

PROPOSTA DE RESOLUÇÃO

Submeto à apreciação de Vossa Senhoria proposta de resolução 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, nos termos da minuta anexa.

* MINUTA DE DOCUMENTO

RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE 202Y

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.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – Anac, no exercício das competências que lhe foram outorgadas pelos arts. 8º, incisos 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:

Art. 1º Estabelecer os procedimentos relativos à assistência especial e acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao serviço de transporte aéreo.

§ 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.

Art. 2º Esta Resolução se aplica aos passageiros, operadores de aeródromos, transportadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo de passageiros doméstico ou internacional, 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.

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

§ 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.

§ 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.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

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.

§ 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.

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

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.

§ 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.

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:

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;

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;

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

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

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.

Art. 6º O PNAE deve receber os mesmos serviços que são prestados aos 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.

§ 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 ou nas especificações operativas do transportador aéreo.

§ 2º O 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.

§ 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.

Art. 7º 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.

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.

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

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

§ 2º O disposto no caput 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 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.

CAPÍTULO II

PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À VIAGEM

Seção I

Informação Prévia pelo PNAE

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;

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.

§ 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.

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

- 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 tendo ocorrido no momento da comercialização, 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 autonomia ou mobilidade adquirida após a contratação e devidamente comprovada, com a máxima brevidade possível de seu conhecimento.

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

§ 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.

Art. 10. O 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:

- 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;
- 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;
- III – receber, por meio de todos os seus canais de comercialização ou atendimento, especialmente por modalidades mais acessíveis, as informações pertinentes do PNAE;
- IV – buscar a adoção de campos e formulários padronizados e simplificados para a coleta e o processamento das informações relevantes prestadas pelo PNAE;
- 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;
- 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.

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.

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

Seção II

Acesso ao transporte aéreo pelo PNAE

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

Art. 13. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada por escrito 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.

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

§ 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.

§ 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.

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 acompanhado.

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.

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.

Seção II

Acompanhante ou Atendente Pessoal

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.

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.

Seção III

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

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 limitação severa de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo;

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.

§ 1º O PNAE, ao prestar a informação prévia prevista no art. 9º, deverá especificar eventuais condições graves que possam impactar a segurança operacional, conforme incisos I a III do caput deste artigo para avaliação técnica pelo transportador aéreo, bem como os dados do passageiro que poderá receber a isenção prevista na alínea b do § 3º deste artigo.

§ 2º Na hipótese do § 1º, o transportador aéreo deverá avaliar se as informações prestadas pelo PNAE configuram a necessidade de um assistente de segurança operacional.

§ 3º Nos casos previstos nos incisos I a III do caput deste artigo, 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.

§ 4º O transportador aéreo deve fornecer 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.

§ 5º 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.

§ 6º Caso o PNAE tenha como resultado da avaliação inicial prevista no § 4º 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:

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

II – Caso não atrase o embarque, o PNAE poderá indicar outra pessoa como seu assistente de segurança operacional, nos termos do § 3º, b) deste artigo;

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 § 3º, b) deste artigo ou o reembolso integral da passagem aérea adquirida pelo PNAE.

§ 7º 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 § 3º ou § 6º 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.

§ 8º 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.

§ 9º A isenção de custo ao assistente de segurança operacional referida no § 3º, b), deste artigo não é aplicável em caso da indicação pelo PNAE de passageiro com passagem aérea já comprada.

§ 10 O transportador aéreo pode oferecer compensações para incentivo ao passageiro voluntário atuar como assistente de segurança operacional tal como previsto no § 6º, I, deste artigo.

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, 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

IV – Viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.

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

CAPÍTULO IV

AUTORIZAÇÃO MÉDICA

Seção I

Informação Prévia pelo Passageiro

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.

§ 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.

§ 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:

I – necessite viajar em maca ou incubadora;

II – necessite utilizar oxigênio, com fluxo superior a 2 litros por minuto;

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 necessitar de assistência médica incomum ou extraordinária durante o voo.

§ 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.

§ 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.

§ 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.

§ 6º O MEDIF apresentado deve ser avaliado pelo serviço médico do transportador 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.

§ 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.

§ 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.

Seção II

Acompanhamento para Cuidados de Saúde

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

§ 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.

§ 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.

Seção III

Restrição ao Embarque por Motivo de Saúde

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 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.

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.

CAPÍTULO V

ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

Seção I

Disposições gerais

Art. 22. O transportador aéreo deve prestar assistência 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:

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;

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

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

XI – transferência ou conexão entre voos;

XII – realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado; e

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

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

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

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

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

Parágrafo único. O transportador aéreo poderá 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 previamente a antecedência necessária.

Art. 25. O transportador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação aos demais passageiros.

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

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

Art. 28. O embarque e o desembarque do 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 prioritariamente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamentos de ascenso e descenso.

§ 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.

§ 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.

§ 3º Os equipamentos de ascenso e descenso devem ser disponibilizados e operados pelo operador de aeródromo, podendo ser cobrado preço específico dos transportadores aéreos.

§ 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.

§ 5º É facultado ao transportador aéreo disponibilizar e operar seus próprios equipamentos de ascenso e descenso 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.

§ 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.

§ 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.

§ 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.

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

§ 1º Carregar manualmente o 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.

§ 2º É vedado carregar manualmente o PNAE para fins de embarque e desembarque, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave.

§ 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.

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

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

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.

§ 5º O operador de aeródromo e o transportador aéreo responsáveis devem registrar, como ocorrência, o impedimento de embarque de PNAE 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.

Art. 30. O transportador aéreo deve prestar aos operadores de aeródromo, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento e a assistência especial do PNAE no aeroporto, em particular para fins 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. 28.

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

§ 2º Os operadores de aeródromo devem 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.

Seção II

Ajudas Técnicas e Equipamentos Médicos

Art. 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.

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.

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.

Art. 33. O transportador aéreo deve transportar sem ônus ao PNAE as ajudas técnicas e os equipamentos médicos empregados para sua locomoção, limitados a 3 (três) peças:

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

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

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

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

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

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

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

§ 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 transportador aéreo após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

§ 4º Ao constatar a perda ou a inutilização, o 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 15 (quinze) dias.

§ 5º As ajudas técnicas ou os equipamentos médicos disponibilizados pelo transportador aéreo nos termos do § 2º deste artigo devem permanecer à disposição do PNAE até que 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.

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

§ 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.

§ 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.

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

Art. 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.

Seção III

Cão-Guia

Art. 37. O PNAE usuário de cão-guia pode ingressar, permanecer e transitar com o animal durante a sua viagem, mediante apresentação de identificação do cão-guia e comprovação de treinamento do usuário.

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

§ 2º O cão-guia deve ser acomodado de modo a não obstruir, total ou parcialmente, o corredor da aeronave.

§ 3º O cão-guia ou o cão-guia em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador ou instrutor habilitado.

§ 4º 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.

Art. 38. 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.

Seção IV

Designação de Assentos e Sistemas de Contenção

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.

§ 1º O transportador aéreo deve disponibilizar:

I – assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, 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;

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.

§ 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.

§ 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.

Art. 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.

Art. 41. O PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo 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.

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.

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.

CAPÍTULO VI

TREINAMENTO E CONTROLE DE QUALIDADE

Seção I

Treinamento

Art. 43. Os transportadores aéreos e operadores 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, incluindo pessoal contratado, que presta atendimento ou assistência especial direta ou indiretamente aos PNAEs, com o objetivo de capacitá-los em acessibilidade e assistência especial ao serviço de transporte aéreo, devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela Anac.

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

Seção II

Controle de qualidade dos serviços de assistência especial

Art. 44. Os 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.

Art. 45. Os 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:

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

- a) data de realização;
- b) aeroportos de origem, destino e conexão;
- c) tipo(s) da(s) aeronave(s) que realizou(aram) o transporte;
- d) condição do PNAE;
- e) tipo(s) de assistência(s) prestada(s), de acordo com os códigos do Anexo I desta Resolução;
- f) ajuda(s) técnica(s) – incluindo cão-guia –, equipamento(s) médico(s) ou demais equipamento(s) disponibilizado(s);

- g) realização ou não de comunicação prévia, nos termos do art. 9º ou do art. 30;
- h) ponte ou equipamento de ascenso e descenso utilizado;
- i) registro sobre troca de informações entre transportadores aéreos, operadores de aeródromo e PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação; e
- j) presença ou não de pessoa que acompanha o PNAE (acompanhante ou atendente pessoal, responsável por cuidados médicos ou assistente de segurança operacional).

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

- a) data da solicitação do serviço; e
- b) motivo da recusa (impedimento de voar) ou ocorrência em desfavor do PNAE na prestação do serviço.

Seção III

Responsável por acessibilidade

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.

§ 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.

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

- I – os programas de treinamento previstos neste Capítulo;
- II – os sistemas de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE;
- III – a prestação de informações pertinentes sobre assistências ao PNAE;
- IV – o tratamento para a solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE;
- V – outras que se façam necessárias.

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

CAPÍTULO VII

DAS INFRAÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

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

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

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

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.

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.

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.

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

§ 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.

§ 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.

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.

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:

- 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;
- 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.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 51. A Anac pode requerer, a qualquer tempo, quaisquer informações relacionadas a esta Resolução.

Art. 52. O Anexo III da Resolução nº 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: 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: ficam revogadas as alíneas d, h, j, k, l, m, n, o.

Art. 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.

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

Art. 55. Fica revogada a Resolução 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.

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE 202Y.

CLASSIFICAÇÃO E CODIFICAÇÃO DE ASSISTÊNCIAS PRESTADAS AOS PASSAGEIROS QUE NECESSITAM DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL.

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.

ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE AAAA.

CONFIGURAÇÃO DE AERONAVES

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.

1. As aeronaves que 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.

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;
- 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;

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

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.

1.2. Os 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 comprimento de qualquer requisito emitido pela Anac que abarque aspectos de segurança de cabine.

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.

1.4. Os 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 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.

1.5. Os 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 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.

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

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 pelos transportadores aéreos. Desta forma, procede-se à transferência do PNAE ao assento sem impedimento por parte do braço encontrar-se na trajetória.

ANEXO III À RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE AAAA.

PROGRAMA DE TREINAMENTO

1. Com base no disposto 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.

ANEXO IV À RESOLUÇÃO Nº YYY, DE DD DE MMM DE AAAA.

INFRAÇÕES E SANÇÕES APLICÁVEIS

Nota: Valores expressos em real.

Infração constatada	Aplicabilidade	Incidência da sanção	Valor-base
Não formalizar a contratualização da prestação de serviços voltados à acessibilidade.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	40.000
Deixar de adotar medidas para garantir a integridade física e moral do PNAE e o seu acesso em condições de igualdade aos demais passageiros.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	10.000
Não atuar de forma coordenada, cooperativa, responsável ou leal para viabilizar a jornada acessível do PNAE.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	40.000
Não empregar os códigos internacionais previstos nas comunicações entre operadores de aeródromo, transportadores aéreos e seus prepostos.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	20.000
Realizar tratamento inadequado das informações do PNAE.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	80.000
Deixar de prestar atendimento prioritário ao PNAE quando cabível e em atenção ao seu grau informado de restrição de autonomia ou de mobilidade.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Não prover ao PNAE o acesso às informações e instruções necessárias para o seu atendimento, incluindo em relação às condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação (Falha sistêmica)	40.000
Não prover ao PNAE o acesso às informações e instruções necessárias para o seu atendimento, incluindo em relação às condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência (Falha pontual)	5.000
Aplicar restrições aos serviços prestados ao PNAE que não estejam previstas nos dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Recusar o transporte do PNAE exceto se nas hipóteses previstas nos dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000

Infração constatada	Aplicabilidade	Incidência da sanção	Valor-base
	AP-3		
Não divulgar as condições gerais e as restrições ao transporte do PNAE, de suas ajudas técnicas e seus equipamentos médicos.	AP-1 AP-2	Por constatação	80.000
Realizar cobrança indevida pela prestação de serviços de assistência especial ao PNAE, sem observar as exceções previstas nos dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Realizar cobrança indevida por assento adicional comprovadamente necessário à acomodação do PNAE.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000
Cobrar pelo despacho de ajudas técnicas ou equipamentos médicos necessários à locomoção do PNAE.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não realizar o registro das informações, ou o fazer de forma incompleta, sobre o PNAE em conformidade com os dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2	Por constatação	40.000
Não adotar os procedimentos cabíveis para a comunicação das informações junto ao PNAE.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Deixar de exigir dos intermediários a indicação do responsável pela comunicação de informações junto ao PNAE.	AP-1 AP-2	Por constatação	40.000
Aplicar regras de liberação médica em desacordo com os dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000
Limitar a quantidade de PNAE em desacordo com os dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2	Por constatação	80.000
Não apresentar a justificativa por escrito para a recusa da prestação do serviço ao PNAE em até 48 (quarenta e oito) horas; ou exceder as 48 (quarenta e oito) horas para apresentar a justificativa por escrito.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não promover a acomodação adequada do PNAE.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Recusar o transporte de PNAE na origem ou na conexão, em desacordo com os dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000
Não registrar a anotação no sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE a recusa no transporte de PNAE na origem ou na conexão.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Aplicar restrições ao transporte do PNAE desacompanhado em consideração a seus cuidados pessoais.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000
Não aplicar os procedimentos previstos na Resolução no caso de aplicação de restrição de segurança operacional para PNAE desacompanhado.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000
Não disponibilizar assento adjacente ao assistente de segurança operacional do PNAE.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não realizar o tratamento adequado das informações sobre a condição médica do passageiro.	AP-1 AP-2	Por constatação	20.000
Não cumprir os dispositivos previstos na Resolução relativos à aplicação do MEDIF ao passageiro ou relativos à recusa do transportador aéreo em transportar passageiro por motivo de saúde.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não cumprir os dispositivos previstos na Resolução relativos à aplicação do MEDIF ao passageiro ou	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000

Infração constatada	Aplicabilidade	Incidência da sanção	Valor-base
relativos à recusa do transportador aéreo em transportar passageiro por motivo de saúde.			
Não prestar assistência especial quando solicitada pelo PNAE e for efetivamente necessária, em uma ou mais das atividades: previstas nos incisos I a XII do art. 22.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não prestar assistência especial ao PNAE sem custos nos termos previstos e nas atividades listadas na Resolução.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000
Não adotar os procedimentos aplicáveis à disponibilização da assistência especial em relação ao check-in presencial ou não presencial.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não justificar a solicitação com prazos diferenciados para apresentação ao check-in presencial.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não adotar as providências adequadas para embarque ou desembarque do PNAE.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não adotar as providências pertinentes à transferência da responsabilidade pela assistência especial.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Deixar de embarcar ou desembarcar prioritariamente por ponte de embarque quando esta estiver disponível e for compatível com a aeronave engajada na operação, ou por equipamento de ascenso e descenso.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	10.000
Não utilizar equipamento de ascenso e descenso nos termos e condições previstos nos dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Não disponibilizar ou não operar, direta ou indiretamente, equipamento de ascenso e descenso sob sua responsabilidade original.	AP-3	Por ocorrência	20.000
Não disponibilizar ou não operar equipamento de ascenso e descenso sob sua responsabilidade original.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	20.000
Não formalizar a contratualização da prestação dos serviços de disponibilização e operação dos equipamentos de ascenso e descenso.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	10.000
Não fornecer ou não ter disponível a assistência especial necessária para permitir embarque ou desembarque do PNAE de forma adequada, segura e digna.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Carregar manualmente o PNAE (exceto em evacuação de emergência da aeronave) em desconformidade com os dispositivos aplicáveis.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	10.000
Transferir manualmente o PNAE em relação ao seu assento sem sua autorização; ou por funcionário não habilitado; ou não disponibilizar funcionário habilitado para realizar a transferência do PNAE que prestou informação prévia.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Não registrar o impedimento de embarque de PNAE em relação a pontes de embarque e equipamentos de ascenso e descenso nos termos previstos na Resolução.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Não realização de comunicação das informações necessárias para assistência especial no aeroporto.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	20.000
Deixar de estabelecer os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no	AP-3	Por constatação	20.000

Infração constatada	Aplicabilidade	Incidência da sanção	Valor-base
<i>caput</i> do art. 30.			
Não disponibilizar publicamente as informações sobre os meios disponíveis para o embarque e desembarque do PNAE.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	20.000
Impedir a utilização na área restrita de segurança de ajudas técnicas ou de equipamentos médicos que atendam aos dispositivos normativos aplicáveis.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Não transportar sem ônus as ajudas técnicas ou os equipamentos médicos empregados para a locomoção do PNAE em conformidade com os dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não disponibilizar ao PNAE as ajudas técnicas ou os equipamentos médicos empregados para sua locomoção no momento do seu desembarque.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não transportar na cabine da aeronave o equipamento médico utilizado pelo PNAE com condição de saúde estável durante o voo.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não transportar como itens frágeis, prioritários e no mesmo voo do PNAE as suas ajudas técnicas ou seus equipamentos médicos quando forem despachados.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não entregar o comprovante de recebimento da sua ajuda técnica ou do seu equipamento médico.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não adotar os procedimentos previstos para substituição, reparo ou indenização nos casos de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000
Não informar o PNAE sobre os procedimentos previstos para substituição, reparo ou indenização de ajudas técnicas ou equipamentos médicos.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não informar o PNAE sobre as restrições aplicáveis ao transporte de determinadas ajudas técnicas e equipamentos médicos ou sobre a possibilidade de contratação facultativa de seguro.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não executar requisito técnico da regulação operacional aplicável ao transporte de ajuda técnica ou equipamento médico classificado como perigoso.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Não adotar os procedimentos aplicáveis ao acesso do cão-guia do PNAE no terminal e à sua acomodação na cabine da aeronave.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	10.000
Não adotar os procedimentos aplicáveis ao acesso e à acomodação do cão-guia do PNAE na cabine da aeronave.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000
Impedir o PNAE usuário de cão-guia de utilizar ou cobrar para utilizar as instalações voltadas ao atendimento de animais de estimação fornecidas pelo operador de aeródromo ou transportadores aéreos.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência	5.000
Não alocar o PNAE em assento que atenda simultaneamente aos requisitos de segurança operacional e às necessidades específicas do PNAE, de acordo com a informação prévia fornecida e com sua classe de assento contratada.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não disponibilizar assentos especiais conforme os requisitos de acessibilidade vigentes.	AP-1 AP-2	Por constatação	40.000

Infração constatada	Aplicabilidade	Incidência da sanção	Valor-base
Não disponibilizar sistema de contenção ao PNAE ou não permitir a utilização de sistema de contenção próprio, em conformidade com a regulamentação operacional aplicável.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não disponibilizar assentos especiais conforme os requisitos de acessibilidade vigentes.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	10.000
Não acomodar o PNAE em conformidade com as disposições sobre a alocação de assentos aplicáveis.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Acomodar o PNAE em desconformidade com o regulamento de segurança operacional.	AP-1 AP-2	Por ocorrência	5.000
Não estabelecer programa de treinamento para equipes que prestam assistência especial a PNAE.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	40.000
Não disponibilizar a documentação comprobatória referente ao programa de treinamento em acessibilidade.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	40.000
Não desenvolver sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE nos termos previstos na Resolução.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	80.000
Não realizar o tratamento das Informações referentes aos registros dos atendimentos a PNAE nos termos previstos na Resolução.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	20.000
Não designar responsável por acessibilidade, com atribuições de gerenciamento de atividades relacionadas à acessibilidade em conformidade com os dispositivos da Resolução.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	20.000
Deixar de adotar a decisão de baseada em segurança operacional determinada pelo piloto em comando	AP-1 AP-2	Por ocorrência.	10.000
Não disponibilizar informações relacionadas à Resolução.	AP-1 AP-2 AP-3	Por ocorrência.	10.000
Não assumir sua responsabilidade correspondente prevista no art. 28 disponibilizando e operando equipamentos de ascenso e descenso para embarque e desembarque de PNAE.	AP-1 AP-2 AP-3	Por constatação	40.000
Não dispor a aeronave com 30 (trinta) ou mais assentos pelo menos a metade de seus assentos de corredor com descanso de braço móvel.	AP-5	Por ocorrência.	20.000
Não dispor de cadeira de rodas de bordo na aeronave com mais de 40 (quarenta) e menos de 100 (cem) assentos e lavatório quando transportar PNAE que tenha informado previamente tal necessidade.	AP-4	Por ocorrência.	10.000
Não dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo na aeronave do transportador aéreo com 100 (cem) ou mais assentos e lavatório.	AP-4	Por ocorrência.	10.000
Não dispor a aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos e lavatório, que entrem em serviço pela primeira vez ou após uma remodelação de vulto, de pelo menos um lavatório com certificação em acessibilidade.	AP-4	Por ocorrência.	20.000

Aplicabilidade:

AP-1: Transportador aéreo de passageiros – Operação doméstica

AP-2: Transportador aéreo de passageiros – Operação internacional

AP-3: Operador de aeródromo.

Infração constatada	Aplicabilidade	Incidência da sanção	Valor-base
AP-4: Aeronaves registradas no Brasil e aeronaves de matrícula estrangeira que constem nas Especificações Operativas dos transportadores aéreos brasileiras. AP-5: Todas as aeronaves, independentemente da matrícula.			



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Carneiro Pereira, Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental**, em 23/01/2025, às 12:32, 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 **Rafael Braga de Melo, Coordenador(a)**, em 23/01/2025, às 12:35, 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 **11072174** e o código CRC **25FE7CF9**.