

Anexo II: Justificativas para as disposições do ato proposto

JUSTIFICATIVA DE CONSULTA PÚBLICA

1. APRESENTAÇÃO

Apresentam-se as razões que motivaram a Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) a propor a revisão da Resolução Anac nº 280, de 11 de julho de 2013, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo.

Por meio de estudos, reuniões, coletas de subsídios com os agentes interessados, consolidados em um Relatório de Análise de Impacto Regulatório, está se propondo a edição de um novo ato normativo no formato de Resolução, para substituir integralmente a atual Resolução **passando a dispor sobre os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo.**

Para o entendimento das alterações propostas, faz-se necessário a compreensão dos seguintes pontos:

- Alteração do conceito de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE); e
- Entendimento da importância da informação prévia, tanto por parte do PNAE como pelos transportadores aéreos e operadores de aeródromo.

Os estudos que fundamentaram as alterações propostas estão apresentados nos seguintes documentos, que se complementam:

- Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS (SEI nº 8503951); e
- Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS (SEI nº 10082654).

Assim, esta proposta de ato normativo é dirigida aos passageiros, em especial aquele com necessidade de assistência especial (PNAE) que passa a ser entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial. Esta atualização na conceituação decorre das mudanças no arcabouço legal e normativo ocorridas após a publicação da Resolução Anac nº 280/2013.

Assim, a proposta de definição para o passageiro passageiros com necessidade de assistência especial passa a ser:

Art. 3º Para efeito desta Resolução, o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo é entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial. (Grifo nosso)

Embora dirigida aos PNAEs, esta proposta de ato normativo aplica-se aos demais passageiros, operadores de aeródromos, transportadores aéreos, seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo de passageiros doméstico ou internacional, com oferta pública de assentos, exceto serviços de táxi aéreo, como explanado neste documento.

Devido à complexidade necessária para se justificar cada uma das alterações, optou-se por apresentar a minuta da alteração proposta e fazer a remissão, artigo a artigo, às análises realizadas nos documentos de qualidade normativa citados acima.

2. EXPOSIÇÃO TÉCNICA

2.1. Introdução

Os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo no Brasil estão atualmente regulados na Resolução Anac nº 280, de 11 de julho de 2013.

Assim, devido à sua importância, decidiu-se pela inserção do tema da Acessibilidade no transporte aéreo na Agenda Regulatória da Anac para o desenvolvimento de um projeto normativo sobre o tema.

Como resultado dos estudos realizados, foram elaborados, submetidos e aprovados pela Diretoria, dois documentos que se complementam, a saber:

- Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS (SEI nº 8503951); e
- Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS (SEI nº 10082654).

O Relatório de Análise de Impacto Regulatório nº 1/2023/CNAD/SAS consiste no processo analítico de revisão da regulação dos procedimentos relativos à acessibilidade do passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo estabelecidos atualmente pela Resolução Anac nº 280, de 11 de julho de 2013. Sua revisão decorre da necessidade de adequações às: a) alterações ocorridas no arcabouço legislativo e regulatório ocorridas após sua publicação; b) convergência à padronização internacional; e c) incorporação de oportunidades de melhoria identificadas.

Na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS apresenta-se a avaliação das contribuições feitas sobre o Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS pelas Unidades Organizacionais (UORGs) e pelo Comitê de Equidade da Agência, colhidas em processo de consulta interna, revisando, complementando e aprimorando a proposta inicialmente feita junto ao Relatório de AIR.

Por fim, cabe esclarecer que novas oportunidades de melhoria redacional, sem alteração de mérito, foram identificadas e, após discussões dentro da equipe de projeto normativo, foram incorporadas e estão identificadas no quadro comparativo e nesta justificativa.

2.2. *Fundamentação legal*

A base legal que ampara a ação regulatória da ANAC sobre o tema é fundamentada na própria criação da Agência, conforme estabelecida pela Lei nº 11.182/2005, que cria a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC e dá outras providências, especialmente em seus art. 2º e 8º.

O Regulamento da Anac, anexo ao Decreto nº 5.731/2006, investiu a Agência no exercício pleno de suas atribuições, trazendo em seu art. 9º o exercício do poder normativo e de coordenação, supervisão e fiscalização da Agência, estabelecendo como finalidade de sua atuação, dentre outras, assegurar o princípio da confiabilidade do serviço público e assegurar os direitos dos usuários.

A presente versão do Regimento Interno, estabelecido pela Resolução Anac nº 381/2016, em seu art. 32 (alterado pelas Resoluções Anac nº 525/2019, nº 693/2022, nº 713/2023 e nº 725/2023), estabelece as competências da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS, para submeter à Diretoria projetos de atos normativos relativos à exploração de serviços aéreos públicos, inclusive no que se refere a direitos e deveres dos usuários de serviços de transporte aéreo e condições de acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo, observadas as atribuições da SIA, bem como planejar, coordenar e executar a fiscalização da prestação de serviços aéreos públicos, inclusive das Condições Gerais de Transporte Aéreo e de Acessibilidade no que tange às especificidades do transporte aéreo, a promoção à proteção e defesa coletiva dos direitos dos usuários dos serviços de transporte aéreo público. Dessa forma, resta evidente que, em se tratando de direitos e deveres dos transportadores aéreos, operadores de aeródromos e passageiros, é patente a legitimidade da SAS para disciplinar a matéria.

A base legal que fundamenta a ação da Agência está detalhada no item 3.4.1 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Cumprido, nestas Justificativas, somente atualizar as referências então realizadas acerca do Regimento Interno da Anac, estabelecido pela Resolução ANAC nº 381, de 4 de junho de 2016, cujo art. 32 foi novamente atualizado pela Resolução Anac nº 725/2023, acerca das competências da SAS, como segue:

Art. 32. À Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos compete:

I – submeter à Diretoria:

- a) projetos de atos normativos relativos à exploração de serviços aéreos públicos, inclusive no que se refere a direitos e deveres dos usuários de serviços de transporte aéreo público e condições de acessibilidade de passageiros com necessidade de

assistência especial ao transporte aéreo, observadas as atribuições da SIA; (Redação dada pela Resolução nº 725, de 06.11.2023)

(...)

II – planejar, coordenar e executar a fiscalização da prestação de serviços aéreos públicos, inclusive do cumprimento do plano de assistência a vítimas e parentes em caso de acidentes aeronáuticos, das Condições Gerais de Transporte Aéreo e de Acessibilidade no que tange às especificidades do transporte aéreo, e adotar as decorrentes providências administrativas; (Redação dada pela Resolução nº 725, de 06.11.2023)

(...)

VII – promover a proteção e defesa coletiva dos direitos dos usuários dos serviços de transporte aéreo público;

Portanto, em se tratando das condições de acessibilidade de pessoas que requerem assistência especial no transporte aéreo é patente a legitimidade da SAS para disciplinar a matéria.

Cabe ainda destacar os princípios normativos orientadores desta revisão:

- Segurança Operacional (*Safety*): princípio fundamental e orientativo de toda a atividade da aviação civil; é o princípio estruturante e subjacente aos quatro demais princípios;
- Acessibilidade (Acesso em pé de igualdade);
- Não discriminação (Autodeterminação, livre arbítrio e responsabilidade);
- Informação adequada (Foco na notificação prévia); e
- Padronização internacional.

Os princípios normativos orientadores estão detalhados no item 3.4.2 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

2.3. *Identificação do problema*

Quanto aos elementos relacionados à identificação do problema regulatório, os aspectos metodológicos aplicáveis e as questões examinadas pelo projeto normativo, tem-se que o problema regulatório que se impõe é **como garantir a devida assistência ao passageiro que requer assistência especial especificamente naquilo que implique particularidades do transporte aéreo**, desdobrado em quatro problemas regulatórios específicos, decorrentes da análise nos denominados eixos temáticos, por meio da abordagem analítica baseada na natureza de cada um dos problemas específicos, a saber:

- Informações a serem apresentadas pelo passageiro que requer assistência especial;
- Análise da solicitação de assistência especial pelo transportador aéreo;
- Acompanhante do passageiro que requer assistência especial; e
- Equipamentos de ascenso e descenso;

A identificação do problema está detalhada no item 3 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

2.4. *Metodologia*

Para melhor compreensão dos problemas, causas, consequências, estimativa de magnitude e contextualização face ao real funcionamento do setor de transporte aéreo, realizaram-se pesquisas de diferentes naturezas conforme os propósitos específicos de cada etapa de desenvolvimento do projeto normativo, quais sejam:

- a) Pesquisa documental;
- b) Pesquisa bibliográfica; e
- c) Entrevistas com agentes setoriais e do Poder Público.

A metodologia está detalhada no item 3.2 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

2.5. ***Eixos orientadores da análise***

Os principais eixos orientadores para análise realizada são:

- a) Os princípios e normas, nacionais e internacionais, sobre assistência especial e acessibilidade no transporte aéreo;
- b) A legislação federal sobre o tema, especialmente a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), introduzida após a publicação da norma; e
- c) As diretrizes da ANAC do Plano Estratégico 2022-2026 e as Diretrizes para Qualidade Regulatória.

Os eixos orientadores da análise estão detalhados no item 3.2.2 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

2.6. ***Objetivos da análise***

Como objetivos a se alcançar, têm-se:

- a) Promover a aplicação das previsões legais quanto à assistência especial e à acessibilidade no contexto das especificidades do transporte aéreo de passageiros;
- b) Promover a eficaz redução de assimetria de informação acerca de aspectos da assistência no transporte aéreo aos passageiros que requerem assistência especial, inclusive no processo de comercialização;
- c) Promover a aproximação das práticas regulatórias da ANAC frente àquelas adotadas em mercados relevantes de transporte aéreo; e
- d) Evitar alocar, para agentes regulados e para a própria Agência, custos não justificáveis face aos benefícios esperados.

2.7. ***Agentes afetados***

Os principais agentes afetados pela regulação analisada neste Relatório são:

- a) Passageiros, especialmente aqueles que se qualificam como passageiros com necessidade de assistência especial e requerem esta assistência;
- b) Transportadores aéreos (anteriormente denominados operadores aéreos) e seus prepostos;
- c) Operadores de aeródromo (anteriormente denominados operadores aeroportuários) e seus prepostos;
- d) Outros agentes envolvidos: Intermediadores (agências de viagens), órgãos públicos, entidades de controle do Estado, associações de pessoas com deficiência, dentre outros.

A alteração nas denominações dos transportadores aéreos e operadores de aeródromos deu-se em razão da padronização redacional com demais regulamentos da Anac.

Os agentes afetados estão detalhados no item 3.5 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

2.8. ***Dados e informações coletadas***

Durante o processo de estudos, revisão e análise dos temas voltados à acessibilidade no contexto do transporte aéreo, foram realizadas:

- a) Tomadas de subsídios por meio de entrevistas e reuniões com os agentes afetados;
- b) Coleta de dados e informações a partir da análise de demandas institucionais e de usuários, incluindo as registradas no consumidor.gov.br e as manifestações do Fale com a ANAC;

c) Avaliação de demandas judiciais de diversos tipos questionando aspectos da Resolução ANAC nº 280/2013;

d) Avaliação das capitulações nos autos de infração e providências sancionatórias emitidas em desfavor dos transportadores aéreos e operadores de aeródromos; e

e) Coleta de informações acerca das pessoas autistas e cadeirantes levantadas junto à Associação Brasileira de Autismo, Comportamento e Intervenção (ABRACI) e Associação de Centro de Treinamento de Educação Física Especial (CETEFE).

Os dados e informações coletada estão detalhados no item 3.6 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

2.9. *Exame das 20 questões relacionadas*

As questões relacionadas à assistência e acessibilidade na aviação civil foram organizadas em 4 eixos temáticos, conforme sua natureza, e examinados preliminarmente, tendo, como resultados, proposições de ajustes, encaminhamentos ou outros, conforme segue:

- Eixo temático da **Alocação de custos**:

- Acesso de acompanhante na ARS: O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS conclui-se pela viabilidade da possibilidade do acompanhamento por pessoa não viajante pela área restrita de segurança. Após revisitar a questão, como demonstrado na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, dado este tema constar na Agenda Regulatória para o próximo biênio, como Tema 10: Revisão do RBAC nº 107 e do RBAC nº 108, conclui-se ser mais prudente aguardar a deliberação da Diretoria;
- Assistência no aeroporto – Divisão de responsabilidade entre operador de aeródromo e transportador aéreo: adicionalmente à atualização da terminologia, fez-se a inclusão de sugestões normativas – de caráter explicativo – para possibilidade do atendimento por empresas especializadas contratadas;
- Desconto para acompanhante do PNAE: analisado de forma detalhada como Problema Regulatório 3: Acompanhante do Passageiro que Requer Assistência Especial;
- Gratuidade no transporte das Ajudas Técnicas: constituiu oportunidade de melhoria regulatória, aprofundada em seção específica;
- Limitação no número de PNAE a bordo: sem proposição específica, sendo mantida a não limitação atualmente prevista tendo sido aprimorada a redação com a introdução de referências a aspectos relacionados à segurança operacional;
- Marcação antecipada de assentos do PNAE: indicação de ações de orientação para redução da assimetria informacional e da insatisfação por PNAE;
- Responsabilidade sobre os equipamentos de ascenso e descenso: analisado de forma detalhada como Problema Regulatório 4: Equipamentos de ascenso e descenso, inicialmente desdobrado em dois subproblemas, a saber a) Responsabilidade sobre equipamentos de ascenso e descenso; e b) Isenção de uso de equipamentos de ascenso e descenso para certos tipos de aeronaves no Relatório de AIR. Foi revisitado na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS sob a ótica de único problema e após apresentação e análise pela Diretoria, aprimorou-se a redação com a retirada de ambiguidades e foi revista a alocação de responsabilidades; e
- Sistema de Controle de Qualidade: constituiu oportunidade de melhoria regulatória, aprofundada em seção específica;

- Eixo temático da **Assimetria de informação**:

- Análises dos pedidos de assistência pelo PNAE: analisado de forma detalhada como Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial Pelo Transportador Aéreo onde se propõe a melhoria dos procedimentos e a separação entre análise de assistência da autorização médica;

- Assentos adicionais para o PNAE: analisada como oportunidade de melhoria regulatória tratada por meio de aprimoramento redacional;
- Assentos para obesos e/ou pessoas altas: analisada como oportunidade de melhoria, inserida na questão dos assentos adicionais para o PNAE, passando por aprimoramento redacional, e incluída sugestão de ações de educação para o consumo;
- Informações prévias sobre as necessidades do PNAE: analisado de forma detalhada como Problema Regulatório 1: Informações a Serem Apresentadas pelo Passageiro Que Requer Assistência Especial;
- Eixo temático da **Implementação de política pública**:
 - Aplicabilidade e definições: indicação para revisão da Terminologia o que inclui a revisão das definições, padronização redacional com demais regulamentos da Anac, bem como revisão da Aplicabilidade do regulamento, apresentada em tópico específico;
- Eixo temático da **Percepção de gap regulatório**:
 - Acessibilidade Arquitetônica (Aeroporto e aeronave): sugestão de atualização do Anexo II – Configuração de Aeronaves, bem como de avaliação da possibilidade de adoção da regulação por incentivos acerca das recomendações da OACI no que tange à acessibilidade arquitetônica do aeroporto, uma vez que acessibilidade arquitetônica do aeroporto é de âmbito municipal e orientada por documento técnico expedido pela ABNT sobre construções. Como ainda restam questionamentos acerca de suposta atribuição da Anac sobre regulação da acessibilidade arquitetônica em aeroportos, de fato regulada por outras leis e por documento técnico da ABNT, para o equacionamento deste ponto, introduziu-se um novo parágrafo no art. 1º apontando o limite do escopo da norma;
 - Acessibilidade comunicacional e em sites: sugestão de regulação por incentivos, com foco sobre passageiros com deficiência auditiva ou visual;
 - Animal de serviço e de apoio emocional: considerou-se adequado o atual arcabouço regulatório acerca do cão-guia, restando sugestão acerca da possibilidade de criação de locais específicos para suas necessidades fisiológicas antes do embarque;
 - Atendimento a bordo da aeronave: recomendação pela revisão dos Programas de Treinamento, tratado como oportunidade de melhoria dentro da revisão do Sistema de Controle de Qualidade;
 - Critérios para transporte de gestante: analisada no âmbito da nova seção sobre autorização médica, dentro do Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial Pelo Transportador Aéreo;
 - Padronização do FREMEC / MEDIE: O *Medical Information Form* e o *Frequent Traveller Medical Card* são formulários utilizados para autorização médica e, quando pertinente, para avaliação necessária ao fornecimento da assistência especial, tendo sido analisada no Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial Pelo Transportador Aéreo;
 - Padronização do processo de inspeção do PNAE/PCD: entendeu-se como adequadamente tratada tanto pela Resolução Anac nº 280/2013, especialmente no que se refere ao atendimento prioritário do PNAE, quanto pela Resolução Anac nº 515/2019, norma específica sobre os procedimentos de inspeção de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita nos aeroportos, podendo ser tomadas ações adicionais de educação para o consumo e melhoria na qualidade da informação prestada aos seus passageiros.

A identificação das questões relacionadas e dos principais problemas regulatórios está detalhada no item 3.2.2 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

2.10. Terminologia

Considerando os dados e informações coletados, propõe-se a atualização da definição de PNAE, focando na sua condição de limitação de autonomia e mobilidade – incluindo em relação ao grau de sua limitação –

com implicação sobre o tratamento prioritário e, principalmente, sobre as assistências específicas que necessita, numa significativa evolução em relação à atual definição. Destaca-se trecho da nova proposição normativa com a atualização da definição de PNAE:

“O passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo é entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial,” devendo ser observado o grau de limitação de sua condição, sendo-lhe assegurado o direito à autonomia e ao livre arbítrio, em condições de igualdade aos demais passageiros.

Também foram revistas e padronizadas outras terminologias e expressões utilizadas na Resolução Anac nº 280/2013, buscando uniformizar e manter o alinhamento com os demais regulamentos expedidos pela Anac, estando detalhada no item 3.3.1 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

2.11. *Aplicabilidade*

Em decorrência das alterações legislativas e regulatórias ocorridas desde a publicação da norma em 2013, apresenta-se proposição de atualização técnica da aplicabilidade da regulação para:

“serviço de transporte aéreo de passageiros, doméstico ou internacional, com oferta pública de assentos, exceto serviços de táxi aéreo”, (...)

A aplicabilidade está detalhada no item 3.2.2 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS tendo sido atualizada pela Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, no item 4.4.1.1. Análise das contribuições do Despacho GTNO-GNOS (9683270).

2.12. *Considerações sobre a análise dos quatro problemas regulatórios específicos*

Inicialmente, ressalta-se que o problema regulatório orientador do projeto normativo é sobre **como garantir a devida assistência ao passageiro que requer assistência especial especificamente naquilo que implique particularidades do transporte aéreo**, tendo sido desdobrado em quatro problemas regulatórios específicos, por uma abordagem analítica baseada na natureza dos problemas.

Esses quatro principais problemas regulatórios específicos foram determinados considerando o exame das vinte principais questões regulatórias associadas ao tema e organizadas nos eixos temáticos:

- Alocação de custos;
- Assimetria de informação;
- Implementação de política pública; e
- Percepção de gap regulatório.

Assim, compreendem-se como temas dos problemas regulatórios específicos, de forma sintética, relacionados ao cumprimento eficiente de previsões legais no contexto do transporte aéreo:

1. Informação do PNAE: informações a serem apresentadas pelo passageiro que requer assistência especial ao transportador aéreo;
2. Análise da solicitação do PNAE: análise da solicitação de assistência especial pelo transportador aéreo das informações prestadas pelo PNAE;
3. Acompanhante do PNAE: acompanhamento do passageiro que requer assistência especial, com diferenciação entre as diferentes pessoas que acompanham o PNAE e considerações acerca de cuidados pessoais e enfoque para a segurança operacional; e
4. Equipamentos de ascenso e descenso: inicialmente dividido em: a) Responsabilidade sobre o provimento dos equipamentos de ascenso e descenso; e b) Isenção de uso de equipamentos de ascenso e descenso para certos tipos de aeronaves, tendo sido revisitado na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS sob a ótica de único problema regulatório específico e com revisão da alocação de responsabilidades.

A análise com apresentação dos quatro problemas regulatórios específicos está detalhada no item 4 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

A seguir, apresentam-se, de forma resumida, as Análises de Impacto Regulatório individualizadas, realizadas sobre cada um dos problemas regulatórios específicos, com seus principais destaques e resultados pretendidos.

A partir da análise comparada dos impactos de cada uma das alternativas identificadas em relação aos objetivos regulatórios pretendidos, selecionou-se as alternativas consideradas mais adequadas para assegurar o aprimoramento regulatório pretendido. As alternativas escolhidas prescrevem, em regra, adoção de alteração normativa, e, adicionalmente, outras possíveis providências a serem consideradas.

Cabe destacar que os problemas regulatórios específicos são interrelacionados, demandando uma perspectiva analítica sistêmica, que permitiu se verificar como as causas e consequências de um problema transbordam ou se transferem para os demais e vice-versa.

2.13. ***Problema Regulatório 1: Informações a serem apresentadas pelo passageiro que requer assistência especial***

Este problema regulatório específico envolve a ausência ou incompletude de informações, partindo do passageiro, sobre sua real condição e quais assistências são necessárias para seu atendimento pelo transportador aéreo e operadores de aeródromo, ocasionando dificuldades no planejamento e na operacionalização da prestação destas assistências e resultando em faltas ou falhas na execução.

Para seu tratamento, enfatiza-se o princípio da informação adequada, com foco na informação prévia prestada pelo passageiro, assim, foi sugerida pela equipe do projeto, como mais adequada, a combinação das seguintes alternativas:

- Enfatizar a obrigação do passageiro em informar previamente: consiste em ajustar a norma para deixar clara a obrigação do passageiro que requer assistência especial de informar, por meio de autodeclaração, acerca de sua condição e necessidades, bem como indicar se viaja acompanhado ou desacompanhado, dentre outras alterações;
- Desenvolver ações de educação para o consumo por parte da Anac: para orientar os agentes afetados – passageiros, transportadores aéreos, operadores de aeródromo, seus prepostos e intermediários – sobre a implantação da nova regulação acerca da informação do PNAE; e
- Propor um Comitê Técnico temporário: para discussão acerca da padronização das informações do PNAE.

O tratamento do Problema Regulatório 1 está detalhado no item 4.1 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, com os aprimoramentos técnicos e redacionais constantes da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

2.14. ***Problema Regulatório 2: Análise da solicitação de assistência especial pelo transportador aéreo***

Este problema regulatório específico refere-se ao escopo de análise do transportador aéreo acerca das demandas do PNAE por assistência especial, separadas em três âmbitos principais:

- A solicitação da assistência especial propriamente considerada;
- A indicação quanto à necessidade de acompanhante; e
- A autorização médica propriamente considerada.

Quando do desenvolvimento da análise de impacto regulatório, considerou-se introduzir uma nova regulamentação específica, por meio de resolução ou portaria, em separado para tratar da temática da autorização médica voltada a todo passageiro, em razão de a maior parte dos PNAE, em tese, não necessitar de autorização médica. Por seu turno, alguns passageiros com necessidade de autorização médica não necessitam de assistência especial como atualmente previsto pela Resolução Anac nº

280/2013. Por fim, concluiu-se que a melhor alternativa seria manter estas temáticas reunidas num único normativo, o que representa uma simplificação para os agentes afetados.

Assim, segue abaixo a combinação de alternativas considerada mais adequada para o tratamento deste problema regulatório:

- Introduzir um novo capítulo próprio para tratar da autorização médica do passageiro;
- Desenvolver ações de educação para o consumo: para conscientização dos agentes afetados; e
- Instituir um Comitê Técnico Temporário em Acessibilidade: para padronização dos formulários do MEDIF e FREMEC, dentre outras ações.

O tratamento do Problema Regulatório 2 está detalhado no item 4.2 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, com os aprimoramentos técnicos e redacionais constantes da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

2.15. *Problema Regulatório 3: Acompanhante do passageiro que requer assistência especial*

Inicialmente, referia-se a este problema regulatório específico como sendo do “desconto para acompanhante”. No entanto, após os levantamentos de dados e informações, constatou-se a necessidade de revisar o escopo, sendo renomeado como “acompanhante do passageiro que requer assistência especial”.

A regulamentação acerca da pessoa que acompanha o PNAE é fundamentada no princípio da não discriminação. Este princípio determina que o PNAE tem autonomia e livre arbítrio para viajar em condições de igualdade aos demais passageiros – sem pagar por nada a mais –, incluindo a liberdade de escolher viajar desacompanhado.

Em decorrência dos resultados da análise, adotou-se os seguintes pressupostos para orientar as escolhas relativas às alternativas para tratamento do problema:

- Reforço dos cinco princípios normativos orientadores;
- Adequação da nova figura do Assistente de Segurança Operacional;
- Legislação específica aplicável ao acompanhamento do menor equiparado a PNAE, que não possui autodeterminação;
- Cuidados pessoais a cargo do próprio PNAE;
- Acompanhamento não é assistência a ser fornecida pelo transportador aéreo; e
- Atuação do responsável pelos cuidados médicos do passageiro regulada em separado no novo capítulo sobre autorização médica.

Numa perspectiva sistêmica, as alternativas voltadas ao tratamento do problema regulatório do acompanhamento do PNAE devem interagir com os demais problemas regulatórios, especialmente da informação do PNAE e da análise da solicitação do PNAE.

Após a realização da análise de impacto regulatório, destaca-se, novamente, a medida não regulatória de criação do Comitê Técnico Temporário em Acessibilidade (CTTA), a qual também contribuirá para o tratamento da temática do acompanhante, ao propor a padronização das informações iniciais prestadas pelo PNAE.

Em relação à proposição de nova regulação acerca do acompanhamento do PNAE, foram consideradas duas alternativas: a) a alternativa pela não regulação (modelo europeu); e b) a alternativa de regulação como assistente de segurança operacional (modelo norte-americano), sendo a opção regulatória a segunda alternativa, por representar uma evolução em relação ao modelo historicamente adotado no Brasil, tornando o modelo mais assertivo com a retirada de subjetividades e funções inadequadamente alocadas pela Resolução Anac nº 280/2013.

Assim, a alternativa sugerida é uma nova regulação para acompanhamento, com a divisão de três tipologias, a saber: a) Acompanhante ou Atendente Pessoal indicado pelo PNAE, como previsto na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI); b) Assistente de Segurança Operacional para o caso de impedimento de viagem de PNAE Desacompanhado com condição severa de limitação de

autonomia ou mobilidade, com normatização específica e ampla sobre a pessoa que acompanha o PNAE com maiores limitações, sendo prevista a isenção de custo do valor total da passagem aérea, – com exceção do custo da tarifa aeroportuária, conforme a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS –, do assistente de segurança operacional quando este for exigido pelo transportador aéreo; e c) Responsável por cuidados médicos.

O tratamento do Problema Regulatório 3 está detalhado no item 4.3 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, com os aprimoramentos técnicos e redacionais constantes da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

2.16. ***Problema Regulatório 4: Equipamentos de ascenso e descenso***

Os equipamentos de ascenso e descenso são utilizados para viabilizar o acesso de PNAE com restrição de mobilidade, em especial aquele que necessite de cadeira de rodas, quando o aeroporto não tem ponte telescópica disponível ou há questões de compatibilidade com a aeronave, constituindo assim um problema regulatório específico.

Inicialmente, como resultado, no que se refere à responsabilidade sobre estes equipamentos, foram elaboradas alternativas em relação à sua alocação entre Operador de Aeródromo e Transportador Aéreo, sendo recomendada no Relatório de AIR a manutenção da alocação de responsabilidade primária de disponibilização e operação destes equipamentos aos Operadores de Aeródromo e subsidiariamente aos Transportadores Aéreos.

Esta alternativa representa uma evolução da norma atual por sugerir melhorias na redação referentes a: a) garantia da segurança e dignidade do PNAE; b) princípios para estipulação do preço específico; e c) melhor adequação à situação da aeronave, do aeroporto e, principalmente, do PNAE na utilização dos equipamentos.

Em conjunto foi proposta a retirada da atual isenção de provimento e utilização de equipamento de ascenso e descenso para o atendimento de aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m combinada com a indicação para aquisição pelos operadores de aeródromo de rampas de acessibilidade para o atendimento destas aeronaves.

Esta indicação objetivava melhorar as condições de atendimento para todos os passageiros, em especial os PNAE cadeirantes, tendo sido estimada a necessidade de aquisição de aproximadamente 115 rampas de acessibilidade, distribuídas entre os 90 aeroportos que receberam operação de aeronaves da família ATR, a principal aeronave que atende ao critério de altura em relação ao solo.

Esta indicação preliminar pela aquisição das rampas em detrimento a outros equipamentos deu-se por ser um investimento de pequena monta por aeroporto, em menos de 50.000 reais a unidade, e baixíssimo custo operacional com grande retorno positivo na qualidade do atendimento.

Não obstante, após as contribuições das UORGs, conforme a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, este problema foi reanalisado, resultando em uma nova proposta para a distribuição de responsabilidades sobre o provimento e operação destes equipamentos, substituindo-se os critérios atuais – que alocam de forma dúbia a responsabilidade pelo seu provimento e consideram o porte de aeronave engajada na operação – pelo critério de movimentação de passageiros no aeroporto.

A proposta revisada foi elaborada a partir das contribuições das UORGs e de alinhamentos e recomendação da Diretoria Colegiada. Assim, manteve-se como regra geral a atribuição de responsabilidade pelos equipamentos de ascenso e descenso aos operadores de aeródromo, com isenção de tal responsabilidade para aqueles operadores de aeródromos que movimentem menos de 200.000 passageiros por ano e que não estejam sob o regime de concessão federal, sendo assim, nesse caso, responsabilidade dos transportadores aéreos disponibilizar o equipamento de ascenso e descenso que melhor atender às suas especificidades e às necessidades do PNAE.

O tratamento do Problema Regulatório 4 está detalhado no item 4.4 do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, tendo sido revisado e alterado conforme o item 4.10.2 da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

2.17. ***Detalhamento das alterações propostas pela Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS***

A Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS apresenta avaliação das contribuições propostas pelas demais Unidades Organizacionais (UORGs) e pelo Comitê de Equidade da Agência, colhidas em processo de consulta interna sobre o Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e seus Anexos.

Além da análise de todas as contribuições recebidas, foram revisadas, aprofundadas e reexaminadas as temáticas consideradas mais críticas e necessárias. Assim, por esta Nota Técnica evoluiu em relação ao Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS nos seguintes aspectos:

- Revisitou-se o Problema Regulatório 4: Equipamento de ascenso e descenso, sendo proposta uma nova distribuição de responsabilidades, como detalhado acima, quando da discussão do Problema Regulatório 4; e
- Foi desenvolvida proposição sobre as infrações e, dessa forma, inserido novo capítulo sobre infrações e providências administrativas na proposta de ato normativo, alinhado aos preceitos da regulação responsiva conforme o processo de revisão da Resolução Anac nº 472/2018. A proposição inclui metodologia de cálculo de multas, a estruturação de um rol atualizado de infrações e o compêndio de elementos de fiscalização.

Por fim, são apresentadas considerações para a implementação do ato normativo que substituirá a Resolução ANAC nº 280/2013, focando na criação do Comitê Técnico Temporário em Acessibilidade (CTTA), com novas atribuições, incluindo acerca de indicadores e mecanismos de governança regulatória

2.18. *Oportunidades de melhoria, ações não regulatórias e implementação*

Considerando as 20 questões examinadas preliminarmente, identificaram-se como oportunidades de melhoria regulatória as seguintes medidas:

- Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE: aplicação do pressuposto do transporte sem custos adicionais, para o PNAE, de ajudas técnicas, equipamentos médicos de passageiro com condição médica estável e assentos adicionais, em quantidade limitada. Como aprimoramento da garantia de igualdade de condições de acesso ao serviço de transporte aéreo, foram propostos ajustes redacionais, relacionados a assegurar a não cobrança em caso de serem utilizadas no transporte aéreo do PNAE, como limite quantitativo harmonizado internacionalmente; sugestão de dispositivo sobre ajudas técnicas incomuns; possibilidade de check-in antecipado dependendo das ajudas técnicas ou de necessidade de autorização médica de passageiro;
- Controle de qualidade: Em termos de controle qualidade sobre a assistência prestada, têm-se: a) sugestão para atualização normativa do atual Anexo III – Programa de Treinamento, por meio de padronização junto à OACI e IATA e participação das pessoas com deficiência; b) Implantação de coleta sistemática de informações relativas à jornada do PNAE – para efeitos de monitoramento do serviço prestado e qualidade do provimento; e c) Detalhamento do tema por meio de três seções específicas (Treinamento; Controle de Qualidade; e Responsável por Acessibilidade);
- Regulação técnica: as oportunidades de melhoria relacionadas à regulação técnica passam pela atualização de termos e referências a outros regulamentos da Anac, como, por exemplo, os RBAC nº 121 e RBAC nº 135; também foram propostas alterações de atualização dos Anexos pertinentes da norma revisada.

No que diz respeito às ações não regulatórias, são apresentadas as sugestões abaixo:

- Comitê Técnico Temporário em Acessibilidade (CTTA), conforme detalhado na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS: voltado para a implementação e operacionalização da norma proposta no que diz respeito a: interrelações, coordenação e comunicações entre os regulados; adequação dos canais para provimento de informações e atendimento do PNAE; padronização dos formulários disponibilizados, como MEDIF e FREMEC; dentre outras atribuições. Sua atuação se dará por prazo determinado objetivando a discussão e proposição de medidas que possam vir a ser consideradas necessárias para adequada implementação da nova regulamentação proposta;
- Medida de Política Regulatória para Rampas de Acessibilidade: após ter-se revisitado o Problema Regulatório 4 por meio da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, esta medida foi retirada da proposta por ter perdido seu objeto;

- Regulação por incentivos em relação à acessibilidade: indicação das temáticas mais apropriadas para adotarem a regulação por incentivos como forma de tratamento;
- Elaboração de material informativo infrarregulamentar: indicação de temas para reforço por meio de material apropriado para informação e educação para o consumo, em especial, aquele voltado aos PNAEs;
- Incentivo à adoção de boas práticas: em atenção à nova previsão normativa, incentivo à autorregulação e à adoção de boas práticas nacionais e internacionais em acessibilidade no transporte aéreo; e
- Acessibilidade em aeródromos: recomendação para a continuidade da priorização do tratamento pelas demais UORGs da Agência.

Por fim, no que diz respeito à implementação, são apresentados os destaques referentes ao presente Anexo III: Planejamento das ações de implementação das medidas regulatórias:

- Alteração por ab-rogação: devido à amplitude das alterações normativas propostas, propõe-se a revogação da atual Resolução e sua substituição pela Proposta de Ato Normativo;
- Implementação das alterações propostas: em relação à implementação da norma proposta será fundamental sua ampla divulgação, incluindo por meio de campanhas de conscientização, em parceria com outros entes governamentais e entidades da sociedade civil, especialmente associações de pessoas com deficiência. Ademais, são destacadas questões relacionadas à implementação da proposta de ato normativo que demandam seu tratamento de forma coordenada e sistematizada pelo já referido Comitê Técnico Temporário em Acessibilidade (CTTA) a ser criado, preferencialmente por ato formal da Agência; e
- Monitoramento e Fiscalização: inicialmente, ressalta-se o novo capítulo sobre infrações e providências administrativas inserido na proposta de ato normativo. Particularmente em relação ao monitoramento, a implementação do sistema de controle de qualidade dos serviços de assistência especial previsto na proposta de ato normativo deverá fornecer os indicadores e dados necessários ao acompanhamento e avaliação da norma. No que se refere à fiscalização, destaca-se o alinhamento à regulação responsiva constante na revisão da Resolução Anac nº 472/2018. Nesse sentido, apresentam-se dois documentos preparatórios voltadas ao processo sancionador e à fiscalização da proposta de ato normativo: o documento sancionatório geral intitulado “Infrações e Sanções Aplicáveis” e a Minuta de Compêndio de Elementos de Fiscalização – CEF.

2.19. *Destaques e aprimoramentos sobre a proposta de ato normativo*

A seguir, são destacados os principais aprimoramentos normativos com melhorias gerais, além de destaque especial quando trazem impacto positivo diretamente ao PNAE. Todas as contribuições foram analisadas pela equipe do projeto normativo da SAS e, quando necessário, foram realizadas reuniões para alinhamento de posições com as demais UORGs.

Nota: Indicação de “PNAE+” quando traz impacto positivo direto ao acesso do PNAE ao serviço de transporte aéreo.

- **Não aplicação às operações de táxi aéreo**: manutenção da exceção expressa à aplicação da norma aos serviços de táxi aéreo. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; art. 2º, *caput*;
- **Aplicabilidade aprimorada para a Configuração de Aeronaves**: aprimoramento da aplicação do Anexo II, sobre Configuração de Aeronaves, também às aeronaves de matrícula estrangeira que constem nas Especificações Operativas dos transportadores aéreos brasileiros. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; art. 2º, § 3º;
- **Simplificação textual acerca da aplicação no âmbito do RBAC nº 135**: associada à exigência de se tratar de operações com oferta pública de assentos. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; art. 2º, § 4º;
- **Enfoque Regulatório na Autodeterminação e na Assistência especial do PNAE**: novo enfoque para a regulação sobre acessibilidade, saindo da perspectiva atual de excessiva tutela por parte do

Estado – que restringe a autonomia do PNAE; art. 3º, § 2º, art. 14 e outros (PNAE+);

- **Manutenção do acrônimo “PNAE” e do termo “assistência especial”:** dentre outras razões, em virtude da padronização internacional com o consagrado “*special assistance*” utilizado pela OACI e em diversos países. Ademais, a definição de PNAE foi alterada e aperfeiçoada, em alinhamento com a padronização internacional. Por seu turno, “assistência especial” é termo já padronizado para a acessibilidade no serviço de transporte aéreo no Brasil e no mundo; Ementa, art. 3º e outros (PNAE+);
- **Possibilidade de terceirização ampla e responsável:** ampliação da previsão para subcontratação de empresas para prestação dos serviços em acessibilidade, mantida a responsabilidade original do operador de aeródromo ou do transportador aéreo. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; Art. 4º;
- **Formalização das contratações para serviços de assistência especial entre os regulados:** inserção de previsão expressa para formalização das contratações bem como da sua disponibilização à ANAC. A partir de análise de contribuição feita pela SIA; art. 4º, § 1º;
- **Reforço da obrigação de tratamento adequado dos dados do PNAE:** inclusão de inciso sobre a obrigação de todos os prestadores de serviços aéreos em relação ao cumprimento dos requisitos para o tratamento de informações sensíveis. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; Art. 5º, parágrafo único, V (PNAE+);
- **Reforço da atuação responsável, leal (boa-fé) e colaborativa entre os prestadores de serviços aéreos;** art. 5º, parágrafo único, II (PNAE+);
- **Tratamento prioritário especial a PNAE com condição de maior limitação;** Identificação e priorização do PNAE que necessita de assistência especial por possuir condição de maior restrição de autonomia ou mobilidade; Arts. 6º, *caput* e § 3º, e art. 22, *caput*, e outros (PNAE+);
- **Atualização das condições de restrições ao embarque do PNAE – retirada do MGO:** retirada da citação ao manual geral de operações (MGO). A partir de análise de contribuição feita pela SPO; art. 6º, § 1º;
- **Regra de exceção expressa para a limitação da quantidade de PNAE a bordo:** atualização do artigo que veda a restrição quantitativa de PNAE a bordo, com inserção expressa da exceção com base no art. 6º, § 1º. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; art. 12;
- **Reforço da atuação responsável, leal (boa-fé) e colaborativa do PNAE;** Art. 7º, parágrafo único (PNAE+);
- **Prestação da assistência especial sem custos adicionais nem percentuais:** adoção da isenção de custo total (de 100%) – e não somente aplicação de percentual de desconto – para os serviços de assistência especial, em decorrência da aplicação do princípio da acessibilidade (acesso em pé de igualdade aos demais passageiros sem custos adicionais; exceção para determinadas condições de saúde; art. 8º e outros (PNAE+);
- **Isenção total de custos para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos:** desde que necessários à locomoção do PNAE em qualquer fase de sua jornada do transporte aéreo, em quantidade limitada, com alinhamento com os padrões internacionais; Art. 8º, § 2º, II (PNAE+);
- **Assento adicional para obeso em determinadas condições:** possibilidade de assento adicional gratuito para pessoa obesa em grau elevado que possa ter afetada sua mobilidade ou gerar situação de desconforto para si ou para os demais passageiros, mas evitável; art. 8º, § 2º, I e art. 13, § 2º (PNAE+);
- **Regulação ampla e completa da informação prévia pelo PNAE:** reforço do momento da contratação; informação sobre acompanhamento; art. 9º (PNAE+);
- **Proteção de dados do PNAE:** aplicação de preceitos da LGPD para tratamento de dados e informações sensíveis do PNAE. A partir de análise de contribuição da SPO; art. 9º, § 1º; art. 19, § 3º (PNAE+);
- **Sistema para controle das informações e serviços relacionados ao PNAE:** ampliação da regulação do sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com registro das

informações e dos atendimentos relacionados; art. 9º, § 3º; art. 13, § 3º; art. 17, § 5º; Arts. 44 e 45 (Capítulo VI, Seção II) (PNAE+);

- **Regulação da gestão das informações do PNAE e da comunicação necessária pelo Transportador Aéreo;** art. 10 (PNAE+);
- **Exigência de facilitação da informação ao PNAE por parte de seu intermediário** (agência de viagem etc.); art. 10, parágrafo único (PNAE+);
- **Previsão da simplificação para o processo de notificação de informações do PNAE ao transportador aéreo:** trata-se da introdução da expressão “e simplificado” no inciso II, de modo a aprimorar o acesso por parte do PNAE art. 10, II. A partir de análise de contribuição do Comitê de Equidade (PNAE+);
- **Acomodação otimizada do PNAE:** Obrigação do Transportador Aéreo acomodar da forma mais adequada o PNAE, evitando eventuais desconfortos; Art. 13, § 2º (PNAE+);
- **Regulação para Ocorrências de recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE no ponto de origem ou de conexão;** art. 13, § 3º (PNAE+);
- **Regulação ampla da Pessoa que Acompanha:** Acompanhante ou Atendente Pessoal (art. 16), Assistente de Segurança Operacional determinado pelo transportador aéreo (arts. 17-18), Pessoa Responsável pelos Cuidados Médicos do passageiro; art. 20 (PNAE+);
- **Cuidados pessoais deixam de ser assistência do transportador aéreo:** padronização internacional; arts. 14-16;
- **Inaplicabilidade da autonomia e do livre arbítrio ao PNAE incapaz:** Art. 14, parágrafo único;
- **Nova figura do assistente de segurança operacional:** obrigatório para o PNAE com impedimento para viajar desacompanhado e determinado pelo transportador aéreo; arts. 17-18 (PNAE+);
- **Isenção dos custos da passagem – exceto tarifas aeroportuárias – do assistente de segurança operacional determinado pelo transportador aéreo** (em substituição ao desconto de 80%): implementação dos princípios da acessibilidade e da não discriminação em atenção ao princípio da segurança operacional; aplicável somente ao assistente de segurança operacional indicado pelo PNAE inicialmente desacompanhado por determinação do transportador aéreo como resultado de sua avaliação de restrição de segurança operacional acerca do embarque do PNAE desacompanhado; art. 17, *caput*, I, II e III(PNAE+);
- **Aprimoramento diversos sobre a regulação relacionada à aplicação da barreira de safety:** referência expressa da aplicação da barreira de safety pelo transportador aéreo; indicação de condição de limitação severa do PNAE; maior clareza para a isenção de custo da passagem (com inserção da exceção das tarifas aeroportuárias); alinhamento dos casos de restrição a voar a três casos, em padronização internacional; e disposições sobre a indicação e atuação do assistente de segurança operacional. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; art. 17, *caput*, I, II III, § 1º, a, b, § 4º, I, II, III;
- **Previsão de registro da ocorrência e inserção de exclusão das tarifas aeroportuárias à isenção do custo do valor total da passagem aérea do assistente de segurança operacional:** A partir de análise de contribuição feita pela SRA; art. 17, § 1º, a e b;
- **Inserção de prazo alternativo (até 72 horas da partida – art. 9º, § 2º) para a prestação da informação pelo PNAE que pretende viajar desacompanhado:** Aprimoramento do prazo sobre os procedimentos para avaliação da barreira de safety para a prestação da informação pelo PNAE que pretende viajar desacompanhado; prazo de até 72 horas da partida, além do prazo do momento da comercialização, para a avaliação pelo transportador aéreo (48 horas) acerca da aplicação ou não da barreira de safety. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; Art. 17, § 2º c/c art. 9º, § 2º (PNAE+);
- **Nova regulação para Autorização Médica:** voltada à prestação de informações, acompanhamento e restrição ao embarque, fazendo a segregação entre o PNAE e aqueles passageiros que necessitam de autorização médica para viajar; arts. 19-21 (Capítulo IV, seções I, II e III) (PNAE+);
- **Diferenciação da Assistência Especial em relação à Assistência Médica:** Destaca-se que a prestação da assistência especial, que, em regra, não pode ser cobrada, difere da prestação de

serviços voltados à Assistência Médica do passageiro, como cuidados médicos ou de saúde, que podem ser cobrados; art. 8º, § 1º, e art. 19, § 8º;

- **Retirada da exigência de MEDIF a PNAE:** PNAE sujeito às mesmas regras de autorização médica aplicável a todos os passageiros; art. 11; art. 19, §§ 2º, 4º, 6º (PNAE+);
- **Facilitação para adoção do FREMEC:** Art. 19, § 5º (PNAE+);
- **Atualização das atribuições do responsável pelos cuidados médicos do passageiro:** inserção clara da atribuição do responsável pelos cuidados médicos também em auxiliar o passageiro, caso necessário, na compreensão das instruções de segurança de voo e na evacuação da aeronave em caso de emergência. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; art. 20, parágrafo único, IV;
- **Inserção expressa e clara acerca da condução do PNAE para fins de necessidades fisiológicas:** art. 22, IX e XIII;
- **Possibilidade de exigência de check-in antecipado para determinados casos de PNAE que requeira assistência com ajudas técnicas ou do passageiro que necessita de autorização médica para viajar;** art. 24, parágrafo único;
- **Nova proposição acerca do desembarque do PNAE:** alteração que destaca que a regra geral de desembarque após os demais passageiros refere-se aos casos de assistência especial necessária, não se aplicando a PNAE que não tenha necessidade de assistência especial para desembarque. A partir de análise de contribuição feita pelo Comitê de Equidade; art. 26 (PNAE+);
- **Responsabilidade dos Operadores de Aeródromos também pelo embarque e desembarque em aeronaves menores,** com substituição da exceção vigente baseada no tamanho da aeronave para exceção baseada na movimentação de passageiros: o novo art. 28 não traz mais exceção para aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m (um metro e sessenta centímetros); somente é isento o aeródromo explorado sem contrato de concessão federal e com movimentação de até 200.000 passageiros por ano; art. 28, § § 3º e 6º;
- **Aprimoramento geral da regulação referente aos meios de embarque e desembarque do PNAE:** são propostos aperfeiçoamentos dos diversos dispositivos relacionados aos meios de embarque e desembarque do PNAE e do passageiro que utiliza maca, compreendendo: a) adoção da previsão de prioridade; b) tratamento separado para o passageiro que utiliza maca; c) definição de equipamentos de ascenso e descenso; d) inserção da previsão do cumprimento das disposições dos contratos de concessão; e) referência acerca da informação prévia pelo PNAE; f) destaque também para as informações entre regulados acerca da assistência especial necessária. A partir de análise de contribuição feita pela SIA; art. 28, *caput*, §§ 1º e 4º, art. 29, § 5º, art. 30 (PNAE+);
- **Previsão de maior segurança e dignidade para utilização de equipamento de ascenso e descenso pelo PNAE;** art. 28, § 2º, art. 29, *caput* (PNAE+);
- **Previsão de adequação do embarque ou desembarque do PNAE à situação** (da aeronave, do aeroporto e, principalmente, à condição do PNAE); art. 28, § 2º, art. 29, *caput*;
- **Registro de ocorrência de impedimento de embarque de PNAE por ausência de pontes de embarque ou equipamentos de ascenso e descenso ou de funcionários habilitados;** art. 29, § 5º;
- **Regulação para a Transferência Manual do PNAE:** diferenciação entre carregamento manual, – prática vedada –, e transferência manual, atividade necessária para a acomodação do PNAE com maior restrição de mobilidade, permitida em caráter excepcional; art. 29, § § 1º, 2º, 3º e 4º;
- **Referência expressa à regulação sobre *security* para as ajudas técnicas submetidas à inspeção:** incorporação de alteração proposta pela SIA de ajuste no art. 31 com inserção de referência a “*procedimentos de inspeção de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita nos aeroportos*”, para ajudas técnicas utilizadas pelo PNAE para auxílio na sua locomoção e os equipamentos médicos a serem utilizados na área restrita de segurança e levados até a porta da aeronave; Contribuições feita pela SIA; art. 31;
- **Aprimoramento do tratamento das ajudas técnicas e equipamentos médicos:** passam a ter o limite de 3 peças sem ônus e desde que relacionados diretamente à jornada do transporte aéreo do PNAE; arts. 32 e 33 (PNAE+);

- **Incentivo à contratação de seguro pelos transportadores aéreos nos casos gerais de ajudas técnicas e equipamentos médicos e de seguro específico pelo próprio PNAE em casos incomuns;** art. 35, § § 7º, 8º e 9º (PNAE+);
- **Possibilidade de utilização gratuita pelo cão-guia de instalações existentes para animais de estimação;** art. 37, § 4º (PNAE+);
- **Designação de Assentos e Sistemas de Contenção com maior referência aos regulamentos operacionais aplicáveis;** a partir de análise de contribuição feita pela SPO e SAR; art. 39, § 1º, II, §§ 2º e 3º, arts. 40, 41 e 42;
- **Adoção do termo “sistemas” e não “mecanismos” de contenção:** harmonização terminológica indicada pela SAR; Capítulo V, Seção IV – Designação de Assentos e Sistemas de Contenção;
- **Simplificação para o PNAE utilizar sistema de contenção de sua propriedade:** aprimoramento referente à utilização de sistema de contenção de propriedade do PNAE, com inserção de referência à regulamentação operacional aplicável. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; Art. 39, § 1º, II e § 2º (PNAE+);
- **Nova proposição acerca da saída de emergência para o PNAE:** artigo alterado, em atenção aos regulamentos técnicos de segurança operacional aplicáveis e ao princípio da não discriminação; PNAE deixa de estar automaticamente excluído da ocupação da saída de emergência; a partir de análise de contribuições da SPO e do Comitê de Equidade; art. 42 (PNAE+);
- **Aprimoramento do Programa de Treinamento:** aprimoramento dos dispositivos previstos no art. 43 que trata do programa de treinamento; inserção de assistência especial e de papel de gestão ou supervisão do responsável por acessibilidade; como resultado, PNAE poderá contar com funcionários mais bem qualificados para seu atendimento e assistência especial. A partir de análise de contribuição feita pela SPO; art. 43 (PNAE+);
- **Aprimoramento do sistema de controle de qualidade:** já referido anteriormente como sistema para controle das informações e serviços relacionados ao PNAE; arts. 44-45;
- **Inserção de Caráter Exemplificativo ao rol de informações a constar no sistema de controle de qualidade:** a partir da sugestão de cadastro centralizado, aprimoramento do art. 45 (que trata do registro no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE) com a inserção do caráter exemplificativo ao rol de por meio da inclusão da expressão “dentre outras”. A partir de análise de contribuição feita pelo Comitê de Equidade; art. 45, *caput* (PNAE+);
- **Aprimoramento da figura do Responsável por Acessibilidade:** exigência de designação formal (tanto pelo operador de aeródromo como pelo transportador aéreo); passa a ter atribuição de gerenciar os programas de treinamento, sistemas de controle de qualidade, prestação de informações, solução de ocorrências, dentre outras; art. 46;
- **Novo capítulo referente às infrações e providências administrativas:** com dispositivos relacionados aos preceitos da regulação responsiva; arts. 47, 48, 49 e 50;
- **Amplo poder de requerimento de informações pela Anac:** com base no disposto na Resolução; art. 51;
- **Entrada em vigor em 6 meses;** prazo de 180 dias após a publicação; permite prazo para adequação por parte dos regulados, PNAEs e Agência; art. 54;
- **Atualização dos anexos, os quais integram o texto da Proposta de Ato Normativo:** Anexo I – Classificação e codificação de assistências prestadas aos passageiros que necessitam de assistência especial; Anexo II – Configuração de aeronaves; Anexo III – Programa de treinamento; Anexo IV – Infrações e sanções aplicáveis;
- **Atualização do Anexo II – Configuração de Aeronaves:** com acréscimo da referência às aeronaves de matrícula estrangeira que constem nas Especificações Operativas dos transportadores aéreos brasileiros, ademais da aplicação às aeronaves registradas no Brasil; alteração no item 1 do referido Anexo II, com atualização da data de 12/01/2014 como referência, considerada a contribuição feita pela SPO.

Sintetizam-se, assim, os estudos realizados para a elaboração da proposta de ato normativo.

3. DA PROPOSTA DE ATO NORMATIVO

A seguir apresentam-se as fundamentações dos dispositivos – ementa, preâmbulo, capítulos, seções e artigos, parágrafos e incisos – que compõem a proposta de ato normativo, de forma individualizada e, ao mesmo tempo, conjunta.

Nota: Os trechos **em negrito** são aqueles que foram introduzidos e os trechos tachados (~~tachado~~) são aqueles que foram alterados frente a Resolução Anac nº 280/2013.

3.1. *Da ementa, preâmbulo e aplicabilidade*

A proposta de ato normativo traz em sua ementa:

Dispõe sobre os procedimentos relativos à **assistência especial** e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao **serviço de** transporte aéreo e dá outras providências. (Grifo nosso)

A alteração da ementa, em comparação a atual redação da Resolução Anac nº 280/2013, fez-se necessária em decorrência das mudanças realizadas pela Lei nº 14.368, de 2022, que, entre outras alterações, fez importantes mudanças na Lei nº 7.565, de 1986 –Código Brasileiro de Aeronáutica –, entre outras, sendo necessária a introdução da expressão “serviços de” em decorrência da mudança na abordagem econômica da oferta do serviço.

O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS fundamenta no item 3.3 Escopo, em especial em 3.3.2 Aplicabilidade as alterações realizadas na ementa.

No preâmbulo do ato normativo são apresentadas referências legais, as competências da Agência para regular o tema e a remissão ao processo normativo:

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – Anac, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 8º, incisos ~~IV e X~~ **IV, VI, X e XXX**, e 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto **nos arts. 66, 94 e 174-A da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986**, nas Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, 10.098, de 19 de dezembro de 2000, **12.764, de 27 de dezembro de 2012, 13.146, de 6 de julho de 2015**, nos Decretos nºs 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e 6.949, de 25 de agosto de 2009, e no Decreto-lei n. 7.952, de 11 de Setembro de 1945 (**Convenção Internacional da Aviação Civil e seus Anexos**), e considerando o que consta do processo nº **00058.050948/2021-83**, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em XX de XXXXXXXX de 2024,

RESOLVE:

O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS detalha, no item 3.4.9 Sugestão de atualização da fundamentação normativa da Resolução Anac nº 280/2013, as alterações necessárias nas competências e no preâmbulo do ato normativo.

O art. 1º da proposta de ato normativo apresenta uma releitura simplificada da ementa:

Art. 1º Estabelecer, ~~nos termos desta Resolução~~, os procedimentos relativos à **assistência especial** e acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao **serviço de** transporte aéreo.

Como explicado nas alterações na ementa, tem-se como destaque para as alterações no art. 1º: a) a necessidade de equalizar a proposta de ato normativo frente ao CBA; e b) a simplificação pela retirada de expressões redundantes na redação atual da norma.

O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS detalha, no item 3.3.2 Aplicabilidade, as alterações necessárias.

Os §§ 1º e 2º do art. 1º representam inovações, decorrentes da necessidade de clarificar aspectos relacionados tanto à ementa quanto à aplicabilidade da norma.

§ 1º A assistência especial e a acessibilidade se referem às medidas cabíveis para assegurar o transporte do passageiro com necessidade de assistência especial em condições de igualdade aos demais passageiros.

§ 2º O disposto nesta Resolução não se aplica a aspectos de acessibilidade arquitetônica em aeródromos e em aeronaves, exceto quanto ao previsto em seu Anexo II.

O § 1º foi introduzido para destacar o princípio do acesso em pé de igualdade do PNAE, consagrando a equidade necessária.

O § 2º foi introduzido objetivando esclarecer que alguns aspectos relacionados à acessibilidade arquitetônica em aeródromos, como estacionamento para automóveis e ocupação do meio-fio aeroportuário, não fazem parte do escopo de atribuições da Anac, estando já regulamentados em diversos níveis na legislação federal, estadual, e/ou municipal. Dentro do escopo de atuação da Anac, tem-se a regulação de alguns aspectos relacionados à configuração de aeronaves, detalhadas em outras normas da Agência.

O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, no item 3.2.2.4.1 Acessibilidade arquitetônica (Aeroporto e aeronave), e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, no item 4.10.1 O tratamento da acessibilidade em aeródromos, detalham as opções regulatórias da Anac relacionadas a esta questão.

No art. 2º, tem-se a aplicabilidade revista e seu detalhamento:

Art. 2º Esta Resolução ~~se aplica-se~~ aos passageiros, operadores ~~aeroportuários e de aeródromos, transportadores~~ aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo de passageiros doméstico ou internacional, ~~regular ou não regular~~, **com oferta pública de assentos**, exceto serviços de táxi aéreo.

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional e aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional.

§ 2º O disposto nesta Resolução não deve implicar prejuízo à legislação nacional ou estrangeira aplicável referente à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, à segurança operacional, ou à facilitação do transporte aéreo.

As alterações propostas no art. 2º decorrem da necessidade de: a) adequação ao arcabouço regulatório; b) alinhamento com demais normas expedidas pela ANAC/SAS, em especial a Resolução Anac nº 400/2016; e c) padronização de terminologia.

O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS detalha no item 3.3.2 Aplicabilidade e na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS as alterações realizadas.

Quanto aos §§ 1º e 2º do art. 2º, estes não sofreram alterações frente à atual redação da Resolução Anac nº 280/2013.

O § 3º do art. 2º traz a revisão da aplicabilidade de algumas obrigações relacionadas a configuração das aeronaves, aquelas que podem interferir no atendimento dos PNAE, estando estas revisões, mais bem detalhadas no Anexo II:

§ 3º O disposto no Anexo II desta Resolução se aplica somente às aeronaves registradas no Brasil e **às aeronaves de matrícula estrangeira que constem nas Especificações Operativas dos transportadores aéreos brasileiros.**

A inserção decorre de alterações regulatórias ocorridas em regulamentos operacionais específicos após a publicação da Resolução Anac nº 280/2013 como sugerido pela SPO na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. As demais alterações decorrem da padronização e simplificação textual.

O § 4º do art. 2º introduzido traz a seguinte redação:

§ 4º O disposto nesta Resolução se aplica às operações com oferta pública de assentos no âmbito do RBAC nº 135, com a possibilidade de restrição ao embarque caso as dimensões da aeronave ou das suas portas tornem fisicamente impossível o embarque ou o transporte do PNAE.

A introdução deste parágrafo 4º deu-se em razão das limitações relacionadas às dimensões próprias das aeronaves engajadas nas operações sob o RBAC nº 135, que são as aeronaves com menos de 19 assentos que apresentam dimensões menores, portas menores e mais baixas, por vezes não têm corredores, ou quando existentes, são bem estreitos, em geral, não possuem lavatório a bordo entre outras diferenças em

relação às aeronaves de maior porte, aquelas engajadas no RBAC nº 121. Assim, devido a estas particularidades, faz-se necessário que o transportador aéreo dê publicidade a eventuais restrições ao embarque, já no momento da oferta do serviço, caso as dimensões da aeronave ou das suas portas tornem fisicamente impossível o embarque ou o transporte do PNAE.

O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS detalha no item 3.3.2 Aplicabilidade e na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS as alterações necessárias.

O § 5º do art. 2º e seus incisos introduzidos trazem a seguinte redação:

§ 5º O disposto nesta Resolução se aplica:

I – Ao processo de comercialização realizado no território nacional ou a ele direcionado, qualquer que seja a forma de comercialização; e

II – Às operações em código compartilhado realizado entre transportadores aéreos brasileiros e estrangeiros.

A inserção deste novo parágrafo e seu inciso I deu-se a partir da análise mais ampla do tema da aplicabilidade, com a necessidade de se esclarecer sobre os procedimentos de comercialização que deve estar consonante com o disposto na Resolução Anac nº 400/2016, conforme detalhado na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Já o inserido inciso II, com previsão referente as condições para operações em código compartilhado para empresas brasileiras e estrangeiras, tem como base o alinhamento à Resolução Anac nº 692/2022.

3.2. ***Das Disposições gerais (Capítulo I)***

O Capítulo I traz as disposições gerais sobre o ato normativo. Para o artigo 3º proposto, tem-se a nova definição de PNAE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º Para efeito desta Resolução, ~~entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro,~~ **o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo é entendido como qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial.**

A nova redação representa uma alteração significativa frente à Resolução Anac nº 280/2013 ao propor a revisão da definição de PNAE considerou critérios amplos, porém objetivos e não restritos a determinados grupos de pessoas, bem como a exclusão do conceito daquelas pessoas amparadas por outras legislações, como de pessoas prioritárias. A nova definição proposta inclui a previsão de limitação na mobilidade e atuação ativa na requisição de assistência especial.

O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS detalha e aprofunda, no item 3.3.1 Terminologia, a fundamentação que levou a estas alterações necessárias.

Os § 1º e § 2º do art. 5º introduzidos trazem a seguinte redação:

§ 1º O PNAE deve receber a atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas de acordo com o grau de limitação de sua autonomia ou mobilidade devido a qualquer impedimento ou dificuldade, permanente ou temporária, física, mental, intelectual, locomotora ou sensorial, ou a qualquer outra causa de limitação.

O § 1º faz o detalhamento da definição de PNAE, tendo como base as previsões do Regulamento europeu sobre acessibilidade – Regulamento (CE) nº 1107/2006.

§ 2º O PNAE possui autonomia e livre arbítrio no acesso em condições de igualdade aos demais passageiros ao serviço de transporte aéreo.

O § 2º insere o princípio da não discriminação do PNAE, onde se pressupõe sua autonomia e autodeterminação; além da previsão do acesso em pé de igualdade como critério orientador geral da norma.

As justificativas para a inserção dos §§ 1º e 2º estão detalhadas no item 3.3.1 Terminologia do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

O art. 4º traz a revisão das previsões atuais do § 3º do art. 20 da Resolução Anac nº 280/2013, renumerado e revisado de forma a incluir a possibilidade de terceirização dos serviços voltados à assistência especial no contexto da acessibilidade, sem se restringir à disponibilização e operação dos equipamentos de ascenso e descenso.

~~Art. 20 (...)~~

~~§ 3º Os operadores aéreo e aeroportuário estão autorizados a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo para disponibilização e operação dos equipamentos de ascenso e descenso ou rampa previstos nos §§ 1º e 2º deste artigo.~~

Art. 4º Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos poderão celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos entre si, com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo para disponibilização e operação de serviços especializados voltados à acessibilidade.

Foram atualizadas as definições dos termos “transportador aéreo” em substituição a operador aéreo e “operador de aeródromo” ao invés de operador aeroportuário, objetivando a padronização da terminologia com as demais regulações SAS. O detalhamento encontra-se no item 3.2.2.1.2 Assistência no aeroporto – Divisão de responsabilidade entre transportador aéreo e operador de aeródromo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Os § 1º e § 2º do art. 4º, introduzidos, trazem a seguinte redação:

§ 1º O instrumento jurídico acordado nos termos do *caput* deverá estar devidamente formalizado e disponível para a Anac.

§ 2º Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos são responsáveis pela atuação de seus prepostos e das empresas por eles contratadas.

O § 1º foi inserido para reforçar a necessidade expressa de formalização do instrumento pactuado entre regulados e da obrigação de sua disponibilização à Anac como forma de coibir eventuais questionamentos quanto à efetiva responsabilidade, em especial quando há terceirização da prestação do serviço. Já o § 2º foi inserido para reforçar a responsabilidade primária dos operadores de aeródromo e transportadores aéreos conforme a divisão de responsabilidades proposta, permitindo a ação regressiva do transportador aéreo ou operador de aeródromo quando houver infringência as previsões regulamentares. O detalhamento encontra-se no item 3.2.2.1.2 Assistência no aeroporto – Divisão de responsabilidade entre transportador aéreo e operador de aeródromo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Segue-se para o art. 5º, com seus parágrafos e incisos, inseridos com finalidade principiológica, para reforçar a responsabilidade e o âmbito de atuação de cada agente responsável pela prestação da assistência ao PNAE que assim a solicitar.

Art. 5º Os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos e empresas por eles contratadas são responsáveis pela prestação da assistência especial cabível, em seu âmbito de atribuição.

Parágrafo único. Para o cumprimento do *caput*, os operadores de aeródromo, transportadores aéreos, seus prepostos e empresas por eles contratadas devem:

~~Art. 5º Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE.~~

I – adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE e o seu acesso ao serviço de transporte aéreo com segurança, qualidade e dignidade, em condições de igualdade aos demais passageiros;

O inciso I revisou e incorporou o art. 5º da Resolução Anac nº 280/2013, acrescentando a previsão de acesso em condições de igualdade.

II – atuar de forma coordenada, cooperativa, responsável e leal para viabilizar a jornada acessível do PNAE em todas as fases do serviço de transporte aéreo;

O inciso II foi inserido para reforçar a responsabilidade e a boa-fé (lealdade) na atuação de cada agente responsável.

III – buscar adotar e cumprir, de forma conjunta, boas práticas nacionais e internacionais de acessibilidade no transporte aéreo;

O inciso III foi inserido, sob inspiração da regulação responsiva e da regulação por incentivos, para incentivar o cumprimento de normas e regulamentos relacionados à acessibilidade.

~~Art. 4º As comunicações entre operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem empregar os códigos constantes no Anexo I desta Resolução.~~

IV – empregar, em suas comunicações, os códigos constantes no Anexo I desta Resolução, em convergência com a padronização internacional.

O inciso IV revisou e incorporou o art. 4º da Resolução Anac nº 280/2013 que trata dos códigos de assistências, previsto em seu Anexo I – Classificação e Codificação de Passageiros que Necessitam de Assistência Especial, que passou a ser denominado Anexo I – Classificação e Codificação de Assistências Prestadas aos Passageiros que Necessitam de Assistência Especial após esta revisão.

V – realizar o tratamento adequado das informações consideradas sensíveis e somente utilizá-las para fins de assistência especial e demais providências relacionadas à presente Resolução.

O novo inciso V foi inserido para clarificar as responsabilidades dos prestadores de serviços aéreos constantes no *caput* do art. 5º quanto à proteção das informações sensíveis fornecidas pelos passageiros, tendo sido inserido por sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Todas as alterações propostas para o art. 5º, com seus parágrafos e incisos, estão detalhadas no item 3.2.2.1.2 Assistência no aeroporto – Divisão de responsabilidade entre transportador aéreo e operador de aeródromo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, com exceção do inciso V.

No art. 6º tem-se:

~~Art. 6º O PNAE tem direito aos~~ **deve receber os** mesmos serviços que são prestados aos ~~usuários em geral~~ **demais passageiros**, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

As alterações propostas buscam a padronização e simplificação textual, sem ter ocorrido alteração de mérito, com explicado no item 3.3.1 Terminologia do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Para o § 1º do art. 6º tem-se:

§ 1º Pode haver restrições aos serviços prestados quando não houver condições para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros, com base nas condições previstas em atos normativos da Anac, ~~no manual geral de operações~~ ou nas especificações operativas do ~~operador~~ **transportador** aéreo.

Dentre as alterações realizadas, tem-se padronização da terminologia com as demais regulações SAS e a exclusão do trecho referente ao Manual Geral de Operações (MGO), como solicitada pela SPO por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Esta segunda alteração visa ao atendimento dos princípios da transparência e da informação, dado ser o MGO um documento restrito do transportador aéreo, não sendo assim, disponibilizado ao público, por esta razão o fato da restrição constar em documento que não é franqueado a acesso aos passageiros não faz sentido, sendo apenas um custo imputado ao transportador.

§ 2º O ~~operador~~ **transportador** aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos, **por meio de todos os seus canais de comercialização ou atendimento, especialmente por modalidades mais acessíveis.**

No § 2º do art. 6º, as alterações focam na padronização da terminologia com as demais regulações SAS e a inserção de trecho para destacar a importância da disponibilidade e acessibilidade dos canais de comunicação, em padronização com o novo inciso III do art. 10, consistindo em alterações detalhadas no item 3.3.1 Terminologia do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

O § 3º, inserido, visa a reforçar a importância de se observar o grau de limitação do PNAE de forma a orientar a assistência especial.

§ 3º O transportador aéreo deve considerar o grau de limitação da autonomia ou mobilidade do PNAE, adotando tratamento prioritário especial para os PNAEs com condição mais grave de limitação.

Como exemplo, o PNAE que possua condição de WCHC (Wheelchair – C for Cabin Seat) necessita de transporte por cadeira de rodas em toda a sua jornada, em especial até seu assento na aeronave, bem como, muitas vezes, até mesmo a transferência manual para o seu assento.

O art. 7º, extensamente revisado para a padronização e simplificação textual como detalhado na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, passa a apresentar a seguinte redação:

~~Art. 7º É assegurado ao PNAE dispensar a assistência especial a que tenha direito. O PNAE pode dispensar a assistência especial de que necessite desde que não seja imprescindível ao seu transporte seguro e digno, sendo~~ **ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º.**

É importante destacar que o PNAE possui autonomia e livre arbítrio para solicitar ou não assistência especial, desde que atenda ao princípio da segurança operacional.

Parágrafo único. O PNAE, assim como os demais passageiros, é responsável pelas informações que fornece ou apresenta, devendo atuar sempre de forma leal e colaborativa, de modo a contribuir ao aprimoramento das assistências fornecidas e ao transcorrer seguro de sua jornada.

Já o novo parágrafo único foi inserido para reforçar a responsabilidade do PNAE, decorrente de sua autonomia, em relação às informações que fornece e ao seu compromisso de lealdade (boa-fé) e colaboração. Ver final do item 3.3.1 Terminologia do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

No artigo 8º, relacionado à prestação de assistência especial, tem-se:

~~Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE, em conformidade com os dispositivos aplicáveis.~~

O trecho inserido visa a indicar a existência de parâmetros que delimitam a isenção de ônus ao PNAE, como explicado no seguinte parágrafo, do item 4.5.1 Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS: *“Por fim, há que ser ressaltado que a aplicação de assistência especial para fornecimento de assentos e transporte de ajudas técnicas sem ônus adicionais conforme limite quantitativo é aplicável aos PNAE com condição de saúde estável e com restrição em sua autonomia ou mobilidade, (...)”*. No § 1º, tem-se:

~~§ 1º Excetuam-se do previsto no caput as assistências previstas nos incisos I e II do art. 10 voltadas a determinadas condições de saúde, como as previstas nos incisos I e II, do § 2º, do art. 19.~~

O trecho inserido no § 1º indica haver parâmetros que delimitam a isenção de ônus ao PNAE, não sendo desta forma, qualquer ônus, como no caso de necessidade de autorização médica e condição de saúde instável. Também se fez a atualização de referência de artigo, conforme apresentado no item 4.5.1. Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS: *“Por fim, (...) não se aplicando para os casos específicos relacionados à autorização médica de passageiros com condição de saúde instável ou que exija cuidados próprios de âmbito médico.”*

Segue-se para o § 2º e incisos, onde se tem:

§ 2º O disposto no *caput* não impede a cobrança:

I – pelos assentos adicionais necessários à acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos **necessários ao seu transporte aéreo**, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida, **limitado a 2 (dois) assentos adicionais**; e

II – pelo transporte de ~~bagagem acima do limite da franquia, observado o disposto no art. 23.~~ **ajudas técnicas ou equipamentos médicos necessários à sua locomoção em qualquer fase de sua jornada do transporte aéreo como bagagem especial exclusiva despachada até o limite disposto no art. 33.**

No aprimoramento da redação proposta para o § 2º é feita a exclusão do termo “não” de forma a deixar clara a isenção de custos que assegura o acesso do PNAE em condições de igualdade aos demais passageiros como detalhado no item 4.5.1. Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Quanto ao trecho inserido no inciso I, visa a indicar a existência de um limite de até 2 assentos adicionais, definido com base nos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, detalhado também no item 4.5.1. do Relatório de AIR: “(...) *são considerados, para fins da gratuidade, somente aqueles diretamente necessários ao transporte do PNAE. Mantendo o mesmo raciocínio, o estabelecimento de um limite máximo de até dois assentos adicionais sem ônus comprovadamente necessários à acomodação do PNAE (...) permite a harmonização na aplicação, concomitante, do princípio do acesso em condições de igualdade e do princípio da razoabilidade ou proporcionalidade.*”

As alterações feitas no inciso II indicam que a isenção de custos se refere somente às ajudas técnicas ou equipamentos médicos efetivamente utilizados e necessários ao transporte do PNAE e o limite de até 3 (três) peças está alinhado ao regulamento europeu, bem como à adequação às previsões da Resolução Anac nº 400/2016 que alterou os procedimentos relativos a bagagem despachada, sendo assim feita esta compatibilização, detalhada também no item 4.5.1. do Relatório de AIR: “*O parâmetro europeu pode ser, então, resumido como: limite de cerca de três peças para o total de ajudas técnicas e equipamentos médicos empregados na locomoção do PNAE, podendo ser considerado um bom parâmetro para adoção na regulação brasileira por sua adequação técnica, clareza e proporcionalidade.*”

3.3. ***Dos procedimentos prévios à viagem (Capítulo II)***

O Capítulo II, referente aos procedimentos prévios à viagem, começa pela seção especificamente dedicada a informação prévia ou com antecedência, extensamente analisada no item 4.1 Problema Regulatório 1: Informações a Serem Apresentadas pelo Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

CAPÍTULO II

PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À VIAGEM

Seção I

Informação Prévia pelo PNAE

Assim, o novo art. 9º tem a seguinte redação:

Art. 9º O PNAE que requeira assistência especial deve informar ao transportador aéreo, desde o início da comercialização do serviço de transporte aéreo, independentemente do canal de comercialização utilizado:

I – sua condição, incluindo detalhes comprovados do grau de limitação de autonomia em relação a seus cuidados pessoais ou de mobilidade para realização da viagem;

~~Art. 13 (...)~~

~~Parágrafo único. O PNAE deve informar, nos termos do art. 9º, os recursos de comunicação de que necessita.~~

II – suas necessidades de assistência especial, incluindo as ajudas técnicas necessárias para seu transporte, os recursos de comunicação necessários e outras assistências;

III – indicação de que viajará desacompanhado ou acompanhado;

IV – dados da pessoa responsável por acompanhá-lo, caso indique ter necessidade de auxílio para cuidados pessoais durante o voo ou outras necessidades relacionadas à sua

autonomia e mobilidade.

O novo artigo e seus incisos, em especial o inciso I, objetivam a indicação das informações a serem apresentadas pelo PNAE com a antecedência necessária: *“Em análise comparativa, o art. 10 da Resolução Anac nº 09, de 05 de junho de 2007, trazia a atribuição do passageiro que necessita de assistência especial informar ao transportador aéreo sobre suas necessidades de assistência especial.”* *“Como proposta normativa, constitui a alternativa mais adequada para endereçar o problema, ao ajustar a redação da norma para deixar clara a obrigação do passageiro que requer assistência especial de informar, por meio de autodeclaração, acerca de sua condição e necessidades (Alternativa 2). Isso porque a origem deste problema regulatório se dá exatamente pela falta ou falha na informação e de comunicação entre as partes envolvidas, de maneira que a redação atual se encontra incompleta e precisando de ajustes.”*

Esta questão foi extensamente analisada nos seguintes itens: 4.1.1 Contextualização do problema regulatório; 4.1.1.1 Previsões da Resolução Anac nº 280/2013 e das Regulações anteriores; 4.1.1.2 Legislação geral sobre pessoa com deficiência relacionada ao problema da informação; 4.1.1.3 Padrões e práticas recomendadas pela OACI; 4.1.1.4 Melhores práticas internacionais; 4.1.4 Da proposta; e outros itens do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

No inciso II, destacam-se os recursos de comunicação necessários – que são aqueles remanejados do parágrafo único do art. 13 da Resolução Anac nº 280/2013.

Nos incisos III e IV, destaca-se a indicação da pessoa que acompanha o PNAE. Esta indicação é de fundamental relevância para a adequada prestação da assistência especial necessária, como detalhada quando se explana a respeito do acompanhamento do PNAE, no capítulo específico.

O § 1º visa dar garantias aos PNAEs que as informações fornecidas somente serão usadas para dar cumprimento às previsões da Resolução e são protegidas por lei, como colocado na nota constante no item 4.1.2.1 Tomadas de Subsídios do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS: *“Nota: em relação à condição do PNAE, é importante ser ressaltada a aplicação da proteção de seus dados pessoais e privacidade, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD); dessa forma, as informações do PNAE que dizem respeito à sua condição e necessidades especiais devem ser consideradas sensíveis, para fins de sua utilização em cumprimento à regulação vigente sobre acessibilidade na aviação civil.”*:

§ 1º As informações fornecidas pelo PNAE aos prestadores de serviços aéreos que dizem respeito à sua condição e necessidades de assistência especial são consideradas sensíveis e somente podem ser utilizadas para dar cumprimento às obrigações de assistência e demais providências relacionadas à presente Resolução.

O § 2º do art. 9º corresponde ao § 1º do art. 9º da Resolução Anac nº 280/2013, renumerado e com a terminologia revisada.

§ 2º O PNAE deve informar ao operador transportador aéreo as assistências especiais necessárias:

O inciso I, do § 2º do art. 9º corresponde ao inciso I, do § 1º do art. 9º da Resolução Anac nº 280/2013, revisto e renumerado com a inserção de destaque para o momento da comercialização, como regra, além da confirmação de recebimento pelo transportador aéreo.

I – como regra, no momento da contratação comercialização do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo, cabendo ao transportador aéreo confirmar o recebimento da informação em até 24 (vinte e quatro) horas;

II – em não tendo ocorrido no momento da comercialização, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10; ou

O inciso II do § 2º do art. 9º corresponde ao inciso II, do § 1º do art. 9º da Resolução Anac nº 280/2013, revisto e renumerado para padronização de antecedência mínima de 72 horas para provimento da informação prévia pelo PNAE, com justificativa idêntica a apresentada em relação ao *caput* do art. 9º.

III – em decorrência de condição de restrição de autonomia ou mobilidade adquirida após a contratação e devidamente comprovada, com a máxima brevidade possível de seu conhecimento.

O inciso III, inserido, traz a previsão de prazo para comunicação da informação com a máxima brevidade, para atender a casos de imprevistos ou acidentes.

§ 3º Os registros das informações acerca do PNAE devem integrar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE.

O § 3º, inserido, visa a adequação em relação à nova Seção prevista de “Controle de qualidade dos serviços de assistência especial”, conforme o item 4.5.3 Sistema de controle de qualidade do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

~~§ 2º A ausência das informações sobre assistências especiais dentro dos prazos especificados neste artigo não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º.~~

§ 4º O PNAE que requerer assistência especial sem a devida antecedência estará sujeito a receber as assistências que estiverem disponíveis, a critério do transportador aéreo.

O § 4º do art. 9º corresponde ao § 2º do art. 9º da Resolução Anac nº 280/2013, extensamente revisado para buscar equilibrar as expectativas a respeito das assistências a serem prestadas ao manter a previsão de atendimento com as assistências disponíveis quando não houver sido apresentada a informação prévia pelo PNAE, estando alinhado com a padronização internacional sobre o tema.

~~Art. 13.10. O operador transportador aéreo deve prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo, cabendo-lhe, entre outras atribuições:~~

O art. 10 proposto corresponde ao art. 13 da Resolução Anac nº 280/2013, revisado para padronização da terminologia e a inserção de indicação das informações e atribuições específicas a cargo do transportador aéreo, de modo a permitir a apresentação das informações pelo PNAE previstas no art. 9º e deixar claro o escopo de atuação do transportador na matéria. Ver os itens 4.1.1 Contextualização do problema regulatório; 4.1.1.1 Previsões da Resolução Anac nº 280/2013 e das Regulações anteriores; 4.1.1.2 Legislação geral sobre pessoa com deficiência relacionada ao problema da informação; 4.1.1.3 Padrões e práticas recomendadas pela OACI; 4.1.1.4 Melhores práticas internacionais); e 4.3.1.4 Da proposta e outros do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

~~Art. 9º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.~~

I – questionar o passageiro, desde o início da comercialização do serviço de transporte aéreo e sempre que se fizer necessário, se necessita de assistência especial;

O inciso I do art. 10 corresponde a revisão do art. 9º da Resolução Anac nº 280/2013 com simplificação textual, aprimoramento do escopo e adequação à previsão do PNAE informar sobre as assistências que necessita visando tornar a prestação da assistência mais eficaz. Em correspondência ao prazo padrão previsto para o PNAE, o inciso traz a mesma indicação do “*momento da comercialização e sempre que se fizer necessário*” como prazo ao transportador aéreo. Por fim, o inciso conserva a atribuição do transportador de “questionar” o passageiro acerca da necessidade de assistência especial.

II – fornecer acesso facilitado e simplificado para receber, registrar e processar as informações do PNAE sobre sua condição e assistências necessárias, desde o início da comercialização até o encerramento do serviço de transporte aéreo;

O inciso II, inserido, é necessário para permitir que o PNAE tenha garantida sua notificação de informação ao transportador como meio de aprimoramento do acesso por parte do PNAE.

III – receber, por meio de todos os seus canais de comercialização ou atendimento, especialmente por modalidades mais acessíveis, as informações pertinentes do PNAE;

O inciso III, inserido, faz a interligação e a padronização com o § 2º do art. 6º, assegurando a disponibilidade e acessibilidade dos canais de comunicação do transportador aéreo.

IV – buscar a adoção de campos e formulários padronizados e simplificados para a coleta e o processamento das informações relevantes prestadas pelo PNAE;

O inciso IV, inserido, relaciona-se ao aprimoramento da implementação da coleta e tratamento das informações.

V – transmitir a informação da condição e das necessidades do PNAE assim que a receber e processar ou com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo, para demais transportadores aéreos em voo compartilhado, operadores de aeródromo de partida, chegada e trânsito, bem como prepostos e empresas de serviços auxiliares envolvidas;

O inciso V, inserido, trata da regulação necessária acerca dos prazos para a transmissão de informação sobre o PNAE pelo transportador aéreo aos demais regulados envolvidos no seu atendimento. Além da previsão para a transmissão imediata do seu recebimento, é inserida a antecedência mínima de 48 horas da partida, de modo a permitir a atuação dos demais responsáveis.

VI – entrar em contato diretamente com o PNAE, nos casos em que se faça necessário, por meio de canal acessível, para esclarecimento de dúvidas, coleta de informações, orientações ou outras providências relacionadas à assistência especial necessária.

O inciso VI, inserido, traz a previsão de atuação proativa do transportador aéreo em relação à comunicação acessível com o PNAE, de modo a otimizar as informações para aprimoramento da assistência especial.

A todos os incisos (I a VI do art. 10) aplica-se a mesma justificativa apresentada em relação ao *caput* do art. 10º.

Parágrafo único. O transportador aéreo deve exigir dos intermediários contratantes em nome do PNAE a confirmação se permanecerão como os responsáveis pelos contatos e informações ou se indicarão os contatos do próprio PNAE para fins das providências relacionadas ao *caput* e aos incisos I a V deste artigo.

O parágrafo único do art. 10 é imprescindível para tornar o artigo e a norma efetivos, por seu efeito sobre a atuação dos agentes intermediadores do transporte aéreo ou de pessoas responsáveis ao endereçar um dos principais pontos geradores de assimetria informacional. Para tanto, o dispositivo traz obrigação aos transportadores aéreos de assegurarem o contato do efetivo responsável pela comunicação em relação às informações relativas ao PNAE, quando este não for o próprio responsável.

As alterações propostas para o parágrafo único do art. 10 são detalhadas no item 4.1 Problema Regulatório 1: Informações a Serem Apresentadas pelo Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

O art. 11 corresponde ao art. 10 da Resolução Anac nº 280/2013, revisado e renumerado.

~~Art. 10. Para fins de avaliação das condições a que se refere o § 1º do art. 6º, é facultado ao operador aéreo exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou outro documento médico com informações sobre as condições de saúde do PNAE que:~~

Art. 11. O PNAE está sujeito às mesmas regras aplicáveis aos demais passageiros para o caso de exigência de liberação médica.

A temática da autorização médica passa a ser tratada de forma sistêmica no novo Capítulo IV – Autorização Médica (arts. 19 a 21) – conforme apresentado no Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS nos itens 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo e 3.2.2.2.1 Análises dos pedidos de assistência pelo PNAE: “Por seu turno, o art. 10 trata de

condições de saúde do passageiro tais que exigem que seja transportado em maca ou incubadora, utilização de oxigênio, ou que podem resultar em: a) risco para si; b) para os demais passageiros; e/ou c) necessidade de atenção médica extraordinária. Observa-se, assim, tratar de condições de saúde que exigem liberação médica. Entretanto, qualquer passageiro está sujeito a quadro médico que exija autorização médica prévia para a viagem. A previsão de casos para exigência de liberação médica não deve, desse modo, estar voltada ao PNAE, mas a todo e qualquer passageiro.” Ver também item 4.2.1 Contextualização do problema regulatório do citado Relatório de AIR.

Seção II

Acesso ao transporte aéreo pelo PNAE

Fez-se a inserção de nova Seção específica destacando a questão do acesso do PNAE. Seção esta que agrupa dispositivos referentes às condições para restrição à prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE, sempre observados os princípios orientadores deste projeto normativo, conforme detalhado no Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, nos itens 3.4.2 Princípios normativos orientadores e item 4.1 Problema Regulatório 1: Informações a Serem Apresentadas pelo Passageiro que Requer Assistência Especial.

Art. 12. O ~~operador~~ **transportador** aéreo não pode limitar a quantidade de PNAE a bordo, **exceto se constatadas as restrições previstas no art. 6º, § 1º.**

No art. 12, revisado, fez-se, além da padronização da terminologia com as demais regulações SAS, a inclusão de remissão às previsões constantes no art. 6º, § 1º de forma mais clara. Esta inclusão é fundamentada em contribuição feita pela SPO constante da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Art. H-13. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada por escrito no prazo de 10 (dez) dias, ~~exclusivamente em até 48 (quarenta e oito) horas da informação pelo PNAE,~~ com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e **nos padrões nacionais e internacionais de segurança operacional e acessibilidade.**

O art. 13 corresponde ao art. 11 da Resolução Anac nº 280/2013, revisado e renumerado. Considerando que o processo de análise da solicitação de assistência tem que se dar em até 48 horas do recebimento da solicitação com a necessária documentação comprobatória, não é razoável admitir um prazo atual de tamanha monta (10 dias) para envio da resposta informando sobre a negativa de atendimento devidamente fundamentada para o solicitante.

Fizeram-se, também, os ajustes necessários visando à padronização em relação aos demais prazos, além da inserção de referências aos padrões nacionais e internacionais de segurança operacional e acessibilidade, para maior alinhamento internacional, conforme detalhados no item 4.1 Problema Regulatório 1: Informações a Serem Apresentadas pelo Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Parágrafo único. § 1º O eventual desconforto ou inconveniente causado a outros passageiros ou tripulantes não constituem justificativa para recusa da prestação do serviço de transporte aéreo.

O § 1º do art. 13 corresponde ao parágrafo único do art. 11 da Resolução Anac nº 280/2013, tendo sido renumerado, mas sem outras alterações.

§ 2º O transportador aéreo deve buscar evitar ou reduzir eventuais desconfortos ou inconvenientes ao próprio PNAE, aos passageiros próximos ou aos tripulantes resultados da acomodação do PNAE ao seu assento ou assentos adicionais que lhe sejam cabíveis.

O § 2º do art. 13 foi inserido para incluir a previsão de responsabilidade do transportador aéreo pela acomodação adequada e segura do PNAE, conforme detalhados no item 4.1 Problema Regulatório 1: Informações a Serem Apresentadas pelo Passageiro que Requer Assistência Especial, em especial os itens 4.1.1 Contextualização do problema regulatório; 4.1.1.1 Previsões da Resolução Anac nº 280/2013 e das Regulações anteriores; 4.1.1.2 Legislação geral sobre pessoa com deficiência relacionada ao problema da informação; 4.1.1.3 Padrões e práticas recomendadas pela OACI; 4.1.1.4 Melhores práticas internacionais; 4.1.4 Da proposta; entre outros do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

§ 3º No caso de recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE no ponto de origem ou de conexão, o transportador aéreo deverá apresentar fundamentação imediata de sua decisão, com os detalhes relevantes e providências adotadas ou a serem adotadas, a ser apresentada ao PNAE, aos demais transportadores aéreos e aos operadores de aeródromo envolvidos, com anotação no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE.

O § 3º do art. 13, inserido, traz proposição para adequação à previsão constante na Resolução 700 da IATA para o caso de restrição de acesso do PNAE ao serviço de transporte já no ponto de origem ou em um ponto de conexão. Em tradução livre: “5.2.2 Ação em Caso de Recusa ou Retirada de Passageiros com Deficiência Sempre que for negado transporte a um passageiro com deficiência no ponto de origem ou em um ponto de conexão, o Membro (ou qualquer pessoa por ele delegada) que tomar a decisão de recusar ou retirar tal passageiro será responsável por notificar imediatamente todas as estações de transferência de linha descendente e destino estação indicada no bilhete do passageiro, e o Membro de origem, se conhecido, informando o motivo de tal recusa/remoção e detalhes completos de qualquer ação consequente tomada ou a ser tomada.”. Trata-se de um procedimento orientativo voltado em especial aos transportadores aéreos. Encontra-se detalhado no final do item 4.1.1.3 Padrões e práticas recomendadas pela OACI do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

3.4. ***Do acompanhamento do PNAE (Capítulo III)***

O Capítulo III, referente ao acompanhamento do PNAE, decorre do item 4.3 Problema Regulatório 3: Acompanhante do Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

CAPÍTULO III

ACOMPANHAMENTO DO PNAE

Seção I

Disposições Gerais

Art. 14. O PNAE possui autonomia e livre arbítrio acerca de seus próprios cuidados pessoais, cabendo-lhe a decisão de viajar desacompanhado ou acompanhando.

Conforme demonstrado no item 4.3 Problema Regulatório 3: Acompanhante do Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, a regra geral é que todo passageiro, seja ou não pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, possa viajar sozinho, sem qualquer necessidade de assistência ou acompanhamento.

Outra premissa é que todo passageiro é capaz de decidir se contará, ou não, com acompanhante ou um atendente pessoal para auxiliá-lo em seus cuidados pessoais – alimentação, necessidades fisiológicas ou administração de medicamentos –, não sendo atribuição dos transportadores aéreos nem da tripulação providenciar tais cuidados. Desta forma, o art. 14 proposto ressalta a importância de o PNAE poder decidir acerca de seus próprios cuidados pessoais e sobre a necessidade de acompanhamento.

O parágrafo único do art. 14 e seus incisos, trazem as exceções ao *caput*:

Parágrafo único. O *caput* deste artigo não se aplica ao passageiro com necessidade de assistência especial incapaz, o qual:

I – Não possui autonomia e livre arbítrio, sendo representado pelo seu responsável legal nos termos de legislação aplicável;

II – Deverá ter seu acompanhante ou atendente pessoal indicado pelo representante legal nos termos do art. 9º, incisos III e IV;

III – Poderá estar autorizado a viajar desacompanhado nos termos da legislação aplicável.

O parágrafo único trata das restrições aplicáveis ao PNAE incapaz, quais sejam: a) ser representado legalmente por não possuir autonomia e livre arbítrio; b) ter indicado previamente seu acompanhante ou atendente pessoal; e c) caso comprovadamente autorizado em lei ou por decisão judicial, viajar desacompanhado. O inciso I refere a ausência de autonomia e livre arbítrio do PNAE incapaz, e obrigação de ser representado. O inciso II refere a obrigação ao PNAE incapaz de estar acompanhado e ter indicados

previamente seu acompanhante ou atendente pessoal. Por fim, mas não menos importante, o inciso III refere a autorização excepcional que permite ao PNAE incapaz viajar desacompanhado.

A justificação para a inserção deste parágrafo e seus incisos está em sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

O art. 15, inserido, tem a mesma fundamentação do *caput* do artigo anterior, ou seja, a responsabilidade pelos próprios cuidados pessoais é do PNAE, a quem cabe decidir se pode ou não viajar desacompanhado.

Art. 15. O transportador aéreo não pode restringir o transporte de PNAE desacompanhado sob alegação de incapacidade de cuidar de seus próprios cuidados pessoais, podendo ser exigida autodeclaração do PNAE assumindo plena responsabilidade por seus cuidados pessoais.

Caso considere necessário – como no caso de PNAE com condição mais severa de restrição de autonomia ou mobilidade que decida viajar desacompanhado –, o transportador aéreo tem a faculdade de exigir documentação de autodeclaração do PNAE atestando sua opção de viajar desacompanhado e sua responsabilidade por seus próprios cuidados pessoais.

Seção II

Acompanhante ou Atendente Pessoal

Enquanto a Resolução Anac nº 280/2013 apresenta uma única tipologia relacionada ao acompanhamento do PNAE, para esta revisão é proposta a separação em funções distintas, como extensamente detalhado no Problema Regulatório 3, sendo que as funções do acompanhante ou do atendente pessoal são aquelas como definidas na legislação acerca das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, especialmente pela Lei nº 13.146/2015 – Lei Brasileira da Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI).

O novo art. 16 e seus incisos apresentam a seguinte redação:

Art. 16. O acompanhante ou atendente pessoal indicado, nos termos do art. 9º, incisos III e IV, pelo PNAE requerente de assistência especial deve:

I – Ser maior de 18 (dezoito) anos e apto à função;

II – Auxiliá-lo em seus cuidados pessoais e em todas as assistências necessárias, inclusive as previstas no art. 22;

III – Em se tratando de PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade, auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, em caso de evacuação de emergência; e

IV – Viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo, sem custo adicional de marcação de assento exceto se necessário mudança de classe ou contratação de serviços acessórios.

Tendo como premissa que o acompanhante ou atendente pessoal indicado pelo PNAE corresponde a uma opção e não a uma obrigatoriedade, o artigo traz os requisitos para sua atuação junto ao PNAE. O inciso I detalha o perfil do acompanhante ou atendente pessoal indicado pelo PNAE em termos de requisitos de qualificação; já o inciso II detalha a função geral de assistência do acompanhante ou atendente pessoal indicado pelo PNAE; o inciso III detalha a função específica de auxiliar o PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade de modo a superar as restrições de segurança operacional. Por fim, o inciso IV detalha a necessidade de sua acomodação ao lado do PNAE que esteja assistindo, sem ônus adicional de marcação de assento caso estejam na mesma classe.

A questão do acompanhante ou atendente pessoal indicado pelo PNAE está analisada detalhadamente no item 4.3 Problema Regulatório 3: Acompanhante do Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, tendo sido novamente revisada, visando o aprimoramento da proposta de ato normativo nesta versão.

Ainda relacionado à questão do acompanhante ou atendente pessoal indicado pelo PNAE, o parágrafo único prevê obrigações para o transportador aéreo:

Parágrafo único. O transportador aéreo deve informar ao acompanhante ou atendente pessoal do PNAE acerca dos requisitos dos incisos I, II, III e IV deste artigo.

Este parágrafo detalha as obrigações relacionadas às informações com orientações, em especial aquelas relacionadas à segurança operacional, que devem ser repassadas pelo transportador aéreo aos passageiros que atuem como acompanhante ou atendente pessoal do PNAE, tendo sido introduzido nesta versão para o aprimoramento da proposta de ato normativo.

Seção III

Assistente de Segurança Operacional para o caso de impedimento de viagem de PNAE Desacompanhado com condição sujeita à restrição

A nova seção III regulamenta a função de Assistente de Segurança Operacional:

~~Art. 27. O PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida deve ser acompanhado sempre que:~~

Art. 17. O PNAE com condição severa de limitação de autonomia ou mobilidade é impedido de viajar desacompanhado por avaliação do transportador aéreo sempre que:

I – em virtude de ~~impedimento~~**limitação severa** de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo; ~~ou~~

II – seja surdocego, sem poder estabelecer comunicação com a tripulação; ou

III – em virtude de limitação motora severa, não esteja apto a participar fisicamente da sua própria evacuação da aeronave em caso de emergência.

Ainda que inicialmente baseado no art. 27 da Resolução Anac nº 280/2013, este art. 17 foi extensamente alterado para atender à finalidade regulatória original de compatibilizar os princípios da acessibilidade e da não discriminação ao princípio basilar da segurança operacional.

Inicialmente cabe destacar que este artigo não se aplica a PNAE que já esteja acompanhado por sua liberalidade ou que não possua condição severa de restrição de autonomia ou mobilidade. Entre as alterações propostas, tem-se a inserção da necessidade de avaliação pelo transportador aéreo visando alocar a responsabilidade pela avaliação necessária para a aplicação, ou não, da barreira de safety diretamente pelo transportador, incluindo acerca da aplicação dos critérios pertinentes, destacando que somente podem ser utilizados meios adequados e não discriminatórios para esta avaliação.

Em relação ao inciso I do art. 17, trata-se da revisão do inciso II, do art. 27 da Resolução Anac nº 280/2013, por corresponder, de fato, a restrição ou barreira de safety aplicável ao PNAE desacompanhado. Destaca-se que a alteração proposta assegura a autodeterminação do PNAE desacompanhado, mesmo com condição severa de limitação de autonomia, a viajar, desde que atenda aos critérios definidos previamente e avaliados de forma individualizada pelo transportador aéreo.

Ressalta-se que somente podem ser utilizados meios adequados e não discriminatórios para a realização desta avaliação, sendo vedada, por exemplo, a aplicação de questionário para resposta do PNAE. Desta forma, o transportador aéreo deverá adotar, sempre que possível, explicação individualizada em linguagem simples para avaliar a adequação, ou não, da compreensão do PNAE ou de sua capacidade de resposta apropriada às instruções de segurança. Não obstante, caso a limitação de natureza mental ou intelectual seja tão severa a ponto de impedir o PNAE de compreender as instruções de segurança de voo, deverá ser aplicada a barreira de segurança operacional.

Os incisos II e III foram inseridos, por se referir a barreira de safety prevista em outras jurisdições e na padronização com a normatização internacional.

O detalhamento é feito no item 4.3 Problema Regulatório 3: Acompanhante do Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

~~§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III do caput deste artigo, o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE e cobrar pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE, ao determinar a aplicação da restrição de segurança operacional ao PNAE, o transportador aéreo deve:~~

a) Registrar a ocorrência no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE conforme o art. 45; e

b) Aplicar a isenção de custo do valor total da passagem aérea excluídos os valores referentes às tarifas aeroportuárias para a pessoa apta a atuar como seu assistente de

segurança operacional.

O § 1º, do art. 17 é baseado na alteração do § 1º, do art. 27 da Resolução Anac nº 280/2013 para aplicação do princípio de acesso em pé de igualdade – sem cobrança de custo adicional – para o caso de existência de barreira de safety para PNAE que pretendia viajar desacompanhado. Fundamenta-se na contribuição feita pela SPO, por meio da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, em relação à aplicação de “restrição de segurança operacional” para o PNAE.

Deste modo, adotou-se o padrão norte-americano que determina a isenção do custo ao invés do padrão europeu que apenas recomenda tal isenção. Representa uma evolução significativa em relação à atual previsão da Resolução Anac nº 280/2013, com destaque para a nova função do assistente de segurança operacional.

Quanto às alíneas, a alínea a) trata do registro da ocorrência no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, já a alínea b) trata do valor total da passagem aérea considerando a definição dada pela Resolução Anac nº 400/2016 no seu § 1º do art. 4º; assim, cabe ao transportador aéreo arcar com o valor dos serviços de transporte aéreo bem como aos valores devidos a entes governamentais a serem pagos pelo adquirente da passagem aérea e arrecadados por intermédio do transportador aéreo.

Estas alterações, inclusive quanto à discussão das alternativas, estão extensamente detalhadas no item 4.3 Problema Regulatório 3: Acompanhante do Passageiro que Requer Assistência Especial, em especial os itens 4.3.1.3 Padrões e práticas recomendadas pela OACI e 4.3.1.4 Melhores práticas internacionais do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

O § 2º refere-se aos procedimentos a serem observados pelo transportador aéreo:

§ 2º O operador transportador aéreo deverá deve fornecer resposta por escrito, sua avaliação inicial sobre a aptidão do PNAE em viajar desacompanhado no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas da informação prestada pelo PNAE nos termos do art. 9º, § 2º, às solicitações de acompanhante previstas neste artigo.

As alterações feitas no § 2º do art. 27 da Resolução Anac nº 280/2013 resultaram no novo § 2º do art. 17, sendo fundamentadas na contribuição feita pela SPO constante da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS acerca da necessidade de adequação de prazo para informação do PNAE se viajará desacompanhado. Assim, a proposição fornece uma regulação de prazos mínimos antes da realização do voo, para que o PNAE informe se estará desacompanhado, de modo a permitir ao transportador aéreo avaliar a aptidão do PNAE em viajar desacompanhado.

§ 3º Para fins de avaliação das condições previstas nos incisos I a III do caput deste artigo, é facultado ao transportador aéreo exigir comprovação por meio da apresentação de documentos pelo PNAE.

O § 3º foi inserido em conformidade com a informação prévia fornecida pelo PNAE ao transportador aéreo, o qual pode necessitar, conforme o caso, de comprovação acerca das informações prestadas, de modo a assegurar a consistência do pleito do PNAE, além de seu maior detalhamento para a otimização da assistência especial a ser fornecida.

§ 4º Caso o PNAE tenha como resultado da avaliação inicial prevista no § 2º posicionamento favorável a viajar desacompanhado, mas, no momento da apresentação para o check-in ou do embarque, o transportador aéreo lhe aplique restrição de segurança operacional prevista nos incisos I a III do caput deste artigo, aplicam-se as seguintes alternativas:

O § 4º, fundamentado na contribuição feita pela SPO na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS quanto à “restrição de segurança operacional”, para o caso em que o PNAE que somente passe a ter ciência desta restrição e seja impedido de viajar desacompanhado já no aeródromo.

I – Com auxílio do transportador aéreo, o PNAE deverá indicar outro passageiro que se voluntarie para atuar como seu assistente de segurança operacional;

No inciso I, abre-se, como primeira opção, a possibilidade de o PNAE indicar outro passageiro, já presente no mesmo voo, como seu assistente de segurança operacional antes da finalização do embarque.

II – Caso não atrase o embarque, o PNAE poderá indicar outra pessoa como seu assistente de segurança operacional, nos termos do § 1º, b) deste artigo;

No inciso II, tem-se a possibilidade de o PNAE indicar outra pessoa como seu assistente de segurança operacional antes da finalização do embarque.

III – Caso não se faça possível o embarque, o transportador aéreo deverá proceder a remarcação sem ônus adicional, para um dos próximos horários disponíveis e viáveis das passagens correspondentes para a viagem do PNAE e do seu assistente de segurança operacional nos termos do § 1º, b) deste artigo ou o reembolso integral da passagem aérea adquirida pelo PNAE.

No inciso III, insere-se a possibilidade de remarcação ou reembolso integral no caso aplicação de restrição de safety no momento do check-in ou do embarque do PNAE antes da finalização do embarque.

Os três incisos foram inseridos por meio de sugestões para a revisão desta questão regulatória, como constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 5º A aplicação da isenção de custo do valor total da passagem aérea para pessoa indicada pelo PNAE como seu assistente de segurança operacional prevista no § 1º ou § 4º deverá ser registrada, com os dados do PNAE e de sua condição que o impede de viajar desacompanhado, no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE.

Inserido o § 5º para fins de registro e monitoramento para o caso de aplicação de assistente de segurança operacional no sistema de controle de qualidade regulado conforme o item 4.5.3 Sistema de controle de qualidade do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

§ 6º Caso, mesmo com a aplicação de exigência de assistente de segurança operacional, haja dúvida sobre a aptidão da condição de saúde do PNAE para realização do voo ainda que acompanhado, aplicam-se as mesmas regras de liberação médica aplicáveis a todos os passageiros que a necessitem, em atenção ao disposto no § 1º do art. 6º e no art. 13.

Inserido o § 6º para indicação de casos de restrição ou recusa da prestação do serviço de transporte aéreo mesmo ao PNAE já submetido a barreira de safety e acompanhado por assistente de segurança operacional quando se houver dúvidas quanto à sua aptidão para viajar.

§ 7º A isenção de custo ao assistente de segurança operacional referida no § 1º, b), deste artigo não é aplicável em caso da indicação pelo PNAE de passageiro com passagem aérea já comprada.

Inserido o § 7º trazendo disposição para deixar clara a não aplicação da isenção de custo como assistente de segurança operacional ao passageiro que já tenha passagem aérea comprada.

§ 8º O transportador aéreo pode oferecer compensações para incentivo ao passageiro voluntário atuar como assistente de segurança operacional tal como previsto no § 4º, I, deste artigo.

Inserido o § 8º trazendo disposição para incentivar, por meio de compensações pelo transportador aéreo para o passageiro voluntário com passagem já comprada, participar como assistente de segurança operacional do PNAE.

~~Art. 28. O acompanhante deve ser maior de 18 (dezoito) anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE, inclusive as previstas no art. 14.~~

Art. 18. O assistente de segurança operacional determinado pelo transportador aéreo e indicado pelo PNAE deve:

I – Ser maior de 18 (dezoito) anos e apto à função;

II – Auxiliá-lo nas assistências necessárias ao PNAE, inclusive as previstas no art. 22;

III – Auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, em caso de evacuação de emergência; e

~~Parágrafo único. IV – O acompanhante deve Viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.~~

O *caput* do artigo e seus incisos determinam a qualificação, o escopo de atuação e as funções que o assistente de segurança operacional deve assumir, sendo a redação baseada em alteração fundamentada do art. 28 da Resolução Anac nº 280/2013, na forma de parágrafo e incisos.

O inciso I detalha o perfil do assistente de segurança operacional em termos de requisitos de qualificação.

O inciso II detalha a função geral de assistência do assistente de segurança operacional.

O inciso III detalha a função específica de auxiliar o PNAE de modo a superar a restrição de segurança operacional apontada pelo transportador aéreo.

O inciso IV detalha a obrigatoriedade de ser acomodado ao lado do PNAE que esteja assistindo. Baseia-se no parágrafo único do art. 28 da Resolução Anac nº 280/2013.

O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, no item 4.3 Problema Regulatório 3: Acompanhante do Passageiro que Requer Assistência Especial, e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS detalham este ponto, tendo o inciso III sido introduzido a partir desta versão como aprimoramento da proposta.

Ainda em relação à questão do assistente de segurança operacional, o parágrafo único traz obrigações para o transportador aéreo:

Parágrafo único. O transportador aéreo deve informar ao assistente de segurança operacional acerca dos requisitos dos incisos I, II, III e IV deste artigo.

Este parágrafo único detalha as obrigações de informações que devem ser repassadas pelo transportador aéreo aos passageiros que atuam como assistente de segurança operacional, tendo sido introduzido nesta versão como aprimoramento da proposta de ato normativo.

3.5. ***Da autorização médica dos passageiros (Capítulo IV)***

O novo capítulo é dedicado à temática da autorização médica devido à sua relevância, não apenas para o PNAE, mas para todo passageiro, tendo em vista:

- a) A aplicação do princípio da não-discriminação, pois, em regra, o PNAE possui condição médica permanente e estável; e
- b) A necessidade de ampliação do escopo, pois qualquer passageiro pode ter necessidade de autorização médica para viajar – de acordo com sua condição médica e ainda que não esteja enquadrado na definição revisada de PNAE.

CAPÍTULO IV AUTORIZAÇÃO MÉDICA

Seção I

Informação Prévia pelo Passageiro

Esta seção trata da informação prévia a ser prestada pelo passageiro, estando alinhada com a seção sobre informação prévia pelo PNAE do Capítulo II Procedimentos Prévios à Viagem.

Art. 19. O passageiro é responsável pela informação prévia ao transportador aéreo acerca de sua aptidão e saúde física e mental para realização de voo.

O art. 19 visa a assegurar que o transportador aéreo receba do passageiro a informação prévia necessária acerca de sua condição de saúde, lembrando que somente o passageiro tem pleno conhecimento da sua condição de saúde.

Nesta proposta, a autorização médica é tratada de forma sistêmica tendo o Manual Médico da International Air Transport Association (IATA) com um dos documentos de referência. Ver item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

§ 1º As seguintes situações podem indicar a necessidade de avaliação médica a ser providenciada pelo passageiro e comunicada ao transportador aéreo:

I – gravidez;

II – cirurgia recente;

III – membro engessado;

IV – outras situações ou condições de saúde temporárias.

Já o § 1º e seus incisos de I a IV, exemplificativos de condições de saúde própria, que podem demandar atenção ou cuidados adicionais, estão em conformidade com as melhores práticas internacionais, conforme o Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS, no item 4.2.1.4 Melhores práticas internacionais, b) União Europeia.

§ 2º É obrigatória a apresentação prévia de atestado médico, MEDIF ou outro documento médico atualizado com informações sobre suas condições de saúde pelo passageiro que:

Art. 10 (...)

I – necessite viajar em maca ou incubadora;

II – necessite utilizar oxigênio, com fluxo superior a 2 litros por minuto ~~ou outro equipamento médico;~~

III – seja portador de doença que possa ser ativamente contagiosa e transmissível;

IV – possa causar perigo ou desconforto a outros passageiros devido sua condição física ou comportamental;

V – seja considerado um risco potencial para a segurança operacional ou a pontualidade do voo, incluindo a possibilidade de desvio do voo ou de uma aterrissagem não programada;

VI – seja incapaz de cuidar de si e possua condição médica que possa ser adversamente afetada pelo ambiente de voo; ou

VII – apresente condição de saúde que possa ~~resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea necessitar de assistência médica incomum ou extraordinária durante o voo.~~

O § 2º lista os requisitos necessários à autorização médica, conforme melhores práticas internacionais e em atenção aos requisitos apontados pelo Manual Médico da IATA e no art. 10, Inciso I (necessite viajar em maca ou incubadora) ou II (Parcial) (necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico) ou III (Parcial) (apresente condições de saúde que possa resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea) da Resolução Anac nº 280/2013.

O inciso VII é a revisão da segunda parte do inciso III do art. 10 da Resolução Anac nº 280/2013 – “*ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea*”, por corresponder a requisito para autorização médica conforme o requisito do Manual Médico da IATA.

Adicionalmente, fez-se a padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, estando detalhadas no item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo, em especial os itens 4.2.1.3 Padrões e práticas recomendadas pela OACI e 4.2.1.4 Melhores práticas internacionais do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

No § 3º, inserido, tem-se:

§ 3º As informações fornecidas pelo passageiro aos prestadores de serviços aéreos que dizem respeito à sua condição médica são consideradas sensíveis e somente podem ser utilizadas para dar cumprimento às obrigações de assistência e demais providências relacionadas à presente Resolução.

Ver nota inserida no item 4.1.2.1 Tomadas de Subsídios do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS: “*Nota: em relação à condição do PNAE, é importante ser ressaltada a aplicação da proteção de seus dados pessoais e privacidade, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD); dessa forma, as informações do PNAE que dizem respeito à sua*

condição e necessidades especiais devem ser consideradas sensíveis, para fins de sua utilização em cumprimento à regulação vigente sobre acessibilidade na aviação civil.”

No § 4º, tem-se:

§ 4º Cabe ao transportador aéreo, com base na informação do passageiro sobre sua situação ou em sua documentação médica preliminar apresentada, avaliar a necessidade de apresentação pelo passageiro de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) devidamente padronizado pelos transportadores aéreos.

Este parágrafo foi inserido para orientar acerca da avaliação prévia pelo transportador aéreo quanto à necessidade de MEDIF, conforme melhores práticas internacionais e em atenção aos requisitos apontados pelo Manual Médico da IATA. A previsão para padronização do MEDIF se deve à atual diversidade de apresentações pelos transportadores aéreos, sejam eles nacionais ou internacionais, devendo esta padronização ser analisada pelo Comitê Técnico Temporário em Acessibilidade (CTTA) a ser criado.

No § 5º, tem-se:

§ 5º Cabe aos transportadores aéreos facilitarem o acesso a modelo padronizado de autorização médica para Passageiros Frequentes (FREMEC), aplicável aos passageiros frequentes com condição de saúde estável.

Este parágrafo foi inserido com a previsão para facilitação e padronização do FREMEC face à atual variedade de critérios para seu fornecimento pelos diversos transportadores aéreos, sejam eles nacionais ou internacionais, conforme detalhamento no item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo, especialmente os itens 4.2.1.3 Padrões e práticas recomendadas pela OACI e 4.2.1.4 Melhores práticas internacionais do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

O § 6º do art. 19 reflete a profunda revisão do § 1º do art. 10 da Resolução Anac nº 280/2013.

~~Art. 10 (...)~~

~~§ 1º § 6º O documento médico e o MEDIF apresentado devem deve ser avaliado pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da apresentação da documentação completa necessária à análise da condição de saúde do passageiro.~~

A nova redação contém referência à apresentação da documentação completa necessária, para viabilizar a avaliação do MEDIF.

Os §§ 5º e 6º estão detalhados no item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo, especialmente os itens 4.2.1.3 Padrões e práticas recomendadas pela OACI e 4.2.1.4 Melhores práticas internacionais do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

No § 7º e seus incisos, inseridos, tem-se a apresentação dos prazos aplicáveis:

§ 7º Em caso de necessidade de avaliação ou autorização médica, o passageiro deve informar ao transportador aéreo acerca de sua condição de saúde:

I – como regra, no momento da comercialização do serviço de transporte aéreo, cabendo ao transportador aéreo confirmar o recebimento da informação em até 24 (vinte e quatro) horas;

II – em não sendo possível no momento da comercialização mediante justificativa, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo; ou

III – em decorrência de condição de restrição de saúde adquirida após a contratação e devidamente comprovada, com a máxima brevidade possível de seu conhecimento.

O § 7º traz itens acerca dos prazos aplicáveis para apresentação das informações relacionadas à condição de saúde, detalhados nos seus incisos, sendo no inciso I o do prazo da comercialização como regra, em alinhamento ao prazo para informação prévia pelo PNAE, trazendo da mesma forma, a exigência para confirmação em até 24 horas, assim como o inciso I do § 2º do art. 9º.

No inciso II, a padronização de antecedência mínima de 72 horas para provimento da informação prévia sobre a condição de saúde do passageiro, em alinhamento ao prazo para informação pelo PNAE (inciso II do § 2º do art. 9º).

Para o inciso III, tem-se a inserção da “máxima brevidade” como prazo para comunicação acerca de restrição de condição de saúde adquirida após a contratação, em alinhamento ao prazo para informação pelo PNAE (inciso III do § 2º do art. 9º da proposta).

Todas as alterações são detalhadas no item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

O § 8º, inserido, traz a previsão expressa para a possibilidade de cobrança por serviços voltados à assistência médica, considerando que tais serviços não dizem respeito, em regra, ao atendimento de necessidades específicas relacionadas a passageiro com condição de saúde estável que possua limitação em sua autonomia ou mobilidade.

§ 8º O transportador aéreo poderá cobrar para determinadas condições de saúde como as previstas nos incisos I e II, do § 2º pela prestação dos recursos ou serviços que se façam necessários ou justificar a impossibilidade de sua prestação nos termos do art. 21.

Nesse sentido, dependendo da condição de saúde do passageiro, seu transporte pode ser restringido conforme o disposto no art. 21. A previsão para cobrança – e não isenção de custos – também está alinhada com o disposto no § 1º do art. 8º. Estas inserções estão detalhadas no item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Seção II

Acompanhamento para Cuidados de Saúde

A Seção II, inserida, é específica para o acompanhamento voltado aos cuidados de saúde do passageiro. Segue-se para a fundamentação no art. 20, onde se tem:

Art. 20. Caso haja necessidade de auxílio para utilização de equipamento médico ou para seus cuidados médicos, o passageiro este deve indicar previamente os dados da pessoa responsável.

Neste art. 20, seus parágrafos e incisos, tem-se a regulação acerca do perfil e da atuação da pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro, em alinhamento com os demais perfis de pessoas que acompanham o PNAE – acompanhante ou atendente pessoal, ou o caso específico do assistente de segurança operacional.

§ 1º A pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro durante a viagem deve:

I – Ser maior de 18 (dezoito) anos e apta à função;

II – Auxiliá-lo nas assistências necessárias ao passageiro, inclusive as previstas no art. 22;

III – Caso necessário conforme indicação médica, reservar antecipadamente e por conta própria assento adjacente ao do passageiro pelo qual é responsável; e

IV – Caso necessário conforme indicação médica, auxiliá-lo na compreensão das instruções de segurança de voo e, fisicamente, na evacuação da aeronave em caso de evacuação de emergência.

O § 1º do art. 20 apresenta a qualificação e as atribuições da pessoa responsável pelos cuidados médicos, a serem detalhados nos incisos indicados. No inciso I detalha-se a qualificação necessária para a pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro. No inciso II detalha-se a função geral de assistência prestada pela pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro. O inciso III detalha a responsabilidade da pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro em providenciar, por sua conta, o assento adjacente ao do passageiro que assiste. Por fim, no inciso IV, detalha-se a possibilidade de assunção pela pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro da função de auxiliar na compreensão das instruções de segurança e em caso de evacuação da aeronave.

O § 2º do art. 20 detalha as obrigações de informações que devem ser repassadas pelo transportador aéreo à pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro acerca de seus requisitos e atribuições.

§ 2º O transportador aéreo deve informar à pessoa responsável pelos cuidados médicos do passageiro acerca dos requisitos dos incisos I, II, III e IV do § 1º.

O detalhamento inicial encontra-se no item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Já as alterações e inserções são resultado da análise geral da contribuição feita pela SPO, por meio de sugestões constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, em relação às providências cabíveis ao passageiro com necessidade de cuidados médicos e autorização médica para viagem, visando a tornar mais clara a abrangência das atribuições do responsável pelos cuidados médicos do passageiro, as quais passam a incluir, expressamente, funções que correspondem ao do assistente de segurança operacional, mas a partir de avaliação médica própria. Por fim, tem-se que estes incisos do art. 20 foram alterados nesta versão visando ao aprimoramento da proposta.

Seção III

Restrição ao Embarque por Motivo de Saúde

A temática desta seção é sobre a regulação da restrição ao embarque por condição de saúde.

Art. 10 (...)

~~III~~— **Art. 21. Não será permitido o embarque de passageiro que apresente condições de saúde que possam resultar em risco para si ou para os demais passageiros ou necessidade de atenção médica extraordinária no caso de realização de viagem aérea, considerados não aceitáveis pelo transportador aéreo no caso de realização de viagem aérea, com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e nos padrões nacionais e internacionais de condições sanitárias, de saúde, de segurança operacional e de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita.**

O art. 21 trata da revisão de trecho do inciso III do art. 10 da Resolução Anac nº 280/2013 – “*apresente condições de saúde que possa resultar em risco para si ou para os demais passageiros*”, o qual foi alterado para alinhamento à padronização internacional sobre o tema, especialmente ao Manual Médico da IATA. Para esta revisão foi feito o alinhamento do texto com as restrições de segurança operacional e de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, já previstas no art. 2º, § 2º. As alterações estão detalhadas no item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

Parágrafo único. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao passageiro por motivo de saúde deve ser justificada por escrito em até 48 (quarenta e oito) horas da transmissão da informação da recusa ao passageiro.

O parágrafo único determina o prazo de até 48 horas para fundamentação escrita do transportador aéreo para a recusa do transporte do passageiro por motivo de saúde, em alinhamento ao prazo de resposta de 48 horas para outras providências, como: a) recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE; b) avaliação sobre a aptidão do PNAE em viajar desacompanhado; e c) avaliação do MEDIF. O Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS detalha no item 4.2 Problema Regulatório 2: Análise da Solicitação de Assistência Especial pelo Transportador Aéreo as alterações feitas neste artigo.

3.6. *Da assistência durante a viagem (Capítulo V)*

Neste capítulo, é feita a revisão do tema da assistência durante a viagem, remanejado do Capítulo III da Resolução Anac nº 280/2013, mantendo-se o nome da seção I.

CAPÍTULO III V

ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

Seção I

Disposições gerais

~~Art. 14.~~ **Art. 22.** O ~~operador~~ **operador transportador** aéreo deve prestar assistência ~~ao~~ **especial quando solicitada pelo PNAE e for efetivamente necessária, especialmente ao PNAE desacompanhado e com condição mais restrita de mobilidade ou autonomia**, nas seguintes atividades:

O art. 14 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 22, para fins de melhor compreensão. O texto do *caput* foi revisado para referir as necessidades do PNAE e a presença ou não de passageiro que o acompanhe, de modo a direcionar as assistências efetivamente cabíveis ao transportador aéreo, conforme detalhado no item 4.1.1.1 Previsões da Resolução Anac nº 280/2013 e das Regulações anteriores do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

- I – *check-in* e despacho de bagagem;
- II – deslocamento do balcão de *check-in* até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;
- III – embarque e desembarque da aeronave;
- IV – acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave;
- V – acomodação da bagagem de mão na aeronave;
- VI – deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem;
- VII – recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;
- VIII – saída da área de desembarque e acesso à área pública;

Os incisos de I a VIII do art. 22 são os anteriormente previstos nos incisos de I a VIII do art. 14 da Resolução Anac nº 280/2013, sem outras alterações.

IX – condução do PNAE com autonomia para suas necessidades fisiológicas às instalações sanitárias;

O trecho inserido no inciso IX trata da exclusão de responsabilidade do transportador aéreo sobre os cuidados relacionados às necessidades fisiológicas do PNAE. Esta alteração foi feita por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

~~X – prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;~~

A alteração do inciso X trata da retirada do termo “cão-guia de acompanhamento”, por não se fazer necessário, conforme detalhado no item 3.2.2.4.3 Animal de serviço e animal de assistência emocional do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

- XI – transferência ou conexão entre voos; e
- XII – realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Os incisos de XI e XII do art. 22 são os mesmos previstos nos incisos de I a VIII do art. 14 da Resolução Anac nº 280/2013, sem alterações.

XIII – condução do PNAE com autonomia para suas necessidades fisiológicas ao lavatório da aeronave por meio de cadeira de rodas de bordo;

Fez-se a inclusão do inciso XIII para atualização da assistência relativa à utilização da cadeira de rodas de bordo conforme previsto no Anexo II (Configuração da Aeronave). O inciso prevê a responsabilidade do transportador aéreo em conduzir o PNAE que esteja apto a cuidar de suas próprias necessidades fisiológicas ao utilizar lavatório da aeronave, seja este lavatório acessível ou não. Inserção feita por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Parágrafo único. Cabe ao ~~operador~~ **operador transportador** aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência **especial** prevista neste artigo, com exceção do previsto nos ~~§ 1º~~ **§ 3º e 7º** do art. ~~20~~ **28** desta Resolução.

Alterações realizadas no parágrafo único em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS e ajuste de referência de artigo, com a atualização da referência para os §§ 3º e 7º do art. 28, em decorrência da alteração da ordem dos parágrafos do art. 28, bem como do seu maior detalhamento.

Art. ~~15-~~23. A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo ~~operador~~ **transportador** aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o *check-in*.

Alterações realizadas no art. 23 em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS e ajuste de referência de artigo, sem alteração de mérito.

Parágrafo único. Caso o PNAE realize o *check-in* por outro meio que não o atendimento presencial, ~~este deve, na chegada ao aeroporto, o PNAE deve~~ identificar-se a um representante do ~~operador~~ **transportador** aéreo **na chegada ao aeroporto**.

Alterações realizadas no parágrafo único do art. 23 em decorrência de padronização da terminologia com as demais regulações SAS.

Art. ~~16-~~24. O PNAE deve se apresentar para o *check-in* com a mesma antecedência dos demais passageiros.

O art. 24 corresponde ao art. 16 da Resolução Anac nº 280/2013 renumerado, sem outras alterações.

Parágrafo único. ~~Para os casos previstos nos incisos I e II do art. 10, O operador transportador aéreo pode estabelecer~~ **podrá solicitar a apresentação para check-in do PNAE que requeira assistência com ajudas técnicas ou do passageiro que necessita de autorização médica para viajar, com prazos de apresentação diferenciados, devendo informar ao passageiro previamente a antecedência necessária.**

O parágrafo único do art. 24 traz previsão de prazo diferenciado em atenção às necessidades de providências adicionais a serem tomadas pelo transportador aéreo relacionadas a prestação da assistência especial com ajudas técnicas ou para casos de necessidade de autorização médica. Ver parte final do item 4.5.1 Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE: *“Dessa forma, no caso do transporte de determinadas ajudas técnicas que requerem cuidados adicionais e específicos, como cadeiras de rodas elétricas, pode se fazer necessária a apresentação do PNAE para check-in com maior antecedência em relação aos demais passageiros, sendo importante para a prestação do serviço no tempo oportuno ao PNAE que o transportador aéreo antevêja tal possibilidade”*.

Art. ~~17-~~25. O ~~operador~~ **transportador** aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação ~~a todos os~~ **aos** demais passageiros.

O art. 25 corresponde ao art. 17 da Resolução Anac nº 280/2013, revisto e renumerado para padronização da terminologia com as demais regulações SAS e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Art. ~~18-~~26. ~~Θ~~ **A assistência especial necessária ao desembarque do PNAE com limitação de mobilidade** deve ser ~~realizado~~ **realizada** logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização.

O art. 26 corresponde ao art. 18 da Resolução Anac nº 280/2013, revisto e renumerado. A proposição, aprimorada a partir desta versão, decorre de contribuição apresentada pelo Comitê de Equidade por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS e deixa mais claro que a regra geral de desembarque após os demais passageiros refere-se aos casos de assistência especial necessária.

Art. ~~19-~~27. A responsabilidade pela assistência ao PNAE, nos termos do art. ~~14~~ **22**, em voos de conexão, permanece com o ~~operador~~ **transportador** aéreo que realizou a etapa de chegada até que haja a apresentação ao ~~operador~~ **transportador** aéreo da etapa de partida.

O art. 27 corresponde ao art. 19 da Resolução Anac nº 280/2013, revisto e renumerado. A proposição faz a padronização da terminologia com as demais regulações SAS e atualização de referência de artigo,

conforme o Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

~~Art. 20.~~ **28.** O embarque e o desembarque do PNAE ~~que dependa de assistência~~ **passageiro que dependa de equipamento médico** do tipo STCR e **tenha recebido autorização médica do transportador aéreo para viagem ou do PNAE que dependa de assistência do tipo WCHS** ou WCHC devem ser realizados ~~preferencialmente~~ **prioritariamente** por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ~~ou rampa~~.

O art. 28 corresponde ao art. 20 da Resolução Anac nº 280/2013, revisto e renumerado. Insere-se a previsão, em separado, para o caso do passageiro autorizado pelo transportador aéreo a viajar em maca por motivo de saúde e não de assistência especial reservada ao PNAE, onde STCR (Stretcher Passenger) refere-se a passageiro transportado em maca. Fez-se alteração para reforço do caráter prioritário para o embarque e desembarque por pontes de embarque por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Por fim fez-se a exclusão da expressão “ou rampa” deu-se pelo fato de rampa estar incluído no rol de equipamentos de ascenso e descenso listado no novo § 1º deste artigo, sendo assim redundante.

§ 1º São considerados equipamentos de ascenso e descenso os sistemas de elevação, as rampas, as cadeiras escadoras, além de outros equipamentos em acessibilidade para embarque e desembarque em aeronaves, desde que, seguindo as orientações de uso do fabricante, permitam o acesso seguro e digno do PNAE à aeronave, em atenção à sua condição de limitação de mobilidade informada previamente.

O § 1º foi introduzido face à necessidade de definir o que se enquadra como equipamento de ascenso e descenso, de modo a indicar os equipamentos adequados para o embarque e desembarque do PNAE. A definição passa a incluir, além dos sistemas de elevação – equipamentos como ambulift e elevadores –, as rampas e cadeiras escadoras, além de outros que sejam igualmente adequados, sempre mantendo como parâmetro a adequação da combinação de fatores que inclui a situação da aeronave, do aeroporto e, principalmente, à condição do PNAE, assegurando maior segurança e dignidade ao PNAE. A expressão “previamente”, ao final do parágrafo reforça a importância da informação prévia a ser prestada pelo PNAE. Esta inserção foi feita por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 2º Na disponibilização de equipamento de ascenso e descenso, devem ser adotados aqueles mais apropriados em relação à situação da aeronave, do aeroporto e, principalmente, à condição do PNAE, assegurando-lhe sua maior segurança e dignidade.

O § 2º foi inserido para estabelecer parâmetros orientativos quando à disponibilização otimizada de equipamentos de ascenso e descenso, com foco sobre a segurança e dignidade do PNAE. Trata-se da inserção de referência à melhor adequação à situação da aeronave, do aeroporto e, principalmente, do PNAE na disponibilização dos equipamentos. A questão encontra-se detalhada no item 4.4 Problema Regulatório 4: Equipamentos de Ascenso e Descenso do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a revisão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

~~§ 3º~~ **3º** Os equipamentos de ascenso e descenso ~~ou rampa previstos no caput~~ devem ser disponibilizados e operados pelo operador ~~aeroportuário~~ **de aeródromo**, podendo ser cobrado preço específico dos ~~operadores transportadores~~ **aéreos**.

O § 1º do art. 20 da Resolução Anac nº 280/2013 foi revisto e renumerado como § 3º do art. 28 devido a introdução do novo § 1º conforme sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, as demais adequações referem-se à padronização da terminologia com as demais regulações SAS e simplificação textual.

§ 4º A estipulação do preço específico deverá observar os princípios de transparência e compensação de custos, em atenção à regulação, e, quando aplicável, as disposições contratuais referentes aos aeródromos explorados sob contratos de concessão.

O § 4º foi inserido buscando tornar mais clara a estipulação de preço específico por parte do operador de aeródromo. Inclusão fundamentada na contribuição feita pela SRA no sentido de reforçar a necessidade de que sejam observados os contratos de concessão, quando cabível. Ver o item 4.4 Problema Regulatório 4:

Equipamentos de Ascenso e Descenso, especialmente os itens 4.4.1.1.1 Previsões da Resolução Anac nº 280/2013 e das Regulações anteriores e 4.4.1.1.4 Melhores práticas internacionais do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 2º 5º É facultado ao **operador transportador** aéreo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso ~~ou rampa~~ **naqueles aeródromos previstos no § 3º deste artigo, devendo, para tanto, formalizar por meio de instrumentos jurídicos acordados com os operadores de aeródromo e disponíveis para a Anac.**

O § 2º do art. 20 da Resolução Anac nº 280/2013 foi revisto e renumerado como § 5º do art. 28, onde se fez a padronização da terminologia com as demais regulações SAS e exclusão da expressão “ou rampa”, pelo fato de rampa já estar incluído no rol de equipamentos de ascenso e descenso, sendo assim uma expressão redundante. A inserção de trecho objetiva deixar mais clara a obrigação de formalização da obrigação assumida pelo transportador aéreo por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 6º Em se tratando de aeródromo explorado sem contrato de concessão federal e com movimentação de até 200.000 passageiros por ano conforme a classificação publicada anualmente pela Anac, os equipamentos de ascenso e descenso devem ser disponibilizados e operados pelo transportador aéreo.

O § 6º foi introduzido para endereçar as responsabilidades do provimento dos equipamentos de ascenso e descenso nos aeródromos explorado sem contrato de concessão federal e que movimentam menos de 200.000 passageiros por ano conforme a opção regulatória sugerida, sendo esta inserção feita por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 7º É facultado ao operador de aeródromo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso naqueles aeródromos previstos no § 6º deste artigo, com possibilidade de cobrança de preço específico, devendo, para tanto, formalizar por meio de instrumentos jurídicos acordados com os transportadores aéreos e disponíveis para a Anac.

O § 7º foi introduzido para conceder permissão ao operador de aeródromo por seu próprio interesse em prover os equipamentos nos aeródromos que movimentam menos de 200.000 passageiros por ano conforme a opção regulatória sugerida, sendo esta inserção feita por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 8º Os operadores de aeródromo e transportadores aéreos estão autorizados a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos nos termos do art. 4º desta Resolução para a disponibilização e operação dos equipamentos de ascenso e descenso.

O § 8º foi introduzido para reforçar a possibilidade de o operador de aeródromo e o transportador aéreo de contratarem entre si, ou outras empresas, para prover os equipamentos de ascenso e descenso nos aeródromos, independentemente da movimentação de passageiros, sendo esta inserção feita por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

~~§ 5º Nos casos especificados no § 4º deste artigo, o embarque ou desembarque do PNAE podem ser realizados por outros meios, desde que garantidas suas segurança e dignidade, sendo vedado carregar manualmente o passageiro, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave.~~

Art. 29. O embarque ou desembarque do PNAE deve ser realizado de forma adequada à situação, por meios que assegurem sua segurança e dignidade.

O § 5º do art. 20 da Resolução Anac nº 280/2013 foi totalmente reescrito e renumerado como *caput* do art. 29. Ele traz o parâmetro de adequação à situação para orientar o embarque e desembarque. Ver item 4.4.1 Problema Regulatório 4A: Responsabilidade sobre Equipamentos de Ascenso e Descenso do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

§ 6º 1º Para fins do disposto no § 5º deste artigo, Carregar manualmente o passageiro significa PNAE consiste em sustentá-lo indiretamente por meio do suporte que sustenta seu corpo ou diretamente por meio de contato em partes de seu corpo, com o efeito de elevá-lo, deslocá-lo ou abaixá-lo da aeronave ao nível necessário para embarcar ou desembarcar.

O § 6º do art. 20 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como § 1º do art. 29. Fez-se a inserção de forma a prevenir a prática irregular de carregar o PNAE por meio da cadeira de rodas. As demais alterações visam a padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

~~§ 5º 2º Nos casos especificados no § 4º deste artigo, o embarque ou desembarque do PNAE podem ser realizados por outros meios, desde que garantidas suas segurança e dignidade, sendo É vedado carregar manualmente o passageiro PNAE para fins de embarque e desembarque, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave.~~

Consiste em alteração significativa na forma do texto do § 5º do art. 20 da Resolução Anac nº 280/2013 remanejado para o *caput* do art. 29 e para este § 2º. Ver item 4.4.1 Problema Regulatório 4A: Responsabilidade sobre Equipamentos de Ascenso e Descenso do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

§ 3º Transferir manualmente o PNAE consiste em sustentá-lo tocando diretamente em partes de seu corpo, com o efeito de deslocá-lo de sua ajuda técnica à cadeira de rodas ou vice-versa ou da ajuda técnica ou cadeira de rodas ao seu assento na aeronave ou vice-versa.

O § 3º foi inserido para distinguir a situação de transferência manual do PNAE do carregamento manual. Os temas da transferência manual e do carregamento manual estão interligados e nem sempre são apresentados de forma clara e separada.

§ 4º O PNAE com condição de restrição de mobilidade pode ser transferido manualmente, nas seguintes condições:

O § 4º foi inserido para a regulação da transferência manual.

I – Pelo passageiro que acompanha o PNAE e que possua condições para realizá-lo com segurança;

Inciso inserido com a primeira condição em que pode ocorrer a transferência manual.

II – De forma excepcional, caso não seja possível o inciso I e como último recurso em caso de haver permissão do PNAE, por funcionário com habilitação e em condições para sua realização em segurança.

Inciso inserido com a segunda e última condição em que a transferência manual pode ser realizada.

§ 5º O operador de aeródromo e transportador aéreo responsáveis devem registrar, como ocorrência, o impedimento de embarque de PNAE que tenha informado previamente suas condições e necessidades especiais, em decorrência da ausência de pontes de embarque ou equipamentos de ascenso e descenso ou de funcionários habilitados, com indicação de fornecimento ou não de informação prévia pelo PNAE.

O § 5º foi acrescido para regulamentar o registro do impedimento de embarque, de modo a permitir o monitoramento da ocorrência por meio do sistema de controle de qualidade. A inserção da referência à ocorrência do impedimento de embarque do PNAE e, ao final, indicação de ter havido ou não informação prévia pelo PNAE. Esclarece-se que a ausência de equipamentos de ascenso e descenso se refere ao caso de equipamento inoperante, danificado ou faltante.

As explicações e justificações referentes ao art. 29, seus parágrafos e incisos estão analisados no item 4.4 Problema Regulatório 4: Equipamentos de Ascenso e Descenso do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Art. 21- **30.** O ~~operador transportador~~ aéreo deve prestar ~~ao operador aeroportuário~~ **aos operadores de aeródromo**, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento e a **assistência especial** do PNAE no aeroporto, em particular para fins de ~~alocação de pontes de embarque e desembarque, incluindo a priorização na alocação de pontes de embarque~~, para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências previstas no *caput* do art. ~~20~~ **28**.

O art. 21 da Resolução Anac nº 280/2013 foi extensamente revisado e renumerado como art. 30 em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS e ajuste de referência de artigo. Fez-se a inclusão de referência à assistência especial do PNAE e à finalidade geral de embarque e desembarque – sem a necessidade de se destacar novamente a priorização para as pontes telescópicas como descrito no Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Este artigo foi alterado a partir desta versão, visando o aprimoramento da proposta de ato normativo.

§ 1º O operador ~~aeroportuário~~ **de aeródromo** deve estabelecer os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no *caput*.

O § 1º do art. 21 da Resolução Anac nº 280/2013 foi revisado e renumerado como § 1º do art. 30 em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS.

§ 2º ~~O operador aeroportuário~~ **Os operadores de aeródromo** devem ~~manter disponíveis~~ **disponibilizar** ao público as informações acerca dos meios que podem ser empregados em cada aeroporto, **conforme critério operacional aplicável**, para o embarque e desembarque do PNAE que dependa das assistências previstas no art. 28, **indicando a existência de pontes de embarque e de equipamentos de ascenso e descenso e as possíveis restrições associadas à sua utilização.**

O § 2º do art. 21 da Resolução Anac nº 280/2013 foi revisado e renumerado como § 2º do art. 30 em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS, simplificação textual e ajuste de referência de artigo proposto pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Seção II

Ajudas Técnicas e Equipamentos Médicos

Art. 22. **31.** As ajudas técnicas utilizadas pelo PNAE para auxílio na sua locomoção e os equipamentos médicos podem ser utilizados na área restrita de segurança e levados até a porta da aeronave, desde que submetidos à verificação no canal de inspeção de segurança do aeroporto, **conforme regulação específica sobre procedimentos de inspeção de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita nos aeroportos.**

O art. 22 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como art. 31, tendo sido feita a inserção de trecho apresentado pela SIA para reforçar a importância da segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Art. 32. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos referidos nessa Seção II são somente aqueles relacionados diretamente à jornada do transporte aéreo do PNAE.

O art. 32 foi inserido para reforçar o princípio da acessibilidade, pelo qual o PNAE deve ter assegurado seu acesso ao serviço de transporte aéreo em pé de igualdade aos demais passageiros. Dessa forma, é importante ser destacada a aplicação das assistências – como o transporte sem ônus de ajudas técnicas e equipamentos médicos – voltadas exclusivamente à viagem aérea. Ver item 4.5.1 Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE: “Cabe sempre lembrar que, no caso dos equipamentos médicos, assim como nas ajudas técnicas, são considerados, para fins da gratuidade, somente aqueles diretamente necessários ao transporte do PNAE.” do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.)

Parágrafo único. Os equipamentos médicos referidos são aqueles utilizados pelo PNAE com condição de saúde estável, sem risco a si ou aos demais passageiros ou sem necessidade de atenção médica extraordinária para a viagem aérea.

O parágrafo único foi inserido para ressaltar a aplicação do transporte de equipamentos médicos sem ônus do PNAE com condição de saúde estável. Dessa forma, fica claro que a previsão de isenção não se aplica a passageiros com condição de saúde instável ou que necessitaram de autorização médica relacionada à sua condição de saúde. Ver item 4.5.1 Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE: “*Por fim, há que ser ressaltado que a aplicação de assistência especial para fornecimento de assentos e transporte de ajudas técnicas sem ônus adicionais conforme limite quantitativo é aplicável aos PNAE com condição de saúde estável e com restrição em sua autonomia ou mobilidade, não se aplicando para os casos específicos*”

relacionados à autorização médica de passageiros com condição de saúde instável ou que exija cuidados próprios de âmbito médico.” do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Art. 23. 33. O operador transportador aéreo deve transportar gratuitamente sem ônus ao PNAE as ajudas técnicas e os equipamentos médicos empregada empregados para sua locomoção, limitada a ~~1~~(uma) peça limitados a 3 (três) peças:

O art. 23 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 33. A redação proposta para o artigo, ao mesmo tempo que aumenta o limite para transporte sem ônus de até 3 peças – sejam ajudas técnicas ou equipamentos médicos –, restringe a isenção a itens efetivamente relacionados à viagem aérea do PNAE, não se aplicando, por exemplo, à sua bagagem regular. Ver item 4.5.1 Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE: *“Considerando o princípio da acessibilidade que determina o acesso em condições de igualdade por meio de assistência gratuita, tendo em conta o pressuposto de se tratar de ajuda técnica utilizada pela PNAE para sua locomoção no âmbito da viagem – ou seja, um equipamento de mobilidade –, cabe pequena alteração da redação do texto normativo para indicar a gratuidade das ajudas técnicas relacionadas ou utilizadas na locomoção do PNAE durante sua jornada de viagem. Tal gratuidade, entretanto, não é absoluta, devendo estar ajustada a limite quantitativo que possa ser considerado adequado.”*(...) *“Importante ressaltar que, na aplicação o princípio da não discriminação ao PNAE, deve ser evitada a discriminação de outros passageiros. Nesse caso, por exemplo, os limites quantitativos e de peso para bagagem normal despachada também se aplicam ao PNAE, ou seja, deverão ter que pagar os valores estabelecidos pelo transportador aéreo para a bagagem com excesso de peso ou em número de volumes além do contratado se não for equipamento médico ou os ajudas técnicas necessários para a viagem.”* do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

I – na cabine da aeronave, quando houver espaço adequado, **devendo ser considerados itens prioritários em relação aos itens dos demais passageiros;** ou

O inciso I do art. 23 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como inciso I do art. 33. O trecho inserido no inciso que ressalta a prioridade do transporte de ajudas técnicas e equipamentos médicos também na cabine. Ver item 4.5.1 Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

II – no compartimento de bagagem da aeronave, devendo ser disponibilizada ao PNAE no momento do desembarque da aeronave.

O inciso II do art. 23 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como inciso II do art. 33, sem alterações adicionais.

Art. 24. 34. Quando necessário, o equipamento médico a ser utilizado durante o voo deve ser transportado na cabine.

O art. 24 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como art. 34, sem alterações adicionais.

Parágrafo único. O PNAE pode utilizar equipamento médico de sua propriedade, observado o disposto no § 2º do art. 2º.

O parágrafo único do art. 24 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como parágrafo único do art. 34, sem alterações adicionais.

Art. 25. 35. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos do PNAE, quando despachados, devem ser considerados itens frágeis e prioritários, devendo ~~ser transportados~~ **o transportador aéreo tomar cuidados adicionais e adotar providências específicas para sua preservação e transportá-los** no mesmo voo que o PNAE.

O art. 25 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 35. A alteração consiste em aprimoramento do texto do *caput* do art. 25. É inserido trecho com alteração para destacar a especificidade das ajudas técnicas e dos equipamentos médicos do PNAE quando despachados, o que exige a adoção de

medidas próprias – como, por exemplo, “amarrar” a cadeira de rodas – para se evitar danos. Ver item 4.5.1 Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

§ 1º As ajudas técnicas ou os equipamentos médicos devem ser declarados, identificados e apresentados ao ~~operador~~ **transportador** aéreo, o qual deve entregar ao PNAE comprovante de recebimento.

O § 1º do art. 25 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e mantido como § 1º do art. 35, alterações em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS e adequações gramaticais.

§ 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o ~~operador~~ **transportador** aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição imediata por item equivalente.

O § 2º do art. 25 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e mantido como § 2º do art. 35, alterações em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS.

§ 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando as ajudas técnicas ou os equipamentos médicos não tenham sido restituídos ao PNAE nas mesmas condições em que foram apresentados ao ~~operador~~ **transportador** aéreo após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

O § 3º do art. 25 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e mantido como § 3º do art. 35, alterações em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS e adequações gramaticais.

§ 4º Ao constatar a perda ou a inutilização, o ~~operador~~ **transportador** aéreo deve efetuar o pagamento de indenização ao PNAE no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado, no prazo de até ~~14 (quatorze)~~ **15 (quinze) dias**.

O § 4º do art. 25 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e mantido como § 4º do art. 35, alterações em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS. Quanto a alteração no prazo de 14 para 15 dias, deve-se também a padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 5º As ajudas técnicas ou os equipamentos médicos disponibilizados pelo ~~operador~~ **transportador** aéreo nos termos do § 2º deste artigo devem permanecer à disposição do PNAE até que ~~efetue a aquisição~~ **seja reparada a avaria** ou efetuada a substituição das ajudas técnicas ou dos equipamentos médicos, limitado ao prazo de até **7 (sete) dias após o reparo ou a substituição, ou de até 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização prevista no § 4º**.

O § 5º do art. 25 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e mantido como § 5º do art. 35, em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS. É realizada alteração para padronização e simplificação textual proposta pela SAS, por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, bem como para inclusão da previsão de reparação da avaria constatada, para compatibilização com os dispositivos acerca da bagagem despachada contidos na Resolução Anac nº 400/2016.

§ 6º Outras formas de compensação ao PNAE poderão ser estabelecidas por acordo específico entre as partes, devendo o ~~operador~~ **transportador** aéreo neste caso informar previamente ao PNAE sobre ~~seus direitos os procedimentos~~ previstos nos §§ 2º a 5º deste artigo.

O § 6º do art. 25 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e mantido como § 6º do art. 35, alterações em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS. A alteração referente a substituição de “procedimentos” no lugar de “direitos”, para manter referência técnica às regras aplicáveis, reduzindo o incentivo à judicialização como consta na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 7º **O transportador aéreo pode contratar serviços especializados para as providências relacionadas aos §§ 1º a 6º deste artigo, incluindo seguro em caso de dano ou extravio.**

O § 7º inserido para tornar expressa a possibilidade da contratação de seguro por parte do transportador aéreo – como um dos serviços especializados –, em adequação ao recomendado pela OACI. Ver item 4.5.1

Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 8º O transportador aéreo deverá informar ao PNAE sobre as restrições aplicáveis ao transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos incomuns, de alta tecnologia, de construção frágil, de alto valor ou com dimensões ou peso não convencionais em relação aos seus equivalentes.

O § 8º inserido para a maior padronização com a normatização da OACI. O texto se refere às ajudas técnicas ou aos equipamentos médicos de maior complexidade, para os quais se deve recomendar ao PNAE a contratação de seguro específico. Ver item 4.5.1 Ajudas técnicas e assentos adicionais para o PNAE: “3.10 Os agentes devem informar os passageiros sobre os limites da responsabilidade do operador de aeronave no que diz respeito ao transporte de ajudas técnicas, para que as pessoas com deficiência possam considerar a contratação do seu próprio seguro. Os agentes também devem informar os passageiros sobre a situação atual das restrições de segurança, proteção e materiais perigosos, pois podem impactar o transporte de equipamentos médicos ou ajudas técnicas.” do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 9º Para os casos previstos no § 8º, o transportador aéreo deverá orientar o PNAE sobre a conveniência de contratação facultativa de seguro específico.

O § 9º inserido para a maior padronização com a normatização da OACI, como explicação idêntica à anterior. Inserção feita por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Art. 26. **36.** O transporte de ajudas técnicas, equipamentos médicos ou quaisquer outros que envolvam artigos classificados como perigosos para o transporte aéreo deve ser executado em conformidade com os requisitos técnicos do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil – RBAC nº 175, intitulado “~~Transporte de Artigos Perigosos em Aeronaves Civis~~”. (Redação dada pela Resolução nº 608, de 11.02.2021)

O art. 26 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 36, alteração em decorrência da retirada do título do RBAC objetivando a padronização textual da proposta.

Seção ~~IV~~ III

Cão-Guia ~~ou Cão-Guia de Acompanhamento~~

A seção foi renumerada e seu título teve alteração de redação, com exclusão do termo “Cão-Guia de Acompanhamento”.

Art. 29. **37.** O PNAE usuário de cão-guia ~~ou cão-guia de acompanhamento~~ pode ingressar e, permanecer e **transitar** com o animal ~~no edifício terminal de passageiros e na cabine da aeronave,~~ **durante a sua viagem**, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário.

O art. 29 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 37. Alteração da redação, com a exclusão do termo “cão-guia de acompanhamento”, por não se fazer necessário. Ver parte final do item 3.2.2.4.3 Animal de serviço e animal de assistência emocional: “Em relação à revisão normativa, cabe tão somente a exclusão do termo “cão-guia de acompanhamento”, uma vez que a regulação do cão-guia por si só já é ampla o suficiente e adequada.” do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS. Demais alterações são realizadas para padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 1º O cão-guia ~~ou o cão-guia de acompanhamento~~ devem ser transportados deve ser transportado gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao ~~de seu dono~~ PNAE que assiste e sob seu controle, desde que equipado com arreo, dispensado o uso de focinheira.

O § 1º do art. 29 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como § 1º do art. 37 com a substituição do termo “de seu dono” pela expressão mais apropriada “PNAE que assiste”.

§ 2º O cão-guia ~~ou o cão-guia de acompanhamento~~ devem ser acomodados de modo a não obstruir, total ou parcialmente, o corredor da aeronave.

O § 2º do art. 29 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como § 1º do art. 37.

Nos §§ 1º e 2º foi feita a exclusão do termo “cão-guia de acompanhamento” objetivando a padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS como detalhado sobre esta alteração no *caput* do artigo.

§ 3º O cão-guia ou o ~~cão-guia de acompanhamento~~ em fase de treinamento devem ser admitidos na forma do *caput* quando em companhia de treinador; ou instrutor ~~ou acompanhante~~ habilitado.

O § 3º do art. 29 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como § 3º do art. 37 e foi feita a exclusão dos termos “cão-guia de acompanhamento” e “ou acompanhante” objetivando a padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 4º ~~O operador aéreo não é obrigado a oferecer alimentação ao cão-guia ou ao cão-guia de acompanhamento, sendo esta responsabilidade do passageiro. O PNAE usuário de cão-guia é responsável pelos cuidados do cão-guia, podendo utilizar gratuitamente as instalações voltadas ao atendimento de animais de estimação fornecidas pelo operador de aeródromo ou transportadores aéreos.~~

O § 4º do art. 29 da Resolução Anac nº 280/2013 foi extensamente alterado e renumerado como § 4º do art. 37 e foi feita a exclusão do termo “cão-guia de acompanhamento” objetivando a padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Aplica-se aos 4 parágrafos a mesma justificativa apresentada acerca do *caput* do art. 37 da proposta.

~~Art. 30: 38. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais. O PNAE usuário de cão-guia deverá apresentar, quando da realização do despacho, comprovação do cumprimento dos requisitos sanitários e de saúde animal exigidos na legislação nacional aplicável e do país de destino, quando for o caso.~~

O art. 30 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 38. Aplica-se a mesma justificativa apresentada acerca do *caput* do art. 37 da proposta. Outra alteração da redação, com a exclusão do termo “cão-guia de acompanhamento” objetivando a padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Seção ~~V~~IV

Designação de Assentos e ~~Mecanismos~~ **Sistemas** de Contenção

A seção foi renumerada e seu título teve alteração de redação conforme a sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS para adequação terminológica e padronização textual.

Art. 39. O transportador aéreo deverá alocar o PNAE em assento que atenda simultaneamente aos requisitos de segurança operacional do transportador aéreo e às necessidades específicas do PNAE, de acordo com a informação prévia fornecida e com sua classe de assento contratada.

O art. 39, inserido, determina orientação geral para a alocação de assento mais adequada às necessidades do PNAE. Em síntese, o artigo apresenta a conjugação dos elementos que devem ser utilizados pelo transportador aéreo como critérios para a alocação de assentos mais adequada para cada PNAE, conforme sua condição e necessidade(s) específica(s). Ver item 4.5.2. Marcação antecipada de assentos do passageiro: “*Portanto, somente para casos específicos de restrição de autonomia ou de mobilidade do PNAE é prevista a alocação especial de assentos.*” do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS. Cabe destacar que a alocação de assentos deve atender a classe de assento contratado, não sendo vedada a alteração para classe superior por conveniência ou necessidade do transportador aéreo.

Art. 31. § 1º ~~O operador transportador~~ aéreo brasileiro deve disponibilizar:

O art. 31 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e remanejado como § 1º do art. 39, alterações estas em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS.

~~I – sistema de contenção para criança de colo ou permitir que o responsável pela criança o forneça, desde que em conformidade com os requisitos técnicos do parágrafo 121.311(b) do RBAC nº 121, intitulado “Requisitos Operacionais: Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares”;~~

O inciso I da redação atual da Resolução Anac nº 280/2013 foi excluído, por seu teor já estar em regulamentação específica e a referência ao RBAC nº 121 foi levada para o inciso II, do § 1º do art. 39 da proposta. Ver item 4.5.4 Regulação técnica: *“Também se teve o cuidado de retirar os dispositivos que conflitavam com outros regulamentos expedidos pela Anac, como por exemplo, restrição a ocupação de assentos e prescrições relacionadas aos sistemas de contenção de passageiros, que devem observar as prescrições feitas por meio de regulamentos específicos sobre o tema.”* do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

~~II – assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível~~ **próximos** das saídas, **em atenção à configuração interna da aeronave**, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência;

O inciso II do art. 31 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como inciso I do § 1º do art. 39 na proposta, destacando-se que, neste contexto, o Anexo II refere-se à Configuração de Aeronaves. As alterações visam a padronização e simplificação textual, com a retirada de termos qualificadores subjetivos e considera a configuração interna das aeronaves que são definidas pelos transportadores aéreos conforme o perfil de utilização da aeronave, não são padronizadas entre os diferentes modelos de aeronaves, em especial quando operadas por diferentes transportadores. Esta alteração foi proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

~~III – mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave;~~

II – sistema de contenção adicional para PNAE permanecer ereto e seguro no encosto, se solicitado previamente, em conformidade com os requisitos técnicos da regulamentação operacional aplicável.

Alterações feitas a partir das contribuições da SAR e SPO, com inserção de referência à “regulamentação operacional aplicável” como um critério mais amplo de referência feitas por meio da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Ver item 4.5.2. Marcação antecipada de assentos do passageiro do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS e a Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Alterações adicionais foram introduzidas a partir desta versão, visando o aprimoramento da proposta de ato normativo.

§ 2º O PNAE que comunicar previamente a necessidade de utilizar sistema de contenção adicional para permanecer ereto e seguro no encosto poderá utilizar sistema de contenção adicional de sua propriedade devendo cumprir a regulamentação operacional aplicável.

O § 2º, introduzido, após revisão e detalhamento do art. 39 proposto para contemplar o PNAE que necessita utilizar sistema de contenção adicional para permanecer ereto e seguro no assento da aeronave. Esta alteração deu-se a partir das contribuições da SAR e SPO, constantes na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS e considera em curso no procedimento previsto na Resolução Anac nº 280/2013, de forma a remeter a utilização de sistema de contenção de propriedade do PNAE ao regramento técnico pertinente. Alterações adicionais foram introduzidas a partir desta versão, visando o aprimoramento da proposta de ato normativo.

§ 3º O PNAE que necessita utilizar sistema de contenção adicional para permanecer ereto e seguro no encosto poderá ser impedido de embarcar por razões de segurança operacional se não informar previamente a necessidade de utilização de sistema de contenção, se não apresentar este sistema de contenção ou se apresentar sistema de contenção incompatível com a regulamentação operacional aplicável.

O § 3º, introduzido, após revisão do art. 39 proposto para contemplar o PNAE que necessita utilizar sistema de contenção adicional para permanecer ereto e seguro no assento da aeronave. Destaca-se a possibilidade de restrição ao embarque em caso de o PNAE que tem a necessidade de utilizar sistema de contenção adicional para permanecer ereto e seguro no encosto: a) não informar previamente a necessidade de utilização de sistema de contenção; b) não apresentar o sistema de contenção; ou c) apresentar sistema de contenção incompatível com a regulamentação. Fez-se necessária a inclusão deste parágrafo para evitar o constrangimento ao transportador aéreo para embarcar PNAE sem atendimento dos requisitos de segurança operacional.

Art. 32. 40. Caso o PNAE apresente limitação que exija manter a posição de seu assento com encosto na posição reclinada em todas as fases do voo, inclusive pouso e decolagem, fica impedida a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso ao(s) corredor(es) da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada, **devendo cumprir as previsões do regulamento operacional aplicável.**

O art. 32 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como art. 42 e fez-se o aprimoramento com fundamentado na contribuição feita pela SPO por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Art. 33. 41. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão- guia ~~ou cão-guia de acompanhamento~~ e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo ~~operador~~ **transportador** aéreo 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, **bem como deve cumprir as previsões do regulamento operacional aplicável.**

O art. 33 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 41, fez-se a exclusão do termo “cão-guia de acompanhamento” e padronização da terminologia com as demais regulações SAS e inserção de aprimoramento fundamentado na contribuição feita pela SPO por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Parágrafo único. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC deve ocupar com precedência aos demais passageiros os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios.

O parágrafo único do art. 33 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como parágrafo único do art. 41, sem outras alterações.

~~Art. 34. O operador aéreo não pode acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.~~

Art. 42. O transportador aéreo deve aplicar ao PNAE as mesmas restrições para a ocupação de assentos de saída aplicáveis aos demais passageiros, em conformidade com a regulamentação operacional aplicável.

O art. 34 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 42. A proposição deixa mais clara a obrigação do transportador aéreo em realizar acomodação do PNAE conforme os requisitos prescritos nos RBAC nº 121 e RBAC nº 135 que regulamentam a ocupação dos assentos a bordo das aeronaves para os passageiros, como destacado pela SPO na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Também se fez a padronização da terminologia com as demais regulações SAS.

3.7. *Do treinamento e controle de qualidade (Capítulo VI)*

Neste capítulo, é feita a revisão dos temas do treinamento e o controle de qualidade referente aos serviços de assistência especial prestados durante a viagem, anteriormente no Capítulo IV da Resolução Anac nº 280/2013. Foi feita alteração do título do Capítulo, para inserção de “treinamento” e simplificação textual

geral, conforme o item 4.5.3 Sistema de controle de qualidade do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

CAPÍTULO ~~IV~~ VI

TREINAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE ~~DE~~ DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

Seção I

Treinamento

Fez-se a inserção de nova seção para destacar o tema específico do “treinamento”, conforme o item 4.5.3 Sistema de controle de qualidade do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

~~Art. 35:~~ **43.** Os ~~operadores transportadores~~ aéreos e operadores ~~aerportuários~~ de aeródromo devem estabelecer programa de treinamento, **sob a gestão ou supervisão do responsável por acessibilidade previsto no art. 46**, para suas equipes de terra e de bordo, ~~que realizem atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previsto no art. 39, incluindo pessoal contratado, que presta atendimento ou assistência especial direta ou indiretamente aos PNAEs,~~ com o objetivo de capacitá-los ~~para o adequado atendimento ao PNAE, em acessibilidade e assistência especial ao serviço de transporte aéreo,~~ devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela Anac.

O art. 35 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 43, sendo as alterações em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS, ajustes para referir também a assistência especial no treinamento, bem como indicar a atribuição de sua gestão ou supervisão pelo responsável por acessibilidade e outros aprimoramentos conforme as sugestões da SPO constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

Parágrafo único. O programa de treinamento mencionado no caput deverá observar o disposto no Anexo III desta Resolução.

O parágrafo único do art. 35 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como parágrafo único do art. 43, sem outras alterações. Neste contexto, o Anexo III a que se refere trata do Programa de Treinamento.

Seção II

Controle de qualidade dos serviços de assistência especial

Fez-se a inserção de nova seção para destacar o tema específico do “controle de qualidade dos serviços de assistência especial”, que corresponde ao título do atual Capítulo IV – Controle de qualidade dos serviços de assistência especial da Resolução Anac nº 280/2013.

~~Art. 36:~~ **44.** Os ~~operadores aéreos e aerportuários~~ **transportadores aéreos e operadores de aeródromo** devem implementar, **gerenciar e avaliar** sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.

O art. 36 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 44, tendo sido feitas alterações em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS e inserção de gerenciamento e avaliação, como atividades necessárias ao aprimoramento do controle de qualidade, como apontado no item 4.5.3 Sistema de controle de qualidade do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

~~Art. 37:~~ **45.** Os ~~operadores aéreos e aerportuários~~ **transportadores aéreos e operadores de aeródromo** devem realizar, **manter por 5 (cinco) anos e compartilhar mensalmente com a Anac** os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, conforme cada caso, as seguintes informações, **dentre outras:**

O art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 45, tendo sido feitas alterações em decorrência de padronização de terminologia com as demais regulações SAS e aprimoramento da regulação, com inserção de obrigação de gestão (“manter”) e de compartilhamento (“compartilhar”) com a Anac, permitindo o adequado monitoramento do atendimento dos PNAEs. A inserção da expressão “dentre outras” decorre de avaliação de contribuição apresentada pelo Comitê de Equidade e insere o caráter exemplificativo ao rol de informações sujeitas ao registro no sistema de

controle de qualidade de serviço prestado a PNAE como consta na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Esta alteração permite, dessa forma, maior flexibilidade para a inserção de informações que possam vir a ser consideradas necessárias posteriormente, sem a necessidade de alteração da Resolução em questão. Ver também o item 4.5.3 Sistema de controle de qualidade do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

I – para cada serviço de transporte aéreo de PNAE realizado:

O inciso I do art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como inciso I do art. 45, sem alterações adicionais.

- a) data de realização;
- b) aeroportos de origem, destino e conexão;
- c) tipo(s) da(s) aeronave(s) que realizou(aram) o transporte;

As alíneas a) à c) do inciso I do art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foram renumeradas como alíneas a) à c) do inciso I do art. 45, sem alterações adicionais.

d) condição do PNAE;

Alínea d) foi inserida para adequação à informação prévia fornecida pelo PNAE acerca de sua condição, conforme o item 4.1 Problema Regulatório 1: Informações a Serem Apresentadas pelo Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

⇨ e) tipo(s) de ~~atendimento(s) prestado(s)~~ **assistência(s) prestada(s)**, de acordo com os códigos do Anexo I desta Resolução;

A alínea d) do inciso I do art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterada e renumerada como alínea e) do inciso I do art. 45 para inserção da necessidade de adequação à informação prévia fornecida pelo PNAE acerca das assistências de que necessita, fez-se também a adequação da terminologia e padronização textual, conforme o item 4.1 Problema Regulatório 1: Informações a Serem Apresentadas pelo Passageiro que Requer Assistência Especial do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

⇨ **f) ajuda(s) técnica(s) – incluindo cão-guia –**, equipamento(s) médico(s) ou demais equipamento(s) disponibilizado(s);

A alínea e) do inciso I do art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterada e renumerada como alínea f) do inciso I do art. 45 para a inserção expressa de cão-guia como ajuda técnica, para adequação técnica do tema na alínea.

⇨ **g) realização ou não de comunicação prévia**, nos termos do art. 9º ou do art. 30; e

A alínea f) do inciso I do art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterada e renumerada como alínea g) do inciso I do art. 45 para ajuste de referência de artigo, sem outras alterações.

h) ponte ou equipamento de ascenso e descenso utilizado;

Inserção da alínea h) com informação acerca do meio utilizado para embarque e desembarque. Esta alínea permite, assim, o adequado monitoramento deste tema pela Anac, conforme o item 4.4 Problema Regulatório 4: Equipamentos de Ascenso e Descenso do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

~~Art. 38. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, o~~

i) registro sobre troca de informações entre operadores e com o transportadores aéreos, operadores de aeródromo e PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação; e

O art. 38 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como alínea i) do inciso I do art. 45. Esta alteração visa a adequação textual e padronização com outras regulações SAS e se fez a exclusão do prazo de “2 (dois) anos”.

g) j) presença ou não de acompanhante e de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; e pessoa que acompanha o PNAE (acompanhante ou atendente pessoal, responsável por cuidados médicos ou assistente de segurança operacional).

A alínea g do inciso I do art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterada e renumerada como alínea j do inciso I do art. 45. As alterações visam o detalhamento acerca da pessoa que acompanha o PNAE e se fez o remanejamento do tema do cão-guia para a alínea referente às ajudas técnicas. Demais alterações foram para padronização e simplificação textual proposta pela SAS por meio de sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

II – para cada serviço de transporte aéreo de PNAE solicitado e não realizado **ou realizado com ocorrência:**

O inciso II do art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como inciso II do art. 45. A alteração, com inserção da possibilidade de “ocorrência”, tornando o dispositivo mais abrangente. A opção pelo termo “ocorrência” se mostrou mais adequado do que o termo “falha”, estando mais alinhado com a regulação proposta e presente também no art. 39 da Resolução nº 280/2013.

a) data da solicitação do serviço; e

A alínea a do inciso II do art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foi remanejada como alínea a do inciso II do art. 45 na proposta, sem outras alterações.

b) motivo da recusa (**impedimento de voar**) ou ~~falha~~ **ocorrência em desfavor do PNAE** na prestação do serviço.

A alínea b do inciso II do art. 37 da Resolução Anac nº 280/2013 foi remanejada como alínea b do inciso II do art. 45 na proposta. As alterações no texto da alínea visam dar maior clareza e nova referência à “ocorrência” no lugar de “falha”. Dessa forma, houve alteração do inciso, com inserção de referência à recusa como “impedimento de voar” e alteração de “falha” para “ocorrência”, termo mais alinhado com a regulação proposta e presente também no art. 39 da Resolução nº 280/2013.

Seção III

Responsável por acessibilidade

A elevação para título da função de “responsável por acessibilidade” da nova Seção proposta sinaliza o fortalecimento de seu papel, realizado por meio do maior detalhamento contido na regulação proposta.

~~Art. 39. Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares devem manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE.~~

Art. 46. Os transportadores aéreos e os operadores de aeródromos devem designar, por ato próprio e considerando os critérios de qualificação, o responsável por acessibilidade.

O art. 39 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 46. As alterações destacam a elevação do papel do responsável por acessibilidade e a necessidade de sua designação formal, em procedimento alinhado a outras regulações da Anac.

§ 1º O responsável por acessibilidade **ou seu substituto** deve estar disponível para contato e **para consulta acerca de ocorrências e outras questões relacionadas à acessibilidade, de forma direta ou por meio de sua equipe**, de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato, **em período integral de operações do transportador aéreo ou do operador de aeródromo correspondente.**

O § 1º do art. 39 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como § 1º do art. 46. As alterações no parágrafo atendem à elevação do papel do responsável por acessibilidade, indicando a atuação de sua equipe, além da previsão de seu substituto. Foram reinseridos referência a “consulta” junto ao responsável por acessibilidade e ao “período integral das operações”, que constam do caput do art. 39

da Resolução nº 280/2013, de modo a indicar a ampla disponibilidade do responsável por acessibilidade e indicar o período correto de atuação do responsável por acessibilidade conforme sugestão constante na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS.

§ 2º O responsável por acessibilidade tem, dentre suas atribuições, gerenciar:

O §2º, inserido, detalha e aprofunda as atribuições do responsável por acessibilidade para atividades de gerenciamento diversas relacionadas à assistência especial, conforme detalhado no item 4.5.3 Sistema de controle de qualidade do Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

I – os programas de treinamento previstos neste Capítulo;

Inciso I inserido para referir a responsabilidade sobre os programas de treinamento.

II – os sistemas de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE;

Inciso II inserido para referir a responsabilidade sobre os sistemas de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE.

III – a prestação de informações pertinentes sobre assistências ao PNAE;

Inciso III inserido para referir a responsabilidade sobre a prestação de informações pertinentes sobre assistências ao PNAE.

IV – o tratamento para a solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE;

Inciso IV inserido para referir a responsabilidade sobre o tratamento de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE.

Observação: conforme se observa do *caput* do art. 39 da Resolução Anac nº 280/2013, a “solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE” consiste na única atribuição reservada ao responsável por acessibilidade pela Resolução nº 280/2013.

V – outras que se façam necessárias.

Inciso V inserido para referir a responsabilidade sobre outras oportunidades de melhoria ou outras atividades relacionadas à assistência especial e acessibilidade do PNAE que, se existentes, também são atribuição do responsável por acessibilidade.

§ 2º 3º A orientação do responsável por acessibilidade não pode contrariar uma decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.

O § 2º do art. 39 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como § 3º do art. 46, sem alterações adicionais.

3.8. *Das infrações e providências administrativas (Capítulo VII)*

Este novo capítulo foi desenvolvido e inserido por meio da Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS, para estabelecer os procedimentos administrativos sancionatórios voltados para infrações aos serviços de acessibilidade.

CAPÍTULO VII DAS INFRAÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

Os artigos inseridos estão em alinhamento com as diretrizes de regulação responsiva e demais atualizações constantes do processo em andamento de revisão da Resolução Anac nº 472/2018.

Art. 47. As infrações ao previsto nesta Resolução são as dispostas em seu Anexo IV.

O art. 47 visa atender ao previsto na proposta de revisão da Resolução Anac nº 472/2018 e às mudanças ocorridas nos procedimentos administrativos e sancionatórios, bem como fazer remissão as infrações constantes no Anexo IV desta proposta.

§ 1º Constituem infrações por ocorrência ou de âmbito individual aquelas que atingem de forma individualizada os PNAEs, permitindo sua identificação ou quantificação.

Para fins de maior adequação da forma de aplicação das sanções, o § 1º separa a incidência da sanção em duas formas: a) por ocorrência; ou b) por constatação, conforme explicado na Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS. Assim, aplica-se a sanção por ocorrência quando a ação ocasionada pelo operador de aeródromo ou transportador aéreo ou empresa de serviço afete os passageiros, PNAE ou não PNAE, de forma individual.

§ 2º Constituem infrações por constatação ou de âmbito coletivo aquelas que atingem de forma indeterminada os PNAEs, não permitindo sua identificação ou quantificação.

O § 2º, inserido, define que a sanção é aplicada por constatação quando a ação ocasionada pelo operador de aeródromo ou transportador aéreo ou empresa de serviço afete as pessoas de forma indeterminada, não necessariamente passageiros que efetivamente contrataram o serviço, ou seja, de forma coletiva.

Art. 48. Os operadores de aeródromos e os transportadores aéreos estão sujeitos à aplicação das providências administrativas correspondentes para os casos de não conformidade ao disposto nesta Resolução.

O art. 48 traz a previsão da aplicação das providências administrativas sancionatórias para as infrações ao disposto nesta proposta de ato normativo.

Parágrafo único. Nos casos de contratação ou subcontratação previstos nos termos dos arts. 4º e 5º desta Resolução, os operadores de aeródromos ou os transportadores aéreos responsáveis originais que contrataram ou subcontrataram respondem pela não conformidade identificada.

O parágrafo único foi inserido em referência aos arts. 4º e 5º da proposta de ato normativo para reforçar a responsabilidade original dos regulados, ainda que possuam contratos de transferência de obrigações.

Art. 49. Para a definição do valor da multa aplicável para cada infração identificada, deverá ser considerada a incidência dos seguintes fatores de impacto e de porte em relação ao valor-base da multa, caso eles sejam cabíveis:

- I – Quantidade de pessoas prejudicadas;**
- II – Quantidade de dias de infração;**
- III – Porte do transportador aéreo; e**
- IV – Porte do operador de aeródromo.**

O art. 49, inserido, em seu *caput* e seus incisos apresenta os fatores de impacto – quantidade de pessoas prejudicadas e quantidade de dias de infração – e os fatores de porte – porte do transportador aéreo ou porte do operador de aeródromo – como critérios objetivos que podem ser aplicados para a definição da multa.

§ 1º A sanção de multa poderá ser substituída pela sanção de advertência, dependendo dos fatores incidentes e das circunstâncias atenuantes observadas.

O § 1º, inserido, está alinhado à regulação responsiva ao indicar a possibilidade de adoção da providência administrativa sancionatória de advertência no lugar da multa, em atenção aos critérios de dosimetria aplicáveis.

§ 2º Para a definição final do valor da multa aplicável conforme o *caput* deste artigo, são aplicáveis os fatores de impacto e de porte e as circunstâncias atenuantes e agravantes cabíveis.

O § 2º, inserido, está alinhado à regulação responsiva ao prever a aplicação de fatores de impacto e de porte, bem como das circunstâncias atenuantes e agravantes cabíveis

§ 3º Após a aplicação dos fatores e das circunstâncias previstas no § 2º deste artigo, o valor da sanção estará limitado ao mínimo de 20% e máximo de 300% do valor-base de multa previsto para cada infração.

O § 3º, inserido, adota limitação mínima e máxima para a multa para atendimento dos princípios da regulação responsiva.

Art. 50. Nos processos administrativos para apuração de infrações aos requisitos estabelecidos nesta Resolução, deverá ser aplicado o procedimento previsto na Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018.

O *caput* do art. 50 prevê a aplicação da regra geral das providências administrativas da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018.

Parágrafo único. Para o cumprimento do *caput* deste artigo, não são aplicáveis os dispositivos do Título IV – Das Providências Administrativas Acautelatórias constantes, da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, exceto nos casos de:

O parágrafo único do art. 50 proposto traz os dois únicos casos para aplicação de providências administrativas acautelatórias, em observância à especificidade da temática da acessibilidade.

I – execução de operações ou atividades de assistência especial ou acessibilidade em desacordo com os regulamentos de segurança operacional e que ponham em risco a vida ou a integridade física de PNAE, passageiros ou tripulação;

O inciso I traz a previsão de aplicação de providência administrativa acautelatória em caso de aplicação de medida voltada à acessibilidade que esteja em conflito com dispositivos de segurança operacional colocando em risco a vida ou a integridade física de PNAE, passageiros ou tripulação.

II – adoção de orientação do responsável por acessibilidade, de serviços de assistência especial ou de equipamentos de acessibilidade em desacordo com decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.

O inciso II traz a necessária previsão da prevalência da orientação do piloto em comando baseada em segurança operacional quando em conflito com a aplicação de dispositivos para assistência especial e acessibilidade.

3.9. ***Das disposições finais (Capítulo VIII)***

Este capítulo traz as disposições finais do ato normativo, tendo sido renumerado considerando a Resolução Anac nº 280/2013.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. ~~40~~ 51. A Anac pode ~~solicitar~~ requerer, a qualquer tempo, as **quaisquer informações relacionadas ~~aos arts. 35 a 38~~ a esta Resolução.**

O art. 40 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 51, tendo como alterações a substituição de “solicitar” por “requerer”, para reforçar o poder regulatório da Anac não apenas aos artigos relacionados ao treinamento, controle de qualidade e responsável por acessibilidade – arts. 43 a 46 –, mas a toda e qualquer informação referida na nova proposta.

Art. ~~41~~ 52. O Anexo III da Resolução nº 25, de 25 de agosto de 2008 472, de 6 de junho de 2018, publicada no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104,

retificada no Diário Oficial da União de 15 de dezembro de 2016, Seção 1, página 111, passa a vigorar com as seguintes alterações:

~~I – na tabela IV – FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea:~~

- ~~a) os itens 1, 5, 6, 9, 13 e 14 passam a vigorar com a redação dada no Anexo IV desta Resolução;~~
- ~~b) ficam acrescidos os itens 16 a 27, na forma do Anexo IV desta Resolução;~~
- ~~c) ficam revogados os itens 4, 7, 8, 10, 11, 12 e 15;~~

I – na tabela IV – FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea: ficam revogadas as alíneas a, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t;

~~II – na tabela IV – FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Administração Aeroportuária:~~

- ~~a) os itens 7 e 15 passam a vigorar com a redação dada no Anexo IV desta Resolução;~~
- ~~b) ficam acrescidos os itens 18 a 23, na forma do Anexo IV desta Resolução;~~
- ~~c) ficam revogados os itens 1, 5, 6, 8, 13, 14 e 16;~~

II – na tabela IV – FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Administração Aeroportuária: ficam revogadas as alíneas d, h, j, k, l, m, n, o.

~~III – no cabeçalho da tabela do Anexo III, fica acrescido o texto “CÓDIGO BRASILEIRO DA AERONÁUTICA – ART. 1º, § 3º, C/C ARTS. 12 E 289”.~~

O art. 41, seus incisos e alíneas, da Resolução Anac nº 280/2013 foram alterados e renumerados como art. 52 e seus incisos, em razão da consolidação das sanções atualmente previstas na Resolução Anac nº 280/2013 e nº 472/2018, bem como a necessidade de adequação em razão da nova proposta de ato normativo.

~~Art. 43. 53.~~ Os Anexos desta Resolução encontram-se publicados no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS desta Agência (endereço eletrônico www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico www.anac.gov.br/legislacao), na rede mundial de computadores.

O art. 43 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 54 na proposta revisada. As alterações são em decorrência da atualização do link do Boletim de Pessoal e Serviço – BPS.

~~Art. 44. 54.~~ Esta Resolução entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.

O art. 44 da Resolução Anac nº 280/2013 foi renumerado como art. 55, sem alterações, por se entender adequada a manutenção de prazo padrão de 6 (seis) meses para entrada em vigor da proposta.

~~Art. 45. 55.~~ Fica revogada a Resolução nº 9, de 5 de junho de 2007, publicada no Diário Oficial da União de 14 de junho de 2007, Seção 1, páginas 18 e 19. **nº 280, de 11 de julho de 2013, publicada no Diário Oficial da União de 16 de julho de 2013, Seção 1, página 11, e no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS, v.8, nº 28 S1 (Edição Suplementar) de 16 de julho de 2013.**

O art. 45 da Resolução Anac nº 280/2013 foi alterado e renumerado como art. 56, para atualização da referência da norma a ser revogada.

3.10. ***Da classificação e codificação de assistências prestadas aos passageiros que necessitam de assistência especial (Anexo I)***

Neste Anexo I, foram realizados ajustes no título do Anexo, bem como a reorganização dos códigos utilizados pelos operadores de aeródromo e transportadores aéreos. Segue o padrão estabelecido em documentação técnica da IATA.

1. Códigos para identificar um tipo de deficiência

BLND (Blind Passenger) – Passageiro com deficiência visual (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

DEAF (Deaf Passenger) – Passageiro com deficiência auditiva (especificar detalhes).

DPNA – (Disabled Passenger with Intellectual or Developmental Disability Needing Assistance) – Passageiros com deficiência cognitiva ou invisível que necessitam de assistência (especificar detalhes).

2. Códigos para identificar serviços de assistência prestados ao passageiro

MAAS – (Meet and Assist) – casos especiais. Passageiro que requer assistência especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros.

EXST (Extra Seat) – cadeira extra adjacente – para acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos necessários ao seu transporte.

WCHR (Wheelchair – R for Ramp) – Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.)

WCHS (Wheelchair – S for Steps) – Cadeiras de rodas – S para degraus (steps). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.

WCHC (Wheelchair – C for Cabin Seat) – Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa. Pode ser necessário assinar declaração de autossuficiência, no caso de viajar desacompanhado.

Nota: especifique se o passageiro viaja com sua própria cadeira de rodas e use os códigos aplicáveis, ou seja, WCBD, WCMP, WCLB ou WCBW, ou se um passageiro solicitar uma cadeira de rodas de bordo, use o código WCOB.

2.1 Códigos especiais para equipamentos de cadeiras de rodas

WCBD (Non-spillable battery) – Cadeira de rodas movida à bateria seca – a ser transportada por um passageiro, o que exige notificação prévia e pode requerer preparação/(des)montagem. Peso e dimensões podem ser especificados. Cadeira de rodas e bateria devem ser recolhidas e verificadas novamente em cada ponto de transferência interline.

WCBW (Wet cell battery) – Cadeira de rodas movida à bateria molhada – a ser transportada por um passageiro, o que exige notificação prévia e pode requerer preparação/(des)montagem. Peso e dimensões podem ser especificados. Cadeira de rodas e bateria devem ser recolhidas e verificadas novamente em cada ponto de transferência interline.

WCLB (Lithium ion battery) – Cadeira de rodas movida à bateria de íon de lítio – a ser transportada por um passageiro, o que exige notificação/preparação prévia. Peso e dimensões podem ser especificados. Cadeira de rodas e bateria devem ser recolhidas e verificadas novamente em cada ponto de transferência interline.

Nota: Recomenda-se que, ao carregar cadeiras de rodas em compartimento de carga e bagagem ou contêineres de aeronaves, os transportadores aéreos utilizem recipientes de arrumação, como sacos de polietileno ou caixas de papelão, o que ajuda a evitar perda de peças removíveis ou danos à cadeira de rodas ou outra bagagem carregada com ela. Sempre que possível, as peças destacáveis devem ser retiradas das cadeiras de rodas e transportadas na cabine com o passageiro.

2.2 Cadeira de rodas de bordo fornecida pelo transportador aéreo

WCOB (Wheelchair – O for Onboard) – Cadeira de rodas de bordo – C fornecida pelo transportador aéreo.

2.3 Código para identificar animais que acompanham um passageiro com deficiência

SVAN – para passageiros viajando com animal de serviço (cão-guia) na cabine (especificar detalhes).

3. Códigos para identificar casos de autorização médica

MEDA (Medical case) – Caso médico. Poderá ser exigida autorização e/ou acompanhamento médico. Não é aplicável a passageiros que somente necessitem de assistência especial no aeroporto e durante as operações de embarque e desembarque. Aplica-se, preferencialmente, aos seguintes passageiros: acidentados, engessados, pessoas que necessitam de oxigênio durante o voo, recém-nascidos em incubadora, etc.

Nota: O passageiro deve ser informado previamente acerca das taxas correspondentes aos serviços para o fornecimento de arranjos especiais a bordo necessários ou para equipamentos especiais fornecidos pelo transportador aéreo, em caso de autorização médica.

3.1 Códigos adicionais para documentar assistência médica

STCR (Stretcher Passenger) – Passageiros transportados em maca.

OXYG (Oxygen) – Oxigênio para passageiros viajando, tanto sentado como em maca, que necessitam de oxigênio durante o voo.

4. Demais Códigos de assistência aplicáveis

Aplicam-se os demais códigos voltados às assistências necessárias, conforme padronização técnica da IATA e em conformidade com os padrões da OACI.

As alterações estão detalhadas no Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS.

3.11. ***Da configuração de aeronaves (Anexo II)***

Neste Anexo II, fez-se ajustes para padronização da terminologia com as demais regulações SAS e melhorias redacionais.

Nota: O disposto neste Anexo aplica-se somente às aeronaves registradas no Brasil e às aeronaves de matrícula estrangeira que constem nas Especificações Operativas dos transportadores aéreos brasileiros, conforme o § 3º do art. 2º desta Resolução.

Nota introduzida em razão de alteração na proposta de ato normativo devido a contribuição da SPO e outras alterações regulatórias ocorridas após a publicação da Resolução Anac nº 280/2013.

1. As aeronaves que ~~irão entrar em serviço pela primeira vez ou que tenham que realizar uma remodelação de vulto deverão ser adequadas em conformidade com as normas~~ **entraram em serviço pela primeira vez após 12/01/2014 ou que realizaram uma remodelação de vulto após 12/01/2014 devem cumprir** com os **documentos técnicos** de acessibilidade da ABNT ou de entidade nacional ou internacional de padronização de acessibilidade reconhecida, no que se refere à localização preferencial dos assentos reservados a passageiros em cadeira de rodas, equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo (especialmente com relação à sua adequação à configuração da aeronave), lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pela entidade certificadora nacional ou internacional.

Alteração fundamentada em contribuição feita pela SPO e outras alterações regulatórias ocorridas após a publicação da Resolução Anac nº 280/2013, bem como de possível revogação da Resolução Anac nº 280/2013 por sua substituição pelo ato normativo proposto. Em relação aos documentos técnicos de acessibilidade, devem ser referidos de forma a não se confundirem com normas legais ou regulações.

1.1. Para as adequações de que trata o item 1, deverão ser ainda observados os seguintes parâmetros:

a) aeronaves com 30 (trinta) ou mais assentos deverão ter, pelo menos, a metade de seus assentos de corredor com descanso de braço móvel;

O item 1.1 e a alínea a) não foram alterados em relação a Resolução Anac nº 280/2013.

b) aeronaves com mais de 40 (quarenta) e menos de 100 (cem) assentos e lavatório deverão dispor de uma cadeira de rodas de bordo ao transportarem PNAE que tenha informado previamente tal necessidade;

Incluído novo dispositivo prevendo a obrigação de transportar uma cadeira de rodas de bordo para atendimento dos PNAE nas aeronaves que possuam entre 40 e 100 assentos e lavatório, desde que informado previamente.

b) c) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos e lavatório deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo;

Remanejamento da alínea b) para c) e Incluída previsão de que a aeronave possua lavatório para que haja obrigação de transportar uma cadeira de rodas de bordo para atendimento dos PNAE.

d) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos e lavatório, que entrem em serviço pela primeira vez ou após uma remodelação de vulto, deverão dispor de pelo menos um lavatório com certificação em acessibilidade.

Incluída a previsão de que a aeronave com 100 (cem) ou mais assentos e lavatório, que entrem em serviço pela primeira vez ou após uma remodelação de vulto, deverão dispor de ao menos um lavatório com certificação em acessibilidade.

1.2. Os ~~operadores~~ **transportadores** aéreos não são requeridos a prover assentos de corredor com descanso de braço móvel em fileira de assentos nas quais o PNAE seja impedido de ocupar, devido ao cumprimento de qualquer requisito emitido pela Anac que abarque aspectos de segurança de cabine.

Alteração para padronização da terminologia com as demais regulações SAS.

1.3. Os assentos mencionados na alínea “a” do item 1.1 devem estar disponíveis em todas as classes de serviço da aeronave, proporcionalmente ao número de assentos de corredor pertencentes a cada classe de serviço.

Item sem alterações.

1.4. Os ~~operadores~~ **transportadores** aéreos não são obrigados, por força desta Resolução, a modificar suas aeronaves para atender aos requisitos estabelecidos neste Anexo. Entretanto, caso os transportadores aéreos substituam os assentos de suas aeronaves por assentos recentemente fabricados, estes assentos deverão possuir descanso de braço móvel junto ao(s) corredor(es). Em nenhuma hipótese ~~o operador é requerido~~ **os transportadores aéreos são requeridos** a instalar assentos com descanso de braço móvel em quantidade superior à estabelecida na alínea “a” do item 1.1.

Alterações para padronização da terminologia com as demais regulações SAS e aprimoramento redacional.

1.5. Os ~~operadores~~ **transportadores** aéreos, nacionais ou estrangeiros, deverão cumprir com os requisitos estabelecidos na alínea “a” do item 1.1 e nos itens 1.2 e 1.4 com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 5 de abril de 1990 e entregues após 5 de abril de 1992. O item 1.3 se aplica aos ~~operadores~~ **transportadores** aéreos com respeito a aeronaves que foram inicialmente encomendadas após 13 de maio de 2009 ou que foram entregues após 13 de maio de 2010.

Alteração para padronização da terminologia com as demais regulações SAS.

1.6. O cumprimento do que trata o item 1.4 se aplica aos assentos novos encomendados após 13 de maio de 2009.

Item sem alterações.

1.7. Observada a regra estabelecida nos itens 1.1 a 1.6, caso ocorra inviabilidade de instalação de assentos com descanso de braço móvel em uma determinada classe de serviço da aeronave, devido ao modelo do assento não oferecer esse opcional (por exemplo, assentos de primeira classe com mesas retráteis integradas ao descanso de braço), aceita-se como método alternativo prover espaço suficiente entre o assento em questão e o assento/divisória imediatamente à frente, de modo a

permitir a entrada, no espaço citado, da cadeira de rodas disponibilizada ~~pele operador~~ **pelos transportadores aéreos**. Desta forma, procede-se à transferência do PNAE ao assento sem impedimento por parte do braço encontrar-se na trajetória.

Alteração para padronização da terminologia com as demais regulações SAS.

3.12. ***Do programa de treinamento (Anexo III)***

Neste Anexo III, apresenta-se o conteúdo mínimo do programa de treinamento.

1. Com base no disposto no Manual atualizado da OACI e nos instrumentos da IATA, o treinamento deve incluir uma compreensão da diversidade das necessidades e deficiências, bem como ajudar a equipe a desenvolver uma consciência de respostas adequadas ao PNAE, devendo abranger, no mínimo, o seguinte conteúdo:

- 1.1. deficiências físicas, sensoriais, intelectuais e não aparentes;
- 1.2. pessoas com transtorno mental;
- 1.3. deficiências cognitivas;
- 1.4. pessoas que necessitam de ajudas técnicas;
- 1.5. pessoas com mobilidade reduzida;
- 1.6. pessoas com deficiência auditiva;
- 1.7. pessoas com deficiência visual;
- 1.8. pessoas surdocegas;
- 1.9. pessoas com distúrbio da fala;
- 1.10. PNAE que necessitam de acompanhamento e o papel e os diferentes tipos de pessoas que acompanham o PNAE; e
- 1.11. pessoas que viajam com cão-guia e o papel e as necessidades do cão-guia.

2. Para o desenvolvimento e atualização permanente do conteúdo do programa de treinamento estabelecido no item 1, os transportadores aéreos, operadores de aeródromo e prestadores de serviços contratados podem consultar organizações que representam pessoas com deficiência, bem como considerar o envolvimento dessas organizações na avaliação do conteúdo de seus programas ou na formação de suas equipes.

3. O aprofundamento do conteúdo e a metodologia de treinamento devem ser compatíveis com as funções a serem desempenhadas pela pessoa que está sendo treinada.

4. O programa de treinamento deve considerar a necessidade de realização de cursos de atualização, que deverão incorporar informações sobre novos equipamentos, procedimentos e políticas.

5. Os transportadores aéreos, operadores de aeródromo e prestadores de serviços contratados devem elaborar e implementar, com a participação de organizações que representam pessoas com deficiência, Programa de Treinamento detalhado padronizado, sujeito à supervisão da Anac.

3.13. ***Das infrações e sanções aplicáveis (Anexo IV)***

Devido à extensão das alterações, o novo Anexo IV substituiu integralmente o mesmo Anexo IV da Resolução Anac nº 280/2013.

4. **CONSULTA PÚBLICA**

4.1. ***Convite***

A quem possa interessar, está aberto o convite para participar deste processo de Consulta Pública, por meio de apresentação à ANAC, por escrito, de comentários que incluam dados, sugestões e pontos de vista, com as respectivas argumentações, a respeito da proposta ora apresentada.

As contribuições deverão ser enviadas por meio de formulário eletrônico próprio, disponível no seguinte endereço eletrônico:

Para a realização de contribuições qualificadas, recomenda-se a leitura prévia dos documentos principais resultados do Projeto Normativo – Relatório de AIR nº 01/2023/CNAD/SAS (SEI nº 8503951); e Nota Técnica nº 01/2024/CNAD/SAS (SEI nº 10082654) -, bem como a leitura prévia dos documentos relacionados abaixo:

- Anexo I: Minuta de ato normativo: Resolução nº YYY, de DD de MMM de 202Y; e seus Anexos I a IV (SEI nº 10843947) bem como o Quadro comparativo entre a redação atual da Resolução Anac nº 280/2013 e a minuta de ato normativo (SEI nº 10845835); e
- Anexo II (SEI nº 10845983): Justificativas para as disposições do ato proposto, em especial os itens:
 - 1. Apresentação;
 - 2. Exposição Técnica; e
 - 3. Da proposta de ato normativo.

Todos os comentários recebidos dentro do prazo desta Consulta Pública serão devidamente analisados pela Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS e respondidos por meio de Relatório de Análise de Contribuições, podendo ou não serem incorporadas ao ato normativo.

Salienta-se que o texto final da nova regra poderá sofrer alterações em relação ao texto proposto em função da análise dos comentários recebidos.

4.2. *Prazo para contribuições*

Os comentários referentes a esta Consulta Pública devem ser enviados no prazo de 60 (Sessenta dias) dias corridos a contar da publicação do Aviso de Convocação no Diário Oficial da União.

4.3. *Contato*

Para informações adicionais a respeito desta Consulta Setorial, favor contatar:

Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC
Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS
Setor Comercial Sul | Quadra 09 | Lote C | Ed. Parque Cidade Corporate – Torre A
CEP 70308-200 | Brasília/DF – Brasil
E-mail: regulacao.sas@anac.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **Christian Andre Haddad Govastki, Coordenador da Coordenadoria de Normas, Análise de Autos de Infração e Demandas Externas**, em 26/11/2024, às 09:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Líbano Soares, Coordenador(a), Substituto(a)**, em 26/11/2024, às 16:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Carneiro Pereira, Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental**, em 26/11/2024, às 17:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **10845983** e o código CRC **92E6140A**.
