



Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro



Secretaria Especial de
Direitos Humanos

Ministério das
Mulheres, da Igualdade Racial
e dos Direitos Humanos




ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
MINISTÉRIO DAS MULHERES, DA IGUALDADE RACIAL E DOS DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA ESPECIAL DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Setor Comercial Sul - B • Quadra 9 • Lote C • Edifício Parque Cidade Corporate
Torre "A" • 8º andar • CEP: 70308-200 • Brasília-DF • Brasil
Telefones: +55 (61) 2027-3684 • 2027-3747
E-mail: peessoacomdeficiencia@sdh.gov.br
www.pessoacomdeficiencia.gov.br

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC

Setor Comercial Sul - B • Quadra 9 • Lote C • Edifício Parque Cidade Corporate
Torre "A" • 1º ao 7º andar • CEP: 70308-200 • Brasília-DF • Brasil
Telefone: 163 (atendimento 24 horas em português, inglês e espanhol).
www.anac.gov.br

© 2016 Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Reprodução autorizada, desde que citada a fonte de referência e que não seja para fins comerciais.
Informação de utilidade pública. Esta publicação não substitui a legislação em vigor.

Agência Nacional de Aviação Civil (Brasil)

A265g

Guia de direitos e acessibilidade do passageiro / Agência Nacional de Aviação Civil, Secretaria Especial de Direitos Humanos, Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos. - Brasília, DF : ANAC : SEDH : MMIRDH, 2016.

52 p. : il.

1. Acessibilidade - Legislação - Brasil 2. Passageiro. 3. Deficientes. 4. Aeroporto. 5. Aeronave. I. Brasil. Secretaria Especial de Direitos Humanos. II. Brasil. Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos. III. Título.

CDD 23 - 323.087

Jefferson D. Modesto
Fotografias

Daniel Dino
Projeto Gráfico, Diagramação, Ilustração e Capa



Sumário

Introdução 7

Conheça o que muda para melhor

- Na compra da passagem 15
- Apresentação para o embarque (*check-in*) 17
- Embarque e desembarque 26
- Prazo para os equipamentos de embarque nos aeroportos 31

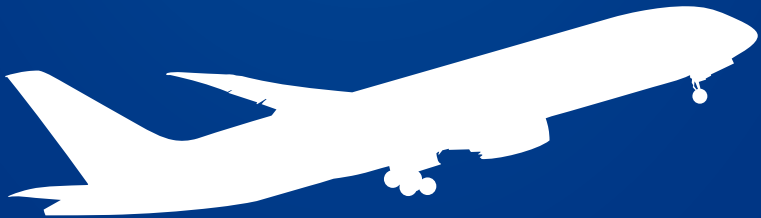




- Embarque de equipamentos..... 32
- Acompanhamento..... 35
- Cão-Guia..... 37
- Nas aeronaves 39
- Qualidade do serviço 41
- Informações 43
- Penalidades 44
- Onde reclamar 45









Introdução

A acessibilidade garante que todos convivam de forma independente, com segurança e autonomia, nos espaços, mobiliários e equipamentos abertos ao público ou de uso público. Assim, ela é imprescindível para assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos.





Para melhorar as condições de acessibilidade dos passageiros desde a chegada aos aeroportos até o embarque e desembarque, a **Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)** elaborou a **Resolução 280/2013**. O regulamento enfoca a qualidade do atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial. **São eles:**

- Pessoas com deficiência;





- Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos;



- Gestantes;



- Lactantes;





- Pessoas acompanhadas por criança de colo;



- Pessoas com mobilidade reduzida que tenham limitação na sua autonomia como passageiro.





- Pessoas com mobilidade reduzida;



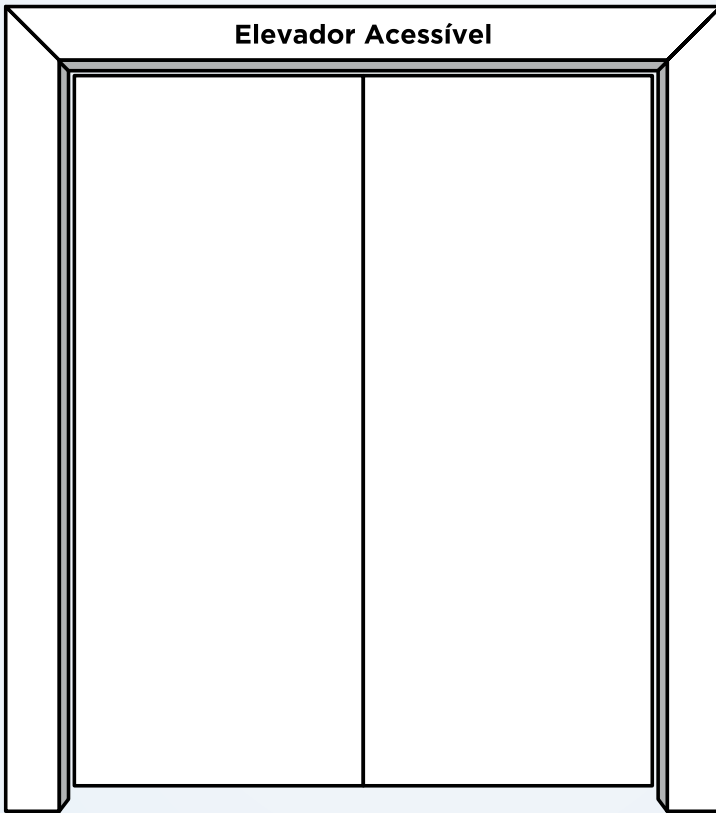
Com a nova resolução, as administrações dos aeroportos e as companhias aéreas passam a adotar medidas para garantir a integridade física e moral dos passageiros, com a clareza de que todos têm direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral em todas as fases da viagem.

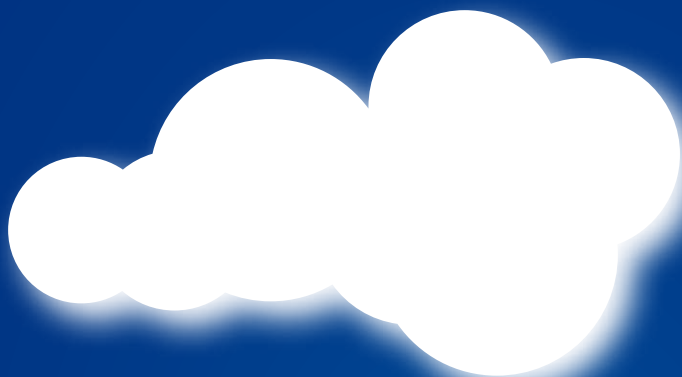


A resolução vale para embarque e desembarque realizados em aeroportos brasileiros.



Elevador Acessível





**Conheça o
que muda
para melhor**



Um minuto.
Estou terminando
de inserir o
acompanhante.

Que bom.
Fiz meu *check-in*
on-line!





Na compra da passagem

A companhia aérea não pode limitar a quantidade de passageiros com necessidade de assistência especial a bordo. Ela deve solicitar, no momento da compra da passagem, informações do passageiro sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências.



IMPORTANTE!

- A ausência das informações sobre assistências especiais não pode impedir o transporte do passageiro, caso ele concorde em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis;
- O eventual desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes não constituem justificativa para as companhias aéreas recusarem a prestação do serviço.





Apresentação para o embarque (*check-in*)

Agora o passageiro com necessidade de assistência especial deve apresentar-se para o *check-in* com a mesma antecedência dos demais passageiros.

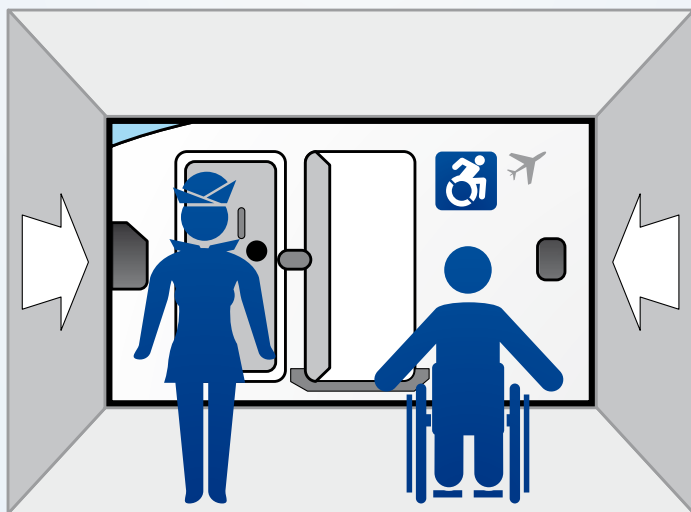
Ao chegar ao aeroporto, ele deve identificar-se aos atendentes. É a partir daí que a companhia aérea deve prestar assistência e atendimento prioritário para:



- *Check-in* e despacho de bagagem;

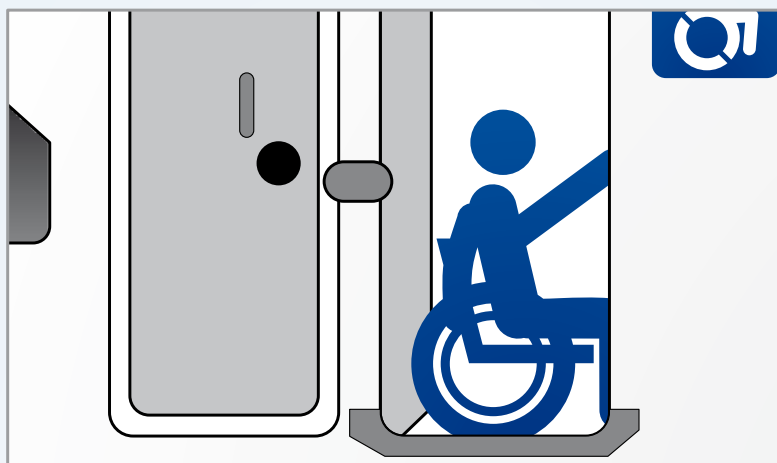


- Deslocamento até a aeronave e acompanhamento nos controles de fronteira;

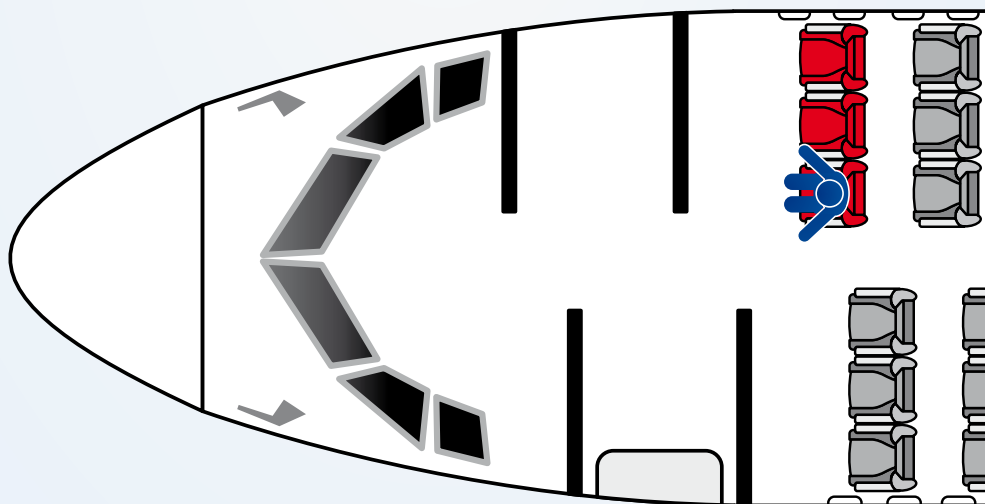




- Embarque na aeronave;



- Acomodação no assento e deslocamentos dentro da aeronave;





- Acomodação da bagagem de mão;

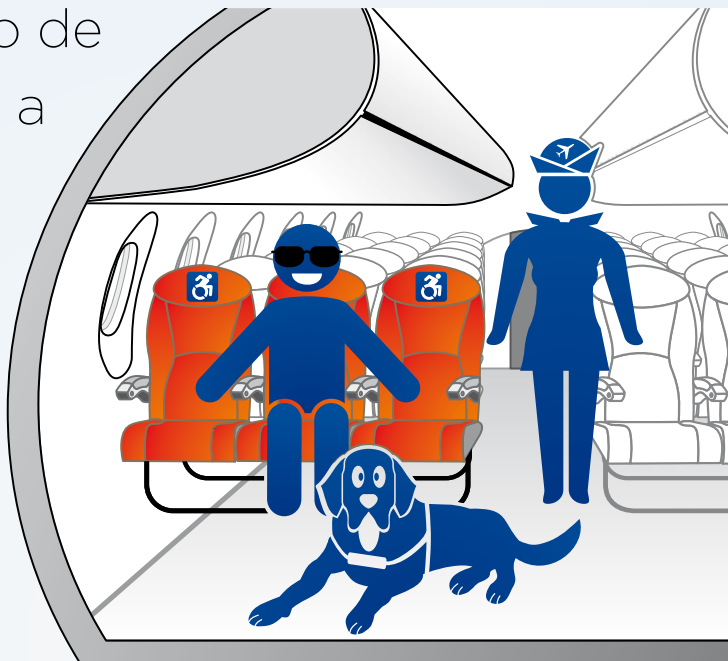


- Realizar demonstração individual de procedimentos de emergência, quando solicitado;





- Prestação de assistência a usuário de cão-guia;



- Condução às instalações sanitárias;





- Desembarque da aeronave;



- Transferência ou conexão entre voos;





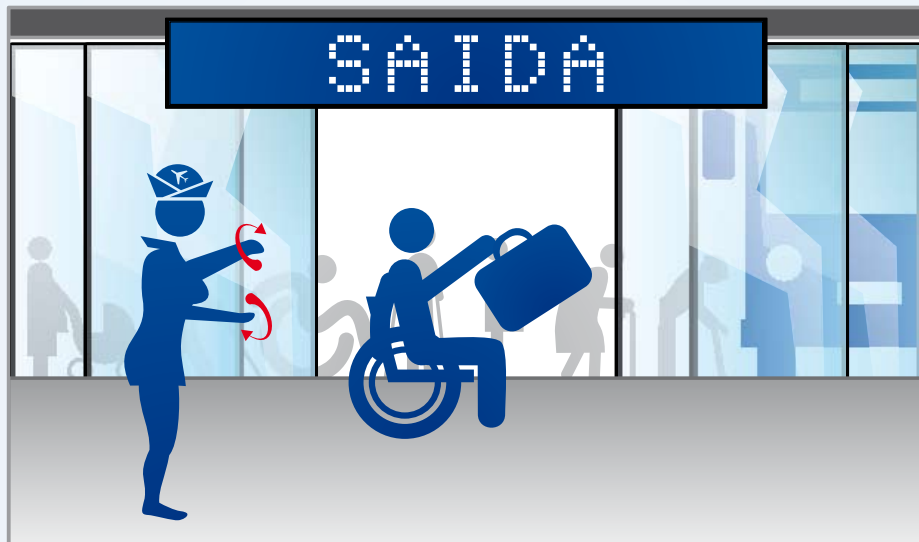
- Deslocamento até a área de restituição de bagagem;



- Recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;



- Saída da área de desembarque e acesso à área pública.





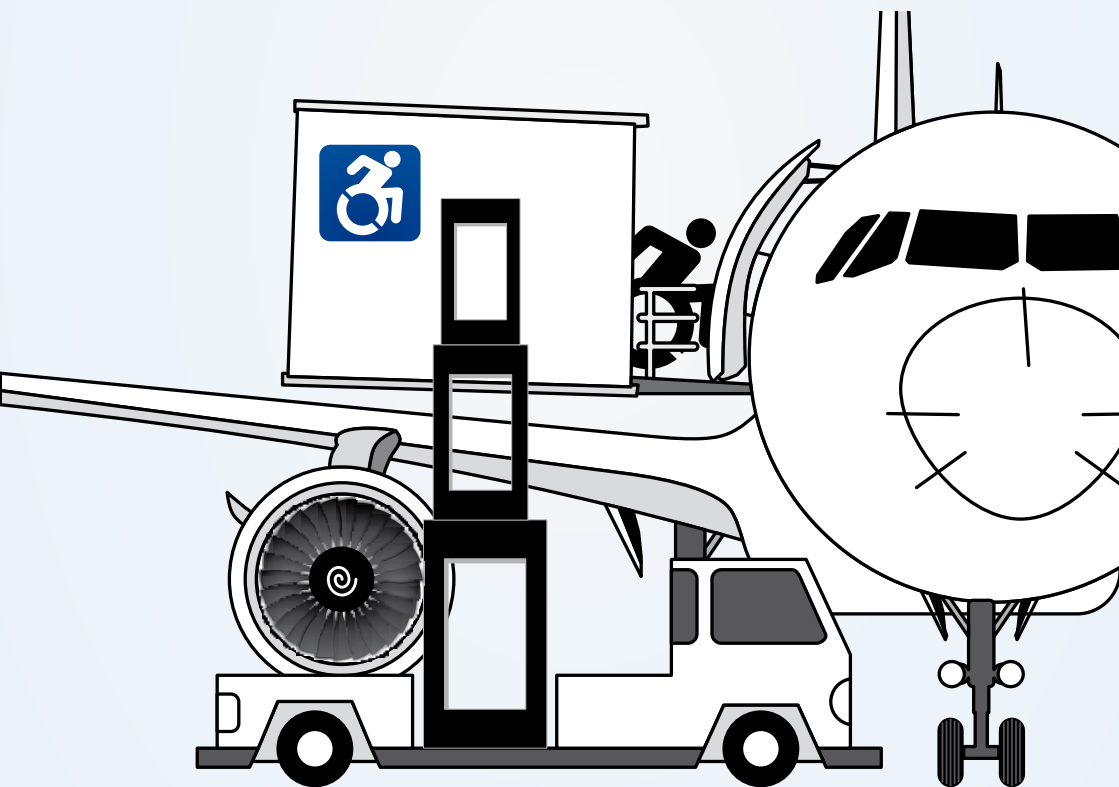
Embarque e desembarque

Os passageiros com necessidade de assistência especial têm prioridade de embarque em relação a todos os demais passageiros. Além disso, a administração do aeroporto agora é responsável por disponibilizar todos os equipamentos necessários para embarque e desembarque em aeronaves cuja altura de acesso exceda 1,60m.





- Passageiros em cadeiras de rodas ou transportados em maca devem embarcar preferencialmente pelas pontes de embarque, por equipamento de ascenso e descenso (*ambulift*) ou rampa.





- Para embarque e desembarque em aeronaves de menor porte, podem ser usados outros equipamentos, desde que garantam segurança e dignidade do passageiro.



IMPORTANTE!

- O passageiro não poderá ser carregado manualmente nos procedimentos de embarque e desembarque **(exceto em situações de emergência e evacuação da aeronave)**.







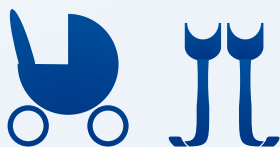


Prazo para os equipamentos de embarque nos aeroportos

- Aeroportos com movimentação acima de **dois milhões de passageiros/ano**: dezembro de 2013;
- Menos de dois milhões e mais de **500 mil passageiros/ano**: dezembro de 2014;
- Menos de **500 mil passageiros/ano**: dezembro de 2015.

Embarque de equipamentos

As companhias aéreas devem transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do passageiro.





A gratuidade é limitada a uma peça, e quando houver espaço adequado, o equipamento deve ser transportado na cabine. (Ex: Cadeira de rodas, andadores, muletas, bengalas, cadeira bebê conforto etc).

Quando forem despachados:

- a companhia aérea deve entregar comprovante de recebimento após declaração e identificação de equipamentos;
- deverão ser considerados itens frágeis e prioritários;
- devem ser transportados no mesmo voo do passageiro;



- devem ser disponibilizados no momento do desembarque;
- no caso de extravio ou avaria, as companhias aéreas devem providenciar, no desembarque, a substituição imediata por item equivalente.





Acompanhamento

O passageiro precisará de acompanhamento:

- quando viajar em maca ou incubadora;
- quando houver impedimento de natureza mental ou intelectual que impeça o entendimento das instruções de segurança de voo;
- quando não puder atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.



IMPORTANTE!

- Neste caso, o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do passageiro e cobrar pelo assento do acompanhante até 20% do valor do bilhete aéreo adquirido pelo passageiro. O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do passageiro, deve ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias.





Cão-Guia

O cão-guia pode acompanhar o passageiro em todas as etapas da viagem,

inclusive no interior

das aeronaves,

cabendo ao

dono apresentar

documentos de

comprovação de

treinamento e

identificação

do animal, bem

como fornecer

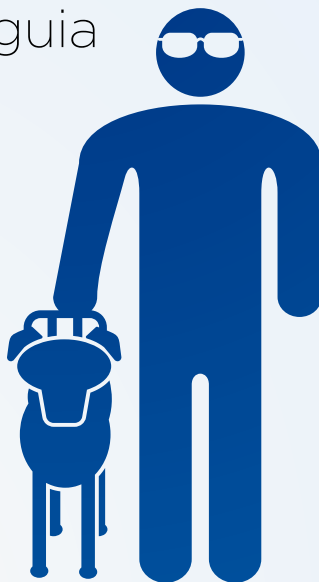
a alimentação

necessária.





O transporte do cão-guia deve ser gratuito, com acomodação no chão da cabine da aeronave, em local próximo de seu dono e sob seu controle, desde que esteja equipado com arreio, dispensado o uso de focinheira e que não obstrua total ou parcialmente o corredor do avião.





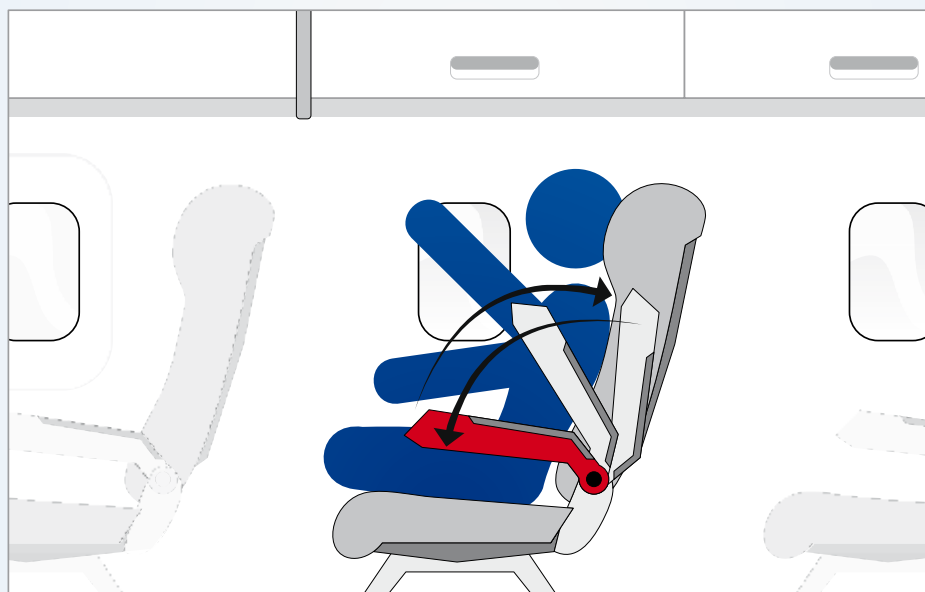
Nas aeronaves

As mudanças também ocorrem dentro das aeronaves registradas no Brasil: agora elas devem ter assentos especiais não só na parte dianteira, mas também na parte traseira, visto que o embarque e desembarque podem ocorrer por ambas as portas em vários aeroportos do país.

Aeronaves com 30 ou mais lugares devem ter, pelo menos, metade dos seus assentos de



corredor com descanso de braço móvel; aeronaves com mais de 100 lugares devem dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo. É vedada a localização de assentos especiais nas saídas de emergência.





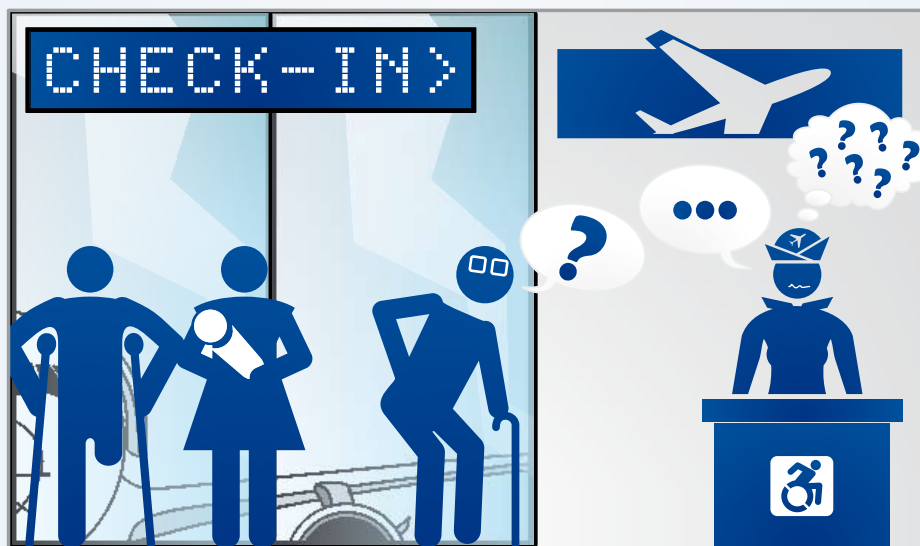
Qualidade do serviço

Com a nova resolução, as companhias aéreas e os aeroportos devem estabelecer programa de treinamento para suas equipes e implantar um sistema de controle de qualidade do serviço prestado.

Também é necessário disponibilizar funcionário responsável pela acessibilidade, durante o período integral das operações, para consulta e



solução de eventuais ocorrências relacionadas aos passageiros com necessidade de assistência especial. O funcionário deve estar disponível para contato pessoalmente ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.





Informações

As administradoras dos aeroportos devem manter disponíveis ao público as informações sobre os meios que podem ser utilizados para o embarque e desembarque de passageiros com necessidades de assistência especial.



Penalidades

Tanto as companhias aéreas quanto as administradoras dos aeroportos estão sujeitas a multas de variam de **R\$ 10 mil** a **R\$ 25 mil** caso não cumpram as determinações de acessibilidade.



ATENÇÃO! Todas as informações sobre a **Resolução 280 da ANAC** podem ser consultadas nos sites **anac.gov.br** e **sdh.gov.br/pessoa-com-deficiencia**. Leia e conheça seus direitos!





Onde reclamar

Se seus direitos forem de alguma forma violados, entre em contato com os seguintes órgãos:

- Ouvidoria da companhia aérea prestadora do serviço;
- Ouvidoria da administradora do aeroporto;
- ANAC **(163)**;
- **Disque 100** – Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos;



- Órgãos de defesa do consumidor;
- Poder Judiciário;
- Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Conade





NOTA:

Os passageiros citados pela **Resolução 280 da ANAC** com necessidade de atendimento especial constituem todas as pessoas que por motivos diversos precisem de algum serviço para minimizar barreiras do ambiente, de forma que haja garantia de acessibilidade, autonomia, dignidade e igualdade de oportunidades.

**DISQUE
DIREITOS
HUMANOS**



OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS

O Disque Direitos Humanos (Disque 100) recebe, analisa, encaminha e monitora denúncias e reclamações sobre violações de Direitos Humanos.

O serviço atua em todo o Brasil, na resolução de conflitos e reforçando a atuação dos defensores de Direitos Humanos. Também realiza um trabalho articulado com o Ministério Público, órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo, Executivo federal e dos demais entes federados, e com organizações da sociedade civil.

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos é quem coordena o Disque 100. O serviço funciona 24 horas, nos sete dias da semana, e a ligação é gratuita, podendo ser feita de qualquer telefone fixo ou celular. Quem faz a denúncia não precisa se identificar.







Utilize o leitor QR CODE do seu celular
para acessar a versão digital deste Guia
ou acesse: <http://goo.gl/biMf5N>



ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

Secretaria Especial de
Direitos Humanos

Ministério das
**Mulheres, da Igualdade Racial
e dos Direitos Humanos**

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA

