



# Acessibilidade



Dicas ANAC



# Acessibilidade

## Assistência especial

Passageiros que podem solicitar assistência especial:

- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Idosos a partir de 60 anos;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Pessoas com deficiência;
- Qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

## Embarque e desembarque de passageiros que necessitam de assistência especial

O embarque dos passageiros que necessitam de assistência especial (PNAE) será realizado prioritariamente em relação aos demais. Os passageiros deverão se dirigir ao balcão de check-in portando documento de identificação e com antecedência estabelecida pelas empresas aéreas. Nos casos em que o passageiro necessite viajar em maca ou incubadora, ou necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico, ele deverá apresentar-se com a antecedência necessária, conforme os prazos diferenciados estabelecidos pela empresa aérea.

Esses passageiros devem comunicar a necessidade de assistência especial à empresa aérea no momento da contratação do serviço aéreo ou a qualquer momento, desde que:

- informem com **antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas** do horário previsto de partida do voo caso necessitem de acompanhante e/ou de cuidados médicos especiais, como uso de maca, oxigênio ou outro equipamento médico. Nesses casos, é necessário apresentar documentos médicos comprobatórios, podendo ser utilizado o formulário de informações médicas (MEDIF), fornecido pela empresa aérea.
- informem com **antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas** do horário previsto de partida do voo quando necessitem de outros tipos de assistência;

Nos aeroportos onde não há pontes de embarque ou quando a aeronave estacionar em posição remota, deverão ser providos veículos equipados com elevadores, rampas ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e o desembarque de pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida.

O passageiro poderá utilizar a cadeira de rodas ou outros tipos de ajuda técnica, tais como bengalas, muletas, andadores e outros, para locomoção até a porta da aeronave. Entretanto, esse equipamento deve passar pela inspeção de segurança do aeroporto.

O desembarque será realizado após o dos demais, exceto em voos com conexão, quando o intervalo de tempo para troca de aeronave justificar a priorização.



### **Fique atento!**

- A empresa aérea é responsável por prestar assistência ao PNAE desde o check-in até o acesso à área pública, após o desembarque.
- As empresas aéreas devem oferecer atendimento prioritário, em todas as fases da viagem, não sendo permitido que outras categorias como “passageiros frequentes” embarquem antes.

## Direitos dos passageiros que necessitam de assistência especial

- Atendimento prioritário;
- Atendimento de suas necessidades especiais, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo;
- Nos casos em que a empresa aérea exigir um acompanhante para pessoa com deficiência, a empresa deverá justificar o fato por escrito e cobrar pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% do valor do bilhete do passageiro com deficiência. Vale ressaltar que o passageiro deverá viajar ao lado de seu acompanhante.

### Gestantes

É importante entrar em contato com a empresa aérea e com o seu médico antes de adquirir a passagem, pois algumas empresas têm restrições para o transporte de gestantes.

### Passageiros enfermos

Nos casos em que o passageiro necessite de acompanhante ou da apresentação de documentos médicos, a empresa aérea deve ser comunicada com antecedência de até 72 horas do horário de partida previsto para o voo.

Casos em que os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida devem ser acompanhados:

- quando viajar em maca ou incubadora;
- quando em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo;
- quando não possa atender as suas necessidades fisiológicas sem assistência.

A critério da companhia aérea, o acompanhante poderá ser indicado pela empresa (sem cobrança adicional) ou poderá ser escolhido pelo passageiro, caso em que o custo do bilhete aéreo deve ser de no máximo 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo do passageiro assistido. O acompanhante deve ser maior de 18 (dezoito) anos e ter condições de prestar auxílio ao passageiro, desde o momento do check-in até sua chegada ao desembarque na área pública do aeroporto.

O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do passageiro assistido. A empresa aérea deverá fornecer resposta por escrito, no prazo de 48 horas, às solicitações de acompanhante.

### **Transporte de bengalas, muletas, andadores e outras ajudas técnicas**

Bengalas, muletas, andadores e outras ajudas técnicas empregadas para a locomoção de passageiros que necessitam de atendimento especial devem ser transportadas gratuitamente na cabine da aeronave ou no compartimento de bagagem, limitadas a uma peça por usuário.

Quando houver mais de uma ajuda técnica e o peso dela ultrapassar o limite da franquia de bagagem estabelecido pela empresa aérea, o excesso poderá acarretar ônus para o passageiro. Nessa situação, o PNAE terá desconto de 80% (oitenta por cento) no valor habitualmente cobrado.

Quando esses equipamentos forem despachados, serão considerados como bagagem prioritária.



## Dicas importantes:

Os passageiros com necessidade de atendimento especial que, durante a viagem, desejarem solicitar auxílio técnico (acompanhante, maca e/ou uso de equipamento que proporcione oxigênio suplementar) devem entrar em contato com a empresa aérea com 72 horas de antecedência e providenciar os documentos médicos eventualmente solicitados.

É importante destacar que os equipamentos a serem utilizados dentro da aeronave precisam ser homologados. Além disso, é necessário verificar a compatibilidade da aeronave para realizar o transporte daquele auxílio técnico (espaço, pontos de energia, etc). Por essas razões, é necessária a comunicação prévia à empresa.

Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros. Nesses casos, a recusa de transporte de passageiros com necessidade de atendimento especial pela empresa aérea deve ser justificada por escrito no prazo de 10 (dez) dias.

Para o atendimento de outros tipos de assistência, a antecedência mínima para o passageiro informar o fato à empresa aérea é de 48 (quarenta e oito) horas do horário de partida previsto para o voo.

### **Transporte de cão-guia**

O cão-guia deve ser transportado gratuitamente, no chão da cabine da aeronave, ao lado de seu dono e sob seu controle. O animal deverá estar equipado com arreio, dispensado o uso de focinheira.

Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

## **Designação de Assentos**

O usuário de cadeiras de rodas tem precedência ante demais passageiros para acomodação em assento especial dotado de braços removíveis, próximo ao corredor, localizado na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas e dos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência.

O passageiro com necessidade de atendimento especial que dependa do uso de cadeira de rodas para se deslocar no interior da aeronave, ou que esteja acompanhado de cão-guia ou possua cão-guia de acompanhamento e aquele cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pela empresa aérea 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.

**FALE COM A ANAC**

**Internet: [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac)**

**Central de atendimento: 163**

**(atendimento 24 horas por dia em português, inglês e espanhol)**

## CONHEÇA A SÉRIE DICAS ANAC

- Acessibilidade
- Atraso e Cancelamento de Voo e Preterição de Embarque
- Bagagem
- Documentos para o Embarque
- Passagem Aérea



Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

2ª Edição, janeiro de 2014

Informação de utilidade pública. Esta publicação não substitui a legislação em vigor.