

## AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

### **PROPOSTA DE REVISÃO DA RESOLUÇÃO N°. 009, DE 05 DE JUNHO DE 2007, QUE DISPÕE SOBRE O ACESSO AO TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS QUE NECESSITAM DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL**

#### **JUSTIFICATIVA**

#### **1 APRESENTAÇÃO**

A presente justificativa expõe as razões que motivaram a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC a propor a instauração de audiência pública para a edição de Resolução para tratar sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo.

A referida resolução propõe revogar a Resolução N°. 09, de 05 de junho de 2007, que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial.

#### **2 JUSTIFICATIVA**

Na aplicação da Resolução N°. 009/2007 têm sido registradas demandas diversas relacionadas ao assunto, tanto por parte dos usuários, como por parte do Ministério Público e dos entes regulados, por exemplo, operadores aéreos e aeroportuários e demais envolvidos no transporte aéreo.

O processo de revisão justifica-se pelo intuito de melhorar a qualidade do atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial, notadamente ao se considerar que:

- É preciso oferecer oportunidades de viagem às pessoas que necessitam de assistência especial comparáveis às dos outros cidadãos, atendendo às suas necessidades, quer nos aeroportos ou a bordo das aeronaves, utilizando o pessoal e os equipamentos adequados, sem custos adicionais;
- As dificuldades encontradas por passageiros que necessitam assistência especial podem ser, em sua maioria, superadas por meio do uso de tecnologia ou coordenação entre os agentes;
- Muitas dificuldades que afetam os passageiros com deficiências visuais ou auditivas podem ser reduzidas caso eles tenham acesso às mesmas informações disponíveis aos outros passageiros;
- A capacitação dos operadores aéreos e aeroportuários e o treinamento da equipe que lida no dia-a-dia com pessoas que necessitam de assistência especial permite a compreensão de suas necessidades e o seu atendimento rápido, seguro e com dignidade.

### 3 FUNDAMENTAÇÃO

O Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA, Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, estabelece como parte da infraestrutura aeronáutica o sistema de facilitação, segurança e coordenação do transporte aéreo (artigo 25, inciso VI). O artigo 94 da mesma Lei, conforme transcrição a seguir, apresenta os objetivos desse sistema:

#### SEÇÃO I

##### *Da Facilitação do Transporte Aéreo*

*Art. 94. O sistema de facilitação do transporte aéreo, vinculado ao Ministério da Aeronáutica, tem por objetivo **estudar as normas e recomendações pertinentes da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI e propor aos órgãos interessados as medidas adequadas a implementá-las no País**, avaliando os resultados e sugerindo as alterações necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços aéreos.*

A Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, estabeleceu como competências da ANAC, no art. 8º:

*IV – realizar estudos, estabelecer normas, **promover a implementação das normas e recomendações internacionais de aviação civil**, observados os acordos, tratados e convenções internacionais de que seja parte a República Federativa do Brasil;*

*X – **regular e fiscalizar** os serviços aéreos, os produtos e processos aeronáuticos, a formação e o treinamento de pessoal especializado, os serviços auxiliares, a segurança da aviação civil, **a facilitação do transporte aéreo**, a habilitação de tripulantes, as emissões de poluentes e o ruído aeronáutico, os sistemas de reservas, a movimentação de passageiros e carga e as demais atividades de aviação civil;*

Dentre as normas e recomendações pertinentes à OACI, destaca-se o Anexo 09, à Convenção de Chicago – Facilitação, cujo texto da seção H prevê disposições específicas acerca da acessibilidade ao transporte aéreo. Adicionalmente, a Circular da ICAO Nº. 274/1999 detalha esses requisitos, tendo fundamentado o texto vigente da Resolução Nº. 009/2007. Além dessas referências, foram consideradas no processo, a legislação, normas técnicas e documentos nacionais e estrangeiros afetos ao tema.

### 4 EXPOSIÇÃO TÉCNICA

O texto proposto foi estruturado nas etapas de viagem, ou seja: preparação da viagem, acessibilidade no aeroporto, embarque, acessibilidade a bordo e desembarque.

Essa estruturação configura-se como a de mais fácil compreensão aos maiores interessados na legislação: os passageiros que necessitam de assistência especial. Dessa forma, propõe-se reestruturar a Resolução nº 09/2007, nos seguintes capítulos:

- Capítulo I – Disposições Gerais;
- Capítulo II – Procedimentos Prévios à Viagem;
- Capítulo III – Assistência Durante a Viagem;
- Capítulo IV – Controle de Qualidade dos Serviços de Assistência;
- Capítulo V – Disposições Finais.

Nos itens seguintes será apresentada a justificativa para o texto proposto.

#### **4.1 Aplicabilidade**

A Resolução se aplica aos serviços de transporte aéreo público, com exceção dos serviços de táxi aéreo, por sua natureza específica. O Serviço de Transporte Público Não-Regular - Táxi Aéreo é realizado por pessoa natural ou jurídica brasileira, autorizada ao transporte de passageiro ou carga, mediante remuneração e condições convencionadas entre o usuário e o transportador. Desse modo, o texto da norma se aplica ao Transporte Aéreo Público Regular ou Não Regular (exceto táxi aéreo), Doméstico ou Internacional.

Ainda é estabelecida a exceção de aplicação das regras aos procedimentos operacionais de embarque e desembarque realizados fora de aeroportos brasileiros e dos procedimentos prévios e durante a viagem de um voo que tenha partido fora do território nacional. Com isso, pretende-se garantir que os procedimentos realizados no País e, principalmente, os procedimentos durante o voo de uma etapa com partida no País cumpram o previsto na Resolução proposta. Evita-se também com isso grande parte de eventuais conflitos com regras estrangeiras e garante-se a factibilidade da fiscalização pela Anac.

Foi mantida a previsão de que os procedimentos e auxílios utilizados para cumprir a regulação aqui proposta não eximem a aplicação de qualquer legislação ou regulamentação que verse sobre a segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita, a segurança operacional ou a facilitação do transporte aéreo às quais os operadores estejam obrigados.

#### **4.2 Definição de PNAE**

A definição de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) especifica o universo de pessoas que se pretende atender pela Resolução. Para essa definição foi usado como marco basilar os Decretos n.º 5.296/2004 e n.º 6.949/2009. O texto detalhado que descrevia os limites para caracterização da pessoa com deficiência (artigo 2º do Anexo I da Resolução n.º 09/2007) foi excluído, uma vez que não caberia à Anac estabelecer os critérios para se identificar uma pessoa com deficiência.

A previsão de códigos para identificação das assistências a serem prestadas foi mantida para facilitar a interação entre operadores aéreos, operadores aeroportuários e demais agentes que atuam no transporte aéreo, bem como por ser o suporte ao cumprimento dos registros estatísticos exigidos no artigo 38.

#### **4.3 Diretrizes**

Foram descritos os princípios básicos a serem observados na prestação de serviços aos PNAE, em consonância com a legislação nacional e incorporando elementos observados em documentos estrangeiros, por exemplo: a integridade física e moral, a igualdade de direitos com os demais passageiros, e a possibilidade de dispensar uma assistência a que tenha direito se assim preferir, que era prevista na Resolução n.º 09/2007 apenas ao provimento de acompanhantes. Nesse último caso, inclui-se a ressalva de que não poderão ser recusadas assistências que venham a colocar em risco a segurança, em desacordo com regulamentação pertinente.

A previsão de limitação ao transporte aéreo visa a determinar os casos em que seja necessária essa medida, com base exclusivamente nas condições previstas em atos normativos da ANAC e em documentos relacionados à operação de aeronaves que imponham limitações técnicas.

#### **4.4 Cobrança de assistência**

A proibição de cobrança pelas assistências especiais foi mantida, sendo essa uma proteção ao PNAE quanto à cobrança de valores extras para serviços que são exigidos na Resolução. É prevista atualmente a possibilidade de cobrança para os casos de transporte em maca ou com uso de oxigênio, devido a suas especificidades, mas essa exceção não abarca outras situações semelhantes. O novo texto, corrigindo essa situação, apresenta as exceções de forma mais ampla, mencionando, além dos casos já previstos (oxigênio e maca), os casos de transporte em incubadora ou que necessitem de outros equipamentos médicos – que exigem fornecimento de equipamentos e serviços de notória especialização e procedimentos de relevante impacto na operação.

Quanto aos assentos adicionais e ao transporte de ajudas técnicas e equipamentos médicos, a cobrança não é vedada, mas propõe-se a concessão de desconto, como forma de viabilizar o acesso do PNAE que depende desses itens para o transporte aéreo. Esses assentos podem ser necessários tanto em função do transporte de equipamentos médicos na cabine como por motivos de segurança, por exemplo, o caso de ser necessário manter o encosto da cadeira na posição reclinada. O mesmo critério é adotado para a concessão de descontos na cobrança pelo transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos utilizados pelo PNAE e que excedam o limite da franquia de bagagem.

Destaca-se que o transporte de equipamentos médicos, de acordo com regulamentação de segurança operacional, somente poderá ser realizado por operador de aeronave que seja certificado, deixando claro que alguns itens precisam de certificação especial para o transporte a bordo de uma aeronave.

A medida proposta tem como objetivo promover a ampliação do exercício dos direitos básicos da pessoa com deficiência que propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico, em conformidade com as disposições da Política Nacional para a Integração da Pessoa com Deficiência.

Com o intuito de estimar os impactos que os descontos propostos podem causar a operadores aéreos e passageiros, a fim de avaliar sua viabilidade, foi realizado estudo de identificação do universo de passageiros que seriam beneficiados com a medida. A metodologia empregada usou dados enviados pelas empresas aéreas sobre a quantidade de assistências prestadas a PNAE e os valores obtidos demonstraram que o universo de assistências é reduzido, tendo impacto econômico pouco relevante, concluindo-se que a renúncia de receita tende a ser insignificante.

#### **4.5 Notificação prévia**

Para o embarque de passageiro quando não tiver sido realizado o aviso prévio, foi retirada a previsão de que haja assento disponível na aeronave da empresa transportadora e incluída a previsão de concordância do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis.

Essa alteração se explica porque a indisponibilidade de assento é impeditiva de embarque para qualquer passageiro, sendo dispensável mencioná-la. Por outro lado, a nova redação tem como objetivo esclarecer que, caso não haja aviso prévio, o embarque do PNAE poderá ocorrer, porém, sem o pleno atendimento dos requisitos, em função das condições locais disponíveis. No entanto, os requisitos de segurança devem sempre ser respeitados, conforme o item de Aplicabilidade.

#### **4.6 Documentos médicos**

A previsão de requisição do MEDIF estava disciplinada na Resolução n.º 09/2007, contudo, o comando regulamentar foi reescrito para elencar de forma exaustiva as situações que permitem cobrança ao PNAE do documento médico. Assim, é dada segurança ao PNAE e ao operador aéreo dos casos em que se entende ser necessária a medida. Foi inserido prazo para a avaliação pelo operador aéreo do documento entregue, a fim de garantir ao PNAE o recebimento de uma resposta em tempo hábil para o seu planejamento de viagem e, se for o caso, a busca de outro prestador.

A isenção da apresentação de documentos aos passageiros que possuam condição permanente e estável, evitando o fornecimento a cada viagem, segue prática adotada internacionalmente e visa a facilitar a viagem dos PNAE.

#### **4.7 Recusa de embarque**

O estudo da regulamentação de outros países sobre o tema aponta que a recusa de embarque deve ser devidamente fundamentada, sendo inserida essa previsão na Minuta. Adicionalmente, previu-se que a justificativa somente será válida se baseada no manual de operação ou especificações operativas do transportador.

Foi incorporado ainda o texto do parágrafo único com a previsão de não-discriminação em razão da aparência do PNAE ou condição que cause eventual desconforto. Essa menção é necessária uma vez que o motivo é usualmente e equivocadamente adotado para recusa de embarque.

#### **4.8 Informações a serem prestadas ao PNAE**

A Resolução n.º 09/2007 já previa a obrigação de prestar informações ao PNAE, de forma que a redação foi reformulada para simplificar o texto e acrescentar a previsão da necessidade de solicitar a prestação de informação por meio de comunicação específico. Assim, na Minuta não foram mencionados Libras e Braille, tendo em vista que se considera desnecessário prescrevê-los em face de outros recursos existentes, por exemplo, audiovisuais, que podem melhor informar os passageiros. No entanto, seu provimento é garantido, caso seja de vontade do PNAE, por meio de notificação prévia.

#### **4.9 Serviços de assistência especial**

A listagem dos serviços de assistência era prevista indiretamente por meio da informação a ser disponibilizada em diversas etapas, sendo reformulada a fim de efetivamente elencar os serviços a serem prestados, com base nas listas existentes na regulamentação de outros países. Foi inserida a previsão de que as assistências se iniciam no check-in ou na apresentação do passageiro ao operador aéreo e foi destacada

a responsabilidade de provimento de ajudas técnicas pelo operador aéreo, conforme prática vigente, exceto pelo previsto no § 1º do artigo 20.

Quando solicitadas as assistências do tipo STCR, WCHS ou WCHC foi previsto que devem ser informados aos passageiros os equipamentos que poderão ser utilizados pelo operador de aeronave para embarque e desembarque do PNAE, procedimento que é objeto de grande número de manifestações à ANAC. A medida pretende permitir que o PNAE tenha conhecimento prévio, de forma clara, sobre as condições que poderão ser adotadas para o seu atendimento, podendo, se for o caso, decidir pela busca do serviço por outro operador.

A responsabilidade pelas assistências ao PNAE em conexões não era prevista no ato normativo vigente, sendo fundamentada na regulamentação internacional, e visa assegurar que o PNAE em conexão não fique sem assistência nesse período da viagem.

#### **4.10 Embarque e desembarque**

A regra que está sendo proposta traz inovações neste item, que é de grande relevância para o bom atendimento do PNAE. Apesar de a responsabilidade pela prestação da assistência permanecer com o operador aéreo, foi prevista a obrigação de os operadores aeroportuários disponibilizarem e operarem os equipamentos necessários para embarque e desembarque de PNAE que dependa das assistências STCR, WCHC e WCHS. Essa solução assemelha-se à adotada na legislação europeia, onde os serviços de atendimento ao PNAE são executados pelos operadores aeroportuários, mediante cobrança de tarifa específica.

O papel central desempenhado pelo operador do aeroporto possibilita a otimização do uso desses equipamentos, em função dos ganhos de escala e da melhor coordenação das operações que envolvam embarque de PNAE. Além disso, a existência de condições mínimas adequadas para o embarque e desembarque dos PNAE nos aeroportos facilita o atendimento nos casos de voos não regulares ou outras situações em que não seja viável a disponibilização de equipamento adequado pelo operador aéreo. Ressalta-se ainda que a proposta não proíbe que o operador aéreo utilize equipamento próprio para realizar o embarque ou desembarque do PNAE.

A proposta prevê a implantação gradual dos meios para embarque de PNAE pelos operadores de aeroportos, de acordo com o cronograma previsto no artigo 43.

Outra inovação proposta é a exceção que trata da altura do vão da porta da aeronave em relação ao solo, criada com o intuito de aproximar as exigências de equipamentos às condições inerentes à aviação regional.

O critério de corte adotado em relação à altura da porta da cabine da aeronave justifica-se pela determinação, ao mesmo tempo: da possibilidade de atendimento do embarque ou desembarque da aeronave por meio de ponte de embarque, *ambulift* ou outros equipamentos mecânicos existentes; e a possibilidade de um embarque ou desembarque seguro por outros meios mais simples, tais como o uso de cadeiras de transbordo. Nas aeronaves de baixa altura o uso de pontes de embarque, *ambulift* e outros equipamentos pode não ser possível. Por outro lado, a baixa altura permite o embarque por meios mais simples, de maneira segura.

Ressalta-se que de acordo com o critério adotado, de 1,60 m, as aeronaves que estariam excluídas da regra e que operam voos regulares representam um universo

reduzido do total de número de assentos ofertados. Adicionalmente, essas aeronaves têm, em geral, como origem ou destino, aeroportos de pequeno porte.

Ademais, a proibição de carregar o passageiro manualmente visa a estabelecer regras específicas para a exceção prevista, pois, conforme mencionado, o embarque e o desembarque dessas aeronaves por outros meios com segurança são facilitados pela altura das mesmas, que permitem inclusive o uso de cadeiras especiais de transbordo.

Foi adicionada previsão de o operador aeroportuário receber as informações sobre o transporte de PNAE de forma antecipada e assim também poder preparar-se para o melhor atendimento, seja nos controles de segurança contra atos de interferência ilícita, disponibilização de equipamentos de ascenso e descenso ou na alocação da aeronave em pontes de embarque, quando disponíveis. O operador deverá gerir a sua infraestrutura considerando os outros fatores operacionais envolvidos.

#### **4.11 Ajudas técnicas e equipamentos médicos**

Foi mantido o direito de o PNAE utilizar as suas ajudas técnicas e equipamentos médicos na área restrita, até próximo ao momento do embarque, quando poderá ser necessário uso de outro tipo de equipamento adaptado ao uso na aeronave. Para isso, esses itens devem ser submetidos à inspeção de segurança no aeroporto. Alteração no texto foi realizada para que o direito não seja limitado à cadeira de rodas, e inclua outras ajudas técnicas e os equipamentos médicos. O mesmo ocorrendo para o transporte gratuito das ajudas técnicas usadas para locomoção do passageiro.

Aos equipamentos médicos foi dado tratamento equivalente ao conferido às ajudas técnicas, sendo estabelecida a possibilidade do seu transporte na cabine quando o uso durante o voo for necessário, respeitada a regulamentação de segurança.

Para o despacho de ajudas técnicas, foram inseridas novas regras em relação ao transporte, que têm como objetivo conferir o tratamento diferenciado em relação às bagagens. Foi prevista a necessidade de disponibilização imediata de ajuda técnica substituta, em caso de extravio ou avaria. Foi estabelecido um prazo limite para que seja realizada a devolução da ajuda técnica ou equipamento extraviado ou avariado, após o qual deverá ser realizada a indenização no valor de mercado do item. Além disso, foi estabelecido um prazo para que o PNAE possa permanecer com ajuda técnica ou equipamento médico substitutos e providenciar a aquisição da sua ajuda técnica ou equipamento médico, após a indenização. Por fim, a necessidade de declaração do despacho de ajuda técnica ou equipamento médico foi prevista como meio de comprovação para ambas as partes dos objetos despachados, possibilitando a segurança na aplicação das regras mencionadas.

#### **4.12 Acompanhante**

Foram previstas as condições para provimento de acompanhantes essenciais à segurança do PNAE e do transporte aéreo, mantendo-se a previsão de desconto de 80% já regulamentada na Resolução n.º 09/2007.

Foi prevista a obrigatoriedade do operador aéreo prestar por escrito a justificativa de não prover o acompanhante ao PNAE ou o desconto, conforme prática adotada internacionalmente e foram incluídos os critérios mínimos à eleição da pessoa que será acompanhada, a fim de garantir que esta função seja devidamente cumprida.

#### **4.13 Cão-guia e cão-guia de acompanhamento**

Foram incluídas disposições acerca da acomodação do cão, da limitação da quantidade de cães por passageiro e a dispensa do operador aéreo em alimentar o animal. Tendo em vista que não é competência da ANAC estabelecer as exigências relacionadas à sanidade animal, foram excluídas as regras detalhadas, mantendo-se apenas a obrigação de que o direito de transportar o cão-guia poderá ser restringido quando não forem cumpridas as regras das autoridades sanitárias.

#### **4.14 Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção**

A Minuta dispõe sobre os dispositivos adaptados a serem disponibilizados pelos operadores de aeronaves para a segurança do PNAE e a nova redação prevê situações não contempladas expressamente, tais como os sistemas de contenção para crianças de colo. Ressalta-se que foi prevista a possibilidade de uso dos equipamentos de propriedade do PNAE, os quais deverão ser previamente autorizados.

Quanto aos casos de prioridade de ocupação dos assentos localizados em fileiras com maior espaço disponível, a regra atual prevê a prioridade na ocupação das primeiras fileiras da aeronave, no entanto, a localização dos PNAE de maneira concentrada próximo a uma única saída de emergência não é a opção de maior segurança no caso de uma evacuação de emergência. Adicionalmente, de acordo com a prática internacional, prevê-se que os assentos com braços móveis ou removíveis estejam distribuídos de forma dispersa ao longo de todas as áreas da aeronave, de modo que o PNAE possa ter disponível para sua escolha assentos em todas as áreas da aeronave.

Por fim, foi inserida a exigência de que as crianças desacompanhadas sejam acomodadas em assentos onde possam estar sob a vigilância dos comissários, a fim de garantir sua proteção.

#### **4.15 Sistema de controle de qualidade dos serviços de assistência especial**

O sistema de controle de qualidade previsto, em especial as informações a serem registradas, detalha regra já prevista no art. 51 da Resolução n.º 09/2007, que trata da coleta de dados estatísticos sobre os atendimentos a PNAE. Essa previsão segue prática adotada na regulamentação dos EUA, e incentivada na política da Comunidade Europeia para a facilitação do transporte aéreo. O registro da troca de informações entre os operadores aéreos, aeroportuários e o PNAE visa a garantir meios para fiscalização e apuração de responsabilidades.

#### **4.16 Responsável por Acessibilidade**

O responsável por acessibilidade é uma função nova, inserida também com base em prática adotada internacionalmente, em particular, na regulamentação do Chile e dos EUA. Trata-se da obrigação de manter profissional especializado no assunto disponível para consulta, capaz de dar solução tempestiva a ocorrências que surjam durante as operações, de modo a não prejudicar o atendimento do PNAE.



#### **4.17 Sanções**

O art. 42 da Minuta estabelece alterações na tabela de infrações e multas da Resolução nº 25/2008, em substituição àquelas existentes com base na Resolução nº 09/2007, que está sendo revogada. Desse modo, a tabela está sendo adequada em função do novo texto, com a exclusão ou inclusão das infrações, em conformidade com a nova Resolução proposta.

#### **4.18 Itens removidos**

Algumas disposições contidas no texto atual foram removidas em função de já haver regulamentação específica sobre os temas. É o caso das definições de deficiência e as regras do artigo 6º vigente, sobre os direitos do PNAE, por exemplo.

No caso dos atuais artigos 14 e 15 do Anexo I à Resolução nº 009, de 2007, que tratam da instalação de telefones públicos adaptados, a remoção ocorreu por tratar-se de tema de competência da ANATEL, regulamentada por meio da Resolução N.º 509 de 14 de agosto de 2008, que aprova o Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala – CIC.

O conteúdo dos artigos 39 e 40, que tratam da inspeção de segurança de passageiro com necessidade de assistência especial e suas ajudas técnicas, estão inseridos no artigo 3º da Resolução nº 207/2011.

Nos presentes artigos 24, 30, 31, 33, 42 e 50, a regra foi removida por considerar-se que estavam sendo desnecessariamente prescritivas. Ou seja, mesmo já havendo comando geral sobre a necessidade de atendimento prioritário, as disposições mencionadas detalhavam procedimentos operacionais a serem executados pelos operadores com o objetivo de garantir esse fim, eliminando a possibilidade de inovação ou de adoção de meios que poderiam ser mais eficientes.

O inciso II do art. 26 foi excluído por não ter sido constatada a aplicabilidade do colete salva-vidas adaptado.

Por fim, foram excluídas também as disposições gerais relacionadas à acessibilidade na edificação do terminal de passageiros, contida nos artigos vigentes 12, 16, 17, 18, 52 e 53. Entende-se que nesses artigos são tratados temas de acessibilidade que são comuns a quaisquer edificações de uso coletivo, e que não deveriam estar reguladas pela ANAC exclusivamente.

Ressalta-se que regras sobre o percentual de vagas de estacionamento e outras referentes à acessibilidade nas edificações são reguladas e fiscalizadas pelo poder público municipal no momento da aprovação de projetos e concessão de alvarás de funcionamento, por exemplo. A ANAC, por outro lado, não realiza a análise ou aprovação do projeto arquitetônico da edificação do terminal de passageiros, sendo sua atuação referente à análise e aprovação de projetos, com enfoque na operação das aeronaves, que estão sujeitas a regulamentação de segurança da ANAC.

Adicionalmente, para a garantia da qualidade e eficiência dos serviços aeroportuários no interior do terminal de passageiros, a boa prática recomenda que o controle e fiscalização sejam realizados por meio de indicadores de eficiência operacional ou de satisfação dos usuários.

## **5 AUDIÊNCIA PÚBLICA**

### **5.1 Convite**

A quem possa interessar está aberto o convite para participar deste processo de audiência pública, por meio de apresentação à ANAC, por escrito, de comentários que incluam dados, sugestões e pontos de vista, com as respectivas argumentações. Os comentários referentes a impactos pertinentes que possam resultar da proposta contida nesta audiência pública serão bem-vindos.

Os interessados devem enviar os comentários até a data prevista no Aviso de Audiência Pública, por meio do formulário eletrônico disponível no endereço eletrônico: <http://www2.anac.gov.br/transparencia/audienciaspublicas.asp>.