mais inclusivo. Tudo para manter a qualidade no atendimento aos passageiros sempre em 1º lugar.

É O SETOR AÉREO AVANÇANDO EM ACESSIBILIDADE.

Associação Brasileira das Empresas Aéreas

A  
B  
E  
A  
R



# ABEAR

**Local:** Teatro MuBE Nova Cultural

**Parceria:** Senac Aclimação e o Comitê Paralímpico Brasileiro.

**Público:** 90 participantes, entre profissionais das áreas (Comunicação e Marketing, Jurídico, Aeroportos, RH, Atendimento, Security, Sustentabilidade), além de aeroportos (GIG e GRU) e associações de turismo

**Como posso te ajudar?**

COMPARTILHANDO EXPERIÊNCIAS DE PASSAGEIROS COM DEFICIÊNCIA





A large commercial airplane is shown from a rear perspective, flying over a city at sunset. The sky is a mix of orange, yellow, and dark blue. The city skyline is visible in the background, with some lights starting to glow. The airplane's landing gear is visible, suggesting it is on its final approach.

PARA AVANÇAR EM **ACESSIBILIDADE**  
É PRECISO ATUAR EM EQUIPE


## Nossos canais


 11- 2369-6007

 abear@abear.com.br

 abear.com.br / agenciaabear.com.br

 facebook.com/querovoar

 @abear\_br

 linkedin.com/company/abear