



Guía de Derechos y Accesibilidad del Pasajero



Secretaría Especial de
Derechos Humanos

Ministerio de las
**Mujeres, de la Igualdad Racial
y de los Derechos Humanos**

GOBIERNO DE BRASIL



ANAC
AGENCIA NACIONAL DE
AVIACIÓN CIVIL - BRASIL

Sumario

Introducción.....7

Conozca lo que cambia para mejor

- En la compra del pasaje..... 15
- Presentación para el
embarque (*check-in*) 17
- Embarque y desembarque.....26
- Plazo para los equipamientos de
embarque en los aeropuertos 31

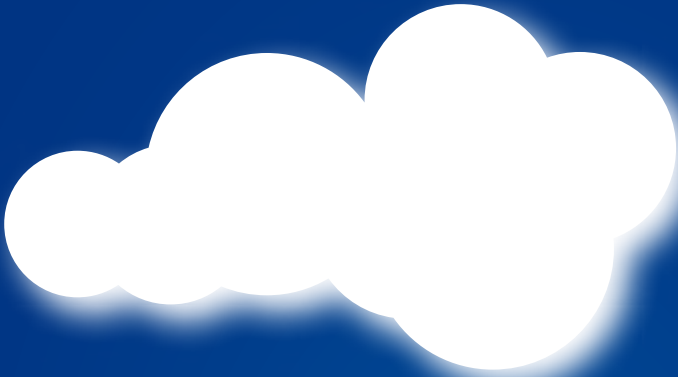




- Embarque de equipamientos.....32
- Acompañamiento 35
- Perro Guia..... 37
- En las aeronaves..... 39
- Calidad del servicio..... 41
- Informaciones 43
- Penalidades..... 44
- Dónde reclamar 45









Introducción

La accesibilidad garantiza que todos convivan de forma independiente, con seguridad y autonomía, en los espacios, mobiliarios y equipamientos abiertos al público o de uso público. Es imprescindible para asegurar el ejercicio pleno y equitativo de todos los derechos humanos.





- Personas con una edad igual o superior a los 60 años;



- Gestantes;



- Lactantes;





- Personas con movilidad reducida;



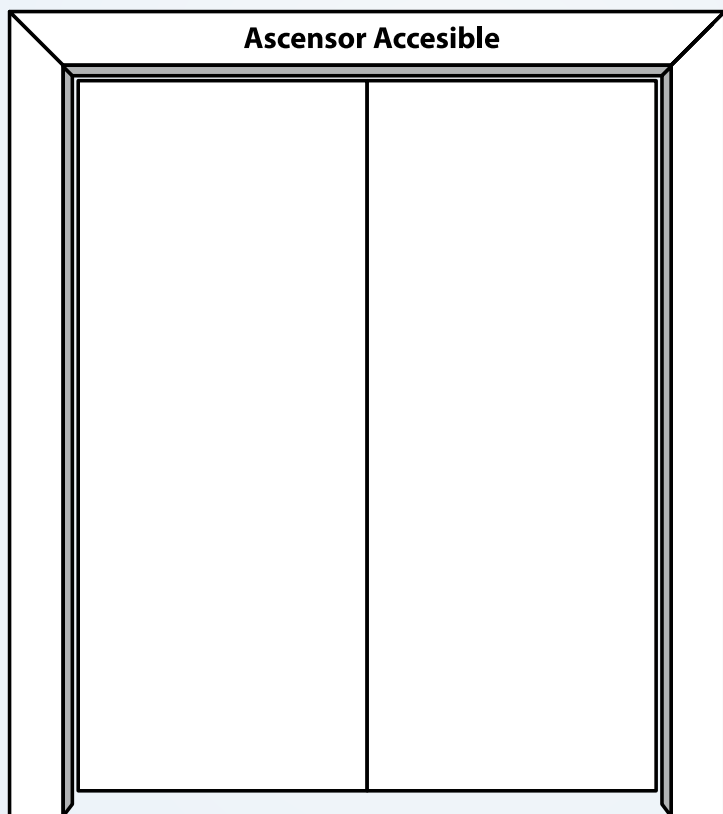
Con la nueva resolución, las administraciones de los aeropuertos y las compañías aéreas pasan a adoptar medidas para garantizar la integridad física y moral de los pasajeros, con la claridad de que todos tienen derecho a los mismos servicios que les son ofrecidos a los usuarios en general en todas las etapas del viaje.

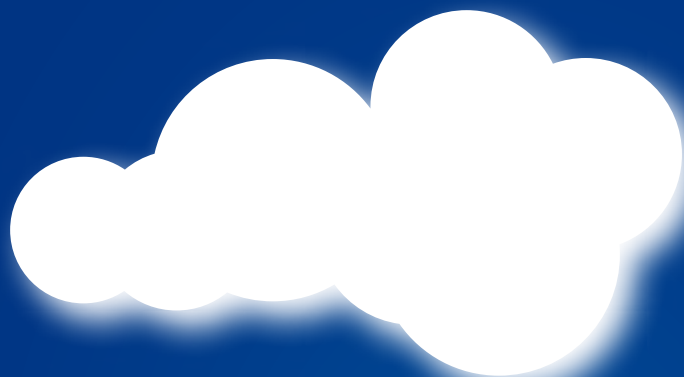


La resolución vale para los embarques y desembarques realizados en aeropuertos brasileños

07

Ascensor Accesible





**Conozca lo
que cambia
para mejor**



Un minuto.
Estoy terminando
de incluir al
acompañante.

Qué bien.
Hice mi *check-in*
on-line!





En la compra del pasaje

La compañía aérea no puede limitar la cantidad de pasajeros con necesidades de asistencia especial a bordo. Debe solicitar, en el momento de la compra del pasaje, informaciones del pasajero sobre la necesidad de acompañante, ayudas técnicas, recursos de comunicación y otras ayudas.



¡IMPORTANTE!

- La ausencia de informaciones sobre apoyos especiales no puede impedir el transporte del pasajero, en el caso de que el mismo concuerde en ser transportado con las asistencias que estuvieran disponibles;
- La eventual incomodidad o inconveniente causado a otros pasajeros o tripulantes no constituyen una justificación para que las compañías aéreas se nieguen a ofrecer el servicio.





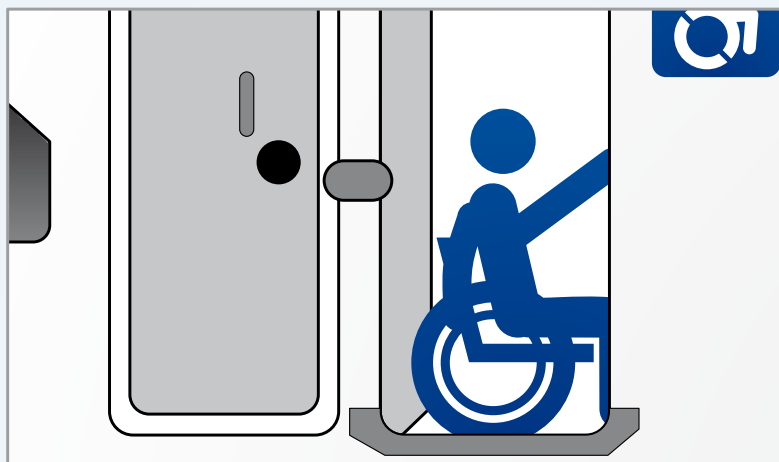
Presentación para el embarque (*check-in*)

Ahora el pasajero con una necesidad de asistencia especial debe presentarse para el *check-in* con la misma anticipación que los demás pasajeros.

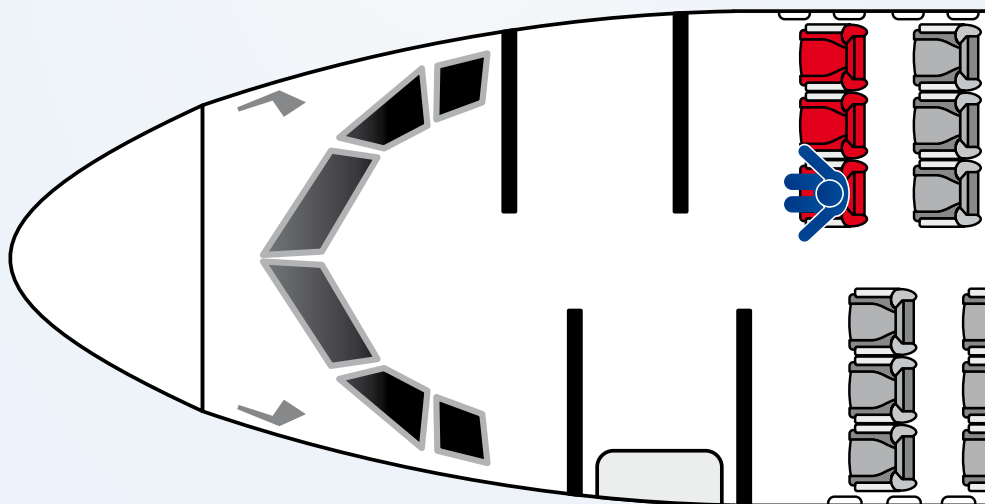
Al llegar al aeropuerto, debe identificarse ante los de atención al público. Es a partir de ahí que la compañía aérea debe proporcionar asistencia y atención prioritaria para:



- Embarque en la aeronave;



- Acomodamiento en el asiento y desplazamientos dentro de la aeronave;





- Acomodamiento del equipaje de mano;



- Realizar una demostración individual de procedimientos de emergencia, en el caso de que sea solicitado;





- Asistir al usuario de perro guía;



- Conducción a las instalaciones sanitarias;





- Desembarque de la aeronave;



- Transferencia o conexión entre vuelos;





- Desplazamiento hasta el área de restitución del equipaje;

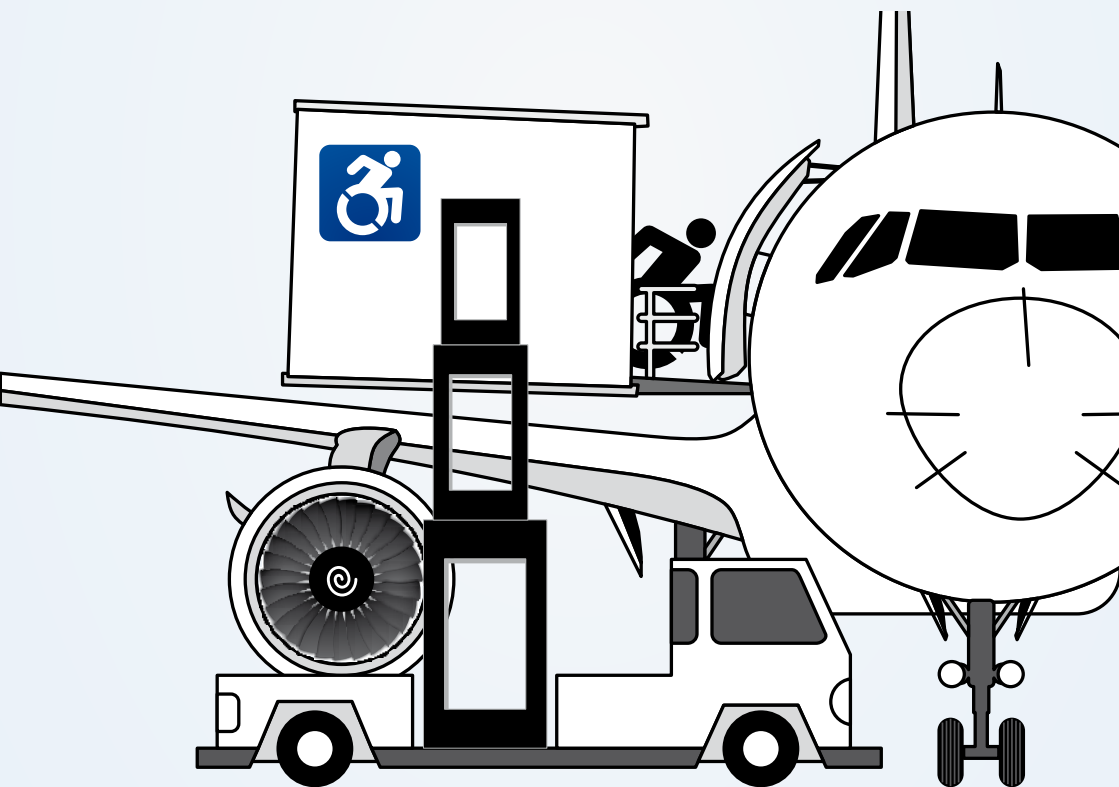


- Ayudar a retirar el equipaje despachado y acompañamiento en los controles de frontera;





- Pasajeros en sillas de ruedas o transportados en camilla deben embarcar preferentemente por los puentes de embarque, por equipamiento de ascenso y descenso (*ambulift*) o rampa.









Plazo para los equipamientos de embarque en los aeropuertos

- Aeropuertos con movimiento por encima de los **dos millones de pasajeros por año**: diciembre de 2013;
- Menos de dos millones y más de **500 mil pasajeros por año**: diciembre de 2014;
- Menos de **500 mil pasajeros por año**: diciembre de 2015.



La gratuidad está limitada a una pieza, y cuando hubiera un espacio adecuado, el equipamiento debe ser transportado en la cabina. (Ej: silla de ruedas, andadores, muletas, bastones, cochecito de bebé, etc).

Cuando sean despachados:

- la compañía aérea debe entregar un recibo después de la declaración e identificación de los equipamientos;
- deberán ser considerados como ítems frágiles y prioritarios;
- deben ser transportados en el mismo vuelo del pasajero;



Acompañamiento

El pasajero precisará de acompañamiento:

- cuando viaje en camilla o incubadora;
- cuando haya una dificultad de naturaleza mental o intelectual que le impida entender las instrucciones de seguridad del vuelo;
- cuando no pudiera atender a sus necesidades fisiológicas sin asistencia.



¡IMPORTANTE!

- En este caso, el operador aéreo debe proveer un acompañante, sin

cobro adicional, o exigir la presencia del acompañante escogido por el pasajero y cobrar por el asiento del acompañante hasta el 20% del valor del pasaje aéreo adquirido por el pasajero. El acompañante debe viajar en la misma clase y en un asiento adyacente al del pasajero, debe ser mayor de 18 (dieciocho) años y poseer condiciones para auxiliar en lo que fuere necesario.



Perro Guia

El perro guía puede acompañar al pasajero en todas las etapas del viaje, inclusive en

el interior de las aeronaves, cabiendo al dueño presentar los documentos que comprueben el entrenamiento e identificación del animal, así como proporcionar la alimentación necesaria.





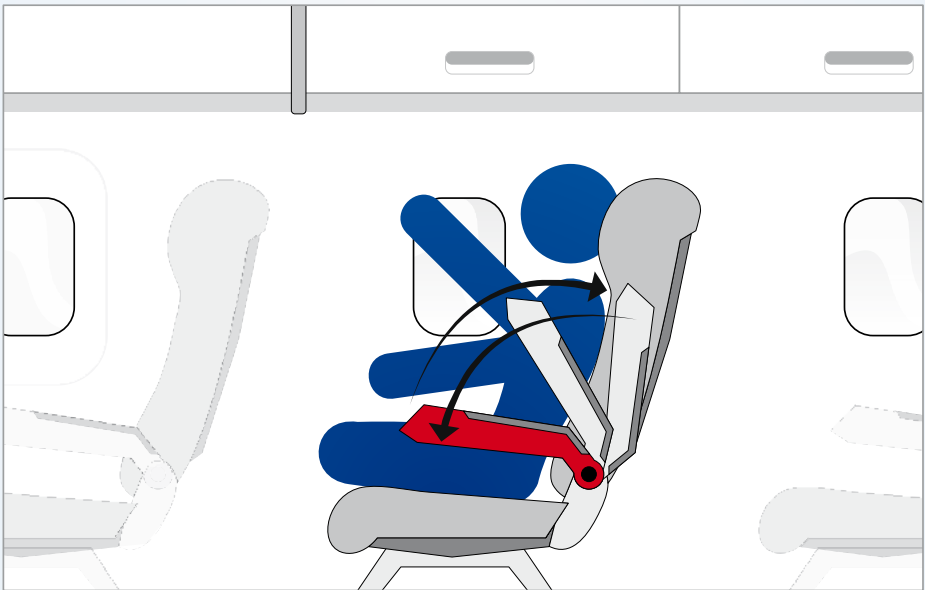
En las aeronaves

Los cambios también ocurren dentro de las aeronaves registradas en el Brasil: ahora deben tener asientos especiales no sólo en la parte delantera, sino también en la parte trasera, ya que el embarque y desembarque pueden ocurrir por ambas puertas en varios aeropuertos del país.

Las aeronaves con 30 o más lugares deben tener, por lo menos, la mitad de sus asientos del



corredor con descanso de brazos móvil; las aeronaves con más de 100 lugares deben disponer de por lo menos una silla de ruedas a bordo. Está vedado la localización de asientos especiales en las salidas de emergencia.





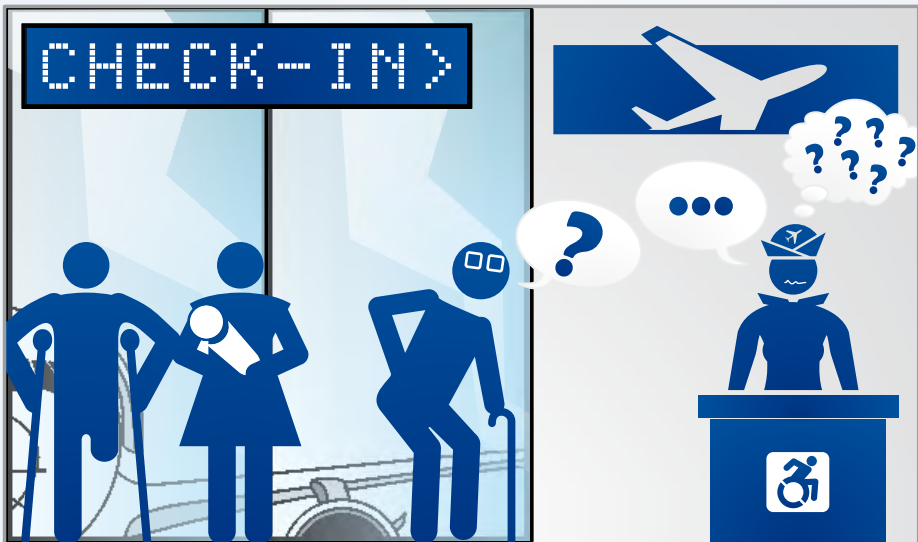
Calidad del servicio

Con la nueva resolución, las compañías aéreas y los aeropuertos deben establecer un programa de entrenamiento para su personal e implantar un sistema de control de calidad del servicio ofrecido.

También es necesario disponer de un empleado responsable por la accesibilidad, durante el período integral de las operaciones, para consultas y solución de eventuales



incidentes relacionados con los pasajeros con necesidad de asistencia especial. El empleado debe estar disponible para ser contactado personalmente o por otros medios que permitan una atención inmediata.





Informaciones

Las administradoras de los aeropuertos deben mantener disponibles para el público las informaciones sobre los medios que pueden ser utilizados para el embarque y desembarque de pasajeros con necesidades de asistencia especial.





Dónde reclamar

Si sus derechos fuesen, de alguna forma, violados, entre en contacto con los siguientes órganos:

- Defensoría de la compañía aérea prestadora del servicio;
- Defensoría de la administradora del aeropuerto;
- ANAC **(163)**;
- **Disque 100** – Defensoría Nacional de Derechos Humanos;



- Órganos de defensa del consumidor;
- Poder Judicial;
- Consejo Nacional de los Derechos de la Persona con Discapacidad – Conade.





NOTA:

Los pasajeros citados en la **Resolución 280 de la ANAC** con necesidad de atendimento especial lo constituyen todas las personas que por motivos diversos precisen de algún servicio para minimizar barreras del ambiente, de manera de que exista garantía y accesibilidad, autonomía, dignidad e igualdad de oportunidades.

**DISQUE
DERECHOS
HUMANOS**



DEFENSORÍA NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS

El dial Derechos Humanos (Discar 100) recibe, analiza, dirige y monitorea las denuncias y reclamos sobre violaciones de Derechos Humanos.

El servicio actúa en todo el Brasil, en la resolución de conflictos y reforzando la actuación de los defensores de Derechos Humanos. También realiza un trabajo articulado con el Ministerio Público, órganos de los Poderes Judicial, Legislativo, Ejecutivo federal y de los demás entes federativos y con organizaciones de la sociedad civil.

La Defensoría Nacional de Derechos Humanos es quien coordina el Disque 100. El servicio funciona las 24 horas, los siete días de la semana, y la llamada es gratuita, pudiendo ser hecha de cualquier teléfono fijo o celular. Quien hace la denuncia no precisa identificarse.







Utilize el lector QR CODE de su celular para tener acceso a la versión digital de esta Guía o entre en: <http://goo.gl/Pp2HTW>

