

## **RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.**

Dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao 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 e X, e 11 da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nas Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e nos Decretos nºs 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e 6.949, de 25 de agosto de 2009, e considerando o que consta do processo nº 60800.174362/2011-11, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em 11 de julho de 2013,

### **RESOLVE:**

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

Art. 2º Esta Resolução aplica-se aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público de passageiros doméstico ou internacional, regular ou não regular, 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 aplica-se somente às aeronaves registradas no Brasil.

### **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.

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

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

Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, 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, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.

§ 2º O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.

Art. 7º É assegurado ao PNAE dispensar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º.

Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE.

§ 1º Excetuam-se do previsto no *caput* as assistências previstas nos incisos I e II do art. 10.

§ 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, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida; e

II - pelo transporte de bagagem acima do limite da franquia, observado o disposto no art. 23.

§ 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve:

I - cobrar por cada assento adicional necessário ao atendimento, um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE; e

II - oferecer desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE.

## CAPÍTULO II PROCEDIMENTOS PRÉVIOS À VIAGEM

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.

§ 1º O PNAE deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias:

I - no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo;

II - 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

III - com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.

§ 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.

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:

I - necessite viajar em maca ou incubadora;

II - necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico; ou

III - 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.

§ 1º O documento médico e o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º Para o transporte de passageiros nas condições mencionadas nos incisos I e II deste artigo, pode ser exigida certificação, conforme regulamentação específica.

§ 3º O operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico ou do MEDIF quando as condições que caracterizam a pessoa como PNAE forem de caráter permanente e estável e os documentos já tiverem sido apresentados ao operador aéreo.

Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada por escrito no prazo de 10 (dez) dias, exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º.

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

Art. 12. O operador aéreo não pode limitar a quantidade de PNAE a bordo.

Art. 13. O operador aéreo deve prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo.

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

### CAPÍTULO III ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

## **Seção I**

### **Disposições Gerais**

Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE 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 às instalações sanitárias;

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

XI - transferência ou conexão entre voos; e

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Parágrafo único. Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, com exceção do previsto no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art. 15. A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador 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, este deve, na chegada ao aeroporto, identificar-se a um representante do operador aéreo.

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

Parágrafo único. Para os casos previstos nos incisos I e II do art. 10, o operador aéreo pode estabelecer prazos de apresentação diferenciados, devendo informar ao passageiro a antecedência necessária.

Art. 17. O operador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.

Art. 18. O desembarque do PNAE deve ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifiquem a priorização.

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

Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 1º O equipamento de ascenso e descenso ou rampa previstos no *caput* devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.

§ 2º É facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

§ 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.

§ 4º Excetua-se do previsto no *caput* o embarque ou desembarque de PNAE em 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).

§ 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.

§ 6º Para fins do disposto no § 5º deste artigo, carregar manualmente o passageiro significa sustentá-lo, segurando diretamente em partes de seu corpo, com o efeito de elevá-lo ou abaixá-lo da aeronave ao nível necessário para embarcar ou desembarcar.

§ 7º Cabe ao operador aéreo prover os meios para o embarque ou desembarque do PNAE nos casos especificados nos §§ 4º e 5º deste artigo.

Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências previstas no *caput* do art. 20.

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

§ 2º O operador aeroportuário deve manter disponíveis ao público as informações acerca dos meios que podem ser empregados em cada aeroporto para o embarque e desembarque do PNAE que dependa das assistências previstas no art. 20.

## **Seção II**

### **Ajudas Técnicas e Equipamentos Médicos**

Art. 22. 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.

Art. 23. O operador aéreo deve transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE, limitada a 1 (uma) peça:

I - na cabine da aeronave, quando houver espaço adequado; ou

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

Art. 24. 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. 25. As ajudas técnicas e os equipamentos médicos do PNAE, quando despachados, devem ser considerados itens frágeis e prioritários, devendo ser transportados no mesmo voo que o PNAE.

§ 1º A ajuda técnica ou o equipamento médico devem ser declarados, identificados e apresentados ao operador aéreo, o qual deve entregar ao PNAE comprovante de recebimento.

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

§ 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE nas mesmas condições em que foram apresentados ao operador aéreo após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

§ 4º Ao constatar a perda ou a inutilização, o operador 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 14 (quatorze) dias.

§ 5º A ajuda técnica ou o equipamento médico disponibilizados pelo operador aéreo nos termos do § 2º deste artigo devem permanecer à disposição do PNAE até que este efetue a aquisição ou substituição da ajuda técnica ou do equipamento médico, limitado ao prazo de 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização.

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

Art. 26. 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 da seção 175.11 do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 175 (RBAC nº 175), intitulado “Transporte de Artigos Perigosos em Aeronaves Civis”.

### **Seção III Acompanhante**

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

I - viaje em maca ou incubadora;

II – em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa compreender as instruções de segurança de voo; ou

III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.

§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III 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.

§ 2º O operador aéreo deverá fornecer resposta por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações de acompanhante previstas neste artigo.

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.

Parágrafo único. O acompanhante deve viajar na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.

### **Seção IV Cão-Guia ou Cão-Guia de Acompanhamento**

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

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

§ 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.

§ 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, instrutor ou acompanhante habilitado.

§ 4º O operador aéreo não é obrigado a oferecer alimentação ao cão-guia ou ao cão-guia de acompanhamento, sendo esta responsabilidade do passageiro.

Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

### **Seção V Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção**

Art. 31. O operador aéreo brasileiro deve disponibilizar:

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”;

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

III - mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave.

§ 1º O PNAE pode utilizar mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, devendo, neste caso, protocolar solicitação de autorização à ANAC com antecedência mínima de 20 (vinte) dias da data do embarque.

§ 2º Uma vez que um determinado mecanismo de retenção adicional tenha sido autorizado pela ANAC, o PNAE fica dispensado de solicitar a autorização para sua utilização em outras viagens, bastando apresentar ao operador aéreo, no momento do embarque, a autorização correspondente, desde que ela esteja dentro da sua validade, se aplicável.

Art. 32. 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.

Art. 33. 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 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.

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. 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.

#### CAPÍTULO IV CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

Art. 35. Os operadores aéreos e aeroportuários devem estabelecer programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previsto no art. 39, com o objetivo de capacitá-los para o adequado atendimento ao PNAE , , 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.



Art. 36. Os operadores aéreos e aeroportuários devem implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.

Art. 37. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, conforme cada caso, as seguintes informações:

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) tipo(s) de atendimento(s) prestado(s), de acordo com os códigos do Anexo I desta Resolução;
- e) ajuda(s) técnica(s), equipamento(s) médico(s) ou demais equipamentos disponibilizado(s);
- f) realização ou não de comunicação prévia, nos termos do art. 9º ou do art. 21; e
- g) presença ou não de acompanhante e de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; e

II - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE solicitado e não realizado:

- a) data da solicitação do serviço; e
- b) motivo da recusa ou falha na prestação do serviço.

Art. 38. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.

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.

§ 1º O responsável por acessibilidade deve estar disponível para contato de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.

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

## CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40. A ANAC pode solicitar, a qualquer tempo, as informações relacionadas aos arts. 35 a 38.

Art. 41. O Anexo III da Resolução nº 25, de 25 de agosto de 2008, 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; e
- c) ficam revogados os itens 4, 7, 8, 10, 11, 12 e 15;

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; e
- c) ficam revogados os itens 1, 5, 6, 8, 13, 14 e 16;

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”.

Art. 42. Os equipamentos referidos no art. 20 deverão ser disponibilizados pelo operador aeroportuário, nos termos do seu § 1º, obedecendo ao seguinte cronograma:

I - até dezembro de 2013: aeroportos que movimentaram 2.000.000 (dois milhões) de passageiros ou mais por ano;

II - até dezembro de 2014: aeroportos que movimentaram mais de 500.000 (quinhentos mil) e menos de 2.000.000 (dois milhões) de passageiros por ano; e

III - até dezembro de 2015: aeroportos que movimentaram 500.000 (quinhentos mil) passageiros ou menos por ano.

§ 1º A quantidade de passageiros movimentados será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior.

§ 2º Até o vencimento dos prazos mencionados neste artigo, permanece com o operador aéreo a responsabilidade pela disponibilização dos equipamentos referidos no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art. 43. 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](http://www.anac.gov.br/transparencia/bps.asp)) e igualmente disponíveis em sua página “Legislação” (endereço eletrônico [www.anac.gov.br/legislacao](http://www.anac.gov.br/legislacao)), na rede mundial de computadores.

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

Art. 45. 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.

**MARCELO PACHECO DOS GUARANYS**

Diretor-Presidente

*Publicada no Diário Oficial da União nº 135, Seção 1, pág. 11, de 16 de julho de 2013  
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 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

### CLASSIFICAÇÃO E CODIFICAÇÃO DE PASSAGEIROS QUE NECESSITAM DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

MEDA - 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.

STCR - Passageiros transportados em maca.

WCHR - 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 - 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 - 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.

MAAS - (*meet and assist*) – casos especiais. Passageiros que requerem atenção especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros. São os seguintes: gestantes, idosos, convalescentes, etc.

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

DEAF - Passageiro com deficiência auditiva (especificar se acompanhado de cão treinado para seu auxílio).

INF - Criança de colo.

OXYG - Oxigênio para passageiros viajando, tanto sentado como em maca, que necessitam de oxigênio durante o voo.

WCBD - Cadeira de rodas movida à bateria seca.

WCBW - Cadeira de rodas movida à bateria molhada.

## ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.

### CONFIGURAÇÃO DE AERONAVES

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 de acessibilidade da ABNT, 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 pelo órgão certificador.

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; e

b) aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.

1.2. Os operadores 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.

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

1.5. Os operadores 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 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 pelo operador. 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 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.**

### **PROGRAMA DE TREINAMENTO**

1. 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. pessoas que necessitam de acompanhantes e o papel dos acompanhantes; e
- 1.11. pessoas que viajam com cão-guia ou cão-guia de acompanhamento.

2. Para o desenvolvimento do conteúdo do programa de treinamento estabelecido no item 1, os operadores aéreos e aeroportuários 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.

**ANEXO IV À RESOLUÇÃO Nº 280, DE 11 DE JULHO DE 2013.**

(VALOR DAS MULTAS PESSOA JURÍDICA, EXPRESSO EM REAL)

IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Empresa Aérea				
COD		P. JURÍDICA		
DCI	1. Deixar de estabelecer programas de treinamento em conformidade com a regulamentação, que assegure a disponibilidade de pessoal de terra e de bordo especialmente treinado para lidar com passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE).	10.000	17.500	25.000
	.....	.....	.....	.....
	4. Revogado	-	-	-
	5. Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	6. Não disponibilizar mecanismos de segurança adicionais ao cinto de segurança de duas pontas para uso do PNAE.	10.000	17.500	25.000
	7. Revogado	-	-	-
	8. Revogado	-	-	-
	9. Deixar de acomodar o PNAE em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, nos termos da regulamentação.	10.000	17.500	25.000
	10. Revogado	-	-	-
	11. Revogado	-	-	-
	12. Revogado	-	-	-
	13. Deixar de prover acompanhante ao PNAE que deva ser acompanhado ou cobrar pelo assento do acompanhante de escolha do PNAE valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.	10.000	17.500	25.000
	14. Deixar de efetuar registro de informações sobre atendimento a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	15. Revogado	-	-	-
	16. Não prover ao PNAE as informações previstas na regulamentação.	10.000	17.500	25.000
	17. Realizar cobrança indevida pela prestação de serviços de assistência especial a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	18. Cobrar por assento adicional necessário ao atendimento especial um valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE ou deixar de oferecer o desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem para transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos.	10.000	17.500	25.000
	19. Exceder o prazo de resposta de 48 (quarenta e oito) horas para avaliação de documento médico ou MEDIF.	10.000	17.500	25.000
	20. Recusar a prestação do serviço de transporte aéreo a PNAE, em desacordo com as condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.	10.000	17.500	25.000

21. Deixar de apresentar justificativa ou resposta por escrito quanto à recusa na prestação do serviço de transporte aéreo ou às solicitações de acompanhante nos prazos estabelecidos.	10.000	17.500	25.000
22. Deixar de prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias ao bom atendimento do PNAE.	10.000	17.500	25.000
23. Impedir que o PNAE utilize a bordo ajuda técnica, equipamento médico ou mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, atendidas as condições para transporte a bordo.	10.000	17.500	25.000
24. Deixar de prover as assistências previstas na regulamentação no caso de extravio ou avaria de ajuda técnica ou equipamento médico de PNAE.	10.000	17.500	25.000
25. Não manter os registros sobre troca de informações relacionadas aos procedimentos para atendimento de PNAE.	10.000	17.500	25.000
26. Não manter funcionário responsável por acessibilidade no período integral de suas operações.	10.000	17.500	25.000
27. Não dar preferência na alocação dos assentos mais próximos das saídas ao PNAE que necessita de assistência do tipo WCHC.	10.000	17.500	25.000

IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Administração Aeroportuária				
COD		P. JURÍDICA		
DCI	1. Revogado	-	-	-
	.....	.....	.....	.....
	5. Revogado	-	-	-
	6. Revogado	-	-	-
	7. Não prover ao passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) o acesso às informações e instruções necessárias para o seu atendimento.	10.000	17.500	25.000
	8. Revogado	-	-	-
	.....	.....	.....	.....
	13. Revogado	-	-	-
	14. Revogado	-	-	-
	15. Deixar de estabelecer programas de treinamento em conformidade com a regulamentação, que assegure a disponibilidade de pessoal especialmente treinado para lidar com PNAE.	10.000	17.500	25.000
	16. Revogado	-	-	-
	.....	.....	.....	.....
	18. Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	19. Deixar de estabelecer os procedimentos e prazos para prestação das informações disponíveis pelo operador aéreo sobre necessidade de assistência especial a PNAE.	10.000	17.500	25.000
	20. Impedir o uso de ajudas técnicas utilizadas por PNAE para auxílio na sua locomoção na área restrita.	10.000	17.500	25.000
21. Não manter os registros sobre troca de informações relacionadas aos procedimentos para atendimento de	10.000	17.500	25.000	



PNAE.			
22. Não manter funcionário responsável por acessibilidade no período integral de suas operações.	10.000	17.500	25.000
23. Não disponibilizar e operar, quando requerido, equipamentos de ascenso e descenso ou rampa para realizar o embarque ou o desembarque de PNAE.	10.000	17.500	25.000