

RELATÓRIO DE ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTES À AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 19/2012

**Proposta de resolução dispendo sobre os procedimentos
relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de
assistência especial ao transporte aéreo.**

As contribuições foram recebidas pela ANAC por diversos meios durante o período da audiência pública, e sessões presenciais. Todas as manifestações estão reproduzidas com a redação e grafia exatos de recebimento.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES	12
Contribuição nº 301	13
Contribuição nº 302.....	13
Contribuição nº 303.....	14
Contribuição nº 304.....	14
Contribuição nº 305.....	16
Contribuição nº 306.....	16
Contribuição nº 307.....	17
Contribuição nº 308.....	18
Contribuição nº 309.....	18
Contribuição nº 310.....	19
Contribuição nº 311	19
Contribuição nº 312.....	20
Contribuição nº 313.....	20
Contribuição nº 314.....	21
Contribuição nº 315.....	21
Contribuição nº 316.....	22
Contribuição nº 317.....	22
Contribuição nº 318.....	23
Contribuição nº 319.....	24
Contribuição nº 320.....	24
Contribuição nº 321	25
Contribuição nº 322.....	27
Contribuição nº 323.....	27
Contribuição nº 324.....	28
Contribuição nº 325.....	28
Contribuição nº 326.....	30
Contribuição nº 327.....	30
Contribuição nº 328.....	31
Contribuição nº 329.....	32
Contribuição nº 330.....	33
Contribuição nº 331	33
Contribuição nº 332.....	35
Contribuição nº 333.....	36
Contribuição nº 334.....	37

Contribuição nº 335.....	37
Contribuição nº 336.....	38
Contribuição nº 337.....	38
Contribuição nº 338.....	40
Contribuição nº 339.....	41
Contribuição nº 340.....	42
Contribuição nº 341.....	43
Contribuição nº 342.....	45
Contribuição nº 343.....	45
Contribuição nº 344.....	46
Contribuição nº 345.....	46
Contribuição nº 346.....	48
Contribuição nº 347.....	48
Contribuição nº 348.....	49
Contribuição nº 349.....	49
Contribuição nº 350.....	50
Contribuição nº 351.....	52
Contribuição nº 352.....	54
Contribuição nº 353.....	54
Contribuição nº 354.....	55
Contribuição nº 355.....	55
Contribuição nº 356.....	56
Contribuição nº 357.....	56
Contribuição nº 358.....	58
Contribuição nº 359.....	58
Contribuição nº 360.....	59
Contribuição nº 361.....	60
Contribuição nº 362.....	62
Contribuição nº 363.....	62
Contribuição nº 364.....	63
Contribuição nº 365.....	63
Contribuição nº 366.....	64
Contribuição nº 370.....	66
Contribuição nº 371.....	68
Contribuição nº 372.....	69
Contribuição nº 373.....	70
Contribuição nº 374.....	70
Contribuição nº 375.....	71

Contribuição nº 376.....	72
Contribuição nº 377.....	72
Contribuição nº 378.....	73
Contribuição nº 379.....	73
Contribuição nº 380.....	74
Contribuição nº 381.....	75
Contribuição nº 382.....	76
Contribuição nº 383.....	76
Contribuição nº 384.....	77
Contribuição nº 385.....	77
Contribuição nº 386.....	78
Contribuição nº 387.....	78
Contribuição nº 388.....	79
Contribuição nº 389.....	79
Contribuição nº 391.....	80
Contribuição nº 392.....	81
Contribuição nº 393.....	81
Contribuição nº 394.....	82
Contribuição nº 395.....	83
Contribuição nº 396.....	83
Contribuição nº 397.....	84
Contribuição nº 398.....	85
Contribuição nº 399.....	86
Contribuição nº 400.....	86
Contribuição nº 401.....	87
Contribuição nº 402.....	87
Contribuição nº 403.....	89
Contribuição nº 404.....	89
Contribuição nº 405.....	90
Contribuição nº 406.....	91
Contribuição nº 407.....	92
Contribuição nº 408.....	92
Contribuição nº 409.....	93
Contribuição nº 410.....	93
Contribuição nº 411.....	94
Contribuição nº 412.....	95
Contribuição nº 413.....	95
Contribuição nº 414.....	96

Contribuição nº 415.....	96
Contribuição nº 416.....	97
Contribuição nº 417.....	98
Contribuição nº 422.....	104
Contribuição nº 432.....	105
Contribuição nº 449.....	107
Contribuição nº 453.....	113
Contribuição nº 454.....	114
Contribuição nº 455.....	116
Contribuição nº 456.....	117
Contribuição nº 457.....	117
Contribuição nº 458.....	119
Contribuição nº 459.....	120
Contribuição nº 460.....	121
Contribuição nº 461.....	122
Contribuição nº 462.....	123
Contribuição nº 464.....	123
Contribuição nº 465.....	124
Contribuição nº 466.....	124
Contribuição nº 467.....	125
Contribuição nº 468.....	125
Contribuição nº 469.....	126
Contribuição nº 470.....	126
Contribuição nº 486.....	127
Contribuição nº 487.....	127
Contribuição nº 488.....	128
Contribuição nº 489.....	128
Contribuição nº 490.....	129
Contribuição nº 491.....	129
Contribuição nº 492.....	130
Contribuição nº 493.....	131
Contribuição nº 494.....	134
Contribuição nº 495.....	135
Contribuição nº 496.....	136
Contribuição nº 497.....	137
Contribuição nº 498.....	138
Contribuição nº 505.....	138
Contribuição nº 507.....	140

Contribuição nº 508.....	141
Contribuição nº 509.....	141
Contribuição nº 510.....	142
Contribuição nº 511.....	142
Contribuição nº 512.....	143
Contribuição nº 513.....	143
Contribuição nº 514.....	144
Contribuição nº 515.....	144
Contribuição nº 516.....	145
Contribuição nº 517.....	145
Contribuição nº 518.....	146
Contribuição nº 519.....	147
Contribuição nº 520.....	148
Contribuição nº 521.....	148
Contribuição nº 522.....	150
Contribuição nº 523.....	151
Contribuição nº 524.....	152
Contribuição nº 525.....	152
Contribuição nº 526.....	153
Contribuição nº 527.....	153
Contribuição nº 528.....	154
Contribuição nº 529.....	155
Contribuição nº 530.....	155
Contribuição nº 531.....	156
Contribuição nº 532.....	156
Contribuição nº 533.....	157
Contribuição nº 534.....	157
Contribuição nº 535.....	158
Contribuição nº 536.....	158
Contribuição nº 537.....	159
Contribuição nº 538.....	159
Contribuição nº 539.....	161
Contribuição nº 540.....	161
Contribuição nº 541.....	162
Contribuição nº 542.....	163
Contribuição nº 543.....	164
Contribuição nº 544.....	165
Contribuição nº 545.....	166

Contribuição nº 546.....	167
Contribuição nº 547.....	167
Contribuição nº 548.....	168
Contribuição nº 549.....	168
Contribuição nº 550.....	168
Contribuição nº 551.....	169
Contribuição nº 552.....	170
Contribuição nº 553.....	171
Contribuição nº 554.....	172
Contribuição nº 555.....	172
Contribuição nº 556.....	173
Contribuição nº 557.....	173
Contribuição nº 558.....	174
Contribuição nº 559.....	174
Contribuição nº 560.....	174
Contribuição nº 561.....	176
Contribuição nº 562.....	182
Contribuição nº 563.....	182
Contribuição nº 564.....	183
Contribuição nº 565.....	183
Contribuição nº 566.....	184
Contribuição nº 567.....	185
Contribuição nº 568.....	186
Contribuição nº 569.....	188
Contribuição nº 570.....	189
Contribuição nº 571.....	190
Contribuição nº 572.....	191
Contribuição nº 573.....	192
Contribuição nº 574.....	201
Contribuição nº 575.....	204
Contribuição nº 576.....	205
Contribuição nº 577.....	208
Contribuição nº 578.....	211
Contribuição nº 579.....	211
Contribuição nº 580.....	212
Contribuição nº 581.....	213
Contribuição nº 582.....	213
Contribuição nº 583.....	213

Contribuição nº 584.....	214
Contribuição nº 585.....	214
Contribuição nº 586.....	214
Contribuição nº 587.....	216
Contribuição nº 588.....	216
Contribuição nº 589.....	217
Contribuição nº 590.....	224
Contribuição nº 591.....	224
Contribuição nº 592.....	225
Contribuição nº 593.....	226
Contribuição nº 594.....	227
Contribuição nº 595.....	227
Contribuição nº 596.....	228
Contribuição nº 597.....	228
Contribuição nº 598.....	229
Contribuição nº 599.....	230
Contribuição nº 600.....	231
Contribuição nº 601.....	231
Contribuição nº 602.....	233
Contribuição nº 603.....	234
Contribuição nº 604.....	234
Contribuição nº 605.....	235
Contribuição nº 606.....	236
Contribuição nº 607.....	237
Contribuição nº 608.....	241
Contribuição nº 609.....	243
Contribuição nº 610.....	244
Contribuição nº 611.....	244
Contribuição nº 612.....	245
Contribuição nº 613.....	246
Contribuição nº 614.....	247
Contribuição nº 615.....	248
Contribuição nº 616.....	248
Contribuição nº 617.....	249
Contribuição nº 618.....	249
Contribuição nº 619.....	250
Contribuição nº 620.....	254
Contribuição nº 621.....	255

Contribuição nº 623.....	256
Contribuição nº 624.....	256
Contribuição nº 625.....	257
Contribuição nº 626.....	258
Contribuição nº 1014.....	261
Contribuição nº 1043.....	261
Contribuição nº 1047.....	266
Contribuição nº 1050.....	268
Contribuição nº 1051.....	270
Contribuição nº 1101.....	275
Contribuição nº 1102.....	277
Contribuição nº 1103.....	278
Contribuição nº 1104.....	279
Contribuição nº 1105.....	280
Contribuição nº 1106.....	281
Contribuição nº 1107.....	281
Contribuição nº 1108.....	282
Contribuição nº 1109.....	282
Contribuição nº 1110.....	283
Contribuição nº 1111.....	283
Contribuição nº 1112.....	285
Contribuição nº 1113.....	285
Contribuição nº 1114.....	286
Contribuição nº 1115.....	287
Contribuição nº 1116.....	288
Contribuição nº 1117.....	288
Contribuição nº 1118.....	289
Contribuição nº 1119.....	289
Contribuição nº 1120.....	290
Contribuição nº 1201.....	290
Contribuição nº 1202.....	291
Contribuição nº 1203.....	292
Contribuição nº 1204.....	293
Contribuição nº 1205.....	294
Contribuição nº 1206.....	295
Contribuição nº 1207.....	296
Contribuição nº 1208.....	297
Contribuição nº 1209.....	297

Contribuição nº 1210.....	298
Contribuição nº 1211.....	299
Contribuição nº 1212.....	299
Contribuição nº 1213.....	300
Contribuição nº 1214.....	301
Contribuição nº 1215.....	302
Contribuição nº 1216.....	304
Contribuição nº 1217.....	305
Contribuição nº 1218.....	306
Contribuição nº 1219.....	307
Contribuição nº 1220.....	309
Contribuição nº 1221.....	310
Contribuição nº 1222.....	311
CONCLUSÃO	313

INTRODUÇÃO

O presente documento expõe a análise realizada pela ANAC das contribuições recebidas na Audiência Pública N°. 19/2012, referente à Minuta de Resolução 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.

O Aviso da Audiência Pública N°. 19/2012, foi publicado no Diário Oficial da União N° 151, de 06 de agosto de 2012, seção 03, página 03.

A Audiência Pública foi aberta com período para contribuições entre o dia 06 de agosto e o dia 05 de setembro de 2012. Foram realizadas duas audiências presenciais, a primeira em Brasília, no dia 03 de setembro e a segunda em São Paulo, no dia 02 de outubro, cujo adiamento ensejou reabertura do prazo para contribuições do dia 20 de setembro de 2012 até o dia 02 de outubro de 2012. Para os participantes da última audiência presencial, foi possibilitado o envio de contribuições por escrito até o dia 04 de outubro.

Durante o período de Audiência Pública os documentos foram colocados à disposição do público em geral no site desta Agência na internet, no endereço <http://www.anac.gov.br/transparencia/audienciaspublicas.asp>.

Foram recebidas 361 contribuições/manifestações, registradas como:

- 301 a 626 – 266 registradas no site da ANAC;
- 1001 a 1053 – 53 recebidas por e-mail após audiência de São Paulo;
- 1101 a 1120 – 20 recebidas por meio de documentos encaminhados à ANAC (desconsiderando as que já haviam sido cadastradas por outros meios);
- 1201 a 1222 – 22 recebidas da transcrição das audiências presenciais (desconsiderando as que já haviam sido cadastradas por outros meios).

Dentre as contribuições recebidas por e-mail, 48 não se referem a participantes da audiência presencial, e foram consideradas inválidas para a presente análise. Destaca-se que essas serão respondidas posteriormente por e-mail.

Outras contribuições recebidas não questionaram diretamente o texto da Minuta de Resolução ou eram repetidas, de forma que foram consideradas como inócuas e não demandam resposta específica.

As contribuições/manifestações válidas – 447 questionamentos – se referiram aos seguintes assuntos:

Artigo	Assunto	Quantidade
1° e 2°	Aplicabilidade	22
3°	Definição de PNAE	23
4°, 5°, 7°, 11, 13 e Anexo I	Aspectos gerais	30
6° e 14	Serviços de assistência a serem prestados	51
8°	Cobrança dos serviços de assistência	16
9°	Notificação prévia de assistência	26
10	Apresentação de documentos médicos	16
12	Limitação de PNAE a bordo	22
15 a 19	Procedimento no aeroporto (check-in, embarque/desembarque e conexão)	26
20 e 21	Equipamento para embarque e desembarque	19
22 a 26	Ajudas técnicas	15
27 e 28	Acompanhantes de PNAE	21
29 e 30	Cão-guia	24
31 a 35 e Anexo II	Designação de assentos	84
36	Treinamento	10
37 a 39	Sistema de controle de qualidade e registro de atendimentos	21
40	Responsável por acessibilidade	10
41 a 45, Anexo III e itens removidos	Disposições finais	11

A seguir são apresentados todos os formulários de contribuição recebidos, assim como as respostas a cada sugestão.

ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES

A seguir são apresentadas as contribuições recebidas, conforme o modelo abaixo:

Audiência Pública N° 19/2012	Contribuição n°
Nome: (1)	
Cidade: (2)	E-mail: (3)
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	(4)
(5)	
Resposta da ANAC:	
(6)	
Itens alterados na minuta:	
(7)	

(1)(2)(3) Conforme registrado no site da ANAC ou na audiência presencial.

(4) Conforme registrado no site da ANAC ou na audiência presencial. Houve reclassificação dos itens de acordo com o assunto, a critério da ANAC, para facilitar a elaboração de resposta. Os artigos da Minuta de Resolução renumerados na versão final encontram-se entre parênteses.

(5) Proposta de alteração do texto e respectiva justificativa ou questionamento.

(6) Resposta elaborada pela ANAC.

(7) Parecer: A contribuição não alterou o texto da Resolução; A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução; A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 301
Nome: carlos eduardo lopes de almeida	
Cidade:	E-mail: carlos.almeida@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
Link da JUSTIFICATIVA não abre. 404 - Página não encontrada! Desculpe, a página não existe ou foi movida para outra área. Favor acessar o portal da ANAC para encontrar o conteúdo que procura.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Informamos que os problemas técnicos foram sanados e o link foi disponibilizado para a consulta da Justificativa.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 302
Nome: carlos eduardo lopes de almeida	
Cidade:	E-mail: carlos.almeida@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 2º
Essa resolução realmente se aplica aos operadores de transporte aéreo público de PASSAGEIROS (faltou isso no texto) não regular? Por exemplo, a empresa WHITEJETS, e outras de voo CHARTER, devem atender a essa resolução? Obrigado.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O Art. 2º da Resolução foi alterado para contemplar a proposta realizada.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 303
Nome: carlos eduardo lopes de almeida	
Cidade:	E-mail: carlos.almeida@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo II Item 1.1
<p>(estou considerando que a WCHC é a própria cadeira de rodas a bordo citada no anexo II e que atende ao propósito do Art 14 §2º) O Artigo 14 § 2º dá a entender que, QUANDO solicitado pelo PNAE, o operador aéreo deverá disponibilizar a devida assistência ao passageiro (STCR, WCHS, WCHC). Só que o Anexo II item 1.1 letra (b) diz que o operador deve ter pelo menos 1 cadeira de rodas de bordo nas aeronaves com mais de 100 assentos. A dúvida é se o operador deve ter a cadeira de rodas de bordo SEMPRE a bordo da aeronave com mais de 100 assentos conforme anexo II ou deve prover essa cadeira de rodas apenas quando solicitado por um PNAE, conforme Artigo 14. Obrigado.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O Anexo I da Resolução apresenta a definição para o código WCHC, de forma que não se aplica à cadeira de rodas utilizada a bordo. Esse código é utilizado para identificar a assistência a PNAE que necessita de cadeira de rodas para locomover-se até a aeronave e para o seu assento. Assim como de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa.</p> <p>Dessa forma, de acordo com o disposto no Anexo II – Configuração de Aeronaves, 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 Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. Destaca-se que as aeronaves com 100 (cem) ou mais assentos deverão dispor de pelo menos uma cadeira de rodas de bordo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 304
Nome: carlos eduardo lopes de almeida	
Cidade:	E-mail: carlos.almeida@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução .
<p>Comparando essa minuta de Resolução com a Resolução 009, temos nesta última o Artigo 26, e os INSPAC cobravam que a aeronave tivessem um mecanismo adicional ao cinto de segurança e coletes salva-vidas infláveis para uso de portadores de deficiência física a bordo de cada aeronave. Essa minuta de resolução não cita os coletes salva-vidas; eles não serão mais requeridos? E quanto ao mecanismo adicional ao cinto de segurança, como deve ser cobrado? Toda aeronave deve ter uma quantidade XX de cintos, ou o operador deve prover esse cinto no momento do embarque? E os cartões de informação em braile requerido pelo artigo 27 da Resolução 009, devem ainda ser fornecidos pelo operador, tendo em vista que não consta na minuta de resolução? E como devem ser cobrados, cada aeronave deve ter uma quantidade cabalística XX a bordo ou o operador provê esse cartão antes do embarque? Obrigado.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A exigência de disponibilização de “coletes salva-vidas infláveis para uso de pessoas portadoras de deficiência”, constante do Art. 26, II da Resolução 9/2007, foi removida, de forma que não consta como exigência da nova Resolução. A exigência da Resolução 9/2007 sugeria a existência de um colete salva-vidas específico para uso do PNAE, o que não é realidade. Os coletes salva-vidas infláveis são qualificados conforme a TSO ("Technical Standard Order) C13 emitida pelo FAA, autoridade de aviação civil estadunidense. Esta norma estabelece padrões de desempenho e procedimentos de testes para a qualificação do item. A qualificação do colete salva-vidas segundo a referida norma garante desempenho adequado, sendo indiferente o fato do usuário ser PNAE ou não, desde que devidamente vestido, ajustado e acionado. Entende-se que a discussão está focada na questão do acesso, colocação, ajuste e acionamento do sistema de inflação desse colete: um indivíduo que não é PNAE tem autonomia em proceder nessa tarefa, uma vez instruído adequadamente. Já o PNAE eventualmente não possui essa autonomia, necessitando de auxílio de outrem para vestir, ajustar e acionar adequadamente o colete. Sendo assim, os</p>	

coletes a serem usados pelos PNAE são os mesmos utilizados pelos outros passageiros, porém os PNAE devem ser assistidos durante a colocação e acionamento desses coletes em caso de uso. Deve-se observar que a disponibilização de assentos flutuantes ao PNAE não é aceitável. A disponibilização do colete inflável ao PNAE é obrigatória.

O art. 26, I da Resolução N°. 09/2007 estabelecia que “as empresas aéreas ou operadores de aeronaves disponibilizarão: I - mecanismos de segurança adicionais ao cinto de segurança de duas pontas para uso dos passageiros paraplégicos, tetraplégicos, amputados e outros que necessitem desse auxílio para sua firmeza e segurança durante o vôo e nas operações de decolagem e pouso”. Considera-se que tal mecanismo de segurança adicional encontra-se contemplado no Art. 31, III da nova Resolução. O operador deve prover este mecanismo no momento do embarque, quando solicitado previamente pelo PNAE. Caso o PNAE não o solicite previamente, ele deverá se submeter às condições disponíveis (Arts. 6°, 9° e 11° da nova Resolução). A Minuta não menciona o cartão de informações de emergência em Braille uma vez que a sua disponibilização será feita com base nas necessidades individuais do PNAE e mediante a solicitação nos termos dos Arts. 9°, 13 e 14 da Resolução.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 305
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>o termo “atendimento prioritário” já vem sendo usado cotidianamente, e é mais adequado que o termo “especial”, já que “especial” se refere a algo que não é comum, alheia ao transporte aéreo. Inclusão de parágrafo Único: Entende-se por pessoa com deficiência aquela caracterizada nos termos do Decreto Legislativo 186/2008 (Convenção da ONU Sobre os Direitos das Pessoas com deficiência), promulgada pelo Decreto 6949/2009 Justificativa: em que pese a justificativa apontar a exclusão das deficiências de pessoa com deficiência, o decreto legislativo acima foi incorporado ao Ordenamento Jurídico brasileiro com quórum qualificado, tendo portanto a equivalência de Emenda Constitucional, pelo que se faz necessária sua citação. Assim diz a referida Convenção, sobre o conceito de Pessoa com Deficiência: “Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas.”</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O Decreto Nº. 6.949 de 25 de agosto de 2009 contempla os direitos das pessoas com deficiência. Sob o escopo do Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, as pessoas que tem direito a atendimento prioritário são, conforme Art. 5º: pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida, idosos, gestantes e lactantes. Assim, a presente Resolução tem escopo mais amplo que o apresentado na manifestação. Sobre o uso do termo atendimento prioritário, informamos que a menção à assistência especial, já utilizada no transporte aéreo, vide Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, supre a demanda de ampliação do escopo de atendimento diferenciado e imediato (Art. 6º do Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004).</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 306
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 5º
<p>Art. 5º Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE. ** proposta de alteração: (...) devem eliminar quaisquer medidas que interfiram na integridade física e / ou moral dos passageiros objeto desta resolução.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que a Resolução, como um todo, visa garantir a remoção de medidas que interfiram na integridade física e moral dos passageiros (Art. 6º da Resolução), bem como medidas que as assegurem (Art. 14 da Resolução). Ademais, as ações não podem ir de encontro à segurança operacional, contra atos de interferência ilícita e facilitação (Art. 2º da Resolução).</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 307
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>Art. 6º ** Proposta de alteração: O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, de acordo com suas necessidades, 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, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo. ** Proposta de inclusão de parágrafo Parágrafo 1º: é assegurado o acesso às informações os recursos de que o passageiro necessitar, dentre os quais, mas não restrito a estes: I – material devidamente transcrito para o sistema Braille; II- material impresso em tipos ampliados III – profissionais devidamente capacitados para a comunicação na Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS); IV – emprego de recursos de acessibilidade comunicacional, tais como a audiodescrição, necessária à complementação do entendimento por pessoas com deficiência visual e intelectual Justificativa: em que pese a justificativa desta consulta ter apontado a exclusão destes recursos, é necessário citá-los nominalmente, não restrito a estes, pois até hoje não vem sendo garantidos os recursos mínimos de acessibilidade comunicacional às pessoas com deficiência, seja por meio de recursos com os citados acima, seja por meio de profissionais aptos a prestar tal atendimento. ** Proposta de alteração: § 3º O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos, em momento anterior ao do embarque, possibilitando a busca por outro serviço congênere em tempo hábil. ** Proposta de alteração: Art. 7º É assegurado ao PNAE dispensar a assistência especial a que tenha direito, não podendo ser esta causa de impedimento da viagem, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Com relação à alteração do caput do Art. 6º da Resolução acreditamos que a inserção do trecho “de acordo com suas necessidades”, não se faz necessária uma vez que é utilizada a expressão “observadas as suas necessidades especiais de atendimento”.</p> <p>Quanto à sugestão de inclusão proposta para o parágrafo 1º do Art. 6º da Resolução, sobre meios de comunicação, informamos que esse tema já está tratado no Art. 13 da Resolução.</p> <p>Quanto à proposta de alteração do parágrafo 2º do Art. 6º da Resolução, informamos que a intenção da norma é que a informação esteja permanentemente disponível, permitindo consulta prévia à contratação do serviço de transporte aéreo.</p> <p>Finalmente, com relação à recusa em função da dispensa do serviço, a sugestão está contemplada por meio da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 11 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 308
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>** Art. 9º ** Proposta de alteração: (...)respeitando, quando for possível, a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo. Justificativa: há diversas situações em que o próprio bilhete é emitido em prazo anterior às 48H de partida do voo, e isto não pode impedir ou restringir o atendimento das necessidades específicas dos passageiros, principalmente passageiros com deficiência ou que necessitem de atenção mais personalizada. ** Proposta para revogação dos parágrafos 1º e 2, com base na justificativa exposta acima.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para a situação levantada na manifestação, de compra do bilhete com antecedência inferior a 48 horas do voo, o Art. 9º da Resolução prevê o atendimento sob as condições disponíveis, de forma que não é impedido o atendimento das necessidades específicas. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Resolução. Ademais, internacionalmente, a notificação prévia é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular Nº. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8.</p> <p>O prazo de 72 horas do Art. 9º da Resolução é necessário aos serviços de análise da concessão de acompanhantes (Art. 27 da Resolução) ou de condições de saúde, e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução), que demandam, às vezes, preparação específica da aeronave. Conforme a Justificativa da Audiência Pública, a baixa incidência de solicitações desse tipo acaba por conferir caráter extraordinário aos serviços.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 309
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 11
<p>Art. 11. ** Proposta de alteração: A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e deve ser realizada por escrito. Justificativa: para necessidade e comprovação da recusa, bem como a fundamentação de tal ato (o que hoje muito se faz verbalmente) deve-se exigir, invariavelmente a motivação por escrito, para evitar que os operadores aéreos não justifiquem a recusa de atendimento por normas ou motivos que eles próprios desconhecem, como é corriqueiro na atualidade.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de prever permanentemente a justificativa escrita quando da recusa de embarque do PNAE, informamos que a contribuição será incorporada ao texto. Cabe salientar que o estudo da regulamentação de outros países sobre o tema mostra que a recusa de embarque deve ser devidamente fundamentada e que a justificativa somente será válida se baseada no manual de operação ou especificações operativas do transportador.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 310
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Art. 12: Proposta para revogação: Justificativa: o artigo 6º desta resolução já prevê a necessidade da recusa de serviço especial. Prever a limitação da quantidade de pessoas com atendimento prioritário é limitar os deslocamentos previstos por esta mesma minuta, já que não será possível, por exemplo, a várias pessoas com deficiência viajarem juntas – como acontece com frequência, e que por diversas vezes já causou sérios problemas com companhias aéreas.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo. Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, ea independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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. Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 311
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14

Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário, deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades: IX ** Proposta de alteração: - condução às instalações sanitárias, além de outras áreas que o passageiro necessitar acessar; XII ** Proposta de alteração - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, nas condições de que o passageiro necessitar, na forma do parágrafo 1º do artigo 6 desta resolução. ** Proposta de inclusão do parágrafo 1º, por já estar contemplado nos incisos deste artigo.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de alteração do inciso IX do Art. 14 da Resolução, com previsão de assistência a outras áreas que o passageiro necessitar acessar, entende-se que as áreas essenciais à viagem estão contempladas nos demais incisos desse artigo.

Em termos da proposta de mencionar no inciso XII do Art. 14 da Resolução, o parágrafo 1º do Art. 6º da Resolução, informamos que não é pertinente, pois esse item refere-se apenas à restrições relacionadas à saúde e segurança do PNAE e demais passageiros. Ademais, os Arts. 9º e 13 da Resolução suprem as condições de planejamento do operador aéreo para realização da assistência e as condições que o PNAE necessitar.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 312
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 15
Art. 15. Proposta de inclusão do parágrafo 2º Parágrafo 2º: é proibido ao operador do transporte aéreo restringir a realização do check in por meios alternativos Justificativa: hoje diversas companhias aéreas impedem a realização do check in por parte do passageiro que necessite de “serviços especiais”, sem qualquer justificativa aceitável.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Esse tema está tratado no Art. 6º da Resolução, o qual estabelece que o PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, em todas as fases de sua viagem.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 313
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 18
Art. 18: O desembarque do passageiro com prioridade de atendimento deve ser feito com precedência dos demais passageiros, quando não depender de ajudas técnicas diferenciadas para o seu desembarque, além dos casos em que o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância	

justifiquem a priorização. Justificativa: não raros são os casos em que os passageiros com deficiência são deixados à própria sorte no momento do desembarque, principalmente aqueles com deficiência física. Há outros casos, como os dos cães-guias nos quais o desembarque deve ser feito prioritariamente, uma vez que o cão necessita, principalmente em voos mais longos, de fazer suas necessidades fisiológicas com brevidade, para causar transtornos ao local em que estiver, bem como para evitar possíveis danos à saúde do próprio cão.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Na elaboração desta proposta foram consultadas diversas normas internacionais que serviram de base à publicação desta Resolução, sendo da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI: o Anexo 09 - Facilitação à Convenção de Chicago (seção H do Capítulo 08) e Circular N°. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 37. Esses dispositivos internacionais foram incorporados nos Art. 14, 17, 18 e 19 da Resolução. Dessa forma, conforme exceção prevista do Art. 18 da Resolução, o passageiro acompanhado de cão-guia pode desembarcar antes dos demais passageiros desde que a situação operacional (circunstância) justifique a priorização.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 314
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>Art. 29 Parágrafo 1º: ** Proposta de Alteração (...), vedada a exigência do uso de focinheira. Parágrafo 4º: Proposta de supressão deste parágrafo, já que embora haja ocasiões em que viaje mais de um usuário de cão-guia, é subentendido que cada um terá apenas um cão-guia, pois torna-se inviável haver mais de um cão-guia a assistir a mesma pessoa com deficiência. Proposta de supressão do parágrafo 5º, pois é dever absoluto do usuário transportar a alimentação do cão-guia. A única exceção pode se dar no caso de extravio de bagagem, mas sobre este tema já há disposições específicas, sendo desnecessário discorrer sobre isto na proposta em apressado. .</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto ao art. 29 e a limitação de quantidade de cães-guia por usuário, subentende-se que é admitido o ingresso na cabine de um animal por dono, quantidade suficiente para provimento da assistência desejada ao passageiro. Quanto à questão da responsabilidade sobre a alimentação do cão-guia, a Resolução deixa claro que esta é uma obrigação do passageiro.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 315
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 30

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. ** Proposta e inclusão de Parágrafo único: os documentos a serem exigidos para o transporte de cão-guia devem ser aqueles previstos pelo Decreto 5904/2006, sendo vedada a exigência de quaisquer documentos complementares Justificativa: vem sendo causa de diversas reclamações a esta agência reguladora o impedimento reiterado do embarque de cães-guia. Isto porquê alguns operadores aéreos, sem qualquer embasamento legal, exigem a apresentação por parte de usuário de atestado de saúde do animal, ou de outros documentos que comprovem a sanidade ou aptidão do animal. Embora não seja de competência do órgão regulador do transporte aéreo disposição sobre saúde animal, é fundamental limitar-se aos entes regulados a exigência do cumprimento da legislação, isto quer dizer: apenas a exigência dos documentos obrigatórios, citada acima, para evitar atentados à integridade moral dos passageiros usuários de cães-guia, já que não raro o embarque destes passageiros é impossibilitado.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Conforme destacado, a solicitação de documentos referentes à sanidade não cumpre à ANAC, porém é procedimento que deve ser adotado visando à saúde pública, por exemplo, a previsão do Decreto N° 5.904 de 21 de setembro de 2006 Art. 3° e também a cobrança de certificado de vacinação de viajantes.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública N° 19/2012	Contribuição n° 316
Nome: Gilmar Freitas	
Cidade:	E-mail: gilmarfmariano@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 44 (45)
concordo com esta minuta, pois também sou deficiente e realmente é um absurdo o atendimento aéreo que temos no Brasil!	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública N° 19/2012	Contribuição n° 317
Nome: Marcio Antonio Estrela	
Cidade: Brasília	E-mail: estrela.compras@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
"II - assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, PREFERENCIALMENTE NAS 3 PRIMEIRAS FILEIRAS DA AERONAVE, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e..." JUSTIFICATIVA: Para deficientes NÃO CADEIRANTES com restrições de mobilidade é fundamental	

ter reservado os primeiros assentos de forma a viabilizar um acesso mais fácil deste PNE ao avião e, PRINCIPALMENTE, AO BANHEIRO DURANTE O VOO. Registre-se que esses PNE não cadeirantes podem até ter auxílio no embarque e desembarque, mas praticamente ficam relegados à própria sorte durante os voos. Assim, caso não estejam sentados nas primeiras fileiras, terão maiores dificuldades para acessar os banheiros. Sou PNE nestas condições e este é o meu caso. Se não, com licença ao humor, estes PNEs precisarão que as cias Aéreas lhes forneçam pinicos para usarem durante os voos.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A Resolução foi alterada com o intuito de priorizar o uso de assentos mais próximos às portas de embarque e desembarque, independentemente de estarem localizados na parte frontal ou traseira da aeronave, obrigando o operador aéreo a reservar assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência, ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.

A esse respeito destaca-se que o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE. Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, 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. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 318
Nome: SILVIA MARA SANTOS	
Cidade:	E-mail: SILVIAMARASANTOS@YAHOO.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo II Item 1
A maioria das aeronaves possui telas para exibição de propagandas ou entretenimento a bordo. Considerar que essas telas possam ser usadas para repassar informações escritas, a exemplo dos comunicados divulgados pelos pilotos durante o voo, no caso de haver deficientes auditivos no voo.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O uso da proposta realizada não é impedido pela presente Resolução, apenas não é definido como padrão de atendimento, visto que conforme previsão do Art. 13, é resguardado ao PNAE informar os meios de comunicação que necessita nos termos do Art. 9º.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 319
Nome: Marcelo Miguel Fremder	
Cidade:	E-mail: marcelo.fremder@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 37 (38)
<p>O Art.38 deve explicitar que o controle estatístico é o da ANAC, que as informações devem ser enviadas periódica e sistematicamente à Agência em meio eletrônico e com certificação digital (dados que possam ser manipulados pela Agência, e não imagens de documentos), e deve estabelecer um padrão (quais informações) que TODOS os regulados devem fornecer à Agência, de forma a que essas informações, prestadas por diferentes agentes regulados, possam ser consolidadas e produzir indicadores que subsidiem o planejamento de ações de fiscalização e de publicação/alteração de normas, entre outras ações que a Agência pode adotar. Idealmente, instruções de envio, bem como o detalhamento das informações que deverão ser prestados à Agência pelos regulados, deveriam ser objeto de Portaria regulamentadora da Resolução. Mais especificamente, do artigo que prevê a prestação de informações. O mesmo vale para o Art.39. Se o sugerido acima for adotado, fica desnecessário o Art.41. A deficiência da ANAC na área de TI não deve se constituir em obstáculo para quebrar o paradigma de se exigir, dos agentes regulados, em papel, através de Ofícios, num processo totalmente arcaico, informações acerca de suas operações que podem e devem ser prestadas periódica e sistematicamente à Agência.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O Art. 37 da Resolução visa evidenciar que o controle de qualidade deve ser de interesse do operador aéreo, constituindo base estatística para comprovação dos serviços prestados. O acompanhamento desses dados está a cargo da ANAC por definição a posteriori da frequência e meio de obtenção, inclusive podendo ocorrer de forma acessória a outros dados solicitados rotineiramente de operadores aéreos, subsidiando as diversas ações de fiscalização e regulação da Agência.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 320
Nome: Marcelo Miguel Fremder	
Cidade:	E-mail: marcelo.fremder@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Pode acontecer de a empresa aérea não saber, com antecedência, se a quantidade de PNAE no voo é superior a 50% da quantidade de tripulantes. Se isso ocorrer, os PNAE com reserva confirmada e que tiverem comparecido ao aeroporto, sem informar que necessitavam de assistência especial, serão preteridos? Qual será o procedimento que a empresa aérea deverá adotar?</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte coletivo aéreo, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a</p>	

fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 321
Nome: Paulo Gustavo Sampaio Andrade	
Cidade: Teresina	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Trata-se da limitação do número de PNAE que não possa realizar autonomamente procedimentos para abandono de aeronave durante uma emergência a número não superior a 50% dos tripulantes da cabine. Apesar de se louvar o objetivo do dispositivo, deve-se considerar a possibilidade de ser arguido em detrimento do direito do PNAE, como impedimento ao seu embarque. Considerando que há companhias aéreas com apenas 3 comissários de bordo, o limite de PNAE pode acabar sendo de apenas 1 passageiro por voo. O texto deixa dúvida se serão considerados os tripulantes da cabine de comando, ou somente os tripulantes da cabine de passageiros. Além disso, a disponibilização de acompanhante pode ser considerado suficiente para suprir a necessidade de auxílio durante uma emergência.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte coletivo aéreo, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se</p>	

por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 322
Nome: Paulo Gustavo Sampaio Andrade	
Cidade: Teresina	E-mail: paulog@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo I .
<p>Não consta no Anexo a menção a pessoas com AUTISMO, que são uma categoria muito importante do ponto de vista da segurança, por se tratar de PNAE que não pode "realizar autonomamente procedimentos para abandono de aeronave durante uma emergência". Trata-se de deficiência que atinge 1 em cada 88 crianças, segundo estatísticas do órgão oficial dos EUA (CDC). É uma deficiência mais frequente do que muitas outras, como deficiência auditiva e visual. Faz-se relevante que haja a devida codificação para informação durante o processo de compra de passagens, especialmente por meios eletrônicos. Ademais, alguns autistas podem sofrer severo estresse durante o voo, devido à quebra de rotina, especialmente nos procedimentos de decolagem e pouso, implicando em ocasionais ou frequentes chutes na poltrona à frente. Neste caso, faz-se recomendável a sua acomodação em assento na primeira fileira, para evitar incômodo ao passageiro localizado na frente. Note-se que há dispositivo (art. 32) que assegura a comodidade do passageiro do assento atrás do PNAE. Trata-se de recomendação de grande valia, que assegura também a segurança no voo.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. As classificações e codificações adotadas no Anexo I da Resolução seguem uma padronização apresentada na Resolução 700 da IATA - International Air Transport Association. De qualquer maneira, cabe salientar que a codificação não tem intuito de classificar pessoas e sim, os diversos tipos de assistências a serem prestadas aos passageiros que necessitam de assistência especial.</p> <p>Destaca-se que a Lei Nº 12.764 de 27 de dezembro de 2012, institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista e estabelece diretrizes para sua consecução. Ainda, salienta-se que o parágrafo 2º do Art. 1º: “A pessoa com transtorno do espectro autista é considerada pessoa com deficiência, para todos os efeitos legais”.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 323
Nome: Ricardo de Azevedo Soares	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: razevedo@jfrj.jus.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 44 (45)
<p>Primeiramente, a vontade do deficiente deve ser respeitada em qualquer hipótese. Ninguém melhor do que o próprio deficiente para saber o que é melhor para ele mesmo. Quando o deficiente disser que não precisa de uma coisa ou outra, isto deve ser respeitado. Também não deve ser obrigado a sentar em fileira predeterminada pela empresa aérea. Quem deve escolher é o próprio passageiro, seja ele deficiente ou não. Sugiro outrossim que todos os funcionários das empresas aéreas sejam treinados, inclusive o pessoal de terra e dos check-in.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Informamos que os aspectos levantados são tratados nos Arts. 7º, 33 e 35 da Resolução.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 324
Nome: Tádía A. Marum Strontika	
Cidade:	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>Esse artigo, assim como muitos outros, é um absurdo. Como a pessoa tem que avisar a companhia aérea 48h antes se muitas vezes a pessoa compra a passagem em cima da hora, por diversos motivos. A ANAC só protege as companhias, pelo menos é o que parece para o consumidor.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para a situação levantada na manifestação, de compra do bilhete com antecedência inferior a 48 horas do voo, o Art. 9º da Resolução prevê o atendimento sob as condições disponíveis, de forma que não é impedido o atendimento das necessidades específicas. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Resolução. Ademais, internacionalmente, a notificação prévia é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular Nº. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 325
Nome: Tádía A. Marum Strontika	
Cidade:	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>o artigo 31 inciso II vai totalmente contra o consumidor que necessita de espaço, é óbvio que os assentos localizados na frente da aeronave são mais espaçosos em comparação com qualquer assento do corredor. Esses assentos localizados na frente devem ser reservados para portadores de necessidades especiais, gestantes, pessoas com criança de colo, etc. como já ocorre. Fazer essa mudança, liberando as cias para alocarem essas pessoas em outros assentos no corredor é um retrocesso para o consumidor e uma clara proteção aos interesses das cias, que sempre quiseram vender esses assentos na frente por valores mais elevados, despachando quem precisa para outros lugares da aeronave. Os assentos na frente devem ser mantidos para quem precisa de espaço, e não para quem pagar mais.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução foi alterada com o intuito de priorizar o uso de assentos mais próximos às portas de embarque e desembarque, independentemente de estarem localizados na parte frontal ou traseira da aeronave, obrigando o operador aéreo a reservar assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência, ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.</p> <p>A esse respeito destaca-se que o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE. Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, 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</p>	

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. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 326
Nome: MARCELO LACERDA LOFEGO	
Cidade: SALVADOR	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Srs, sou portador de trombose venosa profunda em ambos membros inferiores, e diante disso tenho grande dificuldade de locomoção, pois minha circulação dee retorno esta comprometida. alem das pernas e abdomen inchados, quando realizo uma viagem aerea, necessito do primeiro acento, não pelo espaço e sim para poder elevar as pernas, que causam -me grande desconforto e dor quando não as inclino. Isso acontece com todos os portadores de trombose, e como já é sabido existe a síndrome da classe economica, em que passageiros vão morrer em pleno voo, atarvés da embolia pulmonar. Se a anac alterar a atual regra para os primeiros acentos, será responsável pelos obtos ocorrido nos voos . Consulte um angiologista, que ele poderá dar um parecer medico sobre o assunto. Passageiros com o mesmo problema que eu , não desejam espaço maior, apenas a parede da primeira fileira para inclinar as pernas. Pelo amor de DEUS não mudem a regra,</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução foi alterada com o intuito de priorizar o uso de assentos mais próximos às portas de embarque e desembarque, independentemente de estarem localizados na parte frontal ou traseira da aeronave, obrigando o operador aéreo a reservar assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência, ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.</p> <p>A esse respeito destaca-se que o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE. Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, 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. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 327
Nome: Lecio Max Vieira Souza	
Cidade:	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>É um retrocesso alterar o Art. 29 da resolução nº 9/2007 pelo artigo 31 reservar as primeiras fileiras aos PNAE foi um avanço, essa mudança visa beneficiar somente as empresas que poderão vender esses lugares a preços mais caros e sujeitar os PNAE a todo um inconveniente sempre que os demais passageiros da mesma fileira tenham que se deslocar no avião.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>.A ANAC agradece a contribuição. A Resolução foi alterada com o intuito de priorizar o uso de assentos mais próximos às portas de embarque e desembarque, independentemente de estarem localizados na parte frontal ou traseira da aeronave, obrigando o operador aéreo a reservar assentos especiais, junto ao</p>	

corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência, ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.

A esse respeito destaca-se que o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE. Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, 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. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 328
Nome: Murilo Levy Casotti	
Cidade: Sao Jose dos Campos	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 18
<p>Ao contrário do mencionado no Art. 18, penso que o desembarque do PNAE deve ser realizado ANTES dos demais passageiros. Mesmo sentando em locais diferentes da primeira fila, PNAE teria prioridade de desembarque. Desta forma, PNAE não estariam nas primeiras filas, e elimina a possibilidade de atrapalhar a evacuação em caso de emergências. Existem casos que, antes do desembarque, a aeronave fica aguardando muito tempo com o ar condicionado desligado. Em dias quentes, o interior da aeronave fica sufocante, podendo idosos e grávidas passarem mal. Esta é mais uma razão para PNAE terem o direito de "desembarque prioritário". Muito Obrigado! Murilo</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Na elaboração desta proposta foram consultadas diversas normas internacionais que serviram de base à publicação desta Resolução, sendo da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI: o Anexo 09 - Facilitação à Convenção de Chicago (seção H do Capítulo 08) e Circular Nº. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 37. Esses dispositivos internacionais, foram incorporados nos Art. 14, 17, 18 e 19 da Resolução. Dessa forma, conforme exceção prevista do Art. 18 da Resolução, o PNAE pode desembarcar antes dos demais passageiros desde que a situação operacional (circunstância) justifique a priorização.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 329
Nome: Marcus Kerekes	
Cidade: SAO PAULO	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Argumentação de um cadeirante sobre proposta da ANAC para o fim das primeiras fileira e acessibilidade em voos : - Sobre acessibilidade da aeronave: Minha cadeira de rodas não entra em NENHUMA aeronave; para transitar internamente, só é possível com uma cadeira especial, super estreita e insegura do próprio avião. Tal transito só pode ser feito, com o mesmo em terra - Já fiz inúmeras viagens internacionais, inclusive Europa, e nunca pude utilizar o sanitário, mesmo em 14 horas de viagem, por falta de preparo das tripulações de todas as companhias que viajei. Inclusive já sofri uma queda por tal despreparo - Viajando sozinho, tive sentar no meio da aeronave, em poltrona no corredor, o que me causou uma situacao super contrastrangedora: tenho 1,80m de altura, não conseguia levantar para deixar o passageiro que viajava ao meu lado ir até o banheiro. - E o mais grave e importante: pessoas saudáveis são suscetíveis a trombose venosa em viagens de longa duração, onde precisam realizar o percurso sentadas. É extremamente recomendavel que caminhem durante o voo. O que poderia fazer um cadeirante??? Eu costumo viajar com meias elásticas de alta pressão para minimizar tais riscos, e de tempos em tempos realizo movimentos para beneficiar a circulação; como dobrar e esticar as pernas, dobrar os pés (sempre utilizando as mãos). A poltrona com mais espaço, é de extrema importancia na qualidade da viagem do portador de necessidade especial. Eu tenho a sorte de ter plena movimentação de braços; e pergunto, se pro meu caso essa questão já é complicada, imagine para um paraplégico? Ou para um portador de distrofia muscular, que tem dificuldades de articular o corpo inteiro? Agradeço muito a atenção grande abraço! Marcus Kerekes</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.</p> <p>Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (Anexo III à Resolução).</p> <p>Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução.</p> <p>Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo)</p>	

que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 330
Nome: Juliana Sales de Castro	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo I .
Bla	
Resposta da ANAC:	
Manifestação inócua.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 331
Nome: Luiz Carlos Lima Nogueira	
Cidade: Belo Horizonte	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
<p>Como usuário frequente de transporte aéreo, gostaria de sugerir que fosse obrigatório para as empresas sinalizar nos mapas de assento as cadeiras que não são reclináveis (fileiras anteriores à saída de emergência). Elas sinalizam os chamados "assentos conforto" e cobram mais caro por eles. Da mesma forma, os assentos não reclináveis são "assentos desconforto", principalmente em viagens mais longas, e ficam camuflados entre os demais, sem nenhuma sinalização nem desconto no valor da passagem. Assim, no caso de check-in por internet, ou mesmo no balcão de check-in, teria que ser dito claramente ao passageiro que ele estará sendo alocado em um assento não reclinável.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A proposta realizada não se refere ao escopo da presente	

Resolução.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 332
Nome: Ana Maria Crespo	
Cidade: são paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Autorizar as empresas a não reservar os primeiros assentos da aeronave para pessoas com deficiência é um GRAVE erro! Muitas pessoas com deficiência precisam de mais de uma pessoas para transportá-las até o assento. Quanto mais este seja afastado da porta, mais inseguro e difícil é o transporte. Há aviões tão estreitos que nem mesmo a cadeira de bordo passa pelo corredor. Já aconteceu comigo. Na Cia Pluna (morta em boa hora), fui humilhada, e desrespeitada poiue a cadeira do aeroporto, nem a cadeira de bordo do avião ultrapassavam a segunda fileira. A tripulação não me permitia usar a primeira fileira porque eu não havia pago pelo "assento conforto". Ou seja, seis assentos viajariam vazios, mesmo assim, eu não poderia usá-los, mesmo a cadeira de bordo não alcançasse outros assentos. Se a Anac insistir nesse erro, muita gente vai sofrer todo tipo de humilhação e estará sujeita a todo tipo de acidente. Só pra saber: quantas vezes houve um problema de segurança por que os primeiros assentos foram ocupados por deficientes? Aposto como nenhum.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de se acomodar em 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 da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. A esse respeito, destaca-se que 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. Os passageiros que utilizam as assistências WCHS, WCHR 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.</p> <p>Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (Anexo III à Resolução).</p> <p>Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 333
Nome: noeli becker	
Cidade:	E-mail: becker.noeli@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Como não colocar deficientes na primeira fila. Eles serão levados no colo até a última fileira ou as filerias mais atrás? Alguém já experimentou passar com uma cadeira de rodas nos corredores estreitos das aeronaves? E colocar deficientes que muitas vezes têm problemas de acomodação em cadeiras super estreitas? Tudo isso para que as cias aéras possam vender mais caro as primeiras fileiras? Minha filha é cadeirante. A cadeira dela vai até a porta do avião e tenho que carregá-la no colo até o assento. Imagina ter que passar pelo corredor todo... com uma pesosa de 16 anos... Ela não dobra as perninhas. Como acomodar em outro assento? Ela não é exceção. A maioria dos deficientes têm problemas assim. E mesmo sendo obrigatório tenho que brigar para conseguir a primeira fila. Imagina quando não for... Com tanta coisa que a ANAC devia se preocupar, como a segurança dos vôos, a manutenção das aeronaves, o absurdo da diferença de tarifas num mesmo vôo e quer mudar o que está funcionando? É revoltante...</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios localizados, , sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p> <p>Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (Anexo III à Resolução).</p> <p>Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 334
Nome: noeli becker	
Cidade:	E-mail: becker.noeli@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Como não colocar deficientes na primeira fila. Eles serão levados no colo até a última fileira ou as filerias mais atrás? Alguém já experimentou passar com uma cadeira de rodas nos corredores estreitos das aeronaves? E colocar deficientes que muitas vezes têm problemas de acomodação em cadeiras super estreitas? Tudo isso para que as cias aéreas possam vender mais caro as primeiras fileiras? Minha filha é cadeirante. A cadeira dela vai até a porta do avião e tenho que carregá-la no colo até o assento. Imagina ter que passar pelo corredor todo... com uma pesosa de 16 anos... Ela não dobra as perninhas. Como acomodar em outro assento? Ela não é exceção. A maioria dos deficientes têm problemas assim. E mesmo sendo obrigatório tenho que brigar para conseguir a primeira fila. Imagina quando não for... Com tanta coisa que a ANAC devia se preocupar, como a segurança dos vôos, a manutenção das aeronaves, o absurdo da diferença de tarifas num mesmo vôo e quer mudar o que está funcionando? É revoltante...</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição Nº. 333 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 335
Nome: noeli becker	
Cidade:	E-mail: becker.noeli@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Como não colocar deficientes na primeira fila. Eles serão levados no colo até a última fileira ou as filerias mais atrás? Alguém já experimentou passar com uma cadeira de rodas nos corredores estreitos das aeronaves? E colocar deficientes que muitas vezes têm problemas de acomodação em cadeiras super estreitas? Tudo isso para que as cias aéreas possam vender mais caro as primeiras fileiras? Minha filha é cadeirante. A cadeira dela vai até a porta do avião e tenho que carregá-la no colo até o assento. Imagina ter que passar pelo corredor todo... com uma pesosa de 16 anos... Ela não dobra as perninhas. Como acomodar em outro assento? Ela não é exceção. A maioria dos deficientes têm problemas assim. E mesmo sendo obrigatório tenho que brigar para conseguir a primeira fila. Imagina quando não for... Com tanta coisa que a ANAC devia se preocupar, como a segurança dos vôos, a manutenção das aeronaves, o absurdo da diferença de tarifas num mesmo vôo e quer mudar o que está funcionando? É revoltante...</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição Nº. 333 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 336
Nome: Udo Ritzmann	
Cidade: São Paulo	E-mail: udo.ritz@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Senhores, Dentro do assunto acessibilidade, discordo da idéia de eliminar os assentos da frente da aeronave para passageiros com dificuldades. O motivo é muito simples: no caso de uma emergência, onde se fizer necessária uma evacuação rápida da aeronave, esses passageiros exigirão um auxílio direto da tripulação da cabine para se deslocarem até a saída de emergência mais próxima. Ora, é óbvio que essas pessoas espalhadas ao longo da aeronave, ainda mais nos corredores, serão um estorvo à passagem dos demais passageiros, atravancando todas as saídas de emergência, na frente, sobre as asas e nos fundos. Ainda agora, com a autorização que vocês mesmo deram de reduzir a tripulação da cabine para três Comissários em alguns voos nacionais, a inconveniência e total falta de bom senso dessa idéia fica ainda mais clara. Jamais conseguirão evacuar uma aeronave no tempo previsto. Udo Ritzmann</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de acomodar-se nos assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e dos lavatórios localizados, 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. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHR ou WCHS ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada, serão priorizadas as 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro, excluem-se do grupo em que há necessidade de locação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 337
Nome: noeli becker	
Cidade:	E-mail: becker.noeli@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Como não colocar deficientes na primeira fila. Eles serão levados no colo até a última fileira ou as fileiras mais atrás? Alguém já experimentou passar com uma cadeira de rodas nos corredores estreitos das aeronaves? E colocar deficientes que muitas vezes têm problemas de acomodação em cadeiras super estreitas? Tudo isso para que as cias aéreas possam vender mais caro as primeiras fileiras? Minha filha é cadeirante. A cadeira dela vai até a porta do avião e tenho que carregá-la no colo até o assento. Imagina ter que passar pelo corredor todo... com uma pesosa de 16 anos... Ela não dobra as perninhas. Como acomodar em outro assento? Ela não é exceção. A maioria dos deficientes têm problemas assim. E mesmo sendo obrigatório tenho que brigar para conseguir a primeira fila. Imagina quando não for... Com tanta coisa que a ANAC devia se preocupar, como a segurança dos vôos, a manutenção das aeronaves, o absurdo da diferença de tarifas num mesmo vôo e quer mudar o que está funcionando? É revoltante...</p>	
Resposta da ANAC:	

A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição N°. 333 (vide resposta).

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 338
Nome: José Domingos Duarte	
Cidade: Brasília	E-mail: j1402duarte@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 20, 31, 32, 33, 35 (36)
<p>Venho manifestar a minha indignação com a falta de sensibilidade e a justificativa estapafúrdia destes diretores defensores das companhias aéreas. Tenho duas filhas portadoras de necessidades especiais e, constantemente utilizamos os serviços de companhias aéreas, e sei das inúmeras dificuldades que enfrentamos. Funcionários despreparados, falta de equipamentos adequados, embarque no pátio sem os equipamentos necessários, com funcionários despreparados carregando minhas filhas, dentre outras....Causa-me estranheza que estes diretores, que com certeza recebe as mais diversas "cortesias" das companhias aéreas, não têm conhecimento do que se passa nos aeroportos brasileiros em relação a acessibilidade. O dia que esses incompetentes tiverem filhos, a esposa, os pais ou eles próprios dependerem de serviços especiais eles tomariam decisões mais coerentes e honestas, ou seja, pensariam duas vezes antes de receberem propina para propor medida tão absurda. O embarque nas primeiras fileiras já é uma loucura nos dias de hoje, imagine acomodar pessoas totalmente deformadas, que requerem apoio para os pés, que necessitam de ajuda de acompanhantes, serem acomodadas no meio de uma aeronave nos corredores (assentos apertadíssimos) com outros passageiros nas janelas? Dizer que é uma questão de segurança, seus incompetentes, vai contar outra pra boi dormir.....Coisas como essas, é que estimulam aqueles loucos americanos saírem matando em série. Pessoas como vocês são seres humanos ordinários que não fariam falta nenhuma para a sociedade. Fica mais uma vez evidenciado que neste país vale a lei do mais forte, é a propina, é o lucro a qualquer custo e com a conivência do poder público. Antes de qualquer coisa eu recomendo que vocês fizessem uma fiscalização disfarçada nos aeroportos para ver como está os serviços aos portadores de necessidades especiais, para depois propor um absurdo deste. Liberar as companhias aéreas para cobrarem mais caros dos assentos mais adequados para um portador de necessidade especial é, no mínimo, um indicador de corrupção.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II da Resolução. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.</p> <p>Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (Anexo III à Resolução).</p> <p>O provimento de equipamentos para ascenso e descenso foi designado ao operador aeroportuário como forma de restringir a ocorrência de situações como a relatada, conforme Art. 20 da Resolução. A ANAC possui rotinas de fiscalização, mediante programação ou sob demandas específicas. A esse respeito, o Anexo IV trata das infrações relacionadas à Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 339
Nome: Lygia Mendes de Arruda Camara	
Cidade: São Bernardo do Campo	E-mail: lygiacamara@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Sou a favor que os primeiros assentos da aeronave estejam a disposição de idosos, deficientes, grávidas ou mulheres com crianças e seu eventual acompanhante, deficientes físicos e mentais e crianças desacompanhadas. Acho necessária a proximidade dessas pessoas as saídas e também aos toaletes e comissários de bordo. Acredito também que esses assentos deveriam ter medidas mais confortáveis, pois são extremamente apertados, assim como o resto dos assentos, mas isso não vem ao caso agora. As companhias aéreas vem adotando um sistema onde se a pessoa não tem 1,50 e pesa 40kg ela fica desconfortável, acredito que se para um adulto normal já é apertado, não devemos colocar pessoas em condições especiais neste mesmo aperto. A agência deve regulamentar para a população, e não só visando os interesses das Cias. Aéreas. Obrigada!</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios localizados, , sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 340
Nome: luciane maria micheletti tonon	
Cidade: santos	E-mail: luciane.tonon@guiadodeficiente.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 23
<p>Boa tarde senhores. Sou Luciane Tonon, aeromoça da TAM Linhas aéreas e também jornalista de um site voltado às pessoas com deficiência chamado www.guiadodeficiente.com.br. A minha contribuição, a partir da minha experiência, vem facilitar e agilizar o desembarque das pessoas com deficiência, especialmente dos cadeirantes e das mães de crianças de colo. Seria muito mais rápido e prático se o passageiro com deficiência pudesse receber sua própria cadeira, ou uma mãe, o seu próprio carrinho de bebê, na porta do avião. Visto que hoje o procedimento é retirar esses equipamentos na esteira de bagagem e esperar que venha uma cadeira da empresa buscá-lo; principalmente em GRU. Já as mães precisam carregar as crianças, mais a bagagem de mão até a esteira, que é longe. A realidade de atendimento, para as companhias aéreas entre voos com um cadeirante ou um colo é bem diferente de quando há três ou quatro. A espera é inevitável por falta de equipamento e de pessoal disponível. As vantagens desta mudança são: 1 - A segurança do passageiro. O cadeirante se sente muito mais seguro e equilibrado em ir para sua própria cadeira, do que em uma que ele não conhece. Muitos ficam temerosos e até revoltosos. 2 - Diminuiria o tempo de espera dentro da aeronave por uma cadeira da empresa, que chega a demorar até 40 minutos, quando há mais do que um cadeirante a ser desembarcado. 3- Evitaria o desperdício de cadeiras sofrido pelas empresas aéreas, porque muitas vezes, os usuários levam embora ou largam perdidas no estacionamento. 4 - As mães desembarcariam bem mais tranquilas em colocar a criança no seu próprio carrinho, como fazem no embarque. Despacham o carrinho na porta do avião. Esta seria minha sugestão de imediato, sem custos e sem muita logística. Se houver tempo hábil enviarei mais ideias, uma vez que coloquei a matéria no site e abri as sugestões aos navegadores. Obrigada</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Os Arts. 38 e 42 da Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 previam o despacho de ajudas técnicas como bagagem prioritária, porém, não detalhava os procedimentos de devolução. A esse respeito, o Art. 23 da Resolução prevê a disponibilização no desembarque e o Art. 22 da Resolução prevê o uso do equipamento do próprio PNAE no acesso à aeronave. Quanto aos demais serviços mencionados, informamos que, sob solicitação prévia do Art. 9º da Resolução os serviços do Art. 14 da Resolução podem ser disponibilizados.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 341
Nome: Marcelo Dessen Padilha de Oliveira	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: mdpo@unisys.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução
<p>Sou portador de doença neuromuscular chamada Distrofia Muscular de Becker, que enfraquece todos os músculos, tornando-me semelhante a um tetraplégico. Movimento-me exclusivamente com cadeira de rodas, tenho necessidades físicas muito específicas, e minha ajudante de confiança, por saber exatamente a forma com que devo ser ajudado, movido, carregado, é minha esposa. Ninguém mais. Inclusive é ela quem se encarrega de me transladar da cadeira de rodas para outro assento qualquer, e vice-versa, ninguém mais. Minha última viagem aérea foi Rio-SP-Rio, numa aeronave da Gol. Logo após adentrar na aeronave, via finger, exatamente atrás da cabine do piloto, minha cadeira mal podia ser girada para a direita, para que eu fosse aproximado dos primeiros assentos. Minha escolha foi o primeiro assento do lado direito junto ao corredor, justamente por ser um dos dois assentos mais próximos à entrada da aeronave. Escolhi este assento exatamente porque, do ponto máximo alcançável de cadeira de rodas, após entrar no avião, minha esposa faria o menor esforço na tarefa de me transferir da cadeira para o assento, e claro, do assento para a cadeira de rodas ao final do voo. E quero deixar claro: mesmo para este assento, que é um dos mais próximos à entrada do avião, a transferência foi bastante difícil, até para minha esposa, que é extremamente bem treinada a tarefa, e faz isso ao menos 5 vezes por dia já há 16 anos!! Logo da entrada do avião outra coisa ficou muito clara (ao menos para esta aeronave): minha cadeira de rodas não teria espaço para ser aproximada, pelo corredor, aos assentos posteriores, simplesmente porque o corredor é estreito demais, e a cadeira não passaria! Assim, a única forma de se alcançar os assentos da segunda, ou terceira fileiras, seria sendo carregado. E se ter sido carregado para sentar no primeiro assento da primeira fileira de assentos foi complicado, os Senhores podem avaliar o que teria sido para fazê-lo para os assentos posteriores, como propõe o Art. 29 da resolução ora proposta. Isto posto, peço que os Senhores tenham o bom senso de reservar os assentos da primeira fileira prioritariamente a portadores de necessidades especiais dependentes de cadeiras de rodas. Cordialmente, Marcelo Dessen Padilha de Oliveira</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p> <p>Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 342
Nome: Ricardo de Azevedo Soares	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: razevedo@jfrj.jus.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Solicito esclarecimento acerca de qual é a melhor interpretação do que já disposto no artigo 12 da minuta de resolução. O que é realizar autonomamente os procedimentos de emergência de abandono da aeronave? Por exemplo, sou cego e entendo que sou plenamente capaz de realizar os tais procedimentos, mas e o povo da ANAC também acha isso? E o cego que estiver acompanhado já por alguém de sua família? Vai ser considerado como capacitado, uma vez que está com alguém não deficiente, isto é, não PNAE? Bem, são perguntas que necessito ser esclarecido para formar meu juízo de valor e poder externar opinião pessoal. Desde já agradeço o obséquio.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte coletivo aéreo, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.</p> <p>Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 343
Nome: Elisabete Araki	
Cidade: São Paulo	E-mail: earaki@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 18
<p>Proposta para que tanto o embarque como o desembarque sejam prioritários.</p> <p>A regra de embarque prioritário deve garantir prioridade para embarque e desembarque.</p> <p>Atualmente somos os primeiros a entrar e os últimos a saírem. Se forem nos acomodar nas poltronas perto dos corredores vamos levar choques constantes de bagagens de mão em nossas cabeças.</p> <p>AS companhias aéreas não podem incluir no embarque prioritário clientes detentores de certos cartões de credito ou participantes de programas de fidelidade.</p>	
Resposta da ANAC:	

A ANAC agradece a contribuição. Na elaboração desta proposta foram consultadas diversas normas internacionais que serviram de base à publicação desta Resolução, sendo da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI: o Anexo 09 - Facilitação à Convenção de Chicago (seção H do Capítulo 08) e Circular N°. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 37. Esses dispositivos internacionais, foram incorporados nos Art. 14, 17, 18 e 19 da Resolução. Dessa forma, conforme exceção prevista do Art. 18 da Resolução, o PNAE pode desembarcar antes dos demais passageiros desde que a situação operacional (circunstância) justifique a priorização.

Destaca-se que a Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto N°. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública N° 19/2012	Contribuição n° 344
Nome: José Domingos Duarte	
Cidade: Brasília	E-mail: j1402duarte@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Venho nesta oportunidade pedir desculpas pela contribuição intepetiva que fiz após ler a reportagem em anexo. Depois de ler a proposta de vocês, percebi que não é tão ruim assim. Apenas continua achando, por experiência própira, que acomodar portadores de necessidades especiais em qualquer assento (no corredor) não é uma boa iniciativa. Imagine, uma deficiente que tem grandes deformações físicas ser acomodado em uma assento muito apertado no corredor e, ao mesmo, tempo os assentos do meio e da janela serem ocupados por um passageiro normal? Lembre-se que existe todo tipo de deficiência. Alguns deficientes babam sem parar, outros não têm controle de esfínter, dentre outras... Vocês devem pensar bem antes de tomar uma decisão dessa natureza, pois poderá causar grandes constrangimentos aos passageiros e familiares dos portadores de necessidades especiais.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação refere-se à Contribuição N°. 338 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública N° 19/2012	Contribuição n° 345
Nome: MODESTO SANCHEZ	
Cidade:	E-mail: modesto.sanchez@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 42 (43)
<p>Aparentemente os patamares de movimento anual foram grafados incorretamente, com a adição de um zero a mais (ou dez vezes maiores que os devidos)</p>	

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Informamos que a grafia está correta.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 346
Nome: MODESTO SANCHEZ	
Cidade:	E-mail: modesto.sanchez@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
Classificar uma pessoa como PNAE apenas por ter mais que 60 anos é um absurdo - há pessoas de mais de 80 com total autonomia, enquanto que há maratonistas com 60 anos. A questão não deve ser definida por idade e sim pelas deficiências que a pessoa apresenta.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 347
Nome: MODESTO SANCHEZ	
Cidade:	E-mail: modesto.sanchez@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 44 (45)
Falta uma regra de transição - quem será o responsável até as respectivas datas de aplicação?	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O Art. 43 da Resolução foi alterado para esclarecer que a responsabilidade permanece com o operador aéreo até o cronograma previsto no Art. 42 da Resolução.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 348
Nome: MODESTO SANCHEZ	
Cidade:	E-mail: modesto.sanchez@anac.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Se a pessoa com mais de 60 anos for considerada PNAE (o que em si é um enorme preconceito), como fica o Art 12? quantas pessoas acima de 60 anos poderão compor um voo? certamente MUITO menos do que a população usuária atual nessa faixa.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.</p> <p>Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 349
Nome: Jayro Guimarães Junior	
Cidade: São Paulo	E-mail: jgjuni@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 20, 28, 31, 32, 33

Se as companhias aéreas são obrigadas a possuir ambulifts e muitas delas não possuem e operam assim mesmo, imaginem deixar a tarefa para os aeroportos que teriam que atender a todas as companhias. Loucura. Os pacientes necessitados esperam longamente pelos raros ambulifts passando por angústia e constrangimento pelo olhar odioso dos demais passageiros que tem seu voo atrasado pela espera demasiada. A colocação dos necessitados nas primeiras filas facilita muito, pois não precisam se locomover pelos estreitos corredores. Colocados em outras filas teriam que suportar os estreitos espaços entre poltronas e sofrer dores atrozes conforme o problema que portam. Necessário também juntar os acompanhantes ao lado dos necessitados. Num voo recente e já muito atrasado pela companhia, eu, minha esposa e a própria tripulação tivemos que esperar longamente e muito constrangidos dentro do avião enquanto estava sendo priorizada a entrada de alimentos pela mesma porta que o ambulift teria que ser colocado. Primeiro as barras de cereais, depois os seres humanos. Recentemente um conhecido escritor foi "esquecido" dentro de um avião. A quem está interessando cobrar a mais pelas poltronas destinadas aos necessitados? A ANAC está defendendo os cidadãos ou as companhias aéreas? Porque ela está indo no contra vento dos avanços sociais? Igual nota foi enviada ao jornal Folha de São Paulo Prof. Livre-Docente (Associado) Jayro Guimarães Jr.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente aos que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.

O equipamento para ascenso e descenso foi designado ao operador aeroportuário a fim de restringir a ocorrência relatada (Art. 20 da Resolução).

O Art. 28 da Resolução designa assento adjacente ao acompanhante do PNAE.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 350
Nome: Silvo Gois de Alcantara	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14

<p>Alterar o texto do inciso X para: X - prestação de assistência a usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; Justificativa: A assistência é prestada ao usuário de cão-guia e não ao referido cão. A única pessoa competente para orientar o cão-guia é o próprio usuário.</p>
<p>Resposta da ANAC:</p>
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para a proposta de alterar no inciso X do Art. 14 da Resolução a prestação de assistência ao usuário do cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, uma vez que ele é o responsável pelo animal, informamos que o texto foi alterado.</p>
<p>Itens alterados na minuta:</p>
<p>A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.</p>

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 351
Nome: Marcelo Dessen Padilha de Oliveira	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>Caros Srs. Sou portador de uma doença neuromuscular que afeta toda minha musculatura e resulta em condição assemelhada a uma tetraplegia. Necessito de cadeira de rodas, e a transferência cadeira de rodas - assento da aeronave é feita por meu acompanhante (no caso minha esposa). É inaceitável que na minuta da resolução ora em audiência, não haja a determinação clara e inequívoca da localização dos assentos destinados aos PNEs. Determinar o número mínimo de assentos, mas não determinar sua localização, é o mesmo que não fazer nada que facilite a vida dos PNEs. A resolução vigente já erra quando determina que os assentos do corredor nas fileiras 1,2, 3 sejam reservados às pessoas com necessidades especiais, sendo a fileira 1 destinada a deficientes visuais com cães guia, crianças desacompanhadas, e pessoas com crianças de colo. Os Senhores têm a menor noção do que é ser usuário de cadeira de rodas e precisar ser carregado de sua cadeira para um assento na segunda ou terceira fileiras (e vice-versa)? Os Senhores não sabem que para ser transferido para um assento na segunda ou terceira fileiras é preciso se aproximar do referido assento via corredor? Corredor este que é estreito, e via de regra não permite a passagem de cadeiras de rodas? Não fica óbvio aos Senhores que a prioridade no uso dos assentos da fileira 1 está errada? Todos os usuários PNEs, designados com prioridade para utilizarem os assentos da fileira 1 caminham, e têm mobilidade muito maior que a de um paraplégico, ou tetraplégico, designados para as fileiras 2 e 3!! Agora, como se já não bastasse o equívoco da resolução Nº 009, DE 05 DE JUNHO DE 2007 vigente, a minuta dos Senhores pretendem permitir que as companhias aéreas determinem a localização dos assentos para PNE a seu bel-prazer? Que se estabeleça um valor mínimo de assentos, ok, mas dentro deste mínimo há que se determinar assentos com acesso direto e confortável (eu disse ACESSO) para PNAs que usam cadeiras de rodas, ou que têm grande dificuldade de locomoção. Os PNE com maior dificuldade de mobilidade DEVEM ter total prioridade no uso dos assentos com maior facilidade de acesso, que obviamente são os assentos mais próximos às entradas das aeronaves. E estes assentos precisam ser demarcados com o símbolo internacional de acesso. Cordialmente, Marcelo Dessen Padilha de Oliveira</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.</p> <p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução foi alterada com o intuito de priorizar o uso de assentos mais próximos às portas de embarque e desembarque, independentemente de estarem localizados na parte frontal ou traseira da aeronave, obrigando o operador aéreo a reservar assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência, ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.</p> <p>A esse respeito destaca-se que o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE. Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, 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</p>	

dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 352
Nome: Marcia Samapaio Falluh	
Cidade: Sao Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>No meu caso tenho sequela de poliomielite e, sempre, tenho que implorar que alguém leve a bagagem de mão até a cabine do avião, acho que deveria despachar a bagagem e não levá-la em mãos, mas sem nenhum custo adicional. Fico muito constrangida tendo que pedir esse tipo de ajuda, quando e por minha necessidade, não por minha vontade.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A bagagem de mão pode ser despachada. Cabe salientar, que nesse caso, o passageiro deve manter consigo os documentos pessoais necessários para o embarque. Quanto aos custos, devem ser respeitadas as franquias de bagagem aplicáveis para o voo.</p> <p>Adicionalmente, o Art. 14 da Resolução prevê as assistências que devem ser prestadas, pelos operadores aéreos, aos passageiros que necessitam de assistência especial.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 353
Nome: Leonardo Feder	
Cidade: São Paulo	E-mail: leonardofeder@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 20, 31, 32, 33, 35 (36) e Anexo II
<p>A acessibilidade deve ser exigida não só para as novas aeronaves, mas para as antigas tb, mesmo que isso implique prejuízo financeiro para as empresas (afinal, a acessibilidade deve ser geral e irrestrita). É preciso q o cadeirante possa entrar no avião com sua própria cadeira de rodas. Caso não seja possível, ele deve poder ficar na primeira fileira. Nesta primeira fileira, é preciso q se tire do avião aquele painel da entrada, para que o cadeirante possa alinhar sua cadeira de rodas com o banco e facilitar a transferência até o banco (essa cadeira de rodas deve poder ser a do próprio cadeirante, ou se arranjar cadeiras maiores e com cinto de segurança). Esse primeiro banco da primeira fileira deve ter o braço removível. O banco deve ter um apoio para os pés. Os banheiros devem ser maiores e acessíveis. Os funcionários devem ser treinados para manejar as cadeiras de rodas elétricas. O ambulift deve ter cinto de segurança.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.</p> <p>Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (Anexo III à Resolução).</p> <p>O Anexo II da Resolução aplica-se aos operadores aéreos nacionais, de forma que as aeronaves devem ser adequadas.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 354
Nome: Ruben Harzheim	
Cidade: Porto Alegre	E-mail: ruben.har@terra.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Minha Esposa é deficiente visual e eu tenho mais de 60 anos. Minha estatura é grande , alt. 1,80 mt peso 112 kg. Só voo confortavelmente na primeira fila pois é a mais espaçosa, caso decidam suprimir o benefício sugiro que façam com que a promessa do ministro Jobim seja efetivada e obriguem as Cias aéreas a aumentar o espaço entre os bancos pois atualmente para mim é um martírio pois a mes de suporte fica inclinada e não para na mesma. Aumentando o espaço entre bancos podem direcionar os passageiros para qualquer localização</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A proposta realizada não se refere ao escopo da presente Resolução.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 355
Nome: MARCOS A M FERREIRA	
Cidade: VARZEA GRANDE	E-mail: marcos.ferreira@voeasta.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
PASSAR PARA 72 HORAS DE ANTECEDÊNCIA.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Tendo em vista que a elaboração da presente Resolução visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Art. 10 na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 356
Nome: MARCOS A M FERREIRA	
Cidade: VARZEA GRANDE	E-mail: marcos.ferreira@voeasta.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>Questiono como será feito o embarque e o desembarque de uma aeronave como o PA-34 e o BE-55, sem carregar o PNAE manualmente, pois aeronaves como essas mal permitem o acesso do passageiro, quanto mais qualquer aparelho que venha a existir. Outra questão é como uma empresa que voa no interior que não tem aeroporto, atendendo as vezes debaixo de um pé de árvore, com pista é precária, poderá manter uma estrutura para atendimento de PNAE, sem a utilização do carregamento manual.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para aeronaves contempladas pelo parágrafo 4º do Art. 20 da Resolução, prevê-se a utilização de cadeiras de transbordo ou quaisquer meios que o operador aéreo puder dispor para realizar o embarque, desde que não carregue o PNAE manualmente. Adicionalmente, informamos as aeronaves mencionadas não constam como as principais empregadas no transporte aéreo regular de passageiros. Para o provimento dos equipamentos necessários, os operadores aeroportuários podem realizar cobrança de preço específico bem como celebrar contratos, acordos e outros instrumentos jurídicos.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 357
Nome: Adriana Leticia Lage Gomes	
Cidade: belo horizonte	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 20, 31, 32, 33, 35 (36) e Anexo II
<p>Sou tetraplégica (lesão na 5ª cervical) e não consigo me locomover sozinha. Durante as turbulências, decolagens e, sobretudo, o pouso, preciso que meu acompanhante me segure. Caso contrário, meu corpo fica pendurado na poltrona. Viajo constantemente de avião e sempre tenho problemas. Já abri inúmeras ouvidorias na Anac e junto ao Ministério Público. Sempre me sinto desrespeitada. Acho que algumas coisas devem ser mantidas na Resolução: - Obrigatoriedade do cinto de três pontas para tetraplégicos. Atualmente, apenas a TAM e a Webjet dispõem desse mecanismo. Abri várias ouvidorias na Anac reclamando sobre a Gol e nunca me responderam de uma forma digna. Na última que abri, me senti desrespeitada! Esse cinto precisa ser disponibilizado para passageiros e os funcionários devem ser treinados. O treinamento precisa ser atualizado com frequência. Sou a favor da Anac exigir um cronograma de treinamento e prova dos empregados das companhias aéreas. - Não concordo com o fim da reserva dos assentos nas primeiras filas. Na prática, é raro encontrar algum tripulante que saiba carregar adequadamente um cadeirante. As poltronas são muito próximas umas das outras e os corredores bem estreitos. Sempre machuco meus pés ou trombam alguma parte do meu corpo quando preciso me deslocar para assentos distantes da entrada principal. - As cadeiras utilizadas dentro do avião vivem estragadas e seus operadores raramente sabem operá-las em segurança. Por exemplo, em agosto de 2011, briguei com um funcionário da TAM em Confins. Ele se recusou a colocar o cinto de segurança em mim. Cheguei toda descabelada e torta à Receita Federal. A funcionária só me reconheceu quando minha mãe me assentou corretamente na cadeira de rodas e arrumou meus cabelos. As cadeiras são muito estreitas. Pessoas gordas ficam com pedaços do corpo para fora da cadeira, o que deve ser bastante incômodo e inadmissível. - A fiscalização da ANAC deve ser mais pontual e punitiva. De todas</p>	

as ouvidorias que abri, nenhuma me atendeu. Todas as respostas foram vagas e nunca puniram as companhias aéreas; por exemplo, cansei de informar que a Gol desrespeitava a obrigatoriedade do cinto para tetraplégicos. Informe dados de vôos e dados solicitados e sempre recebi como resposta que a Gol informou que fazia tudo corretamente. Se alguém da ANAC tivesse se dignado a verificar in loco, comprovaria minha reclamação rapidamente. Fica parecendo pouco caso. - Não concordo com o fato do passageiro só não poder ser carregado manualmente. Na prática, posso garantir a vocês que sempre seremos carregados, de qualquer jeito, em nossas cadeiras de rodas. Já me cansei de ouvir que seria carregada assim por causa da agilidade, mesmo o aeroporto tendo ambulift ou aquela cadeira que sobe/desce escadas. Seremos, constantemente, desrespeitados! - A Resolução deve especificar, claramente, as regras para transporte de cadeiras de rodas motorizadas. As companhias aéreas sempre criam caso e impedem o embarque. Mesmo tendo o cert

Resposta da ANAC:

Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da ICAO (Anexo III à Resolução).

A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos. Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução.

Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução.

A ANAC possui rotinas de fiscalização, mediante programação ou sob demandas específicas. A esse respeito, o Anexo IV trata das infrações relacionadas à Resolução.

A proibição de carregar o PNAE no colo foi inserida a fim de que a sua ocorrência seja inibida. Não transportar o PNAE sob as condições estabelecidas no art. 20 da Resolução ensejam as punições previstas no Anexo IV, a exemplo, o item 23 da Tabela referente ao operador aeroportuário.

Quanto ao “cinto de três pontas para tetraplégicos” mencionado no comentário, o art. 26, I da Resolução N°. 09/2007 estabelecia que “as empresas aéreas ou operadores de aeronaves disponibilizarão: I - mecanismos de segurança adicionais ao cinto de segurança de duas pontas para uso dos passageiros paraplégicos, tetraplégicos, amputados e outros que necessitem desse auxílio para sua firmeza e segurança durante o voo e nas operações de decolagem e pouso”. Considera-se que tal mecanismo de segurança adicional encontra-se contemplado no Art. 31, III da nova Resolução, que prevê que o operador aéreo deve disponibilizar mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave. Cabe salientar que o PNAE pode utilizar mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, de acordo com o disposto no parágrafo único do citado artigo. O operador deve prover este mecanismo no momento do embarque, quando solicitado previamente pelo PNAE. Caso o PNAE não o solicite previamente, ele deverá se submeter às condições disponíveis (Arts. 6°, 9° e 11° da nova Resolução).

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 358
Nome: AYDÉE BARBOSA DOS REIS BALBINO DE PAULA	
Cidade: ARAGRAÇAS	E-mail: ABALBINO.BR@INFRAERO.GOV.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Art. 14. O operador aéreo, sempre que NECESSARIO OU SOLICITADO, 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, INCLUSIVE DURANTE TRANSPORTE DE ONIBUS ATE A AERONAVE, DEVENDO DAR A DEVIDA ACOMODAÇÃO AO PASSAGEIRO COM CRIANÇA DE COLO E SEUS PERTENCES DE MÃO passando pelos controles de fronteira e de segurança, E EM CASO DE FALTA DE ONIBUS COM DISTÂNCIA CONSIDERÁVEL ATÉ A AERONAVE DISPONIBILIZAR AUXILIO PARA TRANSPORTAR A CRIANÇA E AS BOLSAS DE MÃO ATÉ O INTERIOR DA AERONAVE, E DENTRO DA MESMA ALOCAR LOCAL APROPRIADO PARA TROCA DE FRALDAS.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”.</p> <p>Quanto à proposta para o inciso II do Art. 14 da Resolução, informamos que o deslocamento até aeronave, nos termos do CBA Art. 233, já inclui o transporte em ônibus. Adicionalmente, em termos da acomodação do passageiro com criança de colo, mesmo que não haja ônibus disponível, é autorizado ao passageiro conduzir o carrinho de bebê.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 359
Nome: AYDÉE BARBOSA DOS REIS BALBINO DE PAULA	
Cidade: ARAGRAÇAS	E-mail: ABALBINO.BR@INFRAERO.GOV.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário, deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades: I - check-in, COM COMUNICAÇÃO ADEQUADA À DEFICIENCIA SE HOVER e despacho de bagagem;</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A proposta de inserir no inciso I do Art. 14 da Resolução menção à “comunicação adequada à deficiência se houver” não ficou clara, carecendo de justificativa. Ademais, os Arts. 9º e 13 da Resolução suprem a demanda.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 360
Nome: LEONEL RICARDO DOS SANTOS	
Cidade: LAGOA SANTA	E-mail: leonelgaucho@yahoo.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>Srs. Srtas. meu respeito muito boa noite. Venho por meio de este me manifestar como cliente utilitário deste tão importante meio de transporte avião também representando os consumidores e principalmente como PAI e amigo de pessoas com necessidades especiais, referente à Proposta de resolução dispondo sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo. Manifesto meu posicionamento após a leitura da minuta desta sobre os aspectos Art. 9 Capítulo II O PNAE deve informar ao operador aéreo a necessidade de assistência especiais respeitando a antecedência mínima de 48 horas do horário previsto de partida de voo. Quando o PNAE tem uma disponibilidade de uma viagem programada este com certeza não terá dificuldades para o atendimento a informação, porem casos de uma necessidade de uma viagem sem esta antecedência pode ser corriqueira. Tendo em vista que podemos comprar a passagem aérea nas imediações da partida do voo fica impossível atender esta antecedência mínima sem esbarrarmos no código do consumidor ou restringindo direitos aos PNAE. Outro fator sujeito a avaliação seria, SEÇÃO V DESIGNAÇÃO DE ASSENTOS Art. 31 II assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, este por sinal isenta a operadora a obrigatoriedade de ceder as primeiras fileiras da aeronave para acomodação dos PNAE. Esta afeta diretamente os PNAE onde recorro aos interlocutores deste uma apreciação mais apurada, onde uma grande maioria dos portadores de deficiência física ou neurológica não apresenta a mínima condição de disponibilidade de locomoção independente. Requerendo a ajuda para fins de atender as necessidades de locomoção, se por ventura uma evacuação em emergência se precisa, fica praticamente impossível à atuação dos tripulantes, treinados e capacitados para este fim, ao tentar se aproximar de um portador de necessidade especial que se mantém posicionado, por exemplo, no meio da aeronave, outro fator grave que na tentativa de evacuação assistida por uma pessoa que não foi treinado para procedimentos em emergência, pode transformar-se em um obstáculo evitando ou gerando impossibilidade de evacuação de outros passageiros. O posicionamento das primeiras cadeiras é um posicionamento estratégico visando o posicionamento dos tripulantes próximos a estes clientes com necessidades especiais para um pronto atendimento e orientação, outro fator agravante visando que no Brasil a maioria dos voos domésticos é operada BOEING 737, AIRBUS A320, capacitação acima de 100 passageiros, a porta dianteira esquerda é a maior e mais larga dando melhores condições de atendimento dos PNAE. Peço humildemente em nome de um PAI que seja reavaliado os fatores citados acima e acredito que as autoridades que os competem para as devidas alterações preservando o mínimo de integridade e respeito que todos merecem. Desde já agradeço a atenção de todos e obrigado pela apreciação dos fatores. A</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para a situação levantada na manifestação, de compra do bilhete com antecedência inferior a 48 horas do voo, o Art. 9º da Resolução prevê o atendimento sob as condições disponíveis, de forma que não é impedido o atendimento das necessidades específicas. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Resolução. Ademais, internacionalmente, a notificação prévia é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular Nº. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8.</p> <p>A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.</p> <p>Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol</p>	

mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (Anexo III à Resolução).

A ANAC agradece a contribuição. A Resolução foi alterada com o intuito de priorizar o uso de assentos mais próximos às portas de embarque e desembarque, independentemente de estarem localizados na parte frontal ou traseira da aeronave, obrigando o operador aéreo a reservar assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência, ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.

A esse respeito destaca-se que o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE. Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, 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. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012

Contribuição nº 361

Nome: LUIZA HELENA SOUZA DE MELO

Cidade: FORTALEZA	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo I .
<p>INCLUSÃO DE CLASSIFICAÇÃO E CODIFICAÇÃO ESPECÍFICA PARA PASSAGEIRO COM DEFICIÊNCIA MENTAL.OS DEMAIS CASOS DE PNAE ESTÃO CLASSIFICADOS NESSE ANEXO, MAS NÃO A DEFICIÊNCIA MENTAL. A FALTA DESSA CLASSIFICAÇÃO PODE DAR BRECHAS À NEGATIVA DE INCLUSÃO DESSA CATEGORIA COMO PNAE POR ALGUMA COMPANHIA AÉREA.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. As classificações e codificações adotadas no Anexo I da Resolução seguem uma padronização apresentada na Resolução 700 da IATA - International Air Transport Association. De qualquer maneira, cabe salientar que a codificação não tem intuito de classificar pessoas e sim, os diversos tipos de assistências a serem prestadas aos passageiros que necessitam de assistência especial.</p> <p>Destaca-se que o Art. 3º da Resolução apresenta quem são as pessoas consideradas como PNAE, que seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto N°. 5.296 de 2 de dezembro de 2004.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 362
Nome: Roberval Mario Rodrigues de Lima junior	
Cidade: ananindeua	E-mail: robervalcreci5109@hotmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
é de grande valia, indo ao encontro ao usuário que necessita de assistência especial.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. .	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 363
Nome: jose trajano a. jr	
Cidade:	E-mail: jose.ada@bol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
Boa noite! Abaixo o texto, que está como orientação de uma cia aérea para voo de menores. Sou a favor que ainda assim, exijam autorização dos pais, para criança desacompanhada. Alguém pode teclar com uma criança e comprar sua passagem, informando para ela apenas ir ao balcão, identificar-se e embarcar, sem os pais saberem. Dependendo da distância, enganar que viaja e volta no mesmo dia, sem ninguém perceber. Obrigado! Se o menor desacompanhado tiver de 12 a 18 anos incompletos, ele não precisa da autorização judicial e pode utilizar: carteira de identidade (RG) original ou cópia autenticada, certidão de nascimento original ou cópia autenticada, passaporte nacional válido ou carteira de trabalho.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A documentação necessária para o transporte aéreo de um menor desacompanhado não é foco dessa Resolução. Esclarecemos que, no âmbito de atuação da ANAC, a Resolução Nº. 130 de 08 de dezembro de 2009 trata dos procedimentos de identificação do passageiro, para o embarque nos aeroportos brasileiros.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 364
Nome: Daniel de Moraes Monteiro	
Cidade: São Paulo	E-mail: d-mm@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 39 (40)
<p>Art. 40. Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares devem manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade, com notória especialização e conhecimento sobre a matéria, o qual deverá ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE. proposta de supressão do parágrafo 2º, pois caso contrário o profissional de acessibilidade ficará limitado, uma vez que suas orientações podem ser recusadas genericamente com justificativa de segurança expressa neste memo parágrafo.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 167, a responsabilidade final a bordo é do Comandante da aeronave. Ainda assim, não está impedida a argumentação e a obtenção de solução operacional. Mecanismos adicionais contidos no texto da Resolução suprem os desacordos, por exemplo, os Arts. 6º e 11 da Resolução.</p> <p>Quanto à formação do profissional responsável por acessibilidade, os requisitos são estabelecidos sob o Art. 35 da Resolução, não sendo referenciados novamente no presente artigo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 365
Nome: FERNANDO PORTO DE VASCONCELLOS JUNIOR	
Cidade: SAO PAULO	E-mail: feporto@ig.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>QUE TODO PORTADOR DE NECESSIDADES ESPECIAIS SEJA EMBARCADO E DESEMBARCADO PELO "FINGER" DIRETO DOS TERMINAIS, TENDO PRIORIDADE A AERONAVE QUE TRANSPORTAR ESSES PORTADORES, TENDO EM VISTA OS INUMEROS ACIDENTES E CONSTRANGIMENTOS NO MOMENTO DE EMBARQUE E DESEMBARQUE. VIDE: ARQUITETO FERNANDO PORTO DE VASCONCELLOS, ACIDENTE NO AMBULIFT, DEPUTADA MARA GABRILLI, AGUARDANDO ASSISTENCIA PARA DESEMBARQUE POR MAIS DE 4 HORAS E O ESCRITOR MARCELO RUBENS PAIVA, "ESQUECIDO" DENTRO DA AERONAVE. COMO NÃO SEI QUAL O DOCUMENTO E RESPECTIVO ITEM, APENAS COMPLETEI O ESPAÇO, PODENDO NÃO CORRESPONDER AO DOCUMENTO E RESPECTIVO ITEM DA CONTRIBUIÇÃO EM QUESTÃO. GRATO</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A fim de prestar o atendimento prioritário ao PNAE, previsto no Art. 6º da Resolução, o Art. 21 da Resolução prevê o procedimento de alocação de pontes de embarque. Ainda assim, informamos não ser possível determinar o atendimento exclusivamente por meio de ponte, visto o caráter dinâmico do transporte aéreo, sendo então previstos os equipamentos do presente Artigo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 366
Nome: vera cristina halle detare alcofra	
Cidade: vila velha	E-mail: vera.alcofra@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>FORAM REVOGADAS AS REGULAMENTAÇÕES QUANTO À VENDA E NÃO LIBERAÇÃO DOS ASSENTOS LOCALIZADOS COM MAIS ESPAÇOS DISPONÍVEIS RESERVADOS ÀS PRIORIDADES (ASSENTOS CONFORTO), PREVISTAS NOS ARTS. 29, 30 E 31 DA Res. 009/2007, COM OMISSÃO NA NOVA REGULAMENTAÇÃO DO ASSUNTO: QUADRO COMPARATIVO RES. Nº 009/2007 Proposta Revisão Res.009/2007 ASSENTOS P/PNAES CADEIRANTES Art. 29. As empresas aéreas ou operadores de aeronaves acomodarão os passageiros portadores de deficiência que utilizam cadeira de rodas em assentos especiais, junto aos corredores, dotados de braços removíveis ou escamoteáveis localizadas nas 1ª, 2ª e 3ª fileiras das aeronaves, ou nas 1ª, 2ª e 3ª fileiras imediatamente atrás de uma divisória desde que haja compatibilidade de classe escolhida e seja do interesse do passageiro. §1º A 1ª fileira de assentos as aeronaves deverão ser utilizadas, prioritariamente, por crianças em berços, crianças desacompanhadas e passageiros acompanhados de cão-guia, quando necessário. § 2º Os demais passageiros, inclusive os com deficiência física que desejem utilizar assento na 1ª fileira, poderão ser autorizados, desde que não prejudique as prioridades estabelecidas no § 1º. § 3º Os assentos de que trata este artigo devem ser identificados com o Símbolo Internacional de Acesso. (o q não acontece) Art. 30. Os assentos mencionados no art. 29 não poderão ser liberados para reserva de outros passageiros que não necessitam de assistência especial, até vinte e quatro horas (24 hs.) antes do horário previsto para a partida do voo. § 1º Na hipótese da empresa aérea ter vendido bilhete a passageiro que não apresente necessidade de atendimento especial, em virtude da inexistência da reserva a que se refere o art. 30, deverá ser providenciado o reposicionamento de ambos visando assegurar a aplicação do disposto no art. 29. § 2º Sempre que ocorrer o previsto no § 1º, a empresa aérea deve informar aos passageiros que não detenham necessidades de atendimento especial alocados para os assentos mencionados no artigo 29, que eles estão sujeitos ao reposicionamento a que se refere o § 1º. Art. 31. A empresa transportadora deve prover as informações de que trata o § 2º do art. 30, por seu sistema eletrônico de reserva ou verbalmente pelo pessoal do setor de reserva, por anúncio nos balcões e portões de embarque, por cartões ou revistas colocadas nos assentos, literatura para usuários frequentes, ou por outros meios apropriados. Art. 31. O operador aéreo 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, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Re</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de se acomodar em 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 da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. A esse respeito, destaca-se que 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. Os passageiros que utilizam as assistências WCHS, WCHR 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 370
Nome: Juliana Dias de Souza	
Cidade: Santo André	E-mail: juliana.dias@pepsico.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>O direito de ir e vir é parte integrante do direito à liberdade pessoal. É direito fundamental inerente às características essenciais da natureza humana. Pertence ao grupo denominado por Norberto Bobbio de "direitos de primeira geração", colocado que está dentre os direitos à vida, à dignidade humana, à segurança, à liberdade de manifestação do pensamento, à liberdade de consciência, de crença, de associação e de reunião. É também conhecido como direito de locomoção ou de liberdade de circulação. Consiste na faculdade de o indivíduo entrar e sair do território nacional e, dentro do país, de deslocar-se pelas vias públicas ou afetadas ao uso público, tendo apenas a lei como limitação. Assim essa regra é no mínimo inconstitucional, já que é assegurado a todos o direito de ir e vir, conforme cita o Artigo 5º da constituição – XV: “Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens;” Felizmente os deficientes tem alcançado mais e mais conquistas perante a sociedade, e uma delas é a inserção no mercado de trabalho, os quais muitas vezes, exigem viagens constantes inerentes ao cargo. Nesse sentido, é um absurdo as companhias aéreas limitarem o número de passageiros com deficiência, pois além de ferirem o direito que a todos é conferido, ainda coloca em xeque sua performance diante da empresa em que ele presta serviços. Além disso podemos citar a questão lazer. Eu mesma viajo anualmente em férias, porém vou acompanhada de uma irmã que também é deficiente. Imagine você, que temos data específica para viajar em detrimento ao período do gozo de nossas férias e ficamos a mercê de ter mais um deficiente em bordo e não podermos embarcar juntas. Isso é um absurdo!</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo. Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.</p> <p>Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 371
Nome: Juliana Dias de Souza	
Cidade: Santo André	E-mail: juliana.dias@pepsico.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>Sem Reserva: “acaba com as três primeiras fileiras para gestantes, deficientes, etc. Eles poderão ser acomodados em qualquer fileira, desde que o assento esteja no corredor e tenha braços móveis.” É necessário entender que ser deficiente não abrange apenas cadeirantes, que em geral, são até mais fáceis de serem locomovidos. Digo isso por experiência, pois tenho nanismo e atrofia em todos as partes do meu corpo, com uma maleabilidade das articulações muito limitada, ou seja, não consigo flexionar quadris e joelhos. Sempre reservo o primeiro assento, porque preciso que alguém me pegue, literalmente, no colo e cuidadosamente me acomode no assento, e como a distância entre um banco e outro é muito pequena e não comporta eu e mais uma pessoa, precisamos de um assento com maior espaço para que cada vez que eu precise levantar seja feito isso. A “segurança” alegada no texto, é não leva em consideração que numa eventual pane, será muito mais fácil retirar um deficiente da cadeira com mais espaço do que as espremidas nos corredores. Ou será que só estão resguardando a segurança dos demais passageiros?</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de se acomodar em 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 da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. A esse respeito, destaca-se que 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. Os passageiros que utilizam as assistências WCHS, WCHR 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 372
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>Por entender que a norma é para se garantir o acesso dos PNAEs e não dar benefícios, acho importante a redefinição do PNAE. Entendo que deve-se separar passageiros prioritários dos PNAEs, pois são direitos diferentes. Entendo que pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, gestante, pessoa acompanhada por criança de colo, criança desacompanhada não são PNAE, mas sim Passageiros Prioritários. PNAE são pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Entendo ainda, que lactantes não se enquadra nem nos prioritários e nem nos PNAEs.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p> <p>A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 373
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>Art. 6º (sugestão de texto) Parágrafo 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, MANUAIS E NORMAS TÉCNICAS DA COMPANHIA ou nas especificações operativas do operador aéreo, BEM COMO AS LEGISLAÇÕES DOS PAÍSES DE DESTINO. Parágrafo 2º - (sugestão de texto) Cabe ao OPERADOR AEROPORTUÁRIO divulgar aos operadores aéreos as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos. Esclarecimentos: A maior restrição é a indisponibilidade de ambulift, caso atual de GIG. A falta de ambulift restringe o embarque WCHC e macas. Esta responsabilidade deveria ser do operador aeroportuário, que deveria divulgar aos operadores, para que estes restringissem suas vendas de WCHC ou macas.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de inserir menção às regras dos países de destino, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. O parágrafo 2º do Art. 6º da Resolução trata das informações a serem providas aos passageiros para que esses tenham conhecimento das condições gerais e restrições de transporte ao PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.</p> <p>Quanto à sugestão de prever a divulgação de informações pelo operador aeroportuário, informamos que, quanto aos equipamentos, a sugestão foi incorporada ao Art. 21 da Resolução, porém as condições de transporte a bordo se mantêm sob responsabilidade do operador aéreo.</p> <p>Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de operações e das especificações operativas do operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 374
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 7º
<p>Sugestão de texto: Art. 7º - É assegurado ao PNAE SOLICITAR a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no parágrafo 2º do art. 2º. Esclarecimentos: vendas on-line e por telefone, como o agente saberá das Condições do PNAE ?</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A solicitação de assistência especial, por parte do PNAE, está tratada no Art. 9º da Resolução. Cabe ressaltar, que o Art. 7º da Resolução tem como objetivo garantir o direito do PNAE de dispensar a assistência especial na realização da viagem, ressalvado o disposto no Art. 2º da Resolução. Pode-se citar como exemplo, o PNAE que deseja embarcar junto com os demais passageiros, dispensando seu direito ao embarque prioritário.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 375
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 8º
<p>Neste art. importante ter as definições de PNAE e passageiros prioritários bem definidos no Art. 3, conforme já sugerido. Menor desacompanhado é cobrado assistência. Com relação ao parágrafo 3º, I - Sugestão - retirar o inciso I Esclarecimentos: a cobrança referente a macas(por exemplo), fica inviável ser igual ou inferior a 20%, visto que uma maca são 9 assentos.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para a proposta do Art. 3º, a Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes. A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, foi excluída a criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial.</p> <p>Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 376
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>Art. 9º - Parágrafo 2 - Sugestão de texto - O descumprimento do disposto nesse Art. não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do passageiro E DO OPERADOR AÉREO em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no parágrafo 2º do art. 2º. Seria também prudente aumentar o prazo de 72 hs para 5 dias, visto que os voos podem não ter disponibilidade de lugar para acompanhante e o tempo de 72 hs é exíguo para análise de documentos pelo médico da empresa aérea.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Tendo em vista que a elaboração da presente Resolução visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Arts. 10 na Resolução N°. 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto. Informamos ainda que, para o Art. 10 da Resolução, o prazo de análise de documentos médicos é de 48 horas.</p> <p>Quanto à previsão de concordância das condições entre operador aéreo e PNAE, não é necessário referenciá-la, pois a aceitação do transporte pelo PNAE só pode ser realizada mediante apresentação das condições disponíveis pelo operador aéreo. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 377
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 10
<p>Art. 10 O prazo de apenas 1 dia é curto para análise do MEDIF. Sugestão para aumento de 72 horas.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 378
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 10
Art. 10 - Parágrafo 3 - Não cabe à Companhia Aérea julgar as condições do passageiro. Como saber se a situação é permanente ou não? O MEDIF é o aval para o embarque. Como fazer nos casos de venda à distância?	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Informamos que cumpre ao operador aéreo gerenciar os riscos relacionados ao transporte de passageiros em condições especiais, de forma que deve estar informado acerca das questões de saúde envolvidas. Essa demanda ocorre sob qualquer forma de comercialização da passagem, inclusive à distância. Como condição permanente e estável, pode-se exemplificar a utilização de oxigênio medicinal rotineiramente, que pode ser uma demanda contínua do passageiro e que não exigiria sucessivas submissões de documentos ao operador aéreo.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 379
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
Deve-se respeitar as regras das Companhias de bandeira estrangeira, pois nossos certificados e regras estão de acordo com os países de origem. Acrescentaria o texto: Respeitando a regulamentação dos países presentes no itinerário.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de inserir menção às regras dos países do itinerário, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Adicionalmente, informamos que, em geral, internacionalmente, não há previsão de limitação de PNAE a bordo.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 380
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Sugestão de texto para o Art. 14: O operador aéreo, sempre que SOLICITADO e necessário, PODE prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades: IV - para os WCHC VIII - para entrega do responsável X - que tipo de assistência? Não temos nenhuma competência com cães-guia XI - transferência ou conexão entre voos NO BRASIL XII - parágrafo PRIMEIRO - complementar com o texto : EXCETO AQUELAS DE RESPONSABILIDADE DO OPERADOR AEROPORTUÁRIO. Parágrafo segundo - Sugiro a retirada total desse parágrafo - entendo que deve o PNAE se informar diretamente com os aeroportos que tipo de equipamentos são disponíveis.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário” e não pode ser previsto que o operador “poder prestar a assistência”.</p> <p>Na alteração proposta para o inciso IV do Art. 14 da Resolução, não cabe limitar a assistência para acomodação no assento e deslocamento dentro da aeronave ao PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC, uma vez que essas atividades poderão ter que ser realizadas para outros passageiros com mobilidade reduzida, por exemplo.</p> <p>No inciso VIII do Art. 14 da Resolução, a proposta não foi incorporada ao texto pois o caso geral é o PNAE que não puder ser responsável por si viajar acompanhado, nos termos do Art. 27 da Resolução.</p> <p>Quanto ao questionamento no inciso X do Art. 14 da Resolução da prestação de assistência ao usuário do cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, uma vez que ele é o responsável pelo animal, informamos que o texto foi alterado.</p> <p>Quanto à proposta de limitar no inciso XI do Art. 14 da Resolução a assistência na transferência ou conexão entre voos no Brasil, julga-se que o Art. 2º da Resolução, que trata sobre a aplicabilidade de todo o texto, sana a questão.</p> <p>Quanto à proposta de excluir do parágrafo 1º do Art. 14 da Resolução os equipamentos sob responsabilidade do operador aeroportuário, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução.</p> <p>Para o parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme previsão do Art. 21 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 381
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 17
<p>Art. 17 acrescentaria o texto : de acordo com a sua necessidade. Esclarecimento: Por vezes, é constrangedor ao PNEA ser prioritário. O PNAE também deve respeitar o horário para se apresentar ao check in, bem como para o embarque.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 382
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>Sugiro voltar ao texto original da Resolução 009. Sugestão de texto: Art. 27. Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Art. 28. O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no mínimo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. Justificativa: A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A proposta para o Art. 27 da Resolução, de manutenção do texto vigente na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à ANAC, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador aéreo a necessidade de acompanhante.</p> <p>Quanto à proposta de inserir outro artigo, informamos que a análise conjunta dos Arts. 6º, 9, 10, 11 da Resolução supre a questão, pois independentemente da solicitação pelo PNAE ou exigência pelo operador, o acompanhamento só ocorrerá se estiver conforme com as regulamentações do operador aéreo, ou seja, com base na efetiva necessidade de acompanhamento. Essa necessidade poderá ser atendida por meio de funcionário da empresa ou da concessão do desconto, especialmente nos casos em que as demandas forem específicas a ponto de comprometer o atendimento pelo operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 383
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 30
Art. 30 - acrescentaria o texto : deve-se apresentar documentos de treinamento.	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A redação da Resolução foi alterada obrigando o cumprimento das exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 384
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
~Deve-se respeitar as aeronaves que são homologadas pelas autoridades de seus países de origem.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 385
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
Art. 32 - deve ser excluído. Por questões de segurança de voo, nos casos de evacuação e na aterrissagem, não se deve manter o encosto reclinado. Nos casos em que o PNAE não puder viajar com o encosto na posição vertical, este deve viajar em maca.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. De acordo com o art. 32 da Resolução, por medida de segurança, 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.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 386
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Art. 33 - Normalmente os espaços extras nas aeronaves, são onde ficam as saídas de emergência e não se pode atribuir esses assentos para PNAEs. No que tange a eventual restrição do PNAE viajar com a perna estendida, pode ser comprado um extraseat dianteiro, onde o encosto é baixado para ele apoiar a perna.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Conforme o Art. 31 da Resolução, o inciso II prevê a alocação de assentos especiais ao PNAE, ou seja, localizados na dianteira e traseira da aeronave vedada sua localização nas saídas de emergência. Nos termos do Anexo II observa-se a disponibilidade desses assentos dentro da cabine. A solução apresentada pode ser utilizada uma vez que não é impedida pela norma, bastando o acordo entre o PNAE e o operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 387
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 35
<p>Art. 35 - deve ser retirado . Crianças não devem ser consideradas PNAE</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 388
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 37 (38)
Art. 38 Sugiro acompanhar o prazo previsto no CBA de 2 anos.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O texto da Resolução foi adaptado em função do Art. 317 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 389
Nome: Ana Lucia Miller Esteves	
Cidade: São Paulo	E-mail: alesteves@airfrance.fr
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 3º, 14, 31, 35 e Anexo II
<p>1 - A ANAC não deve ultrapassar seu limite de regulamentação em aeronaves estrangeiras. Estas estão sujeitas as regras de segurança de seus países de origem; 2 - Nossos aviões e procedimentos são certificados pelos Departamentos de Aviação Civil Francês e Holandês 3 - A ANAC não pode exigir um equipamento específico de cabine nas Cias estrangeiras 4 - Já damos total assistência aos deficientes, mas será difícil, dar assistência às pessoas com mais de 60 anos (pra isso elas pedem a cadeira de rodas) e mães com bebês.....(a mãe que viaja com bebê é inteiramente responsável pelo seu bebê), na Europa, os sindicatos proibem a tripulação de pegar no colo um bebê, ou mesmo a mala de mão de um passageiro. 5- Não há porque tratar como PNAE uma lactante, uma criança desacompanhada, pessoas com mais de 60 anos, gestante, ou pessoa acompanhada de criança.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo RBAC 129.</p> <p>Em termos dos serviços de assistência, não cabe limitá-los a restrições sindicais/legais, pois a atividade não deve, necessariamente, ser realizada por tripulante, podendo ser qualquer funcionário designado pelo operado aéreo. Ainda assim, em termos da nacionalidade do tripulante, a maioria das normas internacionais já prevê esses tipos de assistência.</p> <p>A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 391
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>Texto revisto: Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público. Justificativa: Colocar na mesma categoria lactante, gestante, pessoa acompanhada de criança de colo, idosos e deficientes com mobilidade reduzida gera distorções enormes no tratamento a cada um deles. Se uma categoria que engloba tantas pessoas for tratada como PNAE, os verdadeiros PNAE podem acabar ficando sem a assistência necessária. A ideia é tratar com assistência especial o verdadeiro PNAE, e apenas garantir as prioridades ao passageiro prioritário (como as gestantes e idosos, por exemplo). Cabe destacar que gestantes e idosos, por exemplo, sequer entraram na consulta que a ANAC fez às companhias aéreas a respeito do número de atendimentos, e seria impossível precisar se há alguma forma de se garantir tantos direitos a um grupo tão grande de pessoas (com o crescimento da expectativa de vida no Brasil, passageiros com mais de 60 anos são parcela significativa em diversos, para não dizer na maioria dos voos).</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 392
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>Texto revisto: Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE a pessoa portadora de deficiência, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até (2) dois anos. Justificativa: Como dito acima, necessário diferenciar pessoas que precisam de assistência especial das que necessitam de prioridade, principalmente para garantir o devido atendimento ao PNAE. Lactantes, se não estiverem com crianças, não precisariam de prioridade, razão pela qual foram excluídas. Criança de colo é conceito vago, falar-se em criança de até dois anos traz maior segurança na interpretação da norma. A situação das crianças desacompanhadas é totalmente distinta de PNAE e de prioritários, e demanda tratamento único. Sugere-se a regulamentação desse serviço em resolução apartada.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p> <p>A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 393
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>Texto revisto: Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE a pessoa portadora de deficiência, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até (2) dois anos. Justificativa: Como dito acima, necessário diferenciar pessoas que precisam de assistência especial das que necessitam de prioridade, principalmente para garantir o devido atendimento ao PNAE. Lactantes, se não estiverem com crianças, não precisariam de prioridade, razão pela qual foram excluídas. Criança de colo é conceito vago, falar-se em criança de até dois anos traz maior segurança na interpretação da norma. A situação das crianças desacompanhadas é totalmente distinta de PNAE e de prioritários, e demanda tratamento único. Sugere-se a regulamentação desse serviço em resolução apartada.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição Nº. 392 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 394
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>Texto revisto: Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, 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. Já o passageiro prioritário 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. Justificativa: O PNAE em geral não necessita só de prioridade, mas sim de um atendimento diferente. A Resolução não deve se preocupar se um PNAE embarcou antes ou depois dos demais, mas sim se seu embarque foi feito da maneira ideal. Já o passageiro prioritário deve ter acesso aos mesmos serviços, com prioridade.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução proposta seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Cumpre destacar que esse serviço é definido no Decreto 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Informamos ainda que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 395
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>Art. 6º, § 1º Texto revisto: § 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, do país de destino do voo, no manual geral de operações, nas especificações operativas ou em outros manuais e normas técnicas do operador aéreo. Justificativa: Importante respeitar normas do país de destino, pois se a ANAC autoriza o transporte de um equipamento, mas o país de destino não, a companhia não poderá entrar em outro país transportando item proibido. Quanto aos manuais e normas técnicas, nem todas as restrições da companhia estarão exatamente no manual geral de operações.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de inserir menção às regras dos países de destino, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. O parágrafo 2º do Art. 6º da Resolução trata das informações a serem providas aos passageiros para que esses tenham conhecimento das condições gerais e restrições de transporte ao PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.</p> <p>Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de operações e das especificações operativas do operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 396
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 7º
<p>Texto revisto: Art. 7º É assegurado ao PNAE não solicitar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º. Justificativa: O PNAE, em geral, quer se sentir igual aos demais, e não ser tratado de maneira distinta a não ser que seja absolutamente necessário. Assim, a Resolução garante a ele o direito de solicitar o tratamento diferenciado, mas se ele não fizer essa opção não se faz necessário que dispense a assistência. Basta que não a solicite. A ideia que passa a redação original, com o termo dispensar, é de uma obrigação a mais para o PNAE, de dispensar algo que não solicitou.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A solicitação de assistência especial, por parte do PNAE, está tratada no Art. 9º da Resolução, de forma que visa a garantir a prestação de atendimento igualitário por parte do operador. Cabe ressaltar, que o Art. 7º da Resolução tem como objetivo garantir o direito do PNAE de dispensar a assistência especial na realização da viagem, ressalvado o disposto no Art. 2º da Resolução. Pode-se citar como exemplo, o PNAE que deseja embarcar junto com os demais passageiros, dispensando seu direito ao embarque prioritário. Ademais, internacionalmente, a notificação é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular Nº. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 397
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 8º
<p>Art. 8º, § 3º Texto revisto: § 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 de 20% (vinte por cento) da tarifa disponível no momento da compra. 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. Justificativa: Se um passageiro precisa ocupar mais de uma poltrona, não há razão para que não pague pelos assentos que efetivamente utilizar. Normatizar em sentido oposto forçaria as companhias aéreas a diluírem, no custo da passagem dos demais passageiros, o assento utilizado pelo passageiro que necessita de mais lugares. O transporte de equipamentos médicos como bagagem com cobrança reduzida do excedente é aceitável, pois não prejudicaria os demais passageiros. O mesmo não pode ser dito da concessão de lugares praticamente gratuitos dentro da aeronave, razão pela qual sugere-se a exclusão do inciso I.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A baixa ocorrência das assistências não representa impacto significativo em termos da diluição do custo, ademais, a cobrança pelo operador aéreo mantém-se livre pois não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 398
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>Texto revisto: Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do horário previsto de partida do voo e enviar MEDIF devidamente preenchido por seu médico assistente. § 1º O descumprimento do disposto 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. Justificativa: Em 48 horas não é possível garantir a avaliação de todas as medidas necessárias, em todos os casos. A exclusão do parágrafo 1º se deve ao fato de que se o passageiro já sabe que deve levar acompanhante, ele naturalmente viajará acompanhado e isso em nada altera o prazo para informação e tomada das medidas necessárias pela companhia. A nova redação segue a sugestão de alteração feita no artigo 27, mais abaixo. Já o parágrafo 3º, como estava, contrariava o caput do artigo. Se o PNAE deve informar a necessidade de assistência especial, deve informar qual a assistência necessária e não ser questionado pela companhia. Veja-se, aliás, que obrigar o operador aéreo a fazer tal questionamento viola o artigo 5º da própria resolução, vez que passageiros podem se sentir ofendidos com o questionamento.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Tendo em vista que a elaboração da presente Resolução visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Art. 10 na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto.</p> <p>Quanto à exclusão do parágrafo 1º, não ficou clara a fundamentação, visto que há previsão de concessão de desconto para acompanhantes, e assim, a demanda de análise pelo operador aéreo no prazo de 48 horas (Art. 27 da Resolução). Ademais, a análise de condições de saúde e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução), que demandam preparação específica, às vezes da aeronave, mantém a necessidade do prazo. Ainda sob esse escopo, a exigência de MEDIF a todos os PNAE é inviável, tendo em vista que se relaciona a condição específica de assistência e pelo grau de detalhamento de informações. A presente Resolução caminha no sentido inverso, de restringir a solicitação aos casos nos quais é justificável e de impedir sucessivas submissões do documento (Art. 10 da Resolução).</p> <p>A previsão de o PNAE notificar a necessidade de assistência e o operador aéreo questioná-la são complementares, visando assegurar os dois sentidos da informação. O questionamento em si não se configura como ofensa ao passageiro, nem infringe o Art. 5º da Resolução, visto que objetiva apenas identificar as assistências que necessita e não à origem da necessidade ou quaisquer registros de deficiências ou condições médicas.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 399
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 10
<p>Art. 10, I, § 1º e 3º Texto revisto: I – Necessite viajar de maca. § 1º O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 72 (setenta e duas) horas. § 3º O operador aéreo deve adotar medidas como as previstas em programas como o FREMEC ou similar, 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. Justificativa: Nem todas as companhias exigem o MEDIF, por isso a substituição do “e” pelo “ou”. Impossível garantir análises em um dia, principalmente em operações como as de companhias estrangeiras, em que a demanda por esse tipo de avaliação é absolutamente irregular. Fazer referência ao FREMEC serve para garantir que as companhias sigam padrões para prestar esse tipo de serviço. Mais segurança ao passageiro.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. No inciso I do Art. 10 da Resolução, a inclusão de incubadoras visa prever um serviço que já é prestado internacionalmente, e regular as questões acessórias, como por exemplo, a possibilidade de cobrança por esse serviço. Quanto ao parágrafo 1º, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas. O parágrafo 3º não detalha a necessidade do FREMEC, embora seu uso não esteja impedido, visto que não cabe à ANAC determinar o meio de registro, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo. Nos parágrafos 1º e 3º do Art. 10 da Resolução, foi incorporada a troca da conjunção “e” por “ou”.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 400
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 10
<p>Art. 10, I, § 1º e 3º Texto revisto: I – Necessite viajar de maca. § 1º O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 72 (setenta e duas) horas. § 3º O operador aéreo deve adotar medidas como as previstas em programas como o FREMEC ou similar, 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. Justificativa: Nem todas as companhias exigem o MEDIF, por isso a substituição do “e” pelo “ou”. Impossível garantir análises em um dia, principalmente em operações como as de companhias estrangeiras, em que a demanda por esse tipo de avaliação é absolutamente irregular. Fazer referência ao FREMEC serve para garantir que as companhias sigam padrões para prestar esse tipo de serviço. Mais segurança ao passageiro.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição Nº. 399 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 401
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Art. 12, § único Texto revisto: Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine, respeitadas as regras de outros países constantes do itinerário. Justificativa: Se o voo for internacional, a companhia deverá respeitar não só a regra ANAC, mas a dos demais destinos também.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.</p> <p>Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.</p> <p>Quanto à proposta de inserir menção às regras dos países do itinerário, o art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Adicionalmente, informamos que, em geral, internacionalmente, não há previsão de limitação de PNAE a bordo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 402
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br

Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Art. 12, § único Texto revisto: Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine, respeitadas as regras de outros países constantes do itinerário. Justificativa: Se o voo for internacional, a companhia deverá respeitar não só a regra ANAC, mas a dos demais destinos também.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição N°. 401 (vide resposta).</p>	
Itens alterados na minuta:	
<p>A contribuição não alterou o texto da Resolução.</p>	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 403
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Texto revisto: Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; III - embarque e desembarque da aeronave; IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave; V - acomodação da bagagem de mão na aeronave, respeitadas eventuais restrições sindicais; VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem; VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque até que se chegue à área de acesso público do aeroporto; IX - condução às instalações sanitárias na aeronave; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão guia de acompanhamento; Especificar o que é cão guia de acompanhamento. XI - transferência ou conexão entre voos; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. Justificativa: Para que haja assistência, é necessária a solicitação, respeitando a opção do passageiro. A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. O manuseio de bagagem de mão pode ser limitado para tripulantes de certas nacionalidades. A saída da área de embarque significa chegar à área de acesso público, já que dali em diante a companhia aérea não tem mais responsabilidade pelo passageiro. Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave pode ser papel do operador aéreo. No aeroporto, tal acessibilidade é responsabilidade do operador aeroportuário. Seria importante definir o que seria cão guia de acompanhamento.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”.</p> <p>A proposta de prever nos incisos II e VII do Art. 14 da Resolução a autorização pelas autoridades locais não é necessária, uma vez que, conforme previsão do Anexo 09 - Facilitação à Convenção de Chicago da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (item 3.43 a 3.45) e da Lei nº 6.815 de 19 de agosto de 1980 Art. 62 o passageiro está sob custódia das autoridades nesses controles.</p> <p>Para o inciso V do Art. 14 da Resolução, não cabe limitar a acomodação da bagagem a restrições sindicais/legais, pois a atividade não deve, necessariamente, ser realizada por tripulante, podendo ser qualquer funcionário designado pelo operador aéreo. Ainda assim, em termos da nacionalidade do tripulante, a maioria das normas internacionais já prevê esse tipo de assistência.</p> <p>No inciso VIII do Art. 14 da Resolução, a proposta de prever o acesso à área pública foi incorporada ao texto, aproximando o texto do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233.</p> <p>Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de acesso às instalações sanitárias apenas na aeronave, informamos que, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA Art. 233 e do Art. 15 da Resolução, essa assistência pode ser necessária na área restrita do aeroporto, estando o PNAE assistido pelo operador aéreo. Para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência no aeroporto, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução.</p> <p>Para a proposta do inciso X do Art. 14 da Resolução, de especificação do termo cão-guia de acompanhamento, compreendemos a demanda, porém informamos que não cumpre à ANAC ou à presente Resolução, que apenas segue o determinado pelo Decreto Nº 5.904 de 21 de setembro de 2006.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 404
-------------------------------------	----------------------------

Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Art. 14, § 1º e 2º Texto revisto: § 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário. § 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20. Justificativa: Se a norma imputa responsabilidades ao operador aeroportuário, não faz sentido afirmar que todas as ajudas técnicas são de responsabilidade do operador aéreo. Da mesma forma, o operador aéreo não pode ser responsável por informar qual a estrutura de cada aeroporto, se não é responsável por tal estrutura.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de excluir do parágrafo 1º “os equipamentos sob responsabilidade do operador aeroportuário”, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução.</p> <p>Para o parágrafo 2º, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme previsão do Art. 21 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 405
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 17
<p>Texto revisto: Art. 17. O operador aéreo deve disponibilizar, desde que seja possível, o embarque do PNAE e dos passageiros prioritários prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. Justificativa: O embarque prioritário depende de não haver alguma justificativa para que o embarque do PNAE aconteça em outro momento, ou que o próprio passageiro não opte por embarcar depois dos demais. O operador aéreo deve disponibilizar, e não realizar, pois a realização depende da vontade, e da presença, do passageiro. Regra valerá para PNAE e para passageiros prioritários, de acordo com a distinção sugerida no artigo 3º.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 406
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 25
<p>Art. 25, § 2º e 3º Texto revisto: § 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição por item que viabilize a locomoção do passageiro. § 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE em até 5 (cinco) dias do desembarque. Justificativa: Falar em item equivalente cria uma subjetividade desnecessária e ruim para passageiro e companhia. O item a ser providenciado deve permitir a locomoção do passageiro, e sua saída da aeronave em segurança, enquanto se localiza o item extraviado. O prazo maior para a localização é de interesse do próprio passageiro, que em geral prefere receber seu bem, muitas vezes feito sob medida, a ter que comprar outro. Se a companhia dá o item como extraviado e indeniza o passageiro em 48 horas, diminuem as chances de localização e devolução posterior. Já que o passageiro terá um item emergencial à sua disposição, um pouco mais de prazo pode ser de seu próprio interesse.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à manifestação pertinente ao parágrafo 2º do Art. 25 da Resolução, informamos que a menção a item equivalente dá-se à necessidade do PNAE permanecer com a ajuda técnica até a devolução/ressarcimento, de forma que apenas a locomoção para fora da aeronave não atende às necessidades no prazo previsto, ainda mais se este for ampliado.</p> <p>Quanto ao parágrafo 3º do Art. 25 da Resolução, o prazo estipulado visa minimizar o desconforto ao PNAE enquanto a sua assistência, especialmente adaptada, não estiver disponível. Da mesma forma, remete ao operador aéreo a necessidade de suprir o quanto antes esse item, visto que o ressarcimento, nos termos do parágrafo 5º do Art. 25 da Resolução, será de item especialmente adaptado e que a detecção de extravio de item desse tipo é facilmente identificada.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 407
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>Texto revisto: Art. 27. Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Art. 28. O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no mínimo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. Justificativa: A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A proposta para o Art. 27 da Resolução, de manutenção do texto vigente na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à ANAC, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador aéreo a necessidade de acompanhante.</p> <p>Quanto à proposta de inserir outro artigo, informamos que a análise conjunta dos Arts. 6º, 9, 10, 11 da Resolução supre a questão, pois independentemente da solicitação pelo PNAE ou exigência pelo operador, o acompanhamento só ocorrerá se estiver conforme com as regulamentações do operador aéreo, ou seja, com base na efetiva necessidade de acompanhamento. Essa necessidade poderá ser atendida por meio de funcionário da empresa ou da concessão do desconto, especialmente nos casos em que as demandas forem específicas a ponto de comprometer o atendimento pelo operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 408
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>Art. 29, § 3º Texto revisto: § 3º O cão-guia ou o cão de acompanhamento em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado, que ficará responsável integralmente pelo comportamento e por todo e qualquer dano causado pelo cão durante o transporte. Justificativa: O operador aéreo não pode assumir a responsabilidade por danos causados por cão em treinamento, acompanhado de seu treinador. Principalmente se a norma o obriga a aceitar o embarque.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O PNAE acompanhado de cão-guia está sujeito às mesmas condições de transporte que os demais passageiros, de forma que será responsabilizado da mesma maneira caso ocorram danos aos equipamentos e aeronave.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 409
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>Art. 29, § 3º Texto revisto: § 3º O cão-guia ou o cão de acompanhamento em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado, que ficará responsável integralmente pelo comportamento e por todo e qualquer dano causado pelo cão durante o transporte. Justificativa: O operador aéreo não pode assumir a responsabilidade por danos causados por cão em treinamento, acompanhado de seu treinador. Principalmente se a norma o obriga a aceitar o embarque.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição Nº. 408 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 410
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 30
<p>Texto revisto: Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências do operador aéreo, e das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso. Justificativa: O operador aéreo pode ter regras próprias, incluindo a exigência de documentos que comprovem o treinamento do animal.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A redação da Resolução foi alterada obrigando o cumprimento das exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 411
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>Art. 31, incisos I e II Texto revisto: I – sistema de contenção para criança de colo, desde que seja solicitado pelo PNAE com antecedência mínima de 72 h ao horário previsto de partida do voo e confirmado pelo operador aéreo 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, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, válido apenas para aeronaves de bandeira brasileira, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e Justificativa: Tempo para o operador aéreo tomar as precauções necessárias. Ao contrário dos outros incisos, o II trata de configuração da aeronave que não pode ser mudada a cada viagem. Como companhias estrangeiras usam diversas aeronaves, para voar a diversos destinos, não se pode garantir que todas elas sigam a regra brasileira. Já os aviões de bandeira brasileira, em geral voarão do ou para o Brasil, o que justificaria atender ao Anexo II (com as alterações sugeridas).</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.</p> <p>Nos termos do Art. 9º da Resolução o prazo de antecedência para notificação de 72h é previsto apenas aos serviços de análise da concessão de acompanhantes (Art. 27 da Resolução) ou de condições de saúde, e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução) que demandam ações específicas do operador aéreo e de configuração de aeronave. A solicitação de mecanismos adicionais atenderia ao prazo de 48h do mesmo Artigo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 412
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
<p>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. Texto revisto: Exclusão do artigo. Justificativa: Por questão de segurança, passageiros nessa condição deverão viajar em maca, pois o pouso com a poltrona reclinada representa perigo à integridade do próprio passageiro. Além disso, a previsão de que várias poltronas voem vazias, levaria à necessidade de cobrança, desse passageiro, dos lugares por ele “ocupados”, sob pena de tratamento desigual e eventual prejuízo a todos os passageiros do voo, conforme se justificou na sugestão referente ao artigo 8º.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. De acordo com o art. 32 da Resolução, por medida de segurança, 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.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 413
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 35
<p>Texto revisto: Exclusão do artigo. Justificativa: A questão do transporte de criança desacompanhada tem diversas peculiaridades que a diferenciam de toda e qualquer hipótese de PNAE ou passageiro prioritário. Assim, regulamentar essa questão dentro da Resolução proposta seria prejudicial ao próprio passageiro, recomendando-se a regulamentação desse tema de maneira apartada.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 414
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 37 (38)
<p>Texto revisto: Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por 3 (três) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: Justificativa: A exclusão da expressão “pelo menos” antes do prazo de 3 anos deixa a redação mais segura, afasta possíveis interpretações esdrúxulas, e não altera em nada o intuito da norma.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A sugestão foi incorporada à Resolução.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 415
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 38 (39)
<p>Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 3 (três) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Justificativa: A exclusão da expressão “pelo menos” antes do prazo de 3 anos deixa a redação mais segura, afasta possíveis interpretações esdrúxulas, e não altera em nada o intuito da norma.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A sugestão foi incorporada à Resolução.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 416
Nome: Italo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: São Paulo	E-mail: italo.brito@tam.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 39 (40)
<p>Texto revisto: Art. 40. 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. Justificativa: Um funcionário responsável por acessibilidade para cada operador aéreo significaria um contingente de dezenas de pessoas em alguns aeroportos, de plantão para eventuais emergências que raramente ocorreriam. Lembre-se que no caso dos operadores aéreos estrangeiros, com equipes reduzidas e em geral poucos voos, em alguns casos sequer diários, a contratação teria ainda mais impacto e seria menos útil. Por outro lado, a manutenção de um verdadeiro especialista pelo operador aeroportuário poderia resolver todas as questões que surgissem pontualmente.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que o responsável por acessibilidade deve ter meios de ser consultado para solução de ocorrências, não sendo necessária a sua permanência in loco, por base operativa.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 417
Nome: Evaristo da Silva Oliveira	
Cidade: Guarulhos	E-mail: evaristo.oliveira@aircanada.ca
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 1º, 3º, 6º, 8º, 10, 14, 17, 27, 30, 31, 32, 35, 38 (37), 39 (38), Anexo II
<p>Art. 1º Texto revisto: Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público. Justificativa: Colocar na mesma categoria lactante, gestante, pessoa acompanhada de criança de colo, idosos e deficientes com mobilidade reduzida gera distorções enormes no tratamento a cada um deles. Se uma categoria que engloba tantas pessoas for tratada como PNAE, os verdadeiros PNAE podem acabar ficando sem a assistência necessária. A ideia é tratar com assistência especial o verdadeiro PNAE, e apenas garantir as prioridades ao passageiro prioritário (como as gestantes e idosos, por exemplo). Cabe destacar que gestantes e idosos, por exemplo, sequer entraram na consulta que a ANAC fez às companhias aéreas a respeito do número de atendimentos, e seria impossível precisar se há alguma forma de se garantir tantos direitos a um grupo tão grande de pessoas (com o crescimento da expectativa de vida no Brasil, passageiros com mais de 60 anos são parcela significativa em diversos, para não dizer na maioria dos voos).</p> <p>Art. 3º Texto revisto: Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE a pessoa portadora de deficiência, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até (2) dois anos. Justificativa: Como dito acima, necessário diferenciar pessoas que precisam de assistência especial das que necessitam de prioridade, principalmente para garantir o devido atendimento ao PNAE. Lactantes, se não estiverem com crianças, não precisariam de prioridade, razão pela qual foram excluídas. Criança de colo é conceito vago, falar-se em criança de até dois anos traz maior segurança na interpretação da norma. A situação das crianças desacompanhadas é totalmente distinta de PNAE e de prioritários, e demanda tratamento único. Sugere-se a regulamentação desse serviço em resolução apartada.</p> <p>Art. 6º Texto revisto: Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, 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. Já o passageiro prioritário 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. Justificativa: O PNAE em geral não necessita só de prioridade, mas sim de um atendimento diferente. A Resolução não deve se preocupar se um PNAE embarcou antes ou depois dos demais, mas sim se seu embarque foi feito da maneira ideal. Já o passageiro prioritário deve ter acesso aos mesmos serviços, com prioridade.</p> <p>Art. 6º, § 1º Texto revisto: § 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, do país de destino do voo, no manual geral de operações, nas especificações operativas ou em outros manuais e normas técnicas do operador aéreo. Justificativa: Importante respeitar normas do país de destino, pois se a ANAC autoriza o transporte de um equipamento, mas o país de destino não, a companhia não poderá entrar em outro país transportando item proibido. Quanto aos manuais e normas técnicas, nem todas as restrições da companhia estarão exatamente no manual geral de operações.</p> <p>Art. 8º, § 3º Texto revisto: § 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve: I - 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. Justificativa: Se um passageiro precisa ocupar mais de uma poltrona, não há razão para que não pague pelos assentos que efetivamente utilizar. Normatizar em sentido oposto forçaria as companhias aéreas a diluírem, no custo da passagem dos demais passageiros, o assento utilizado pelo passageiro que necessita de mais lugares. O transporte de equipamentos médicos como bagagem com cobrança reduzida do excedente é aceitável, pois não prejudicaria os demais passageiros. O mesmo não pode ser dito da concessão de lugares praticamente gratuitos dentro da aeronave, razão pela qual sugere-se a exclusão do inciso I.</p> <p>Art. 10, § 1º e 3º Texto revisto: § 1º O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo</p>	

serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 72 (setenta e duas) horas. § 3º O operador aéreo deve adotar medidas como as previstas em programas como o FREMEC ou similar, 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. Justificativa: Nem todas as companhias exigem o MEDIF, por isso a substituição do “e” pelo “ou”. Impossível garantir análises em um dia, principalmente em operações como as de companhias estrangeiras, em que a demanda por esse tipo de avaliação é absolutamente irregular. Fazer referência ao FREMEC serve para garantir que as companhias sigam padrões para prestar esse tipo de serviço. Mais segurança ao passageiro.

Art. 14 Texto revisto: Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; III - embarque e desembarque da aeronave; IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave; V - acomodação da bagagem de mão na aeronave, respeitadas eventuais restrições sindicais; VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem; VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque até que se chegue à área de acesso público do aeroporto; IX - condução às instalações sanitárias na aeronave; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão de acompanhamento; XI - transferência ou conexão entre voos; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. Justificativa: Para que haja assistência, é necessária a solicitação, respeitando a opção do passageiro. A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. O manuseio de bagagem de mão pode ser limitado para tripulantes de certas nacionalidades. A saída da área de embarque significa chegar à área de acesso público, já que dali em diante a companhia aérea não tem mais responsabilidade pelo passageiro. Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave pode ser papel do operador aéreo. No aeroporto, tal acessibilidade é responsabilidade do operador aeroportuário.

Art. 14, § 1º e 2º Texto revisto: § 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário. § 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20. Justificativa: Se a norma imputa responsabilidades ao operador aeroportuário, não faz sentido afirmar que todas as ajudas técnicas são de responsabilidade do operador aéreo. Da mesma forma, o operador aéreo não pode ser responsável por informar qual a estrutura de cada aeroporto, se não é responsável por tal estrutura.

Art. 17 Texto revisto: Art. 17. O operador aéreo deve disponibilizar, desde que seja possível, o embarque do PNAE e dos passageiros prioritários prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. Justificativa: O embarque prioritário depende de não haver alguma justificativa para que o embarque do PNAE aconteça em outro momento, ou que o próprio passageiro não opte por embarcar depois dos demais. O operador aéreo deve disponibilizar, e não realizar, pois a realização depende da vontade, e da presença, do passageiro. Regra valerá para PNAE e para passageiros prioritários, de acordo com a distinção sugerida no artigo 3º.

Art. 27 Texto revisto: Art. 27. Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Art. 28. O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no mínimo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. Justificativa: A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, e confirmado pela ANAC (e-mail abaixo) é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens.

De: Ricardo Bisinotto Catanant Enviada em: sexta-feira, 27 de agosto de 2010 15:33

Assunto: ENC: Esclarecimentos - Resolução 09 - A Resolução nº 9/2007 buscou assegurar ao passageiro portador de necessidade especial o direito de não ser obrigado a viajar acompanhado, ou seja, de não ter um custo adicional para utilização do transporte aéreo, caso o passageiro entenda que pode efetuar a viagem sem o auxílio contínuo de um acompanhante. Para as situações em que a empresa aérea se manifeste expressamente e por escrito que considera essencial a presença de um acompanhante “por razões técnicas e de segurança de voo” (art. 48 da Resolução nº 9/2007) deverá, nesse caso específico, proporcionar o desconto mínimo de 80% ao acompanhante. Assim, não é assegurado ao passageiro portador de necessidade especial o direito de dispor, por vontade própria, de um acompanhante viajando consigo com um desconto de no mínimo 80% do valor de sua tarifa. Concordamos, portanto, com o entendimento da Continental Airlines de que “se o passageiro ou responsável já definiu a necessidade do acompanhante e não houve exigência da empresa aérea, não é aplicável o desconto para o acompanhante”.

Art. 30 Texto revisto: Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências do operador aéreo, e das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso. Justificativa: O operador aéreo pode ter regras próprias, incluindo a exigência de documentos que comprovem o treinamento do animal.

Art. 31, inciso II Texto revisto: II - assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, válido apenas para aeronaves de bandeira brasileira, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e Justificativa: Ao contrário dos outros incisos, o II trata de configuração da aeronave que não pode ser mudada a cada viagem. Como companhias estrangeiras usam diversas aeronaves, para voar a diversos destinos, não se pode garantir que todas elas sigam a regra brasileira. Já os aviões de bandeira brasileira, em geral voarão do ou para o Brasil, o que justificaria atender ao Anexo II (com as alterações sugeridas).

Art. 32 Texto revisto: Exclusão do artigo. Justificativa: Por questão de segurança, passageiros nessa condição deverão viajar em maca, pois o pouso com a poltrona reclinada representa perigo à integridade do próprio passageiro. Além disso, a previsão de que várias poltronas voem vazias, levaria à necessidade de cobrança, desse passageiro, dos lugares por ele “ocupados”, sob pena de tratamento desigual e eventual prejuízo a todos os passageiros do voo, conforme se justificou na sugestão referente ao artigo 8º.

Art. 35 Texto revisto: Exclusão do artigo. Justificativa: A questão do transporte de criança desacompanhada tem diversas peculiaridades que a diferenciam de toda e qualquer hipótese de PNAE ou passageiro prioritário. Assim, regulamentar essa questão dentro da Resolução proposta seria prejudicial ao próprio passageiro, recomendando-se a regulamentação desse tema de maneira apartada.

Arts. 38 e 39 Texto revisto: Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por 3 (três) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 3 (três) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Justificativa: A exclusão da expressão “pelo menos” antes do prazo de 3 anos deixa a redação mais segura, afasta possíveis interpretações esdrúxulas, e não altera em nada o intuito da norma.

Anexo II – 1 Texto revisto: 1. As aeronaves de bandeira brasileira 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 a equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo, lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador. Justificativa: A configuração da aeronave não pode ser mudada a cada viagem. Como companhias estrangeiras usam diversas aeronaves, para voar a diversos destinos, não se pode garantir que todas elas sigam a regra brasileira. Já os aviões de bandeira brasileira, em geral voarão do ou para o Brasil, o que justificaria atender ao Anexo II (com as alterações sugeridas a seguir).

Anexo II – 1.1 Texto revisto: 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, (6) seis assentos de corredor com descanso de braço móvel; Justificativa: A própria Resolução limita o número de PNAE em um voo à metade da tripulação. Assim, não há razão para que seja exigido número infinitamente maior de assentos alterados. Como a tripulação normalmente não chega a ter 12 pessoas, seis assentos seriam mais que suficientes, inclusive, para garantir a possibilidade de escolha ao passageiro.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Para as propostas de revisão dos Arts. 1º, 3º e 6º, a Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.

A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.

Também no Art. 6º, quanto à proposta de inserir menção às regras dos países de destino do voo, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de operações e das especificações operativas do operador aéreo.

Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A baixa ocorrência das assistências não representa impacto significativo em termos da diluição do custo, ademais, a cobrança pelo operador aéreo mantém-se livre pois não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.

Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas. O parágrafo 3º do Art. 10 da Resolução não detalha a necessidade do FREMEC, embora seu uso não esteja impedido, visto que não cabe à ANAC determinar o meio de registro, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo. Nos parágrafos 1º e 3º do Art. 10 da Resolução, foram incorporadas a troca da conjunção “e” por “ou”.

No Art. 14, a alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”. A proposta de prever nos incisos II e VII do Art. 14 da Resolução a autorização pelas autoridades locais não é necessária, uma vez que, conforme previsão do Anexo 09 – Facilitação, da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (item 3.43 a 3.45) e da Lei nº 6.815 de 19 de agosto de 1980 Art. 62 o passageiro está sob custódia das autoridades nesses controles. Para o inciso V do Art. 14 da Resolução, não cabe limitar a acomodação da bagagem a restrições sindicais/legais, pois a atividade não deve, necessariamente, ser realizada por tripulante, podendo ser qualquer funcionário designado pelo operador aéreo. Ainda assim, em termos da nacionalidade do tripulante, a maioria das normas internacionais já prevê esse tipo de assistência. No inciso VIII do Art. 14 da Resolução, a proposta de prever o acesso à área pública foi incorporada ao texto, aproximando o texto do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA Art. 233. Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de acesso às instalações sanitárias apenas na aeronave, informamos que, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA Art. 233 e do Art. 15 da Resolução, essa assistência pode ser necessária na área restrita do aeroporto, estando o PNAE assistido pelo operador aéreo. Para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência no aeroporto, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução. Quanto à proposta de excluir do parágrafo 1º do Art. 14 da Resolução os equipamentos sob responsabilidade do

operador aeroportuário, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução. Para o parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme previsão do Art. 21 da Resolução.

Quanto ao Art. 17, informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que o atendimento prioritário está previsto no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Assim, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.

A proposta para o Art. 27 da Resolução, de manutenção do texto vigente na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à Anac, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador aéreo a necessidade de acompanhante. Quanto à proposta de inserir outro artigo, informamos que a análise conjunta dos Arts. 6º, 9, 10, 11 da Resolução supre a questão, pois independentemente da solicitação pelo PNAE ou exigência pelo operador, o acompanhamento só ocorrerá se estiver conforme com as regulamentações do operador aéreo, ou seja, com base na efetiva necessidade de acompanhante. Essa necessidade poderá ser atendida por meio de funcionário da empresa ou da concessão do desconto nos termos do Art. 27 da Resolução, especialmente nos casos em que as demandas forem específicas a ponto de comprometer o atendimento pelo operador aéreo.

Quanto à proposta para o art. 30, a redação da Resolução foi alterada obrigando o cumprimento das exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.

Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.

No que se refere ao Art. 35, foi excluído da Resolução, conforme justificativa apresentada para as propostas de revisão dos Arts. 1º, 3º e 6º.

As sugestões aos Arts. 38 e 39 da Resolução foram incorporadas.

A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.

Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 422
Nome: Paula Carlos	
Cidade: Guarulhos	E-mail: gru@thy.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 3º, 8º, 9º, 10, 12, 35
<p>Artigo 3º É preciso dividir a resolução em 2 categorias: a) Passageiros que segunda a legislação brasileira, têm direito a atendimento prioritário, como idosos com idade igual ou superior a 60 anos, grávidas, lactantes e pessoas acompanhada por criança de colo. b) Passageiros que precisem de um atendimento especial como pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida (e precise de assistência) ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. É preciso também retirar por completo o menor desacompanhado da definição de PNAE. Uma outra alternativa também seria tirar por completo da resolução os passageiros que têm direito a atendimento prioritário e os menores desacompanhados e deixar somente os passageiros que precisem de atendimento especial, considerando que o texto é totalmente direcionado para este último grupo e existem outras legislações vigentes que estabelecem a prioridade a esses passageiros. Artigo 8º Parágrafo 2º Item I Entendemos que a Resolução vem para assegurar a acessibilidade ao PNAE, mas a determinação do valor máximo a ser cobrado pelos assentos utilizados é considerada pela Turkish Airlines contrária à facilitação do transporte aéreo. No momento, a Turkish Airlines cobra o correspondente a 5 vezes a Tarifa cheia One-way para passageiros com acompanhantes, e a determinação do artigo reduz esse valor em ao menos um quinto. O passageiro que necessite de assentos adicionais para viajar está inviabilizado a cia aérea de comercializar estes assentos, e com isso em mente, enxergamos como justa a cobrança completa pelos assentos adicionais necessários neste atendimento especial oferecido pela cia aérea. Artigo 9º Consideramos que a antecedência mínima de 48 horas para a solicitação do serviço especial é um prazo extremamente curto, principalmente considerando que algumas dessas solicitações exigem contato com a matriz da cia aérea em fuso horário completamente diferente e com setores que respeitam um calendário de feriados distinto do nosso. Com isso em mente, solicitamos que o artigo sofra alteração para que esse prazo seja somente para casos onde não exista a necessidade de MEDIF. Artigo 9º Parágrafo 2º Alterar o texto do artigo para “[...] quando houver concordância do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis em consenso com o operador aéreo, observado ainda, o disposto no parágrafo 2º do artigo 2º.” Artigo 10 Parágrafo 1º Para casos com necessidade de MEDIF, o prazo estipulado de retorno de 1 dia útil é impraticável. Tais casos exigem contato com a matriz da cia aérea em fuso horário completamente diferente e com setores que respeitam um calendário de feriados distinto do nosso. Com isso em mente, solicitamos que o artigo sofra alteração para que esse prazo seja estendido a 3 dias úteis. Artigo 12 Parágrafo único Este artigo é completamente absurdo considerado a atual definição estabelecida no Artigo 3º, onde de</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para a proposta do Art. 3º, a Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes. A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p> <p>Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O</p>	

caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A baixa ocorrência das assistências não representa impacto significativo em termos da diluição do custo, ademais, a cobrança pelo operador aéreo mantém-se como livre pois não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.

No Art. 9º da Resolução, quanto à previsão de concordância das condições entre operador aéreo e PNAE, não é necessário referenciá-la, pois a aceitação do transporte pelo PNAE só pode ser realizada mediante apresentação das condições disponíveis pelo operador aéreo. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Resolução.

Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 3 dias úteis seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas.

O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.

Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 432
Nome: Paulo Márcio Martins de Góes Monteiro	
Cidade: São José dos Campos	E-mail: paulo.monteiro@embraer.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
Em relação ao Capítulo II - Procedimentos Prévios à Viagem, o Art. 12 traz o texto: “O operador aéreo limitará a quantidade de PNAE a bordo que não possa realizar autonomamente procedimentos para abandono de aeronave durante uma emergência. Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine”. A Embraer	

acredita que essa regra, a qual limita a quantidade de PNAE ao máximo de 50% do número de tripulantes de cabine, pode causar impactos durante a realização de eventos internacionais. Nas próximas olimpíadas, por exemplo, equipes paraolímpicas terão dificuldades em utilizar o transporte aéreo público por companhias aéreas operando no Brasil. Deve-se ressaltar que a aplicabilidade da Resolução resulta na limitação ao número de PNAE também em empresas internacionais, uma vez que esta limitação não é contemplada pelas isenções dispostas no artigo 2º, § 1º da proposta. Assim, tal redução, quando imposta também a empresas internacionais, aprofunda as dificuldades citadas no parágrafo acima. Na regulamentação americana, Part 382 do US DOT, não há limitação relativo ao número de PNAE a bordo. No Rulemaking Group (ToR RMT.0269 and RMT.0270) da EASA a proposta é, por razões de segurança, limitar o número de PNAE a 50% do número de passageiros, desde que estes sejam aptos a ajudar a outra metade de PNAE em caso de evacuação de cabine. Isso posto, a Embraer sugere a exclusão da limitação ou um aumento no número de PNAE permitidos no voo de forma a endereçar as necessidades expostas.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. O Art. 12 da Resolução foi alterado para designar ao operador aéreo o estabelecimento de restrição do número de PNAE a bordo ou viajando em grupo, conforme previsão dos documentos mencionados no Art. 6º da Resolução.

O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.

Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 449
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 1º, 3º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 12, 14, 17, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 35, 38 (37), 39 (38), 40 (39), Anexo II
<p>Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público. Justificativa: Colocar na mesma categoria lactante, gestante, pessoa acompanhada de criança de colo, idosos e deficientes com mobilidade reduzida gera distorções enormes no tratamento a cada um deles. Se uma categoria que engloba tantas pessoas for tratada como PNAE, os verdadeiros PNAE podem acabar ficando sem a assistência necessária. A ideia é tratar com assistência especial o verdadeiro PNAE, e apenas garantir as prioridades ao passageiro prioritário (como as gestantes e idosos, por exemplo). Cabe destacar que gestantes e idosos, por exemplo, sequer entraram na consulta que a ANAC fez às companhias aéreas a respeito do número de atendimentos, e seria impossível precisar se há alguma forma de se garantir tantos direitos a um grupo tão grande de pessoas (com o crescimento da expectativa de vida no Brasil, passageiros com mais de 60 anos são parcela significativa em diversos, para não dizer na maioria dos voos).</p> <p>Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE a pessoa portadora de deficiência, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até (2) dois anos. Justificativa: Como dito acima, necessário diferenciar pessoas que precisam de assistência especial das que necessitam de prioridade, principalmente para garantir o devido atendimento ao PNAE. Lactantes, se não estiverem com crianças, não precisariam de prioridade, razão pela qual foram excluídas. Criança de colo é conceito vago, falar-se em criança de até dois anos traz maior segurança na interpretação da norma. A situação das crianças desacompanhadas é totalmente distinta de PNAE e de prioritários, e demanda tratamento único. Sugere-se a regulamentação desse serviço em resolução apartada.</p> <p>Art. 6º Texto revisto: Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, 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. Já o passageiro prioritário 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. Justificativa: O PNAE em geral não necessita só de prioridade, mas sim de um atendimento diferente. A Resolução não deve se preocupar se um PNAE embarcou antes ou depois dos demais, mas sim se seu embarque foi feito da maneira ideal. Já o passageiro prioritário deve ter acesso aos mesmos serviços, com prioridade.</p> <p>Art. 6º, § 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, do país de destino do voo, no manual geral de operações, nas especificações operativas ou em outros manuais e normas técnicas do operador aéreo. Justificativa: Importante respeitar normas do país de destino, pois se a ANAC autoriza o transporte de um equipamento, mas o país de destino não, a companhia não poderá entrar em outro país transportando item proibido. Quanto aos manuais e normas técnicas, nem todas as restrições da companhia estarão exatamente no manual geral de operações.</p> <p>Art. 7º É assegurado ao PNAE não solicitar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º. Justificativa: O PNAE, em geral, quer se sentir igual aos demais, e não ser tratado de maneira distinta a não ser que seja absolutamente necessário. Assim, a Resolução garante a ele o direito de solicitar o tratamento diferenciado, mas se ele não fizer essa opção não se faz necessário que dispense a assistência. Basta que não a solicite. A ideia que passa a redação original, com o termo dispensar, é de uma obrigação a mais para o PNAE, de dispensar algo que não solicitou.</p> <p>Art. 8º, § 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve: I - 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. Justificativa: Se um passageiro precisa ocupar mais de uma poltrona, não há razão para que não pague pelos assentos que efetivamente utilizar. Normatizar em sentido oposto forçaria as companhias</p>	

aéreas a diluírem, no custo da passagem dos demais passageiros, o assento utilizado pelo passageiro que necessita de mais lugares. O transporte de equipamentos médicos como bagagem com cobrança reduzida do excedente é aceitável, pois não prejudicaria os demais passageiros. O mesmo não pode ser dito da concessão de lugares praticamente gratuitos dentro da aeronave, razão pela qual sugere-se a exclusão do inciso I.

Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do horário previsto de partida do voo. § 1º O descumprimento do disposto 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. Justificativa: Em 48 horas não é possível garantir a avaliação de todas as medidas necessárias, em todos os casos. A exclusão do parágrafo 1º se deve ao fato de que se o passageiro já sabe que deve levar acompanhante, ele naturalmente viajará acompanhado e isso em nada altera o prazo para informação e tomada das medidas necessárias pela companhia. A nova redação segue a sugestão de alteração feita no artigo 27, mais abaixo. Já o parágrafo 3º, como estava, contrariava o caput do artigo. Se o PNAE deve informar a necessidade de assistência especial, deve informar qual a assistência necessária e não ser questionado pela companhia. Veja-se, aliás, que obrigar o operador aéreo a fazer tal questionamento viola o artigo 5º da própria resolução, vez que passageiros podem se sentir ofendidos com o questionamento.

Art. 10, § 1º O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 72 (setenta e duas) horas. § 3º O operador aéreo deve adotar medidas como as previstas em programas como o FREMEC ou similar, 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. Justificativa: Nem todas as companhias exigem o MEDIF, por isso a substituição do “e” pelo “ou”. Impossível garantir análises em um dia, principalmente em operações como as de companhias estrangeiras, em que a demanda por esse tipo de avaliação é absolutamente irregular. Fazer referência ao FREMEC serve para garantir que as companhias sigam padrões para prestar esse tipo de serviço. Mais segurança ao passageiro.

Art. 12, Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine, respeitadas as regras de outros países constantes do itinerário. Justificativa: Se o voo for internacional, a companhia deverá respeitar não só a regra ANAC, mas a dos demais destinos também.

Art. 14 O operador aéreo, sempre que necessário e solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; III - embarque e desembarque da aeronave; IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave; V - acomodação da bagagem de mão na aeronave, respeitadas eventuais restrições sindicais; VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem; VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque até que se chegue à área de acesso público do aeroporto; IX - condução às instalações sanitárias na aeronave; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão de acompanhamento; XI - transferência ou conexão entre voos; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. Justificativa: Para que haja assistência, é necessária a solicitação, respeitando a opção do passageiro. A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. O manuseio de bagagem de mão pode ser limitado para tripulantes de certas nacionalidades. A saída da área de embarque significa chegar à área de acesso público, já que dali em diante a companhia aérea não tem mais responsabilidade pelo passageiro. Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave pode ser papel do operador aéreo. No aeroporto, tal acessibilidade é responsabilidade do operador aeroportuário.

Art. 14, § 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário. § 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20. Justificativa: Se a norma imputa responsabilidades ao operador aeroportuário, não faz sentido afirmar que todas as ajudas técnicas são de responsabilidade do operador aéreo. Da mesma forma, o operador aéreo não pode ser responsável por informar qual a estrutura de cada aeroporto, se não

é responsável por tal estrutura.

Art. 17 O operador aéreo deve disponibilizar, desde que seja possível, o embarque do PNAE e dos passageiros prioritários prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. Justificativa: O embarque prioritário depende de não haver alguma justificativa para que o embarque do PNAE aconteça em outro momento, ou que o próprio passageiro não opte por embarcar depois dos demais. O operador aéreo deve disponibilizar, e não realizar, pois a realização depende da vontade, e da presença, do passageiro. Regra valeria para PNAE e para passageiros prioritários, de acordo com a distinção sugerida no artigo 3º.

Art. 25 § 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição por item que viabilize a locomoção do passageiro. § 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE em até 5 (cinco) dias do desembarque. Justificativa: Falar em item equivalente cria uma subjetividade desnecessária e ruim para passageiro e companhia. O item a ser providenciado deve permitir a locomoção do passageiro, e sua saída da aeronave em segurança, enquanto se localiza o item extraviado. O prazo maior para a localização é de interesse do próprio passageiro, que em geral prefere receber seu bem, muitas vezes feito sob medida, a ter que comprar outro. Se a companhia dá o item como extraviado e indeniza o passageiro em 48 horas, diminuem as chances de localização e devolução posterior. Já que o passageiro terá um item emergencial à sua disposição, um pouco mais de prazo pode ser de seu próprio interesse.

Art. 27 Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Art. 28. O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no mínimo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. Justificativa: A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens.

Art. 29, § 3º O cão-guia ou o cão de acompanhamento em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado, que ficará responsável integralmente pelo comportamento e por todo e qualquer dano causado pelo cão durante o transporte. Justificativa: O operador aéreo não pode assumir a responsabilidade por danos causados por cão em treinamento, acompanhado de seu treinador. Principalmente se a norma o obriga a aceitar o embarque.

Art. 30 Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências do operador aéreo, e das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso. Justificativa: O operador aéreo pode ter regras próprias, incluindo a exigência de documentos que comprovem o treinamento do animal.

Art. 31, II - assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, válido apenas para aeronaves de bandeira brasileira, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e Justificativa: Ao contrário dos outros incisos, o II trata de configuração da aeronave que não pode ser mudada a cada viagem. Como companhias estrangeiras usam diversas aeronaves, para voar a diversos destinos, não se pode garantir que todas elas sigam a regra brasileira. Já os aviões de bandeira brasileira, em geral voarão do ou para o Brasil, o que justificaria atender ao Anexo II (com as alterações sugeridas).

Art. 32 Exclusão do artigo. Justificativa: Por questão de segurança, passageiros nessa condição deverão viajar em maca, pois o pouso com a poltrona reclinada representa perigo à integridade do próprio passageiro. Além disso, a previsão de que várias poltronas voem vazias, levaria à necessidade de cobrança, desse passageiro, dos lugares por ele “ocupados”, sob pena de tratamento desigual e eventual prejuízo a todos os passageiros do voo, conforme se justificou na sugestão referente ao artigo 8º.

Art. 35 Texto revisto: Exclusão do artigo. Justificativa: A questão do transporte de criança

desacompanhada tem diversas peculiaridades que a diferenciam de toda e qualquer hipótese de PNAE ou passageiro prioritário. Assim, regulamentar essa questão dentro da Resolução proposta seria prejudicial ao próprio passageiro, recomendando-se a regulamentação desse tema de maneira apartada.

Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por 3 (três) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 3 (três) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Justificativa: A exclusão da expressão “pelo menos” antes do prazo de 3 anos deixa a redação mais segura, afasta possíveis interpretações esdrúxulas, e não altera em nada o intuito da norma..

Art. 40 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. Justificativa: Um funcionário responsável por acessibilidade para cada operador aéreo significaria um contingente de dezenas de pessoas em alguns aeroportos, de plantão para eventuais emergências que raramente ocorreriam. Lembre-se que no caso dos operadores aéreos estrangeiros, com equipes reduzidas e em geral poucos voos, em alguns casos sequer diários, a contratação teria ainda mais impacto e seria menos útil. Por outro lado, a manutenção de um verdadeiro especialista pelo operador aeroportuário poderia resolver todas as questões que surgissem pontualmente.

Anexo II – 1. As aeronaves de bandeira brasileira 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 a equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo, lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador. Justificativa: A configuração da aeronave não pode ser mudada a cada viagem. Como companhias estrangeiras usam diversas aeronaves, para voar a diversos destinos, não se pode garantir que todas elas sigam a regra brasileira. Já os aviões de bandeira brasileira, em geral voarão do ou para o Brasil, o que justificaria atender ao Anexo II (com as alterações sugeridas a seguir).

Anexo II – 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, (6) seis assentos de corredor com descanso de braço móvel; Justificativa: A própria Resolução limita o número de PNAE em um voo à metade da tripulação. Assim, não há razão para que seja exigido número infinitamente maior de assentos alterados. Como a tripulação normalmente não chega a ter 12 pessoas, seis assentos seriam mais que suficientes, inclusive, para garantir a possibilidade de escolha ao passageiro.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Para as propostas de revisão dos Arts. 1º, 3º e 6º, a Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.

A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.

Também no Art. 6º, quanto à proposta de inserir menção às regras dos países de destino do voo, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de

operações e das especificações operativas do operador aéreo.

Quanto à proposta para o Art. 7º da Resolução, a solicitação de assistência especial, por parte do PNAE, está tratada no Art. 9º da Resolução, de forma que visa garantir a prestação de atendimento igualitário por parte do operador. Cabe ressaltar, que o Art. 7º da Resolução tem como objetivo garantir o direito do PNAE de dispensar a assistência especial na realização da viagem, ressalvado o disposto no Art. 2º da Resolução. Pode-se citar como exemplo, o PNAE que deseja embarcar junto com os demais passageiros, dispensando seu direito ao embarque prioritário. Ademais, internacionalmente, a notificação é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular N.º 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8.

Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A baixa ocorrência das assistência não representa impacto significativo em termos da diluição do custo, ademais, a cobrança pelo operador aéreo mantém-se como livre pois não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.

Para o Art. 9º da Resolução, tendo em vista que a elaboração da presente proposta visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Art. 10 na Resolução N.º 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto. Quanto à exclusão do parágrafo 1º, não ficou clara a fundamentação, visto que há previsão de concessão de desconto para acompanhantes, e assim, a demanda de análise pelo operador aéreo (Art. 27 da Resolução). Ademais, a análise de condições de saúde e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução), que demandam preparação específica, às vezes da aeronave, mantém a necessidade do prazo. A previsão do Art. 9º da Resolução do PNAE notificar a necessidade de assistência e o operador aéreo questioná-la são complementares, visando assegurar os dois sentidos da informação. O questionamento em si não se configura como ofensa ao passageiro, nem infringe o Art. 5º da Resolução, visto que objetiva apenas identificar as assistências que necessita e não à origem da necessidade ou quaisquer registros de deficiências ou condições médicas.

Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas. O parágrafo 3º do Art. 10 da Resolução não detalha a necessidade do FREMEC, embora seu uso não esteja impedido, visto que não cabe à ANAC determinar o meio de registro, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo. Nos parágrafos 1º e 3º do Art. 10 da Resolução, foram incorporadas a troca da conjunção “e” por “ou”.

Quanto à proposta de alteração do parágrafo único do Art. 12, de inserir menção às regras dos países do itinerário, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Adicionalmente, informamos que, em geral, internacionalmente, não há previsão de limitação de PNAE a bordo.

No Art. 14, a alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei N.º 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”. A proposta de prever nos incisos II e VII do Art. 14 da Resolução a autorização pelas autoridades locais não é necessária, uma vez que, conforme previsão do Anexo 09 – Facilitação, da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (item 3.43 a 3.45) e da Lei nº 6.815 de 19 de agosto de 1980 Art. 62 o passageiro está sob custódia das autoridades nesses controles. Para o inciso V do Art. 14 da Resolução, não cabe limitar a acomodação da bagagem a restrições sindicais/legais, pois a atividade não deve, necessariamente, ser realizada por tripulante, podendo ser qualquer funcionário designado pelo operador aéreo. Ainda assim, em termos da nacionalidade do tripulante, a maioria das normas internacionais já prevê esse tipo de assistência. No inciso VIII do Art. 14 da Resolução, a proposta de prever o acesso à área pública foi incorporada ao texto, aproximando o texto do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA Art. 233. Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de acesso às instalações sanitárias apenas na aeronave, informamos que, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA Art. 233 e do Art. 15 da Resolução, essa

assistência pode ser necessária na área restrita do aeroporto, estando o PNAE assistido pelo operador aéreo. Para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência no aeroporto, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução. Quanto à proposta de excluir do parágrafo 1º do Art. 14 da Resolução os equipamentos sob responsabilidade do operador aeroportuário, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução. Para o parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme previsão do Art. 21 da Resolução.

Quanto ao Art. 17, informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que o atendimento prioritário está previsto no Decreto N.º 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Assim, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.

Quanto à manifestação pertinente ao parágrafo 2º do Art. 25 da Resolução, informamos que a menção a item equivalente dá-se à necessidade do PNAE permanecer com a ajuda técnica até a devolução/ressarcimento, de forma que apenas a locomoção para fora da aeronave não atende às necessidades no prazo previsto, ainda mais se este for ampliado. Quanto ao parágrafo 3º do Art. 25 da Resolução, o prazo estipulado visa minimizar o desconforto ao PNAE enquanto a sua assistência, especialmente adaptada, não estiver disponível. Da mesma forma, remete ao operador aéreo a necessidade de suprir o quanto antes esse item, visto que o ressarcimento, nos termos do parágrafo 5º do Art. 25 da Resolução, será de item especialmente adaptado e que a detecção de extravio de item desse tipo é facilmente identificada.

A proposta para o Art. 27 da Resolução, de manutenção do texto vigente na Resolução N.º. 009 de 05 de junho de 2007, impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à Anac, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador aéreo a necessidade de acompanhante. Quanto à proposta de inserir outro artigo, informamos que a análise conjunta dos Arts. 6º, 9, 10, 11 da Resolução supre a questão, pois independentemente da solicitação pelo PNAE ou exigência pelo operador, o acompanhamento só ocorrerá se estiver conforme com as regulamentações do operador aéreo, ou seja, com base na efetiva necessidade de acompanhante. Essa necessidade poderá ser atendida por meio de funcionário da empresa ou da concessão do desconto nos termos do Art. 27 da Resolução, especialmente nos casos em que as demandas forem específicas a ponto de comprometer o atendimento pelo operador aéreo.

Quanto ao Art. 29 da Resolução, o PNAE acompanhado de cão-guia está sujeito às mesmas condições de transporte que os demais passageiros, de forma que será responsabilizado da mesma maneira caso ocorram danos aos equipamentos e aeronave.

Quanto à proposta para o art. 30 da Resolução, a redação da Resolução foi alterada obrigando o cumprimento das exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.

Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.

Ademais, também foram retiradas as previsões acerca de cobrança e restrição de outros assentos.

No que se refere ao Art. 35, foi excluído da Resolução, conforme justificativa apresentada para as propostas de revisão dos Arts. 1º, 3º e 6º.

As sugestões aos Arts. 38 e 39 da Resolução foram incorporadas.

Quanto ao Art. 40 da Resolução, informamos que o responsável por acessibilidade deve ter meios de ser consultado para solução de ocorrências, não sendo necessária a sua permanência in loco, por base operativa.

O Art. 12 da Resolução foi alterado para designar ao operador aéreo o estabelecimento de restrição do número de PNAE a bordo ou viajando em grupo, conforme previsão dos documentos mencionados no Art. 6º da Resolução. Conforme Anexo II, a disponibilização de um número de assentos com braços removíveis/escamoteáveis vem ao encontro a práticas internacionais visando possibilitar ao PNAE a ampla escolha de assento na aeronave.

O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.

Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 453
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
Anexo II - 1 Texto original: 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 a equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo, lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador. Texto revisto: 1. As aeronaves de bandeira brasileira 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 a equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo, lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador. Justificativa: A configuração da aeronave não pode ser mudada a cada viagem. Como companhias estrangeiras usam diversas aeronaves, para voar a diversos destinos, não se pode garantir que todas elas sigam a regra brasileira. Já os aviões de bandeira brasileira, em geral voarão do ou para o Brasil, o que justificaria atender ao Anexo II (com as alterações sugeridas a seguir).

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 454
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo II .
<p>Anexo II – 1.1 Texto original: 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; Texto revisto: 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, (6) seis assentos de corredor com descanso de braço móvel; Justificativa: A própria Resolução limita o número de PNAE em um voo à metade da tripulação. Assim, não há razão para que seja exigido número infinitamente maior de assentos alterados. Como a tripulação normalmente não chega a ter 12 pessoas, seis assentos seriam mais que suficientes, inclusive, para garantir a possibilidade de escolha ao passageiro.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O Art. 12 da Resolução foi alterado para designar ao operador aéreo o estabelecimento de restrição do número de PNAE a bordo ou viajando em grupo, conforme previsão dos documentos mencionados no Art. 6º da Resolução. Conforme Anexo II, a disponibilização de um número de assentos com braços removíveis/escamoteáveis vem ao encontro a práticas internacionais visando possibilitar ao PNAE a ampla escolha de assento na aeronave.</p> <p>O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo. Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida</p>	

Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 455
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>Art. 9º Texto original: Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo. § 1º A antecedência mínima de que trata o caput deve ser de 72 (setenta e duas) horas para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10. § 2º O descumprimento do disposto 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. § 3º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes, independentemente do canal de comercialização utilizado. Texto revisto: Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do horário previsto de partida do voo. § 1º O descumprimento do disposto 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. Justificativa: Em 48 horas não é possível garantir a avaliação de todas as medidas necessárias, em todos os casos. A exclusão do parágrafo 1º se deve ao fato de que se o passageiro já sabe que deve levar acompanhante, ele naturalmente viajará acompanhado e isso em nada altera o prazo para informação e tomada das medidas necessárias pela companhia. A nova redação segue a sugestão de alteração feita no artigo 27, mais abaixo. Já o parágrafo 3º, como estava, contrariava o caput do artigo. Se o PNAE deve informar a necessidade de assistência especial, deve informar qual a assistência necessária e não ser questionado pela companhia. Veja-se, aliás, que obrigar o operador aéreo a fazer tal questionamento viola o artigo 5º da própria resolução, vez que passageiros podem se sentir ofendidos com o questionamento.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Tendo em vista que a elaboração da presente Resolução visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Art. 10 na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto.</p> <p>Quanto à exclusão do parágrafo 1º, não ficou clara a fundamentação, visto que há previsão de concessão de desconto para acompanhantes, e assim, a demanda de análise pelo operador aéreo de 48 horas (Art. 27 da Resolução). Ademais, a análise de condições de saúde e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução), que demandam preparação específica, às vezes da aeronave, mantém a necessidade do prazo. Ainda sob esse escopo, a exigência de MEDIF a todos os PNAE é inviável, tendo em vista que se relaciona a condição específica de assistência e pelo grau de detalhamento de informações. A presente Resolução caminha no sentido inverso, de restringir a solicitação aos casos nos quais é justificável e de impedir sucessivas submissões do documento (Art. 10 da Resolução).</p> <p>A previsão de o PNAE notificar a necessidade de assistência e o operador aéreo questioná-la são complementares, visando assegurar os dois sentidos da informação. O questionamento em si não se configura como ofensa ao passageiro, nem infringe o Art. 5º Resolução, visto que objetiva apenas identificar as assistências que necessita e não à origem da necessidade ou quaisquer registros de deficiências ou condições médicas.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 456
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 10
<p>Art. 10, § 1º e 3º Texto original: § 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 1 (um) dia útil. § 3º O operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico e 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. Texto revisto: § 1º O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 72 (setenta e duas) horas. § 3º O operador aéreo deve adotar medidas como as previstas em programas como o FREMEC ou similar, 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. Justificativa: Nem todas as companhias exigem o MEDIF, por isso a substituição do “e” pelo “ou”. Impossível garantir análises em um dia, principalmente em operações como as de companhias estrangeiras, em que a demanda por esse tipo de avaliação é absolutamente irregular. Fazer referência ao FREMEC serve para garantir que as companhias sigam padrões para prestar esse tipo de serviço. Mais segurança ao passageiro.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o prazo de notificação para o passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de 48 horas. O parágrafo 3º do Art. 10 da Resolução não detalha a necessidade do FREMEC, embora seu uso não esteja impedido, visto que não cabe à ANAC determinar o meio de registro, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo. Nos parágrafos 1º e 3º do Art. 10 da Resolução, foi incorporada a troca da conjunção “e” por “ou”.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 457
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Art. 12, § único Texto original: Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine. Texto revisto: Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine, respeitadas as regras de outros países constantes do itinerário. Justificativa: Se o voo for internacional, a companhia deverá respeitar não só a regra ANAC, mas a dos demais destinos também.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de inserir menção às regras dos países do itinerário, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Adicionalmente, informamos que,</p> <p>O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com</p>	

deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição alterou parcialmente o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 458
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Art. 14 Texto original: Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário, 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; IX - condução às instalações sanitárias; X - prestação de assistência a 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.</p> <p>Texto revisto: Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; III - embarque e desembarque da aeronave; IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave; V - acomodação da bagagem de mão na aeronave, respeitadas eventuais restrições sindicais; VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem; VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque até que se chegue à área de acesso público do aeroporto; IX - condução às instalações sanitárias na aeronave; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão de acompanhamento; XI - transferência ou conexão entre voos; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.</p> <p>Justificativa: Para que haja assistência, é necessária a solicitação, respeitando a opção do passageiro. A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. O manuseio de bagagem de mão pode ser limitado para tripulantes de certas nacionalidades. A saída da área de embarque significa chegar à área de acesso público, já que dali em diante a companhia aérea não tem mais responsabilidade pelo passageiro. Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave pode ser papel do operador aéreo. No aeroporto, tal acessibilidade é responsabilidade do operador aeroportuário.</p> <p>Texto original:§ 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo.§ 2º Quando solicitada pelo PNAE a assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC, o operador aéreo deve informar, antes da conclusão do processo de comercialização do serviço de transporte aéreo, os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20.Texto revisto:§ 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário.§ 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20. Justificativa:Se a norma imputa responsabilidades ao operador aeroportuário, não faz sentido afirmar que todas as ajudas técnicas são de responsabilidade do operador aéreo.Da mesma forma, o operador aéreo não pode ser responsável por informar qual a estrutura de cada aeroporto, se não é responsável por tal estrutura.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”.</p> <p>A proposta de prever nos incisos II e VII do Art. 14 da Resolução a autorização pelas autoridades locais não é necessária, uma vez que, conforme previsão do Anexo 09 – Facilitação da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (item 3.43 a 3.45) e da Lei nº 6.815 de 19 de agosto de 1980 Art. 62 o passageiro está sob custódia das autoridades nesses controles.</p> <p>Para o inciso V do Art. 14 da Resolução, não cabe limitar a acomodação da bagagem a restrições sindicais/legais, pois a atividade não deve, necessariamente, ser realizada por tripulante, podendo ser</p>	

qualquer funcionário designado pelo operado aéreo. Ainda assim, em termos da nacionalidade do tripulante, a maioria das normas internacionais já prevê esse tipo de assistência.

No inciso VIII do Art. 14 da Resolução, a proposta de prever o acesso à área pública foi incorporada ao texto, aproximando o texto do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei N° 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233.

Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de acesso às instalações sanitárias apenas na aeronave, informamos que, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei N° 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233 e do Art. 15 da Resolução, essa assistência pode ser necessária no aeroporto, estando o PNAE assistido pelo operador aéreo. Para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência na área restrita do aeroporto, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução.

Quanto à proposta de excluir do §1° os equipamentos sob responsabilidade do operador aeroportuário, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução. Para o §2°, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme Art. 21 da Resolução.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública N° 19/2012	Contribuição n° 459
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 17
Art. 17 Texto original: Art. 17. O operador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. Texto revisto: Art. 17. O operador aéreo deve disponibilizar, desde que seja possível, o embarque do PNAE e dos passageiros prioritários prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. Justificativa: O embarque prioritário depende de não haver alguma justificativa para que o embarque do PNAE aconteça em outro momento, ou que o próprio passageiro não opte por embarcar depois dos demais. O operador aéreo deve disponibilizar, e não realizar, pois a realização depende da vontade, e da presença, do passageiro. Regra valeria para PNAE e para passageiros prioritários, de acordo com a distinção sugerida no artigo 3°.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7° da Resolução. Cumpre destacar que esse serviço é definido no Decreto N° 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6° O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5°.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2° da Resolução.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 460
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 25
<p>Art. 25, § 2º e 3º Texto original: § 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 após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque. Texto revisto: § 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição por item que viabilize a locomoção do passageiro. § 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE em até 5 (cinco) dias do desembarque. Justificativa: Falar em item equivalente cria uma subjetividade desnecessária e ruim para passageiro e companhia. O item a ser providenciado deve permitir a locomoção do passageiro, e sua saída da aeronave em segurança, enquanto se localiza o item extraviado. O prazo maior para a localização é de interesse do próprio passageiro, que em geral prefere receber seu bem, muitas vezes feito sob medida, a ter que comprar outro. Se a companhia dá o item como extraviado e indeniza o passageiro em 48 horas, diminuem as chances de localização e devolução posterior. Já que o passageiro terá um item emergencial à sua disposição, um pouco mais de prazo pode ser de seu próprio interesse.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à manifestação pertinente ao parágrafo 2º do Art. 25 da Resolução, informamos que a menção a item equivalente dá-se à necessidade do PNAE permanecer com a ajuda técnica até a devolução/ressarcimento, de forma que apenas a locomoção para fora da aeronave não atende às necessidades no prazo previsto, ainda mais se este for ampliado.</p> <p>Quanto ao parágrafo 3º do Art. 25 da Resolução, o prazo estipulado visa minimizar o desconforto ao PNAE enquanto a sua assistência, especialmente adaptada, não estiver disponível. Da mesma forma, remete ao operador aéreo a necessidade de suprir o quanto antes esse item, visto que o ressarcimento, nos termos do parágrafo 5º do Art. 25 da Resolução, será de item especialmente adaptado e que a detecção de extravio de item desse tipo é facilmente identificada.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 461
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>Art. 27 Texto original: Art. 27. O PNAE deve ser acompanhado sempre que: I - viaje em maca ou incubadora; II - não possa cumprir adequadamente 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 deve exigir a presença de 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 Quando o operador aéreo julgar que o PNAE não se enquadra nos casos previstos nos incisos de I a III deste artigo, deve apresentar justificativa por escrito, sempre que solicitado. Texto revisto: Art. 27. Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Art. 28. O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no mínimo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. Justificativa: A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A proposta para o Art. 27 da Resolução, de manutenção do texto vigente na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à ANAC, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador aéreo a necessidade de acompanhante.</p> <p>Quanto à proposta de inserir artigo, informamos que a análise conjunta dos Arts. 6º, 9, 10, 11 da Resolução supre a questão, pois independentemente da solicitação pelo PNAE ou exigência pelo operador, o acompanhamento só ocorrerá se estiver conforme com as regulamentações do operador aéreo, ou seja, com base na efetiva necessidade de acompanhamento. Essa necessidade poderá ser atendida por meio de funcionário da empresa ou da concessão do desconto, especialmente nos casos em que as demandas forem específicas a ponto de comprometer o atendimento pelo operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 462
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>Art. 27 Texto original: Art. 27. O PNAE deve ser acompanhado sempre que: I - viaje em maca ou incubadora; II - não possa cumprir adequadamente 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 deve exigir a presença de 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 Quando o operador aéreo julgar que o PNAE não se enquadra nos casos previstos nos incisos de I a III deste artigo, deve apresentar justificativa por escrito, sempre que solicitado. Texto revisto: Art. 27. Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Art. 28. O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no mínimo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. Justificativa: A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição Nº. 461 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 464
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>Art. 29, § 3º Texto original: § 3º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado. Texto revisto: § 3º O cão-guia ou o cão de acompanhamento em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado, que ficará responsável integralmente pelo comportamento e por todo e qualquer dano causado pelo cão durante o transporte. Justificativa: O operador aéreo não pode assumir a responsabilidade por danos causados por cão em treinamento, acompanhado de seu treinador. Principalmente se a norma o obriga a aceitar o embarque.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O PNAE acompanhado de cão-guia está sujeito às mesmas condições de transporte que os demais passageiros, de forma que será responsabilizado da mesma maneira caso ocorram danos aos equipamentos e aeronave.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 465
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 30
<p>Art. 30 Texto original: 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. Texto revisto: Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências do operador aéreo, e das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso. Justificativa: O operador aéreo pode ter regras próprias, incluindo a exigência de documentos que comprovem o treinamento do animal.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A redação da Resolução foi alterada obrigando o cumprimento das exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 466
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>Art. 31, inciso II Texto original: II - assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e Texto revisto: II - assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, válido apenas para aeronaves de bandeira brasileira, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e Justificativa: Ao contrário dos outros incisos, o II trata de configuração da aeronave que não pode ser mudada a cada viagem. Como companhias estrangeiras usam diversas aeronaves, para voar a diversos destinos, não se pode garantir que todas elas sigam a regra brasileira. Já os aviões de bandeira brasileira, em geral voarão do ou para o Brasil, o que justificaria atender ao Anexo II (com as alterações sugeridas).</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 467
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
<p>Art. 32 Texto original: 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. Texto revisto: Exclusão do artigo. Justificativa: Por questão de segurança, passageiros nessa condição deverão viajar em maca, pois o pouso com a poltrona reclinada representa perigo à integridade do próprio passageiro. Além disso, a previsão de que várias poltronas voem vazias, levaria à necessidade de cobrança, desse passageiro, dos lugares por ele “ocupados”, sob pena de tratamento desigual e eventual prejuízo a todos os passageiros do voo, conforme se justificou na sugestão referente ao artigo 8º.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 468
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 35
<p>Art. 35 Texto original: Art. 35. A criança desacompanhada deve ocupar assentos cuja posição garanta a vigilância pela tripulação de cabine. Texto revisto: Exclusão do artigo. Justificativa: A questão do transporte de criança desacompanhada tem diversas peculiaridades que a diferenciam de toda e qualquer hipótese de PNAE ou passageiro prioritário. Assim, regulamentar essa questão dentro da Resolução proposta seria prejudicial ao próprio passageiro, recomendando-se a regulamentação desse tema de maneira apartada.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 469
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 39 (40)
<p>Art. 40 Texto original: Art. 40. 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. Texto revisto: Art. 40. 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. Justificativa: Um funcionário responsável por acessibilidade para cada operador aéreo significaria um contingente de dezenas de pessoas em alguns aeroportos, de plantão para eventuais emergências que raramente ocorreriam. Lembre-se que no caso dos operadores aéreos estrangeiros, com equipes reduzidas e em geral poucos voos, em alguns casos sequer diários, a contratação teria ainda mais impacto e seria menos útil. Por outro lado, a manutenção de um verdadeiro especialista pelo operador aeroportuário poderia resolver todas as questões que surgissem pontualmente.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Informamos que o responsável por acessibilidade deve ter meios de ser consultado para solução de ocorrências, não sendo necessária a sua permanência in loco, por base operativa.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 470
Nome: Marcio Silva Souto	
Cidade: São Paulo	E-mail: marcio.souto@united.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 37 (38)
<p>Arts. 38 e 39 Texto original: Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por pelo menos 3 (três) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por pelo menos 3 (três) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Texto revisto: Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por 3 (três) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 3 (três) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Justificativa: A exclusão da expressão “pelo menos” antes do prazo de 3 anos deixa a redação mais segura, afasta possíveis interpretações esdrúxulas, e não altera em nada o intuito da norma..</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A sugestão foi incorporada à Resolução.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 486
Nome: Guilherme Ferreira de Oliveira	
Cidade: campinas	E-mail: novogui@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 35 (36)
sugestão que exista treinamento antecipado para o passageiro que fica na saída de emergência para que este após realizar os procedimento específicos de seu assento ajude a retirada dos especiais da aeronave, sugestão de assento grátis ou com grandes descontos para as pessoas que tenha este curso.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente contribuição não se refere à acessibilidade ao transporte aéreo. Ainda assim, informamos que a orientação acerca da atuação do passageiro em situações de emergência é oferecida a bordo pelo operador aéreo.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 487
Nome: KEIGORO TAKANO (MARIDO DE PACIENTE PARAPLEGICA - CADEIRANTE)	
Cidade: BRÁSÍLIA	E-mail: keigoro.takao@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
NÃO SÓ O ACOMPANHANTE MAS OS PNAE COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO QUE UTILIZAM EQUIPAMENTOS ESPECIAIS COMO CADEIRAS DE RODA , MACAS, DEFICIENTES VISUAIS, IDOSOS ETC. DEVERIAM TER REDUÇÃO NA TARIFA AÉREA COM O MESMO PERCENTUAL DE DESCONTO. DO ACOMPANHANTE	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A elaboração de políticas públicas referentes à tarifação do bilhete aéreo é papel da Secretaria de Aviação Civil – SAC, conforme o Art. 11-A da Lei Nº 10.683 de 28 de maio de 2003. Ademais, tendo em vista o previsto no Art. 6º da Resolução, o presente texto visa promover condições igualitárias entre o PNAE e os demais passageiros, regulamentando o desconto a fim de viabilizar a assistência especial.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 488
Nome: Luiza Amália de Moraes	
Cidade:	E-mail: LUIZA@IM.UFRJ.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
o EMBARQUE DOS PASSAGEIROS COM NECESSIDADES ESPECIAIS SERÁ FEITO ANTES DO EMBARQUE DOS DEMAIS PASSAGEIROS, INCLUSIVE ANTES DAQUELES PORTADORES DE CARTÃO DE PASSAGEIRO FREQUENTE EM QUALQUER CATEGORIA.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A Resolução proposta seguiu o ordenamento jurídico nacional, conforme o Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 489
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
A Resolução Nº 9 foi uma das primeiras editadas pela ANAC, sendo datada de 05 de junho de 2007. Há alguns anos as alterações necessárias nesta resolução vem sendo discutidas para o que a ANAC tem contado com o suporte da IATA, SNEA e JURCAIB. Face ao grande número de contribuições que estaremos enviando, bem como face ao fato de que outras audiências públicas estão em efeito, uma das quais encerrada na data de ontem, não nos parece possível cumprir com o prazo determinado para esta audiência pública. Sugerimos, portanto, que este prazo seja prorrogado por pelo menos mais 15 dias. Note-se que durante a última reunião do Conselho Consultivo, no dia 22 de agosto p.p., esta mesma sugestão foi verbalizada pelo Conselheiro do SNA.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Informamos que a Audiência Pública Nº19/2012 teve seu prazo reaberto até o dia 02 de outubro de 2012 para encaminhamento de contribuições à Resolução dispendo sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 490
Nome: romerito costa nascimento	
Cidade: belo horizonte	E-mail: romeritocnascimento@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>A pessoa com deficiência visual, ao longo dos anos, vem alcançando espaços nunca imagináveis de serem alcançados, tendo acesso a inúmeros serviços tanto públicos como privados, que ajudam em sua inserção social. Um desses acessos é à tecnologia. Uma ferramenta muito importante para dar mais autonomia a estas pessoas e ajudá-los nesta empreitada. Por isso, gostaria de sugerir que uma das coisas a serem pensadas, seja o acesso aos sites das cias aéreas, que não oferecem maneiras da pessoa com deficiência visual comprar sua passagem sem necessitar da ajuda de alguém que enxerga ou pelo telefone das próprias empresas. Todas as empresas aéreas devem manter seus sites com o nível de acessibilidade sugerido pelo Dasilva (site de validação de acessibilidade para pessoas com deficiência visual na web.). Todas as promoções e formas de comprar devem ser colocadas de forma que uma pessoa com deficiência tenha acesso a elas. Quando não houver possibilidade de ser viabilizada a acessibilidade ao site, que as prestadoras do serviço possam vender suas passagens pelo telefone do mesmo preço das divulgadas na web, sem cobrança de qualquer taxa adicional pelo serviço. Atenciosamente, Romerito Costa nascimento Cientista social/sociólogo Primeiro secretário executivo da Associação de Cegos Santa Luzia de Belo Horizonte MG</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. As demandas dessa manifestação são sanadas pela análise conjunta dos Arts. 6º, 9º, 13 e 14 da Resolução e pela Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011, em especial os Arts. 6º e 7º.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 491
Nome: romerito costa nascimento	
Cidade: belo horizonte	E-mail: romeritocnascimento@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>A pessoa com deficiência visual, ao longo dos anos, vem alcançando espaços nunca imagináveis de serem alcançados, tendo acesso a inúmeros serviços tanto públicos como privados, que ajudam em sua inserção social. Um desses acessos é à tecnologia. Uma ferramenta muito importante para dar mais autonomia a estas pessoas e ajudá-los nesta empreitada. Por isso, gostaria de sugerir que uma das coisas a serem pensadas, seja o acesso aos sites das cias aéreas, que não oferecem maneiras da pessoa com deficiência visual comprar sua passagem sem necessitar da ajuda de alguém que enxerga ou pelo telefone das próprias empresas. Todas as empresas aéreas devem manter seus sites com o nível de acessibilidade sugerido pelo Dasilva (site de validação de acessibilidade para pessoas com deficiência visual na web.). Todas as promoções e formas de comprar devem ser colocadas de forma que uma pessoa com deficiência tenha acesso a elas. Quando não houver possibilidade de ser viabilizada a acessibilidade ao site, que as prestadoras do serviço possam vender suas passagens pelo telefone do mesmo preço das divulgadas na web, sem cobrança de qualquer taxa adicional pelo serviço. Atenciosamente, Romerito Costa nascimento Cientista social/sociólogo Primeiro secretário executivo da Associação de Cegos Santa Luzia de Belo Horizonte MG</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição Nº. 490 (vide resposta).</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 492
Nome: Luiz Ricardo Modane - Deputada Mara Gabrielli	
Cidade: Brasília	E-mail: lmodanese@maragabrielli.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>1) Oportunidade de se regulamentar conjuntamente situações muito distintas do ponto de vista prático, identificadas como passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE), tais como crianças, gestantes, pessoas com deficiência, etc. “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, criança desacompanhada, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Comentário: é recorrente na legislação internacional que se regulamente o atendimento às pessoas com deficiência em instrumento normativo próprio e específico, como se vê na Resolução 700 da IATA – Item 1.1: 1.1 Definitions 1.1.1 Incapacitated Passengers Incapacitated Passengers shall be defined as those with physical or mental disability; or with a medical condition, who require individual attention or assistance on enplaning/deplaning, during flight and during ground handling which is normally not extended to other passengers. This requirement will become apparent from special requests made by the passengers and/or their family or by a medical authority, or from obvious abnormal physical or mental conditions observed and reported by airline personnel or industry-associated persons (travel agents, etc.). OBS: Inclui os casos de deficiências/mobilidade reduzida temporária.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p> <p>Quanto à menção à Resolução 700 da International Air Transport Association - IATA, informamos que essa associação segue as determinações internacionais, dedicadas majoritariamente às pessoas com deficiência, ampliando àquelas com mobilidade reduzida, porém, o ordenamento nacional estende o atendimento prioritário nos termos do Art. 5º do Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 493
Nome: Luiz Ricardo Modane - Deputada Mara Gabrielli	
Cidade: Brasília	E-mail: lmodanese@maragabrielli.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>2) Providências prévias à viagem □ “Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo. § 1º A antecedência mínima de que trata o caput deve ser de 72 (setenta e duas) horas para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10.</p> <p>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 1 (um) dia útil. § 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 e 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.</p> <p>Art. 27. O PNAE deve ser acompanhado sempre que: I - viaje em maca ou incubadora; II - não possa cumprir adequadamente 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 exigir a presença de 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. Comentário: A generalização dos casos previstos nos artigos 10 e 27, como passíveis de exigência de 48 horas de antecedência extrapola o razoável. O parágrafo 1º do artigo 9º chega a estabelecer que uma pessoa com deficiência visual, ou com tetraplegia, que não possa “cumprir adequadamente as instruções de segurança”, ou que necessitem de um acompanhante, devem realizar a marcação com o prazo mínimo de 72 horas.</p> <p>O Título 14, Parte 382 do “Code of Federal Regulations”, especificamente em seu parágrafo 382.33 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel – “Não discriminação em função de deficiência na aviação civil”) adota critérios absolutamente mais razoáveis: § 382.33 Advance notice requirements. (providências prévias à viagem)</p> <p>(a) Except as provided in paragraph (b) of this section, a carrier shall not require a qualified individual with a disability to provide advance notice of his or her intention to travel or of his or her disability as a condition of receiving transportation or of receiving services or accommodations required by this part. (b) A carrier may require up to 48 hours advance notice and one-hour advance check-in concerning a qualified individual with a disability who wishes to receive any of the following services, types of equipment, or accommodations: (1) Medical oxygen for use on board the aircraft, if this service is available on the flight; (2) Carriage of an incubator, if this service is available on the flight; (3) Hook-up for a respirator to the aircraft electrical power supply, if this service is available on the flight; (4) Accommodation for a passenger who must travel in a stretcher, if this service is available on the flight; (5) Transportation for an electric wheelchair on a flight scheduled to be made with an aircraft with fewer than 60 seats; (6) Provision by the carrier of hazardous materials packaging for a battery for a wheelchair or other assistive device; (7) Accommodation for a group of ten or more qualified individuals with a disability, who make reservations and travel as a group; and (8) Provision of an on-board wheelchair on an aircraft that does not have an accessible lavatory.</p> <p>“(a) Exceto como previsto no parágrafo (b) desta seção, um operador aéreo não deve exigir de uma pessoa com uma deficiência um aviso prévio da sua intenção de viajar ou de sua deficiência como condição para receber o transporte ou de receber serviços ou acomodações exigidos por esta parte.(b) A</p>	

operadora pode exigir a comunicação prévia com até 48 horas de antecedência do check-in de uma pessoa com deficiência que deseja receber qualquer um dos seguintes serviços, tipos de equipamentos, ou acomodações:(1) de oxigênio para uso a bordo da aeronave, se este serviço está disponível no vôo;(2) transporte de uma incubadora, se este serviço está disponível no voo;(3) acesso à energia elétrica da aeronave para um respirador, se este serviço está disponível no vôo;(4) Alojamento para um passageiro que deve viajar em uma maca, se este serviço está disponível no voo;(5) Transporte para uma cadeira de rodas elétrica em um vôo programado para ser feito com uma aeronave com menos de 60 lugares;(6) Provisão pelo operador aéreo de embalagem para materiais perigosos de baterias para uma cadeira de rodas ou outro dispositivo auxiliar;(7) Marcação de assentos para um grupo de dez ou mais pessoas com uma deficiência, que fazem reservas e viagens como um grupo, e(8) Prestação de uma cadeira de rodas a bordo de um avião que não tem um banheiro acessível.”

Nota-se que o rol de passageiros que estão submetidos ao aviso prévio de 48 horas é bastante razoável, e preocupa-se unicamente com o aspecto prático operacional do voo, não baseada em generalização prévia que pode facilmente tornar-se discriminação. Mesmo com relação aos passageiros que, para serem transportados precisam demonstrar as credenciais médicas que garantem sua viagem com segurança, há soluções que minimizam os transtornos para os casos de “Frequent Traveler” (“passageiros frequentes”), tal como se observa na Resolução 700 da IATA – Item 3.1.3, que trata do “Frequent Traveller’s Medical Card” (Cartão médico do passageiro frequente”).

3.1.3 Frequent Traveller’s Medical Card (FREMEC) 3.1.3.1 In order to facilitate air travel by regular passengers who are permanently or chronically incapacitated, any Member’s medical department may provide a standard Frequent Traveller’s Medical Card (FREMEC), as shown in Attachment ‘C’. The provision of such cards is governed by the Issuing Member’s terms and conditions. 3.1.3.2 Whenever presented by the holder within its validity, Members shall accept the card as medical clearance, subject to any limitation(s) stated thereon, and for identification of the holder’s incapacitation. Whenever special assistance or handling is required, the Information Sheet for Passengers Requiring Special Assistance should be used for obtaining the detailed requirements. “3.1.3.1 A fim de facilitar as viagens aéreas pelos passageiros regulares permanentemente ou cronicamente incapacitados, o departamento médico qualquer operador aéreo pode emitir um Cartão Médico de Passageiro Frequente (FREMEC), como mostra o padrão 'C' em Anexo (...).

3.1.3.2 Sempre apresentado pelo titular do cartão, e dentro de sua validade, os operadores aéreos devem aceitar o Cartão como uma autorização médica, sujeito a qualquer limitação nele indicada, e para a identificação de incapacidade do titular (...). Parece claro que a exigência de 48 horas de antecedência para além do rol definido pela CFR Americana é exagerada. Mesmo uma norma algo obsoleta, como a publicada pela International Civil Aviation Organization (ICAO) em 1999, que dispõe sobre “Access to Air Transport by Persons With Disabilities” (“Acesso ao Transporte Aéreo às Pessoas com Deficiência”), já determinava:

Services 29. Operators should ensure that [special] services are provided to persons with disabilities when a request for such services is made at least 48 hours prior to departure, and they should make reasonable efforts to accommodate requests not made within this time limit.

Serviços 29. Os operadores devem assegurar que os serviços [especiais] serão prestados à pessoas com deficiência, quando a solicitação por tais serviços é feita pelo menos 48 horas antes da partida, e eles devem fazer esforços razoáveis para acomodar pedidos não feitos dentro deste prazo.

De outro lado, não há porque infringir ao “Frequent Traveler” transtornos desnecessários única e exclusivamente em função de sua deficiência. A deficiência em muitos casos – talvez na maioria - é uma condição estática, que uma vez identificada pode demandar atendimentos especiais, mas não necessariamente extraordinários. É o caso de uma pessoa que precisa viajar acompanhada, ou daquele que necessita de material acessível para receber as informações de segurança de um voo (uma pessoa com tetraplegia no 1º caso, e uma pessoa com deficiência visual no 2º caso).

Esse dois serviços – designação de acompanhante, e fornecimento de material acessível em braille – são “especiais”, mas não extraordinários. O prazo de antecedência não se mostra razoável, a menos naquele caso em que é preciso “provar” a legitimidade daquele que pleiteia o serviço. Ou seja, se alguém está pleiteando desconto para seu acompanhante, é razoável e justo que se verifique com antecedência (no caso, de 48 horas) que aquela pessoa de fato necessita desse serviço. Não será nem razoável nem justo, entretanto, exigir-se que essa mesma pessoa “prove” reiteradamente uma condição que se perpetua no tempo. Por isso o “Frequent Traveler” precisa ser considerado dentro do contexto maior da prestação do serviço – trata-se de uma questão de Direito do Consumidor, de não discriminação, e não de Direito

Constitucional ou tutela ou da pessoa com deficiência. Nesses termos, a criação de um “cadastro nacional unificado/cartão de identificação do passageiro frequente/ registro comum para companhias aéreas” é indispensável e absolutamente viável do ponto de vista prático. Finalmente é de se ressaltar que a norma IATA transcrita apresenta modelo de Cartão Médico (em seu Anexo “C”), oferecendo aplicabilidade bastante mais imediata do que a Minuta proposta pela ANAC, que optou por previsão genérica (“o operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico e 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”). Mesmo no âmbito da Resolução 09 de 2007, vários dispositivos teoricamente vinculantes aos operadores aéreos e aos operadores aeroportuários, nunca tiveram aplicabilidade efetiva, muitas vezes justamente por deixar margem para uma posterior “auto regulação” do destinatário da norma.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Internacionalmente, a notificação prévia é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular N.º. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8 e do Regulamento (CE) N.º. 1107/2006, de 05 de julho de 2006 – União Europeia, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo, e já eram previstos na vigente Resolução da ANAC N.º. 009 de 05 de junho de 2007. O prazo de 72 horas do Art. 9º da Resolução é necessário aos serviços de análise da concessão de acompanhantes (Art. 27 da Resolução) ou de condições de saúde, e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução), que demandam preparação específica, às vezes da aeronave. Conforme a Justificativa da Audiência Pública, a baixa incidência de solicitações desse tipo acaba por conferir caráter extraordinário aos serviços.

A respeito desses prazos, informamos que a baixa incidência de notificação prévia bem como as questões de acessibilidade no cenário nacional como um todo, acabam por inviabilizar, já na presente Resolução, a redução do prazo conforme proposto nessa contribuição. Porém destaca-se que a intenção, de fato, é no futuro restringir apenas aos casos que demandam ações operacionais a realização de notificação prévia.

Adicionalmente, a previsão de não realizar sucessivas submissões de documentos, conforme Art. 10 da Resolução, configura-se como um avanço no sentido do cenário desejado. Não é detalhada a necessidade do FREMEC, embora seu uso não esteja impedido, visto que não cabe à ANAC determinar o meio, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo, ou por um cadastro único nacional, por exemplo.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 494
Nome: Luiz Ricardo Modane - Deputada Mara Gabrielli	
Cidade: Brasília	E-mail: lmodanese@maragabrielli.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 11
<p>□ Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e deve ser realizada por escrito, sempre que solicitado. Comentário: É incoerência lógica esperar que o agente que dá causa à recusa de atendimento tenha de ser solicitado para apresentar sua justificativa. Diversas normatizações internacionais garantem que em qualquer caso de recusa o operador aéreo deverá apresentar justificativa escrita (em prazo que varia pontualmente). Esperar do consumidor a iniciativa de solicitar a justificativa equivale garantir a excepcionalidade da justificativa (a regra será a recusa não justificada). É o que se tem do § 382.31 - Refusal of transportation (“Recusa de Transporte”) da CFR americana. SUBPART C -- REQUIREMENTS CONCERNING SERVICES § 382.31 Refusal of transportation. (e) When a carrier refuses to provide transportation to any person on a basis relating to the individual’s disability, the carrier shall specify in writing to the person the basis for the refusal, including, where applicable, the reasonable and specific basis for the carrier’s opinion that transporting the person would or might be inimical to the safety of the flight. This written explanation shall be provided within 10 calendar days of the refusal of transportation. (e) Quando uma operadora aérea se recusa a fornecer o transporte para qualquer pessoa em uma função de sua deficiência, o operador em questão deverá especificar por escrito à pessoa as razões para a recusa incluindo, quando aplicável, a fundamentação razoável e específica do transportador de porque, em sua opinião, o transporte da pessoa seria ou poderia ser prejudicial para a segurança do voo. Esta explicação por escrito deverá ser fornecida no prazo de 10 dias a contar da recusa de transporte.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de prever permanentemente a justificativa escrita quando da recusa de embarque do PNAE, informamos que a contribuição será incorporada ao texto e não será mais necessária a solicitação por parte do passageiro.</p> <p>Cabe salientar que o estudo da regulamentação de outros países sobre o tema mostra que a recusa de embarque deve ser devidamente fundamentada e que a justificativa somente será válida se baseada no manual de operação ou especificações operativas do transportador.</p> <p>Quanto ao prazo para o envio de justificativa escrita da recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE considera-se adequada a adoção de 10 dias.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 495
Nome: Luiz Ricardo Modane - Deputada Mara Gabrilli	
Cidade: Brasília	E-mail: lmodanese@maragabrilli.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Limitação de assentos designados a PNAEs em um mesmo voo. □ Art. 12. O operador aéreo limitará a quantidade de PNAE a bordo que não possa realizar autonomamente procedimentos para abandono de aeronave durante uma emergência. Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine. Comentário: Pairam algumas dúvidas quanto à razoabilidade do critério adotado. Uma pergunta óbvia – que não é a pergunta mais relevante – é: como será a gestão do serviço durante o período de paraolimpíadas? Cita-se novamente o Code of Federal Regulations, Part 382 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel – “não discriminação em função de deficiência na aviação civil”), especificamente naquilo que importa ao parágrafo 382.31: SUBPART C -- REQUIREMENTS CONCERNING SERVICES § 382.31 Refusal of transportation. (c) A carrier shall not refuse to provide transportation to qualified individuals with a disability by limiting the number of such persons who are permitted to travel on a given flight. (c) O operador aéreo não pode se recusar a fornecer transporte para pessoas com deficiência, limitando o número de tais pessoas que têm permissão para viajar em um determinado vôo. Já se citou aqui a previsão, nesta mesma norma americana, de que a “marcação de assentos para um grupo de dez ou mais pessoas com uma deficiência, que fazem reservas e viagens como um grupo” deverá ser feita com 48 horas de antecedência. Ou seja, não se veta a possibilidade de transporte nesses termos, somente se exige a antecedência na marcação para a tomada de providências. Obviamente trata-se de caso em que o transporte é “em grupo”, e não quando um conjunto de pessoas com deficiência que se desconhece acaba por adquirirem passagens para um mesmo voo. É importante pontuar que a opção de regulamentar conjuntamente os serviços em casos absolutamente distintos – tais como o de uma criança de 12 anos e um enfermo transportado em maca – faz com que o critério de 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine se apresente como muito razoável em alguns casos, e um tanto exagerado em outros.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição.</p> <p>O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.</p> <p>Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 496
Nome: Luiz Ricardo Modane - Deputada Mara Gabrilli	
Cidade: Brasília	E-mail: lmodanese@maragabrilli.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Mínuta de Resolução Art. 20
<p>Solução para a infraestrutura e tecnologias utilizados para embarque/desembarque nos casos de ausência de pontes de embarque. □ Art. 20. O transporte do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC deve ser realizado por equipamento de ascenso e descenso ou rampa para efetuar os procedimentos de embarque ou desembarque. § 1º Os equipamentos adequados para o embarque e desembarque do PNAE devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos. § 2º É facultado ao operador aéreo dispor de seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa. § 3º Para o cumprimento do § 1º deste artigo, o operador aeroportuário está autorizado a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com operadores aéreos ou empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo.</p> <p>Comentário: Ainda em Abril de 2011 a Deputada Mara Gabrilli solicitou, em reunião com dirigentes da Infraero e, posteriormente, à própria ANAC, que se cogitasse um novo modelo regulatório para essa questão, exatamente nos termos do que foi apresentado. Apresenta-se efetivamente como a solução mais eficiente e dinâmica a opção de levar a responsabilidade diretamente ao operador aeroportuário, sobretudo com vistas a adoção de modelos de concessão dos terminais. Acreditamos que a solução do investimento através de consórcio formado entre o operador aeroportuário e os operadores aéreos será bastante factível para muitos dos aeroportos de médio porte. Da mesma forma, as empresas de handling podem participar na oferta dos serviços, com ganhos de eficiência e logística. Enfim, o artigo 20 cuida de abrir leque de opções formais que se adéqua à diversidade fática dos aeroportos brasileiros. Nesse ponto importa notar como este modelo cooperativo se coaduna bastante com o que se pratica em outros países, e citamos novamente o Code of Federal Regulations, Part 382 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel – “não discriminação em função de deficiência na aviação civil”), especificamente naquilo que importa ao parágrafo</p> <p>382.40a: § 382.40a - Boarding assistance for large aircraft. (b) Carriers shall, in cooperation with the airports they serve, provide boarding assistance to individuals with disabilities using mechanical lifts, ramps, or other suitable devices that do not require employees to lift or carry passengers up stairs. (c) (1) Each carrier that does not provide passenger boarding by level-entry loading bridges or accessible passenger lounges shall negotiate in good faith with the airport operator at each airport concerning the acquisition and use of boarding assistance devices. The carrier(s) and the airport operator shall, by no later than March 4, 2002, sign a written agreement allocating responsibility for meeting the boarding assistance requirements of this section between or among the parties.</p> <p>“§ 382.40a - Assistência ao embarque em aviões de grande porte. (b) Os transportadores devem, em cooperação com os aeroportos em que operam, prestar assistência para embarque de pessoas com deficiência utilizando elevadores mecânicos, rampas ou outros dispositivos adequados que não necessitam de funcionários para levantar ou transportar passageiros em escadas. (c) (1) Cada empresa que não fornecer o embarque do passageiro por pontes de embarque em nível de passageiros ou de salões acessíveis, deve negociar de boa fé com o operador aeroportuário quanto à aquisição e utilização de dispositivos de assistência de embarque. A transportadora (s) e o operador aeroportuário deve, o mais tardar em 04 de março de 2002, assinar um acordo escrito estabelecendo as atribuições de responsabilidade para satisfazer as necessidades de assistência de embarque desta seção, entre duas ou mais partes”.</p> <p>Seria adequado a criação em âmbito Regulatório de um mecanismo de aprovação das tecnologias utilizáveis, que garanta simultaneamente a observância de padrões técnicos, de segurança e conforto para os usuários, mas que ao mesmo tempo não inviabilize o desenvolvimento de novas tecnologias de assistência.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A certificação de equipamentos para ascenso e descenso de PNAE, não sendo certificação de equipamentos de aeronaves, não se encontra no escopo da Resolução ou da atuação da ANAC. O foco da Resolução, em especial os Arts. 20 e 21, é assegurar a prestação do serviço de assistência, porém não está impedida a realização de certificação por outras instituições	

nacionais, visto que a Resolução não impede a sua realização, nem confronta demais normas.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 497
Nome: Luiz Ricardo Modane - Deputada Mara Gabrilli	
Cidade: Brasília	E-mail: lmodanese@maragabrilli.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 21
<p>Priorização de Pontes de Embarque □ Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário as informações disponíveis necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque. Parágrafo único. O operador aeroportuário deve estabelecer os procedimentos para a prestação das informações mencionadas no caput. Comentário: A designação de ponte de embarque em caráter absolutamente prioritário tem que ser regra clara e explícita. Seria desejável que o caput do artigo 21 cuidasse de estabelecer a prioridade absoluta para tais casos, e desenvolvesse de maneira menos genérica a forma pela qual se dará a comunicação entre o operador aéreo (que detém a informação quanto à existência de PNAE em voo de sua responsabilidade) e o operador aeroportuário (que detém a prerrogativa de designar a operação das pontes de embarque). Até 2011 a forma de comunicação de tal informação era precária, e segundo informações prestadas não-padronizada. A redação da Minuta proposta pela ANAC não parece resolver essa questão. Da mesma forma, dentro do universo de pessoas identificáveis como PNAE, é preciso se criar algo como uma “escala de prioridade”. É certo que tão mais necessária será a ponte de embarque quanto mais aguda for a limitação motora da pessoa. Nessa escala, um passageiro transportado em maca médica claramente “necessita mais” da ponte de embarque do que um passageiro utilizando muletas em função de um pé quebrado. Em alguma medida tal escala pode estar atrelada às categorias correntes da Classificação e Codificação de Passageiros que Necessitam de Assistência Especial (WCHR, WCHS, WCHC, MAAS...).</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à categorização de passageiros que tem prioridade de atendimento em ponte de embarque, informamos que o Art. 20 da Resolução sana a questão listando os casos das assistências do tipo STCR, WCHS e WCHC. Quanto à formalização do procedimento de comunicação a ser adotado, as diferentes características de operadores aéreos e aeroportuários limitam a atuação da ANAC na determinação das questões operacionais, que devem ser acordadas entre os regulados, mesmo que por meio de acordo firmado específico de prestação de serviços. Informamos que o Art. 21 da Resolução foi adicionalmente alterado para indicação da priorização na alocação de ponte de embarque.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 498
Nome: Luiz Ricardo Modane - Deputada Mara Gabrielli	
Cidade: Brasília	E-mail: lmodanese@maragabrielli.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>Questão da priorização dos assentos das primeiras fileiras – designação de assentos. Art. 31. O operador aéreo deve disponibilizar: II - assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; Comentário: No caso em que o PNAE seja pessoa com limitações agudas de mobilidade a previsão do art. 31 da Minuta proposta pela ANAC não será sempre a escolha apropriada. É indispensável que haja a previsão de que as primeiras fileiras da aeronave – evidentemente as de mais fácil acesso – serão ocupadas preferencialmente por pessoas que se enquadrem nas circunstâncias descritas acima (pessoas com limitações agudas de mobilidade). Recebemos grande número de contatos de pessoas com deficiência nessas circunstâncias, passageiros frequentes em voos, que manifestaram enorme preocupação com tal alteração. Isso não significa que as configurações de assentos com descansos de braço móveis não são úteis ou relevantes. Em verdade, é preciso haver as duas medidas conjuntamente.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de se acomodar em 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 da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. A esse respeito, destaca-se que 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. Os passageiros que utilizam as assistências WCHS, WCHR 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 505
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 8º
<p>O inciso I do § 3º do artigo 8º. deve especificar que o preço do assento adicional deve ser calculado sobre o valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE, inclusive nos casos de valor promocional, a fim de evitar questionamentos e viabilizar de fato a concessão do desconto.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O Art. 8º da Resolução contempla em sua redação que o operador aéreo deve conceder o desconto com base no bilhete adquirido pelo PNAE. Assim, fica determinado qual o valor que servirá como referência para a cobrança do assento adicional, mesmo que tenha sido em valor promocional, não haverá discricionariedade por parte do operador aéreo.</p>	

Itens alterados na minuta:
A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 507
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Tendo em vista que o artigo impõe uma restrição de acesso ao serviço, sugerimos uma especificação dos PNAEs abrangidos pela norma, a fim de evitar tratamento discriminatório sem fundamento legal. Sugerimos a adoção dos critérios utilizados pela IAC 2508-0796 no item 4.5, quais sejam, a dependência e ausência de acompanhante, nos seguintes termos: "As empresas aéreas não poderão limitar, em suas aeronaves, o número de pessoas portadoras de deficiência que possam movimentar-se sem ajuda. Entretanto, por razões de segurança de voo, o transporte de passageiros portadores de deficiência motora, dependentes e desacompanhados, fica limitado a 50% do número de tripulantes de cabine estabelecido nas Normas que regulamentam a composição das tripulações. No caso de grupo, a empresa aérea deverá ser informada com antecedência para que sejam adotadas as medidas necessárias para o atendimento e assistência de seus membros. NOTA: Defina-se pessoa portadora de deficiência motora dependente, aquela incapacitada de abandonar a aeronave por conta própria."</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.</p> <p>Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição alterou parcialmente o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 508
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 13
<p>A previsão do parágrafo único do art. 13 viola o direito à acessibilidade comunicacional já garantido pela Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência e pelo Decreto 5.296 e outros. Exigir prévia solicitação do PNAE transfere o ônus para a pessoa com deficiência, que pode desconhecer essas regras, sendo obrigação da empresa disponibilizar esse tipo de atendimento em todos os casos. Conforme a legislação pátria e princípios decorrentes, a comunicação deve ser universal, por isso deve ser garantida a comunicação em LIBRAS e com recursos em BRAILLE independentemente de solicitação do interessado. Veja-se que a própria IAC 2508-0796 de 1997 já garantia esse direito no item 2.9, nos seguintes termos: "As empresas aéreas e as administrações aeroportuárias devem assegurar que se proceda, o mais cedo possível, à harmonização e integração das informações previstas para as pessoas portadoras de deficiência, no sistema de informação destinado a todos os passageiros. Estas informações devem estar ao alcance de todas as pessoas e serão fornecidas em pelo menos dois idiomas, em caso de voo internacional, incorporando-se as adaptações necessárias às pessoas com deficiência auditiva ou visual."</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A fim de atender à solicitação, foram alterados o parágrafo único do Art. 13 e o Art. 9º da Resolução. Destacamos que a comunicação universal não é tratada exclusivamente pela matéria da ANAC, ainda que contemplada na Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º), assim, a notificação prévia nos termos do Art. 9º da Resolução, bem como a previsão do Art. 13 da Resolução, visam apenas assegurá-la para fins de prestação do serviço de transporte aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 509
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>O art. 14, ao dispor sobre as atividades que devem disponibilizar assistência ao PNAE, não contempla a compra dos bilhetes, o que parece equivocada já que a venda de bilhetes também é responsabilidade dos operadores aéreos e devem dispor de acessibilidade à todos, inclusive com a possibilidade de assistência. Veja-se que a IAC 2508-0796 no item 2.7 prevê que: "As administrações aeroportuárias, as empresas aéreas e de serviços auxiliares adotarão as medidas necessárias para assegurar que as pessoas portadoras de deficiência estejam devidamente informadas sobre como proceder nas seguintes situações: a) ao comprar bilhetes de passagem; b) ao consultar o quadro horário dos vôos; c) ao fazer a reserva; d) ao chegar ao aeroporto; e) no terminal; f) antes, durante e depois do vôo; e g) no aeroporto de destino."</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em termos da proposta de inserir o serviço de assistência na compra dos bilhetes, informamos o Art. 9º da Resolução foi alterado para detalhar o procedimento de compra. Quanto à prestação de informações, destacamos os Arts. 9º e 13 da Resolução, além da Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º).</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 510
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>O inciso XII do artigo 14 exige prévia solicitação da PNAE para que haja demonstração individual dos procedimentos de emergência, o que viola o direito à acessibilidade comunicacional já garantido pela Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência e pelo Decreto 5.296 e outros, conforme demonstramos nos comentários feitos ao art. 13. Reitere-se que a comunicação deve ser universal e independe de pedido prévio, cabendo aos prestadores de serviço promover capacitação de seus funcionários, sobretudo em LIBRAS.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Cientes da demanda de estabelecimento da informação acessível, relatamos que, nos termos do Art. 9º e 13 da Resolução, o operador aéreo deverá questionar qual recurso de comunicação do PNAE entende como mais adequado para si e o PNAE ainda pode solicitá-lo, para prestação das informações dos procedimentos de emergência.</p> <p>Sobre a capacitação de funcionários em LIBRAS, a experiência tem mostrado que a especificidade dessa formação impede que o universo de tripulantes seja capacitado. De forma que essa demanda pode ser suprida por meio dos recursos audiovisuais ou pela solicitação específica do PNAE.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 511
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 15
<p>Ao contrário do previsto, a assistência deve começar a ser disponibilizada na compra e venda dos bilhetes e não no check-in, já que se trata de ato de responsabilidade dos operadores aéreos e que deve dispor de acessibilidade a todos, inclusive com a possibilidade de assistência, conforme comentários feitos ao art. 14.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em termos da proposta de inserir o serviço de assistência na compra dos bilhetes, informamos o Art. 9º da Resolução foi alterado para detalhar o procedimento de compra. Quanto à prestação de informações, destacamos os Arts. 9º e 13 da Resolução, além da Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º). Adicionalmente, o Art. 15 da Resolução destaca a assistência especial a ser disponibilizada no aeroporto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 512
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 16
<p>A fim de limitar a discricionariedade dos operadores aéreos e evitar abuso do direito, deve ser fixado no parágrafo único do art. 16 o prazo máximo de duas horas para apresentação com antecedência do PNAE nos casos do incisos I e II do art. 10.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Tendo em vista as diferentes antecedências necessárias para viabilizar a prestação das assistências contidas nos incisos I e II do Art. 10 da Resolução, de baixa incidência, e em função das diversas configurações de aeronaves e aeroportos, optou-se por deixar sob a gestão do operador aéreo a antecedência necessária.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 513
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>O § 4º do art. 20, ao excetuar o uso de equipamentos de ascenso e descenso para aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação solo não exceda 1,60m, contrapõe-se às normas do Decreto 5.296/04 e da NBR 14.273 da ABNT, que asseguram o acesso com segurança. Embora os §§ 5º e 6º prevejam outros meios seguros, hoje o que existe são as cadeiras de transbordo que não garantem segurança e dignidade da pessoa, já que a manobra é executada com desconforto e grande insegurança exclusivamente por força braçal sobre uma escada estreita e com corrimões instáveis. Cabe às empresas se adequarem em prazo razoável, seja através de equipamento próprio ou de um novo laiaute de portas que permitam a utilização de equipamento de ascenso e descenso em todos os casos.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para aeronaves contempladas pelo parágrafo 4º do Art. 20 da Resolução, prevê-se a utilização de quaisquer meios que o operador aéreo puder dispor para realizar o embarque, desde que não carregue o PNAE manualmente, sendo uma delas a cadeira de transbordo. Esses outros meios, embora não estabelecidos pela Resolução não são impedidos. Os prazos para adaptação estão previstos nos Arts. 42 e 43 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 514
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 23
<p>A limitação do transporte gratuito a 1 peça e para a locomoção do PNAE não parece razoável, devendo ser este quantitativo ampliado, no mínimo para 2 ajudas técnicas, utilizadas para locomoção ou não, já que na maioria dos casos, as pessoas com deficiência motora, além da cadeira de rodas, necessitam também de cadeira de banhos, itens imprescindíveis para seus deslocamentos e que não devem causar ônus ao usuário. Veja-se que IAC 2508-0796 prevê em seu item 4.3 que: "As cadeiras de rodas, os aparelhos especiais e os equipamentos necessários às pessoas portadoras de deficiência, serão transportados gratuitamente no interior da cabine quando houver espaço disponível ou serão considerados como bagagem prioritária".</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Conforme Art. 23 da Resolução, o transporte gratuito de ajuda técnica empregada para locomoção do PNAE está limitado a 01 (uma) peça, mas o inciso II, do § 3º, do Art. 8º da Resolução oferece 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, adicionais à prevista sob transporte gratuito. Assim, quanto ao transporte de ajudas técnicas e equipamentos médicos, a cobrança não é vedada, mas propõe-se a concessão de desconto, para a assistência adicional, como forma de viabilizar o acesso do PNAE que depende desses itens ao transporte aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 515
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>O § 1º do artigo 27 deve especificar que o preço do assento do acompanhante deve ser calculado sobre o valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE, inclusive nos casos de valor promocional, o que não ocorre atualmente já que o valor é calculado sobre o valor de tabela da passagem, inviabilizando a concessão do desconto.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O trecho final do parágrafo 1º do Art. 27 da Resolução atende à solicitação, não sendo necessário detalhar os casos promocionais.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 516
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 28
<p>A fim de evitar questionamentos, considerando que o caput do art. 28 faz referência ao art. 14, para dispor que o acompanhante deve ter condições de prestar o auxílio nas assistências ali previstas, deve haver a garantia de que o acompanhante não afastará a responsabilidade do operador aéreo, ou seja, de que mesmo presente o acompanhante do PNAE ainda assim cabe ao operador aéreo prestar-lhe a assistência necessária.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O caput do Art. 14 da Resolução trata das assistências que "devem" ser prestadas pelo operador aéreo, já o Art. 28 da Resolução estabelece que o acompanhante "preste auxílio" nas assistências necessárias ao PNAE. Assim, fica evidenciado que o acompanhante tem como atribuição auxiliar o PNAE em sua viagem, sendo responsabilidade do operador aéreo prestar as assistências ao PNAE.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 517
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>A previsão dos §§ 1º e 2º são contraditórias, já que o primeiro dispõe que o cão-guia deve ser transportado em local adjacente ao seu dono e o próximo prevê que o seu acomodamento não pode obstruir total ou parcialmente o corredor da aeronave. Entretanto, conforme o leiaute interno da cabine de passageiros não há espaço interno para a acomodação do cão-guia sem obstrução. O corredor é estreito e o espaço entre os bancos não comporta a acomodação, já que a raça Labrador é de grande porte. Nesse sentido, a única possibilidade de transporte do cão-guia com comodidade e segurança é nas fileiras com espaços extras, o que deve ser feito sem aumento de ônus ao usuário, garantia já prevista na NBR 14273:1999 que dispõe no Item 6.7: "Recomenda-se que o assento destinado pela empresa aérea ao passageiro com cão-guia seja um localizado em fileira com espaço suficiente e que não obstrua as saídas de emergências e que o cão-guia seja dotado de coleira e focinheira". Assim, a previsão do art. 33 da Resolução deve ser feita no § 1º do art. 29, com acréscimo de que não poderá ser cobrado valor maior pela utilização desses bancos com espaços extras.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Conforme previsto no art. 33 da Resolução, o PNAE acompanhado de cão-guia tem direito a sentar nas fileiras com espaços extras e sem cobrança adicional 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.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 518
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>O parágrafo único do art. 31 estabelece o prazo de 20 dias para solicitações de autorização à ANAC de uso de mecanismo de retenção adicional de propriedade do PNAE. Ocorre que tal prazo é desarrazoado e desproporcional, configurando impedimento de acesso ao serviço, já que em muitos casos, cada tipo de restrição de mobilidade exige um mecanismo de retenção próprio. Ressalve-se ainda que não há nenhuma exceção para os casos de emergências. Nesse sentido, deve ser aplicado, por simetria, os mesmos prazos fixados anteriormente para os operadores aéreos, de no máximo 72 horas.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O prazo é necessário para que se verifique a compatibilidade do equipamento do PNAE frente à aeronave a ser utilizada. Esse prazo é diferente do destinado aos operadores aéreos que já devem dispor previamente dos meios de atendimento das necessidades especiais do PNAE.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 519
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>O inciso II do art. 31 pretende substituir a prioridade de ocupação dos assentos localizados em fileiras com maior espaço disponível por assentos com braços móveis distribuídos ao longo de todas as áreas da aeronave. Ocorre que tal alteração viola a previsão da NBR 14.273:1999 e ainda desconsidera as especificidades de cada deficiência. Com efeito, ao contrário do previsto na resolução, o Item 6.3 da norma técnica dispõe que: "O passageiro que utilize cadeira de rodas deve ser acomodado em assento disposto ao lado dos corredores, cujos braços sejam removíveis ou escamoteáveis. Recomenda-se que os assentos para esse fim sejam localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas." Como se vê, a proximidade das saídas de emergência procura garantir a segurança do passageiro e também a facilidade de sua acomodação já que em muitos casos é dificultoso o transporte dentro da aeronave e a realização das manobras para acomodação, ainda que o banco possua seus braços removíveis. Outro fato a ser levado em consideração é que a acomodação nas poltronas de corredor, nos bancos sem espaços extras, causará desconforto quando das ocupações das poltronas da janela e intermediárias, quando for o caso. Por todo o exposto, fica claro que a existência de assentos com descansos de braço móvel não afasta a necessidade de se manter a prioridade de ocupação dos assentos localizados em fileiras com maior espaço disponível. Ressalte-se que a previsão do art. 33 é restritiva e não abarca todas as hipóteses em que é necessário a ocupação dos bancos com espaços extras, já que está limitada ao casos de criança de colo em berço, cão-guia e PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada. Assim, deve ser mantida a prioridade na ocupação dos bancos das primeiras fileiras, conforme opção do usuário e sem qualquer custo adicional, em conjunto com os bancos com braços móveis, atendendo-se assim toda a demanda dos usuários sem restrição da escolha de lugares.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 520
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>A previsão do art. 33 é restritiva e não contempla todas as hipóteses em que é necessário a ocupação dos bancos com espaços extras, já que está limitada ao casos de criança de colo em berço, cão-guia e PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada. Entretanto, a prioridade na ocupação dos bancos das primeiras fileiras deve ser feita conforme opção do usuário e sem qualquer custo adicional. Isso porque, além das hipóteses previstas na resolução, em muitos outros casos é dificultoso o deslocamento dentro da aeronave devido à limitação de espaço e a realização das manobras para acomodação, ainda que o banco possua seus braços removíveis. Nesse sentido, o art. 33 deve garantir o direito do usuário optar, com prioridade, conforme sua deficiência, pela ocupação das fileiras com espaço extras, sem custo adicional no caso dessa escolha.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 521
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 26
<p>Embora o anexo I da Resolução inclua na lista de classificação e codificação de passageiros que necessitam de assistência especial a WCBW e WCBW, respectivamente cadeira de rodas movida à bateria seca e cadeira de rodas movida à bateria molhada, não há nenhuma regulamentação quanto à esse tipo de equipamento no texto da normatização. Nesse sentido, faz-se necessária previsão que garanta o transporte gratuito desse tipo de ajuda técnica.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O Art. 26 da Resolução trata dos requisitos técnicos necessários para o transporte de artigos perigosos em aeronaves civis, atendendo o disposto no Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC Nº 175, seção 175.11. Quanto à gratuidade do transporte de ajuda técnica empregada para locomoção, este assunto está tratado no Art. 23 da Resolução, incisos I e II.</p>	

Itens alterados na minuta:
A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 522
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo II Item 1.4
<p>A previsão do Item 1.4 do Anexo II da presente resolução no sentido de que os operadores não são obrigados a modificar suas aeronaves para atender aos requisitos estabelecidos quanto à sua configuração torna inefetivas as propostas feitas. Com efeito, se não há fixação de prazo para a realização das alterações, a sua efetivação dependerá exclusivamente da conveniência das empresas aéreas, no momento em que, e se for o caso, vierem a substituir os assentos das aeronaves. Nesse sentido, entendemos que deve ser fixado cronograma para as substituições, inclusive para atendimento dos demais requisitos de acessibilidade previstos na NBR 14.273:1999, em simetria ao cronograma do art. 43. Não obstante, caso não seja adotado tal cronograma, faz-se necessária previsão que garanta a ocupação prioritária das primeiras fileiras com espaços extras até a efetiva implementação dos bancos com braços removíveis.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 523
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>Preambulo Inserimos no artigo primeiro por não haver campo de preenchimento para contribuições gerais. Considerações da Fundação PROCON São Paulo à Audiência Pública nº 19, de 2012, da ANAC, que propõe a revogação da Resolução nº 09, de 05 de junho de 2007, que trata de procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo. 1. Das Considerações Preliminares à Audiência Pública A presente proposta expõe as razões que motivaram a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, a propor a instauração de audiência pública para a edição de nova Resolução para tratar de procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo. O procedimento visa revogar a Resolução nº 09, de 05 de junho de 2007, que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial. A agência ressalta que na aplicação da Resolução nº. 009/2007, foram registradas demandas diversas relacionadas ao assunto, tanto por parte dos usuários, quanto por parte do Ministério Público e dos entes regulados, por exemplo, operadores aéreos e aeroportuários e demais envolvidos no transporte aéreo. Aponta que o processo de revisão tem o intuito de melhorar a qualidade do atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial, aproveita para ressaltar os seguintes pontos: • 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 permitem a compreensão de suas necessidades e o seu atendimento rápido, seguro e com dignidade. Preliminarmente, consideramos primordial disponibilizar ao consumidor as informações da consulta pública e garantir o seu acesso. A presente minuta dispõe sobre as regras de serviços a serem utilizados, e devem ficar claros para o consumidor os termos utilizados na presente consulta. Tal fato decorre do Princípio Constitucional da Publicidade e do Princípio Consumerista da Informação. Para concretizar efetivamente tais princípios, a agência poderia disponibilizar os links para acesso pelo consumidor, notadamente os termos contidos no parágrafo primeiro do art. 6º - atos normativos da ANAC, no manual geral de op</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Não cumpre à ANAC a disponibilização de links de acesso às informações pertinentes a cada operador aéreo e aeroportuário, ainda mais se considerada a dinâmica das questões operacionais do setor. Adicionalmente, os Arts. 6º e 21 da Resolução atribuem aos operadores a divulgação das informações.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 524
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail: pgoes@sp.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>Alteração Art. 6º (...) § 1º Em casos excepcionais, e de acordo com laudo informativo claro e preciso, 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. Justificativa 1 - No § 1º “Em casos excepcionais, e de acordo com laudo informativo claro e preciso.”, visa garantir ao consumidor pleno conhecimento das características do serviço que esta sendo contratado, evitando-se frustração de expectativas, harmonizando-se com a dicção do Código de Defesa do Consumidor.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O foco do presente texto é deixar as condições genéricas de transporte ou de restrição disponíveis, de forma que pareceres específicos se justificam somente em termos dos Arts. 9º, 10, 11 e 27 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 525
Nome: Vinicius do Rego Dias	
Cidade: Salvador	E-mail: vinicius.imago@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>Creio que este artigo pode ser mais específico, principalmente no que se refere ao embarque e desembarque de passageiros portadores de deficiência física e portadores de mobilidade reduzida. Pode-se por exemplo indicar equipamentos que realizem este fim, como plataformas elevatórias móveis acopladas às escadas utilizadas normalmente para condições em que não existam rampas de acesso do terminal para a aeronave. As plataformas elevatórias móveis ou fixas também podem ser utilizadas dentro do terminal para garantir o livre acesso a todas as áreas.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Os Arts. 20 e 21 tratam da designação prioritária de pontes de embarque e da utilização de equipamentos para embarque e desembarque. A resolução deixa a possibilidade de obtenção de amplas soluções operacionais, de forma que não restringe os equipamentos a serem empregados.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 526
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail: pgoes@sp.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>Alteração Art. 6º (...) § 2º O operador aéreo deve divulgar de forma ampla e precisa as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos. Justificativa: 2 – No § 2º O operador aéreo deve divulgar de forma ampla e precisa as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos. Conforme palavras da eminente Claudia Lima Marques o Código de Defesa do Consumidor representa “um sistema permeável, não exaustivo, daí determinar que o art. 7º que se utilize a norma mais favorável ao consumidor (g.n.), encontre-se ela no CDC ou em outra lei geral, lei especial ou tratado do sistema de direito brasileiro. Esta abertura é tanta que o art. 7º do CDC permite a utilização da equidade para preencher as lacunas em favor dos consumidores” (Marques, Cláudia Lima ET AL, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, p. 185, São Paulo: Ed. RT, 2003). Assim, é imprescindível que a informação seja correta e adequada ao consumidor que se encontra em situação de vulnerabilidade na relação de consumo. A finalidade das alterações propostas visa evitar dúvidas quanto às restrições amparadas em normativos que o consumidor desconhece nos termos do CDC, restrições devem estar destacadas. Assim, reiteramos o argumento constante do preâmbulo, quanto à questão da falta de disponibilização de informações inerentes ao usuário, notadamente, atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução visa manter as informações disponíveis, não cumprindo determinar os meios. O atendimento da demanda ocorre pela análise conjunta dos Arts. 6º e 13 da Resolução. Ademais, o foco da presente norma é a acessibilidade do transporte aéreo e não as relações de consumo vigentes aos passageiros geral, regulamentada pela Portaria Nº. 676/GC-5 de 13 de novembro de 2000.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 527
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail: pgoes@sp.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>Alteração Art. 9º(...) (...) § 3º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes, e, se depende de um meio exclusivo de comunicação, independentemente do canal de comercialização utilizado. Justificativa: A finalidade da inclusão da expressão “e, se depende de um meio exclusivo de comunicação “independentemente do canal de comercialização utilizado, visa conferir coerência ao parágrafo, como irá ser a comunicação como o passageiro, bem como esgotar a possibilidade de comunicação de acordo com as múltiplas “necessidades especiais” que possam ser apresentados na contratação.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A proposta de menção aos recursos de comunicação necessários pelo PNAE foi incorporada ao Art. 9º da Resolução. Quanto à previsão da acessibilidade do canal de comercialização, a Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011, em especial os Arts. 6º e 7º, e a análise conjunta dos Arts. 6º, 9º, 13 e 14 da Resolução atendem a questão.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 528
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail: pgoes@sp.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 11
<p>Exclusão do Parágrafo único: Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e deve ser realizada por escrito, sempre que solicitado. Justificativa: Justifica-se a supressão do parágrafo único em virtude da própria classificação/descrição da previsão de não-discriminação. Portanto, a finalidade de tal exclusão é adequar o regulamento aos princípios insertos no artigo 5º da Constituição Federal de 1.988, onde: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, bem como os Princípios do DECRETO Nº 6.949, DE 25 DE AGOSTO DE 2009, que Promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O texto do parágrafo único do Art. 11 da Resolução está pautado na não discriminação de PNAE, em função de eventual desconforto ou inconveniente que esses possam vir a causar em outros passageiros ou tripulantes. Assim, a ideia central do texto vai ao encontro do princípio inserto no Art. 5º da Constituição Federal e aos princípios do Decreto Nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, que Promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Internacionalmente, observa-se a mesma previsão, ou seja, das condições de recusa da prestação do serviço de transporte aéreo, detalhando a aparência e eventual desconforto. Cabe salientar que o estudo da regulamentação de outros países sobre o tema mostra que a recusa de embarque deve ser devidamente fundamentada e que a justificativa somente será válida se baseada no manual de operação ou especificações operativas do transportador.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 529
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 13
<p>Exclusão do Parágrafo único: Art. 13. (...) Parágrafo único. Caso o passageiro dependa de um meio exclusivo de comunicação, deve solicitá-lo nos termos do art. 9º. O parágrafo já foi inserido no artigo Art. 9º(...) (...) § 3º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes, e, se depende de um meio exclusivo de comunicação, independentemente do canal de comercialização utilizado. Justificativa: A exclusão do parágrafo único em referência visa compor o artigo 9º, § 3º, face à finalidade da inclusão da expressão “e, se depende de um meio exclusivo de comunicação “independentemente do canal de comercialização utilizado, visa conferir coerência ao parágrafo, como irá ser a comunicação como o passageiro, bem como esgotar a possibilidade de comunicação de acordo com as múltiplas “necessidades especiais” que possam ser apresentados na contratação.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A fim de atender à solicitação, foram alterados o parágrafo único do Art. 13 e o Art. 9º da Resolução. Destacamos que a comunicação universal não é tratada exclusivamente pela matéria da ANAC, ainda que contemplada na Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º), assim, a notificação prévia nos termos do Art. 9º da Resolução, bem como a previsão do Art. 13 da Resolução, visam apenas assegurar a prestação do serviço de transporte aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 530
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail: pgoes@sp.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Alteração Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE em todas as etapas do transporte aéreo, especialmente, nas seguintes atividades: Justificativa: A alteração do texto importa em nova redação do caput, a fim de possibilitar ao consumidor receber a assistência a que o operador aéreo está obrigado de forma ampla. Justifica-se ainda a referida alteração da redação em razão da possível interpretação restritiva do dispositivo, de modo a não limitar a assistência ao PNAE a um rol taxativo e, assim assegurar a assistência em situação não prevista.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput, mencionando todas as etapas do transporte aéreo, não foi incorporada visto que o Art. 6º da Resolução supre essa questão e se aplica a todo o texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 531
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail: pgoes@sp.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>Alteração Art. 20. (...) § 1º. Os equipamentos adequados para o embarque e desembarque do PNAE devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, sem qualquer ônus ao PNAE. Justificativa: A finalidade da inclusão da expressão “..., sem qualquer ônus ao PNAE.” visa atender ao propósito do artigo 8º desta regulação, qual seja, “a prestação de assistência especial de que trata esta resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE”, e desta maneira garantir a melhoria do bem-estar do usuário e a prestação eficiente do serviço.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Tendo em vista a previsão do Art. 8º da Resolução que prevê que as assistências não devem gerar ônus ao PNAE, a cobrança da prestação da assistência descrita é impedida, não sendo necessário repeti-la. Ademais, destaca-se que a menção a preços específicos dá-se pela cobrança do operador aeroportuário ao aéreo, e não diretamente ao PNAE.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 532
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail: pgoes@sp.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 25
<p>Alteração Art. 25. (...) § 4º Ao constatar a perda ou a inutilização, o operador aéreo deve efetuar a indenização do PNAE no valor declarado ou de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado, observando o que for mais favorável ao consumidor. Justificativa: Considerando a natureza do produto de ajuda técnica e equipamento médico que venha a ser inutilizado, e considerando a possibilidade de existir dificuldade de verificação, ou de apuração de valores de mercado, pode ser inviabilizado o ressarcimento. Já com a inclusão da expressão “valor declarado” seria mais fácil e rápida a apuração de valores. Para tanto, indispensável que seja assegurado ao consumidor à opção para a declaração de bens e valores ou o valor de mercado. De qualquer maneira, consideramos que a opção deverá ser a mais favorável ao consumidor, nos termos do art. 6º, VI, do CDC.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A previsão do ressarcimento no valor de mercado é considerada suficiente para resguardar os direitos do PNAE. Adicionalmente, informa-se que a declaração de bens é possível em função do despacho de bagagem, não sendo impedido, e que a padronização do ressarcimento em função desse procedimento geraria uma burocratização adicional ao PNAE, que precisaria fazer a declaração do bem em toda viagem.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 533
Nome: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE SÃO PAULO	
Cidade: São Paulo	E-mail: pgoes@sp.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>Alteração Art. 31, parágrafo único. O PNAE pode utilizar mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, devendo, neste caso, encaminhar a solicitação de autorização à ANAC com antecedência mínima de 07 (sete) dias úteis da data do embarque, salvo os casos excepcionais em que a autorização se faz necessária de imediato em razão das condições de saúde do PNAE. Justificativa: A finalidade da inclusão das expressões: "... encaminhar..." e "... 07 (sete) dias úteis da data do embarque, salvo os casos excepcionais em que a autorização se faz necessária de imediato em razão das condições de saúde do PNAE", visam facilitar a comunicação e o atendimento às necessidades especiais do passageiro, pois exigir protocolo e prazo de 20 (vinte) dias para a autorização da ANAC visando à mera utilização de mecanismo de retenção adicional de propriedade do PNAE nos parece exagerado, criando embaraços desnecessários.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O prazo é necessário para que se verifique a compatibilidade do equipamento do PNAE frente à aeronave a ser utilizada. Esse prazo é diferente do destinado aos operadores aéreos que já devem dispor previamente dos meios de atendimento das necessidades especiais do PNAE.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 534
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
<p>Sugestão de alteração: Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) ao transporte aéreo público, observado o que estabelece o Art. 233 do Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer, quanto a execução do contrato de transporte aéreo de passageiros. Justificativa: Para melhor definição das responsabilidades advindas da resolução consideramos importante ressaltar que a resolução esta alinhada ao Art. 233 do CBAer que define os limites do contrato de transporte aéreo.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução visa a estabelecer procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo público. Assim, destaca-se a existência da Portaria nº 676/GC-5 de 13 de novembro de 2000, que aprova as condições gerais de transporte e trata do contrato de transporte aéreo de passageiros. Adicionalmente, o presente texto não confronta o Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986, atendendo ao disposto no Art. 233.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 535
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 2º
<p>Sugestão de alteração: § 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, eficiência operacional ou à facilitação do transporte aéreo, observando a economicidade. Justificativa: Eficiência é um dos pilares da Facilitação. Economicidade é um dos princípios jurídicos que norteiam as regras de negócio da Administração Pública.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Sendo a eficiência um dos princípios gerais da Facilitação, conforme mencionado e constante no item 1.4 do Anexo 09 - Facilitação da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, e considerando-se ainda os Arts. 37 e 70 da Constituição Federal, considera-se desnecessário repetir a menção no presente Artigo. Adicionalmente, encontra-se em fase de aprovação, o Programa Nacional de Facilitação do Transporte Aéreo (PROFAL) que detalhará conceitos relacionados à facilitação.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 536
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
<p>Sugestão de inclusão de artigo: Art. XXº Em cooperação com os usuários do aeroporto, através da Autoridade Aeroportuária, quando esta existir, o operador aeroportuário deverá, considerando as condicionantes locais, estabelecer os pontos de chegada e partida, situados dentro do perímetro do aeroporto ou em um ponto que possa ser controlado diretamente, no interior ou no exterior dos terminais, no qual o PNAE possa, com facilidade, anunciar a sua chegada ao aeroporto e requerer assistência. Parágrafo Único: Os pontos de chegada e de partida mencionadas no caput devem ser claramente identificados e fornecer, em formatos acessíveis, as informações básicas sobre o aeroporto. Justificativa: Para estabelecer claramente onde se inicia e termina a responsabilidade pelo atendimento ao PNAE. Baseado no Artigo 5º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 da Comunidade Européia.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que não está impedida a criação dos pontos de chegada e de partida, visto que facilitam o atendimento ao PNAE, porém não cumpre à presente Resolução determiná-la, a exemplo dos aspectos de acessibilidade a edifícios públicos. Ademais, o Regulamento (CE) n.º 1107/2006 da Comunidade Européia elenca diversas atividades de assistência sob a responsabilidade das entidades gestoras dos aeroportos, remunerada por fundo específico. As responsabilidades de assistência são delegadas monetariamente ao fundo e, de acordo com suas esferas de atuação, os serviços são atribuídos ao operador aeroportuário (que ainda administra os recursos) e aéreo. Essa medida universaliza a responsabilidade pelos ônus operacional, mas depende de acordos que excedem a presente proposta de Resolução, em revisão do texto da Resolução N.º. 009 de 05 de junho de 2007, porém devem ser consideradas num cenário futuro. Cabe destacar que o Art. 14 da Resolução apresenta uma relação de assistências que o operador aéreo deve prestar ao PNAE.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 537
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>Sugestão de alteração: § 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 e aeroportuário. § 2º O operador aéreo e aeroportuário devem divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos. Justificativa: Faz com que os aeroportos informem, via qualquer meio de comunicação disponível, as facilidades disponíveis, eliminando a possibilidade de cobrança por algo que não está declarado.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Informamos que o Art. 21 foi alterado para contemplar a presente contribuição. Adicionalmente, o Art. 14 parágrafo único.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 538
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Sugerimos considerar a quantidade de PNAE 50% do número de tripulantes na cabine para equipamentos de até 100 assentos e considerar a quantidade de 2% sobre a porcentagem de assentos para equipamentos com mais de 100 assentos, para não criar restrições conforme já estabelecido no Art. 11.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição.. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida que: I - viaje em maca ou incubadora; II – em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual, não possa</p>	

compreender as instruções de segurança de voo; ou III - não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 539
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Sugestão de Alteração: Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades: Justificativa: É de fundamental importância que seja estabelecida a responsabilidade do Operador Aéreo, para que não haja descontinuidade na prestação do serviço por haver entendimento que o normativo não é obrigatório. Sugestão de alteração de inciso no caso de aceite de sugestão de Inclusão de artigo feita vinculada ao Art. 1º: VIII - saída da área de desembarque, no ponto de partida, conforme estabelece o Art. XXº;</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput, de remoção da expressão “sempre que necessário” foi incorporada ao texto, em observância aos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233.</p> <p>No inciso VIII do Art. 14 da Resolução, a proposta de prever o acesso à área pública foi incorporada ao texto, aproximando o texto do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233, porém não foi feita menção ao ponto de partida, visto que não deve ser interessante ao PNAE, no desembarque, ser reconduzido à área de embarque.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 540
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 21
<p>Sugestão de alteração: Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário as informações disponíveis necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque. §1º O operador aeroportuário deve estabelecer os procedimentos para a prestação das informações mencionadas no caput. §2º A antecedência mínima de que trata o caput deve ser de 36 (trinta e seis) horas ao horário previsto do voo. Justificativa: Faz-se necessária a antecipação das informações de previsão de atendimento para PNAE, visando o planejamento para alocação dos recursos de infraestrutura necessários para o adequado atendimento. Ex.: Alocação de pontes de embarque e outros. Baseada no Artigo 6º do REGULAMENTO (CE) N.º 1107/2006 da Comunidade Européia.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à formalização do prazo de comunicação a ser adotado, as diferentes características de operadores aéreos e aeroportuários limitam a atuação da ANAC na determinação das questões operacionais, que devem ser acordadas entre os regulados, mesmo que por meio de acordo específico de prestação de serviços. Por exemplo, para alocação de ponte de embarque, cada aeroporto deverá determinar a antecedência necessária. Cumpre destacar que a norma européia prevê o prazo de 36 horas em função de ser responsabilidade do operador aeroportuário prover os serviços de assistência de forma centralizada.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 541
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>TEXTO SUGERIDO: Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer outra pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Justificativa: Sugerimos a exclusão dos idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e criança desacompanhada porque, não obstante receberem tratamento prioritário e diferenciado estabelecido em leis específicas (leis essas devidamente observadas pelas companhias aéreas), entendemos que esses grupos não são os verdadeiros destinatários da Resolução em estudo. O simples fato de ser idoso ou lactante não significa a existência de necessidade especial e, muito menos, a apresentação de “limitação na sua autonomia como passageiros”. Note que não negamos o atendimento prioritário a esses grupos, até mesmo porque seria desrespeito às leis, o que não se concorda é que sejam tipificados como PNAE e gozem de alguns benefícios que não necessitam. Caso essa Agência entenda pela necessidade de norma específica reafirmando o que já lhes é garantido por Lei, parece-nos o caso de edição de normativa específica para esse fim, mas não colocando-os juntamente com aqueles que realmente necessitam dos benefícios concedidos aos verdadeiros PNAEs. Por essas razões, pedimos que não apenas o art. 3º seja alterado, como todas as demais referências a passageiros que defendemos não serem PNAEs sejam tiradas dessa minuta de Resolução.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição das Contribuições Nº. 542 a 566 (vide resposta). A presente resposta refere-se apenas ao Art. 3º.</p> <p>A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p> <p>Cumpramos destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 542
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>TEXTO SUGERIDO: 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, 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, nas especificações operativas do operador aéreo ou no Manual de Normas Técnicas da Empresa. Justificativa: Sugerimos a exclusão de “inclusive com precedência aos passageiros frequentes”, uma vez que passageiros frequentes recebem atendimento privilegiado apenas no check-in e embarque. Ademais, os benefícios concedidos aos passageiros frequentes não excluem, prejudicam ou afetam de qualquer modo o tratamento dado ao PNAE. No § 1º acrescentamos as restrições contidas nos Manuais Técnicos do operador aéreo, posto que esses refletem as normas do país de sua bandeira e, ainda, o que se julga capaz de executar ou não.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução proposta seguiu o ordenamento jurídico nacional, conforme o Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes. Destacamos que o atendimento a passageiros frequentes que ocorre no embarque e no check-in não pode ir de encontro ao atendimento diferenciado e imediato previstos aos passageiros da presente Resolução.</p> <p>Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de operações e das especificações operativas do operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 543
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 8º
<p>TEXTO SUGERIDO: Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE. ... § 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve: I - cobrar por assento adicional necessário ao atendimento, um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE, limitado a um assento adicional por PNAE; e Justificativa: Não negamos o direito do PNAE em gozar do benefício do desconto para o assento adicional necessário, seja para acomodação de seu acompanhante, seja para equipamentos e ajuda técnica, entretanto, não nos parece razoável estender esse desconto a tantos assentos quantos necessários. Exemplificando, um passageiro a ser transportado em maca ou com uma aparelhagem volumosa pode bloquear grande quantidade de assentos e a concessão desse benefício irrestritamente pode acarretar prejuízo à companhia aérea.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 544
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPANHIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>TEXTO SUGERIDO: Art. 9º O PNAE que apresentar condições que assim o caracterizem em caráter permanente e estável deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial. § 1º Para casos de adversidades ocorridas após a reserva, a comunicação será admitida com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do dia previsto de partida do voo. § 2º A antecedência mínima de que trata o § 1º deve ser de 72 (setenta e duas) horas para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10. § 3º O descumprimento do disposto 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 e as restrições do § 1º do art. 6º e do art. 27. § 4º O operador aéreo poderá sujeitar o transporte do PNAE enquadrado na condição do § 3º à sua concordância por escrito. § 5º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes, independentemente do canal de comercialização utilizado. Justificativa: Propomos que a comunicação dos casos de PNAE deverá ser feita no ato da reserva, se nessa data o passageiro já tiver conhecimento de sua condição. Admitimos os prazos dos §§ 1º e 2º para passageiros que se tornaram PNAE após a efetivação da reserva. Isso porque não há razão plausível para o passageiro não comunicar à empresa aérea sua condição e a manifestação de que quer gozar dos benefícios aos quais faz jus. É uma medida que facilita a operacionalização dos benefícios pela companhia e, simultaneamente, não traz qualquer ônus ou encargo ao passageiro. Também defendemos que, quando o passageiro não avisar à companhia nos prazos e moldes estabelecidos na Resolução, mas concorde em viajar nas condições disponíveis no ato do embarque, a companhia aérea possa sujeitar o embarque do PNAE ao preenchimento de documento escrito atestando sua ciência e concordância em viajar pelos meios disponíveis. Propomos, ainda, para que fique claro, que o embarque desse PNAE não será admitido caso implique alguma das situações do § 1º do art. 6º e do art. 27.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A proposta de alteração da redação da Resolução, detalhando a condição permanente e estável, vai de encontro ao texto, que visa assegurar que o PNAE possa notificar a necessidade de assistência, preferencialmente, na contratação do serviço, mas também no período após aquisição (até as 48 horas que antecedem o voo). Essa medida visa garantir que os procedimentos de compra ofertados ao PNAE sejam os mesmos disponibilizados ao público em geral. Ademais, tendo em vista que a elaboração da presente Resolução visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Art. 10 na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto. A menção ao Art. 6º da Resolução não se faz necessária, visto que ele se aplica a todo o texto.</p> <p>A proposta de concordância por escrito pelo PNAE, enquanto uma permissão, não precisa ser mencionada, visto que não é proibida pelo texto da Resolução, resguardada ainda a possibilidade de haver recusa fundamentada ao transporte nos termos do Art. 11 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 545
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>TEXTO SUGERIDO: Art. 14 O operador aéreo, sempre que necessário, deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades, observada a abrangência da norma, conforme art. 2º: ... § 2º Quando solicitada pelo PNAE a assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC, o operador aéreo deve informar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20. § 3º O operador aeroportuário deverá manter em seus sítios de internet e em outros veículos de comunicação, informação ampla acerca dos meios disponíveis em cada aeródromo público que podem ser empregados para o embarque e desembarque do PNAE, bem como eventuais restrições. § 4º A indisponibilidade, mudanças ou acréscimos de meios a serem empregados para o embarque e desembarque do PNAE deverão ser imediatamente comunicados pelo operador do aeroporto ao operador aéreo. Justificativa: Sugerimos a retirada de “antes da conclusão do processo de comercialização do serviço de transporte aéreo”, uma vez que as companhias aéreas não têm como assegurar que tais informações serão fornecidas ao PNAE quando este comprar seus bilhetes em agências de viagem ou via internet. Visando, ainda, a facilitação da obtenção das informações sobre meios de embarque e desembarque pelo PNAE, sugerimos a inclusão dos §§ 3º e 4º ao artigo, incumbindo o operador aeroportuário de divulgar e comunicar os equipamentos disponíveis em cada aeroporto para embarque e desembarque do PNAE.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput não foi incorporada, mencionando a abrangência da norma conforme o Art. 2º da Resolução, haja vista que esse artigo se aplica a todo o texto.</p> <p>Para o parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme Art.21 da Resolução, de forma que não é necessário inserir as informações sobre os veículos de comunicação. Quanto às alterações das condições vigentes, uma vez que é responsabilidade do operador aeroportuário prestar as assistências previstas no Art. 20 da Resolução, cumpre ao operador aéreo seguir as determinações do Art. 21 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 546
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 17
<p>TEXTO SUGERIDO: Art. 17. O operador aéreo deve oferecer o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. Justificativa: Sugerimos a troca de “deve realizar” por “deve oferecer” o embarque do PNAE prioritariamente, uma vez que somente será possível efetuar o embarque se o PNAE estiver no local e horário acertado. O PNAE que chegar depois de iniciado o embarque dos demais passageiros deverá aguardar.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 547
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 25
<p>TEXTO SUGERIDO: 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. ... § 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 que viabilize sua locomoção. Sugere-se a troca de “por item equivalente” por “item que viabilize sua locomoção”. Isso para evitar confusão na interpretação e sujeitar a empresa à substituição imediata de eventual equipamento customizado e personalizado, o que é impossível. O objetivo imediato é resguardar a autonomia do PNAE enquanto a substituição definitiva do equipamento danificado ocorre.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à manifestação pertinente ao parágrafo 2º do Art. 25 da Resolução, informamos que a menção a item equivalente dá-se à necessidade do PNAE permanecer com a ajuda técnica até a devolução/ressarcimento, de forma que apenas a locomoção para fora da aeronave não atende às necessidades no prazo previsto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 548
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 26
<p>TEXTO SUGERIDO: 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, observado o art. 2º”. Visa-se frisar o aspecto da territorialidade da norma.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A aplicabilidade proposta esta tratada no Art. 2º da Resolução, dessa forma, não se faz necessário repetir as suas condições de aplicabilidade ao longo do texto.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 549
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>TEXTO SUGERIDO: Art. 27. O PNAE deve ser acompanhado sempre que: ... § 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, o operador aéreo deve exigir a presença de 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. Justificativa: É demasiado delicado abrir a possibilidade de a companhia aérea indicar acompanhante sob suas expensas ao PNAE. Há implicações jurídicas e de responsabilidade civil com as quais seria desleal a companhia aérea arcar nessas situações. Ademais, vale lembrar que é vedado ao operador aéreo carregar, transportar e movimentar manualmente o PNAE, o que torna ainda mais difícil prover algum acompanhante para auxiliá-lo.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Tendo em vista que o operador aéreo pode exigir o acompanhamento em função de seus procedimentos operacionais (interpretação dos incisos II e III do Art. 27 da Resolução), independentemente da concordância do PNAE, conforme os Arts. 6º, 10 e 11 da Resolução, se entendido que o operador aéreo não pode prover o acompanhante, deverá conceder ao PNAE o desconto para que seja acompanhado por alguém de sua preferência.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 550
-------------------------------------	----------------------------

Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>TEXTO SUGERIDO: 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. ... § 4º O transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento está limitado à quantidade de 1 (um) por passageiro e, no mínimo, 1 (um) por cabine, podendo, à critério exclusivo do operador aéreo, ofertar quantidade maior por cabine, mas não por passageiro. Justificativa: Sugerimos dessa maneira para evitar confusão a bordo da aeronave em função dos cães, devendo a própria companhia aérea, caso entenda viável e seguro, admitir mais de um cão-guia por cabine, mas mantendo o limite de um por passageiro.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto ao art. 29 e a limitação de quantidade de cães-guia por usuário, subentende-se que é admitido o ingresso na cabine de um animal por dono, quantidade suficiente para provimento da assistência desejada ao passageiro. A Resolução também parte do pressuposto de que os animais em questão recebem treinamento por pessoal especializado em adestramento, para o exercício da função de cão-guia tornando-os aptos a permanecerem neste e em outros locais de forma segura e ordeira.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 551
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
<p>TEXTO SUGERIDO: 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, respeitado o disposto no no §1º do art. 6º. § 1º A cobrança pelos assentos bloqueados em função do caput desse artigo seguirá o desconto previsto no inciso I, § 3º do art. 8º, limitado a apenas um assento, sendo os demais pagos pela tarifa cheia. § 2º As disposições desse artigo também se aplicam a passageiros transportados em maca, quando a companhia aceitar transportar passageiros em maca. Justificativa: No caso previsto no artigo em comento, muitos assentos poderão ser bloqueados e, dessa maneira, caso não sejam cobrados ou sejam todos eles cobrados com o desconto mínimo de 80%, a companhia aérea sofrerá prejuízos consideráveis. Ademais, vale lembrar, o mesmo acontece com o transporte de passageiros em macas, o que nem todas as companhias aéreas admitem.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.</p>	
Itens alterados na minuta:	

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 552
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>TEXTO SUGERIDO: Art. 33. A criança de colo em berço, 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, respeitadas as restrições físicas da aeronave e o §1º do art. 6º. Tal sugestão foi inserida tendo em vista que aeronaves que não sejam “wide-bodies” possuem espaço restrito, ainda que nas fileiras dianteiras e, por isso, as operadoras aéreas não podem viabilizar criança de colo em berço, por exemplo. Ademais, não possuímos assentos específicos que permitam um passageiro viajar sem flexionar a perna, ainda que na fileira dianteira da Econômica.</p>	
Resposta da ANAC:	

A ANAC agradece a contribuição. Informamos que a criança de colo em berço não está mais contemplada pela no Art. 33 da Resolução. Ainda assim, para o caso mencionado na contribuição, caso não haja condições suficientes para atendimento do PNAE, o operador aéreo deve manter disponível a informação (Art. 6º da Resolução) e ainda, caso seja inviabilizado o transporte, proceder à recusa nos termos do Art. 11 da Resolução.

A ANAC, mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, alterou o art. 33 da Resolução, garantindo aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada a prioridade na ocupação das 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.

Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.

Itens alterados na minuta:

A contribuição alterou parcialmente o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 553
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 37 (38)
<p>TEXTO SUGERIDO Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: ... Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Justificativa: Sugerimos os prazos de 2 (dois) anos para os artigos 38 e 39, posto que é o prazo do CBAer e, também, o prazo seguido pelo Data Protection Act.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O texto da Resolução foi adaptado em função do Art. 317 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 554
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 38 (39)
<p>TEXTO SUGERIDO: Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: ... Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Justificativa: Sugerimos os prazos de 2 (dois) anos para os artigos 38 e 39, posto que é o prazo do CBAer e, também, o prazo seguido pelo Data Protection Act.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O texto da Resolução foi adaptado em função do Art. 317 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 555
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo I .
<p>Anexo I O MAAS é um pedido genérico de assistência, que as autoridades desejam estender à gestantes, idosos, convalescentes, entretanto não oferecemos acompanhamento para esses passageiros, exceto em condições especiais. Em geral, o pedido por esse tipo de assistência possui uma expectativa de que os funcionários de terra e de bordo poderão auxiliar a carregar bagagem de mão, recuperar bagagem da esteira, antecipar no controle de passaporte e alfândega, entretanto não podemos oferecer esse tipo de auxílio. Ainda que no Brasil isso fosse possível ou se tornasse obrigatório, a bordo e no destino, ou nos pontos de trânsito isso não poderá ser oferecido.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O Art. 3º da Resolução apresenta quem são os passageiros que necessitam de assistência especial e no Art. 14 da Resolução prevê as assistências que devem ser prestadas, pelos operadores aéreos, a esses passageiros.</p> <p>As classificações e codificações adotadas no Anexo I da Resolução seguem uma padronização apresentada na Resolução 700 da IATA - International Air Transport Association. De qualquer maneira, cabe salientar que a codificação não tem intuito de classificar pessoas e sim, os diversos tipos de assistências a serem prestadas aos passageiros que necessitam de assistência especial.</p> <p>Quanto à aplicabilidade da resolução fora do território nacional destaca-se o previsto no Art. 2º da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 556
Nome: ROBERTO ANTONIO D'ANDREA VERA/ COMPAÑIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN	
Cidade: SÃO PAULO	E-mail: THIAGO@DANDREAVERA.COM.BR
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo II Item 1
<p>Anexo II As aeronaves de empresas estrangeiras seguem a recomendação ICAO, não sendo pertinente invocar a ABNT, cuja territorialidade é limitada ao Brasil. Essa exigência não encara a aviação civil como atividade internacional e ainda pode ferir o disposto no parágrafo 2º do art. 2º da Minuta de Resolução.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 557
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 39 (40)
<p>Sugestão de alteração: Art. 40. Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares devem manter, em período integral de suas operações, observando os aspectos relacionados à demanda e economicidade, funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE. Justificativa: Em aeroportos com movimento operacional reduzido em que não seja economicamente viável a manutenção de um funcionário exclusivo para atendimento a PNAES deve haver a possibilidade de acúmulo da atribuição por outro funcionário orgânico.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que o responsável por acessibilidade deve ter meios de ser consultado para solução de ocorrências, não sendo necessária a sua permanência in loco, por base operativa.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 558
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>O art. 6º define que o PNAE tem direitos aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, em condições de atendimento prioritário em relação ao dispensado aos demais, em todas as fases de sua viagem, incluindo o acesso às informações e instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo. Portanto, está em acordo com a Lei nº 10.048/2000 e o art. 5º do Decreto 5.296/2004. O mesmo artigo estabelece, em seu parágrafo primeiro, a possibilidade de existirem restrições aos serviços prestados em razão de condições de saúde e segurança do PNAE; e no parágrafo segundo define que o operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte de PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos. Consideramos fundamental que sejam estabelecidas as formas de divulgação de tais condições e restrições, especialmente no que se refere à abrangência e à acessibilidade do canal de comunicação. Portanto, sugerimos a seguinte redação: § 2º O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos em seus canais de comunicação com o usuário, de forma acessível às pessoas com deficiência.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A Resolução visa manter as informações disponíveis, não cumprindo determinar os meios. O atendimento da demanda ocorre pela análise conjunta dos Arts. 6º e 13 da Resolução. Ademais, o foco da presente norma é a acessibilidade do transporte aéreo e não as	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 559
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução .
<p>Sugerimos a inclusão de um artigo após o artigo 8º estabelecendo a observância da acessibilidade e dos princípios do desenho universal no transporte aéreo, para atender à diversidade da população com equiparação de oportunidades: Art. 8-A “Os edifícios, espaços, serviços, equipamentos e instalações aeroportuárias nacionais deverão atender simultaneamente às normas técnicas de acessibilidade aplicáveis e aos princípios do desenho universal”.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Conforme mencionado no item 4.18 da Justificativa da Audiência Pública, a acessibilidade ao terminal de passageiros não se refere à atuação da ANAC visto que é disposição comum a quaisquer edificações de uso coletivo. A esse respeito, a garantia da qualidade e eficiência dos serviços aeroportuários será acompanhada por meio de indicadores de eficiência operacional e de satisfação dos usuários, de forma que não será incluído o texto proposto.</p> <p>Cabe salientar que o Art. 6º da Resolução trata do direito dos passageiros que necessitam de assistência especial de ter acesso às informações, às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos observadas as suas necessidades especiais de atendimento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 560
-------------------------------------	----------------------------

Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>O Capítulo II trata dos procedimentos prévios à viagem, definindo, no artigo 9º, o dever do PNAE de informar, no momento de contratação do serviço, a necessidade de assistência especial, com antecedência mínima de 48 horas do horário previsto de partida do voo. No parágrafo primeiro coloca que, havendo necessidade de acompanhante ou da apresentação de documentos médicos, a antecedência mínima é de 72 horas. O parágrafo segundo estabelece, no entanto, que a não observância desses prazos não deve inviabilizar o transporte do PNAE, se ele estiver de acordo com a realização do transporte nas condições de assistência disponíveis. Avaliamos, entretanto, que deve ser estabelecida na resolução a forma como o operador aéreo deve informar tais condições. Dessa forma, sugerimos a redação que segue: §2º-A Na ocorrência de descumprimento do disposto no caput, o operador aéreo deve informar ao PNAE, de forma acessível, por meio de seu canal de comunicação com o usuário ou no ato do check in, as assistências disponíveis para a realização de seu transporte. Ainda nesse artigo, fica estabelecido no parágrafo terceiro que o operador aéreo é responsável por questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes, no momento de contratação do serviço, independente do canal de comercialização utilizado. É importante ressaltar que é preciso garantir a acessibilidade no canal de comunicação entre as partes, para que o PNAE possa prestar essa informação. Assim, sugerimos a seguinte redação: § 3º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes, independentemente do canal de comercialização utilizado, garantida a acessibilidade na comunicação. Considerando o registro instituído pelo art. 39, sugerimos a inserção do seguinte parágrafo: § 3-Aº O operador aéreo informará ao PNAE, no momento da comunicação prévia de necessidade de assistência especial, o número do protocolo respectivo, que deverá ser registrado em ordem sequencial e cronológica, em série anual renovável. Esse(s) número(s) de protocolo ou a ausência dele(s), deveria(m) substituir a informação exigida da empresa no art. 38, I, “f”. Também deveria(m) estar presente(s) na lista do inciso II do mesmo artigo.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A acessibilidade das comunicações entre operador aéreo e PNAE é prevista pela análise conjunta dos Arts. 6º, 9º, 13 e 14 da Resolução e da Resolução N.º. 196 de 24 de agosto de 2011, em especial os Arts. 6º, 7º e 8º, de forma que a notificação das condições disponíveis deve atendê-la. Para disponibilidade de assistências para embarque e desembarque em condição regular, a cargo do operador aeroportuário, as informações serão disponibilizadas permanentemente mediante Art. 21 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 561
Nome: Marcela Quental	
Cidade:	E-mail: mquental@avianca.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 1º, 3º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 12, 14, 17, 25, 27, 29, 30, 32, 35, 38 (37), 39 (38), 40 (39), Anexo II
<p>Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público. JUSTIFICATIVA Os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo já possuem atendimento prioritário, nos termos da Lei 10.048/2000. Colocar na mesma categoria lactante, gestante, pessoa acompanhada de criança de colo, idosos com os deficientes com mobilidade reduzida pode gerar transtornos no tratamento a cada um deles. Os verdadeiros portadores de necessidades especiais devem ser diferenciados dos que possuem atendimento prioritário, visando um melhor e adequado tratamento.</p> <p>Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE a pessoa portadora de deficiência, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até (2) dois anos. JUSTIFICATIVA Como dito acima, necessário diferenciar pessoas que precisam de assistência especial das que necessitam de prioridade, principalmente para garantir o devido atendimento ao PNAE. Lactantes, se não estiverem com crianças, não precisariam de prioridade, razão pela qual foram excluídas. Criança de colo é conceito vago, falar-se em criança de até dois anos traz maior segurança na interpretação da norma. A situação das crianças desacompanhadas é totalmente distinta de PNAE e de prioritários, e demanda tratamento único. Sugere-se a regulamentação desse serviço em resolução apartada.</p> <p>Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, 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. Já o passageiro prioritário 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. JUSTIFICATIVA O PNAE em geral não necessita só de prioridade, mas sim de um atendimento preferencial. A Resolução não deve se preocupar se um PNAE embarcou antes ou depois dos demais, mas sim se seu embarque foi feito da maneira ideal e adequada. Já o passageiro prioritário deve ter acesso aos mesmos serviços, com prioridade.</p> <p>Art. 6º, § 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, do país de destino do voo, no manual geral de operações, nas especificações operativas ou em outros manuais e normas técnicas do operador aéreo. JUSTIFICATIVA Importante respeitar normas do país de destino, pois se a ANAC autoriza o transporte de um equipamento, mas o país de destino não, a companhia não poderá entrar em outro país transportando item proibido. Quanto aos manuais e normas técnicas, nem todas as restrições da companhia estarão exatamente no manual geral de operações. Temos por exemplo o manual geral de aeroportos, o manual geral de manutenção, manual geral de cargas, entre outros.</p> <p>Art. 7º É assegurado ao PNAE solicitar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º. JUSTIFICATIVA O PNAE, em geral, quer se sentir igual aos demais, e não ser tratado de maneira distinta a não ser que seja absolutamente necessário. Assim, a Resolução garante a ele o direito de solicitar o tratamento diferenciado, mas se não o fizer desnecessária a dispensa da assistência.</p> <p>Art. 8º, § 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve: I - 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. JUSTIFICATIVA Se um passageiro precisa ocupar mais de uma poltrona, não há razão para que não pague pelos assentos que efetivamente utilizar. Normatizar em sentido oposto forçaria as companhias aéreas a diluírem, no custo da passagem dos demais passageiros, o assento utilizado pelo passageiro que necessita de mais lugares. O transporte de equipamentos médicos como bagagem com cobrança reduzida do excedente é aceitável, pois não prejudicaria os demais passageiros. O mesmo não pode ser dito da concessão de lugares praticamente gratuitos dentro da aeronave, razão pela qual sugere-</p>	

se a exclusão do inciso I.

Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do horário previsto de partida do voo. § 1º A antecedência mínima de que trata o caput deve ser de 3 (três) dias úteis para o PNAE que necessita de acompanhante da companhia aérea, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10. § 2º O descumprimento do disposto 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. § 3º O PNAE, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve informar ao operador aéreo sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes, independentemente do canal de comercialização utilizado. JUSTIFICATIVA “caput” - Em 48 horas não é possível garantir a avaliação de todas as medidas necessárias, em todos os casos, por isto a necessária a dilação do prazo estipulado. § 1º a alteração sugerida se deve ao fato de que se o passageiro já sabe que deve levar acompanhante, ele naturalmente viajará acompanhado e isso em nada altera o prazo para informação e tomada das medidas necessárias pela companhia. § 3º contrariava o caput do artigo. Se o PNAE deve informar a necessidade de assistência especial, deve informar qual a assistência necessária e não ser questionado pela companhia. Veja-se, aliás, que obrigar o operador aéreo a fazer tal questionamento viola o artigo 5º da própria resolução, vez que passageiros podem se sentir “ofendidos” com o questionamento. Note-se ainda, que alguns artigos estipulam prazos em dias úteis, como por exemplo, 10, § 1. Deste modo, entendemos que é necessária a adequação dos prazos em dias úteis e não em horas, considerando que as compras podem ser realizadas inclusive nos finais de semana.

Art. 10, § 1º O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 3 (três) dias úteis. § 3º O operador aéreo deve adotar medidas como as previstas em programas como o FREMEC ou similar, 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. Nem todas as companhias exigem o MEDIF, por isso a substituição do “e” pelo “ou”. Impossível garantir análises em um dia útil, principalmente em operações como as de companhias estrangeiras. Fazer referência ao FREMEC serve para garantir que as companhias sigam padrões para prestar esse tipo de serviço. Mais segurança ao passageiro. Sugerimos também que a ANAC ou Associações de portadores de necessidades especiais tenha um cadastro único de PNAEs permanentes e estáveis. JUSTIFICATIVA

Art. 12, Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine, respeitadas as regras de outros países constantes do itinerário. JUSTIFICATIVA Se o voo for internacional, a companhia deverá respeitar não só a regra ANAC, mas a dos demais destinos também.

Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; 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 desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque até que se chegue à área de acesso público do aeroporto; IX - condução às instalações sanitárias na aeronave; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão de acompanhamento; XI - transferência ou conexão entre voos; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. JUSTIFICATIVA Para que haja assistência, é necessária a solicitação, respeitando a opção do passageiro. A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. A saída da área de embarque significa chegar à área de acesso público, já que dali em diante a companhia aérea não tem mais responsabilidade pelo passageiro. Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave é responsabilidade do operador aéreo. No aeroporto, tal acessibilidade deve ser da autoridade aeroportuária.

Art. 14, § 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário. § 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que

trata o § 1º do art. 20. JUSTIFICATIVA Se a norma imputa responsabilidades ao operador aeroportuário, não faz sentido afirmar que todas as ajudas técnicas são de responsabilidade do operador aéreo. Da mesma forma, o operador aéreo não pode ser responsável por informar qual a estrutura de cada aeroporto, se não é responsável por tal estrutura.

Art. 17. O operador aéreo deve disponibilizar, sempre que possível, o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. JUSTIFICATIVA O operador aéreo deve disponibilizar, e não realizar, pois a realização depende da vontade, e da presença, do passageiro.

Art. 25, § 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição por item que viabilize a locomoção do passageiro. § 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE em até 30 (trinta) dias do desembarque. JUSTIFICATIVA Falar em item equivalente cria uma subjetividade desnecessária e ruim para passageiro e companhia. O item a ser providenciado deve permitir a locomoção do passageiro, e sua saída da aeronave em segurança, enquanto se localiza o item extraviado. Dependendo da localidade do desembarque pode ser inviável a substituição por equipamento equivalente. O prazo maior para a localização é de interesse do próprio passageiro, que em geral prefere receber seu bem, muitas vezes feito sob medida, a ter que comprar outro. Se a companhia dá o item como extraviado em 48 horas e indeniza o passageiro, diminuem as chances de localização e devolução posterior. Já que o passageiro terá um item emergencial à sua disposição (§2.º), um pouco mais de prazo pode ser de seu próprio interesse.

Art. 27. Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Art. 28. O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no máximo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. JUSTIFICATIVA A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens.

Art. 29, § 3º O cão-guia ou o cão de acompanhamento em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado, que ficará responsável integralmente pelo comportamento e por todo e qualquer dano causado pelo cão durante o transporte. JUSTIFICATIVA O operador aéreo não pode assumir a responsabilidade por danos causados por cão em treinamento, acompanhado de seu treinador. Principalmente se a norma o obriga a aceitar o embarque.

Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências do operador aéreo, e das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso. JUSTIFICATIVA O operador aéreo pode ter regras próprias, incluindo a exigência de documentos que comprovem o treinamento do animal.

Art. 32. Exclusão do artigo. JUSTIFICATIVA Por questão de segurança, passageiros nessa condição deverão viajar em maca, pois o pouso com a poltrona reclinada representa perigo à integridade do próprio passageiro. Além disso, a previsão de que várias poltronas voem vazias, levaria à necessidade de cobrança, desse passageiro, dos lugares por ele “ocupados”, sob pena de tratamento desigual e eventual prejuízo a todos os passageiros do voo, conforme se justificou na sugestão referente ao artigo 8º.

Art. 35. Exclusão do artigo. JUSTIFICATIVA A questão do transporte de criança desacompanhada tem diversas peculiaridades que a diferenciam de toda e qualquer hipótese de PNAE ou passageiro prioritário. Assim, regulamentar essa questão dentro da Resolução proposta seria prejudicial ao próprio passageiro, recomendando-se a regulamentação desse tema de maneira apartada.

Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por 3 (três) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 3 (três) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores

aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. JUSTIFICATIVA A exclusão da expressão “pelo menos” antes do prazo de 3 anos deixa a redação mais segura, afasta possíveis interpretações equivocadas, e não altera em nada o intuito da norma..

Art. 40. 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. JUSTIFICATIVA O operador aeroportuário pode por exemplo operar 24 horas e o operador aéreo pode operar apenas 5 horas em um dia.

Anexo II – 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, (6) seis assentos de corredor com descanso de braço móvel; JUSTIFICATIVA própria Resolução limita o número de PNAE em um voo à metade da tripulação. Assim, não há razão para que seja exigido número infinitamente maior de assentos alterados. Como a tripulação normalmente não chega a ter 12 pessoas, seis assentos seriam mais que suficientes, inclusive, para garantir a possibilidade de escolha ao passageiro.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Para as propostas de revisão dos Arts. 1º, 3º e 6º, a Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.

A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.

Também no Art. 6º, quanto à proposta de inserir menção às regras dos países de destino do voo, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de operações e das especificações operativas do operador aéreo.

Quanto à proposta para o Art. 7º da Resolução, a solicitação de assistência especial, por parte do PNAE, está tratada no Art. 9º da Resolução, de forma que visa garantir a prestação de atendimento igualitário por parte do operador. Cabe ressaltar, que o Art. 7º da Resolução tem como objetivo garantir o direito do PNAE de dispensar a assistência especial na realização da viagem, ressalvado o disposto no Art. 2º da Resolução. Pode-se citar como exemplo, o PNAE que deseja embarcar junto com os demais passageiros, dispensando seu direito ao embarque prioritário. Ademais, internacionalmente, a notificação é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular Nº. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8.

Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A baixa ocorrência das assistência não representa impacto significativo em termos da diluição do custo, ademais, a cobrança pelo operador aéreo mantém-se livre pois não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.

Para o Art. 9º da Resolução, tendo em vista que a elaboração da presente proposta visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Art. 10 na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto. A

previsão do Art. 9º da Resolução do PNAE notificar a necessidade de assistência e o operador aéreo questioná-la são complementares, visando assegurar os dois sentidos da informação. O questionamento em si não se configura como ofensa ao passageiro, nem infringe o Art. 5º da Resolução, visto que objetiva apenas identificar as assistências que necessita e não à origem da necessidade ou quaisquer registros de deficiências ou condições médicas.

Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas. O parágrafo 3º do Art. 10 da Resolução não detalha a necessidade do FREMEC, embora seu uso não esteja impedido, visto que não cabe à ANAC determinar o meio de registro, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo. Cabe destacar também que não cumpre à ANAC estabelecer ou demandar a criação de um cadastro de passageiros com necessidade especial, embora não seja vedada a utilização pelos operadores aéreos de um cadastro criado para esse fim. Nos parágrafos 1º e 3º do Art. 10 da Resolução, foram incorporadas a troca da conjunção “e” por “ou”.

Quanto à proposta de alteração do parágrafo único do Art. 12, de inserir menção às regras dos países do itinerário, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Adicionalmente, informamos que, em geral, internacionalmente, não há previsão de limitação de PNAE a bordo.

No Art. 14, a alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”. A proposta de prever nos incisos II e VII do Art. 14 da Resolução a autorização pelas autoridades locais não é necessária, uma vez que, conforme previsão do Anexo 09 – Facilitação, da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (item 3.43 a 3.45) e da Lei nº 6.815 de 19 de agosto de 1980 Art. 62 o passageiro está sob custódia das autoridades nesses controles. No inciso VIII do Art. 14 da Resolução, a proposta de prever o acesso à área pública foi incorporada ao texto, aproximando o texto do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de acesso às instalações sanitárias apenas na aeronave, informamos que, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233 e do Art. 15 da Resolução, essa assistência pode ser necessária na área restrita do aeroporto, estando o PNAE assistido pelo operador aéreo. Para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência no aeroporto, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução. Quanto ao parágrafo 1º do Art. 14 da Resolução, a alteração em termos dos equipamentos sob responsabilidade do operador aeroportuário, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução. Para o parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme previsão do Art. 21 da Resolução.

Quanto ao Art. 17, informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que o atendimento prioritário está previsto no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Assim, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.

Quanto à manifestação pertinente ao parágrafo 2º do Art. 25 da Resolução, informamos que a menção a item equivalente dá-se à necessidade do PNAE permanecer com a ajuda técnica até a devolução/ressarcimento, de forma que apenas a locomoção para fora da aeronave não atende às necessidades no prazo previsto, ainda mais se este for ampliado. Quanto ao parágrafo 3º do Art. 25 da Resolução, o prazo estipulado visa minimizar o desconforto ao PNAE enquanto a sua assistência, especialmente adaptada, não estiver disponível. Da mesma forma, remete ao operador aéreo a necessidade de suprir o quanto antes esse item, visto que o ressarcimento, nos termos do parágrafo 5º do Art. 25 da Resolução, será de item especialmente adaptado e que a detecção de extravio de item desse tipo é facilmente identificada.

A proposta para o Art. 27 da Resolução, de manutenção do texto vigente na Resolução N.º. 009 de 05 de junho de 2007, impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à Anac, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador aéreo a necessidade de acompanhante. Quanto à proposta de inserir outro artigo, informamos que a análise conjunta dos Arts. 6º, 9, 10, 11 da Resolução supre a questão, pois independentemente da solicitação pelo PNAE ou exigência pelo operador, o acompanhamento só ocorrerá se estiver conforme com as regulamentações do operador aéreo, ou seja, com base na efetiva necessidade de acompanhante. Essa necessidade poderá ser atendida por meio de funcionário da empresa ou da concessão do desconto nos termos do Art. 27 da Resolução, especialmente nos casos em que as demandas forem específicas a ponto de comprometer o atendimento pelo operador aéreo.

Quanto ao Art. 29 da Resolução, o PNAE acompanhado de cão-guia está sujeito às mesmas condições de transporte que os demais passageiros, de forma que será responsabilizado da mesma maneira caso ocorram danos aos equipamentos e aeronave.

Quanto à proposta para o art. 30 da Resolução, a redação da Resolução foi alterada obrigando o cumprimento das exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.

No que se refere ao Art. 35, foi excluído da Resolução, conforme justificativa apresentada para as propostas de revisão dos Arts. 1º, 3º e 6º.

As sugestões aos Arts. 38 e 39 da Resolução foram incorporadas.

Quanto ao Art. 40 da Resolução, informamos que o responsável por acessibilidade deve ter meios de ser consultado para solução de ocorrências, não sendo necessária a sua permanência in loco, de acordo com o regime de operação do aeroporto. Assim, precisa estar disponível durante as operações do operador aéreo, nacionalmente.

O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.

Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 562
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 11
<p>No artigo 11, que trata de procedimentos referentes à justificativa por escrito para a recusa da prestação de serviço de transporte aéreo do PNAE, sugerimos que seja acrescentado o prazo máximo de um dia útil para que operador aéreo apresente a justificativa: Art. 11 A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º, e deve ser realizada por escrito, sempre que solicitado, no prazo de 01(um) dia útil.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de prever permanentemente a justificativa escrita quando da recusa de embarque do PNAE, informamos que a contribuição será incorporada ao texto, sendo estipulado um prazo para o envio. Internacionalmente, conforme destacado na norma americana 14 CFR Part 382 Subpart C, considerou-se adequada a adoção do prazo de 10 dias. Cabe salientar que o estudo da regulamentação de outros países sobre o tema mostra que a recusa de embarque deve ser devidamente fundamentada e que a justificativa somente será válida se baseada no manual de operação ou especificações operativas do transportador.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 563
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 13
<p>O art. 13 estabelece que o operador aéreo deve prover ao PNAE as informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte e em seu parágrafo único, define que, caso o PNAE dependa de meio exclusivo de comunicação, deve ser solicitado com 48 horas de antecedência. Entendemos que a expressão “meio exclusivo de comunicação” é inadequada, tendo em vista os princípios da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, dentre os quais figuram a não discriminação e a acessibilidade. Dessa forma, recomendamos que a redação desse artigo seja como segue: Art. 13 O operador aéreo deve prover o PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo, de forma acessível. Parágrafo único O passageiro deve informar, nos termos do art. 9º, qual (is) o(s) recurso(s) de acessibilidade de que necessita.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A fim de atender à solicitação, foram alterados o parágrafo único do Art. 13 e o Art. 9º da Resolução. Destacamos que a comunicação universal não é tratada exclusivamente pela matéria da ANAC, ainda que contemplada na Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º), assim, a notificação prévia nos termos do Art. 9º da Resolução, bem como a previsão do Art. 13 da Resolução, visam apenas assegurar-lá para fins de prestação do serviço de transporte aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 564
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 40 (41)
Sugestão de inclusão de Parágrafo: Parágrafo Único. O operador aéreo, sempre que solicitado, deverá fornecer as informações relacionadas aos arts. 36 a 39, ao operador aeroportuário. Justificativa: Os dados são importantes para o Operador Aeroportuário para planejamento.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A solicitação de informações pelo operador aeroportuário ao aéreo não é impedida pela Resolução, não cumprindo à ANAC a sua determinação. Ainda de acordo com o Art. 21 da Resolução, o operador aeroportuário deve determinar as informações necessárias para prestação das assistências previstas no Art. 20 da Resolução.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 565
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
O art. 14 estabelece as atividades pelas quais o operador aéreo é responsável por prestar assistência ao PNAE. O inciso XII trata da realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. Reiteramos a necessidade de prestar esse tipo de assistência de forma acessível, para que as pessoas com deficiência tenham acesso à comunicação e informação em igualdade de condições em relação aos demais passageiros, respeitadas suas características. Por conseguinte, sugerimos a seguinte alteração no texto: XII – realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado, de forma acessível.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Cientes da demanda de estabelecimento da informação acessível, relatamos que, nos termos do Art. 9º e 13 da Resolução, o operador aéreo deverá questionar qual recurso de comunicação do PNAE entende como mais adequado para si e o PNAE ainda pode solicitá-lo, para prestação das informações dos procedimentos de emergência.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 566
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>O artigo 20 dispõe sobre a utilização de equipamento de ascenso e descenso ou rampa para efetuar o transporte de PNAE que dependa de assistência do tipo, SCTR, WCHS ou WCH nos procedimentos de embarque e desembarque. É fundamental, a nosso ver, que se acrescente ao texto que tais equipamentos devem atender às normas técnicas e serem certificados por órgão competente, e que o PNAE deve ser mantido com ou em sua ajuda técnica durante todo o processo de embarque e desembarque. Recomendamos a seguinte alteração na redação: Art. 20. O transporte do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC deve ser realizado por equipamento de ascenso e descenso, devidamente certificado por órgão competente, ou rampa para efetuar os procedimentos de embarque ou desembarque, sendo permitido que o PNAE permaneça com ou em sua ajuda técnica durante todo o procedimento. O parágrafo primeiro estabelece como sendo de responsabilidade do operador aeroportuário a disponibilização e a operação dos equipamentos adequados para embarque e desembarque no PNAE. Entretanto, não define a quantidade recomendada de equipamentos que devem estar disponíveis. A ABNT NBR 14273:1999 estabelece um número mínimo de aparelhos eletromecânicos de elevação de acordo com o fluxo anual de passageiros no aeroporto, conforme tabela que segue: Fluxos anuais de passageiros no aeroporto Quantidade de aparelhos Até 100.000 Nenhum De 100.000 a 1.000.000 1 Acima de 1.000.000 2 Fonte: ABNT NBR 14273:1999 Muito embora entendamos que a citada norma necessite de revisão, pois o fluxo de passageiros sofreu incremento considerável desde 1999, consideramos que a definição explícita de um número mínimo de equipamentos a serem disponibilizados para embarque e desembarque de PNAE – seja por referência à citada norma ou pelo estabelecimento de números que não a contrariem – é condição necessária para a efetividade desse comando e para sua devida fiscalização. Sugerimos a realização de um estudo acerca do tema, para identificar a demanda e estimar o número de equipamentos necessários para cada aeroporto.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A utilização de ajudas técnicas até o acesso à aeronave está contemplada no Art .22 da Resolução.</p> <p>A certificação de equipamentos para ascenso e descenso de PNAE, não sendo certificação de equipamentos de aeronaves, não encontra-se no escopo da presente Resolução ou da atuação da ANAC. Ademais, quaisquer normas nacionais a respeito do assunto não vão de encontro ao texto da presente Resolução. Em termos da determinação da quantidade de equipamentos a serem disponibilizados, informamos que essa é uma questão operacional a ser acordada, visto que depende de uma série de fatores, por exemplo, a quantidade de pontes de embarque disponíveis, o volume de tráfego e o mix de aeronaves que operam no aeroporto, bem como a quantidade de PNAE que transitam naquela localidade. O foco da Resolução, em especial os Arts. 20 e 21 é assegurar a prestação do serviço de assistência.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 567
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>A Seção III trata do Acompanhante, e define, no art. 27, em quais condições o PNAE deve ser acompanhado. O parágrafo segundo estabelece que o operador aéreo deve apresentar justificativa por escrito quando julgar que o PNAE não se enquadra nos casos previsto no caput. Sugerimos que seja estabelecido o prazo para a apresentação da justificativa: § 2º Quando o operador aéreo julgar que o PNAE não se enquadra nos casos previstos nos incisos de I a III deste artigo deve apresentar justificativa por escrito, sempre que solicitado, no prazo de 01 (um) dia útil.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A contribuição foi incorporada ao texto com prazo de 48 horas, semelhante ao proposto para a análise de MEDIF (Art. 10 da Resolução).</p>	
Itens alterados na minuta:	
<p>A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.</p>	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 568
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>A Seção V versa sobre a Designação de Assentos e Mecanismos de Contenção, definindo no artigo 31 que o operador aéreo deve disponibilizar assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Recomendamos, no entanto, que, para garantir o respeito ao princípio da autonomia individual estabelecido na Convenção, sejam disponibilizados, prioritariamente, assentos nas três fileiras da aeronave mais próximas do acesso ao seu interior, seja o acesso pela frente da aeronave, quanto pela traseira, pois isso permitirá que aquelas pessoas com mobilidade reduzida, que conseguem caminhar pequenos percursos, possam chegar até seu assento de forma independente. Sugerimos a seguinte redação: II - assentos especiais, junto ao corredor, prioritariamente nas três fileiras de assentos da aeronave mais próximas do acesso ao seu interior, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; Ainda no artigo 31, o parágrafo único estabelece prazo para protocolo de solicitação de autorização à ANAC de mecanismo de retenção adicional de propriedade do PNAE de, no mínimo, vinte dias de antecedência da data do embarque. Consideramos que o intuito do prazo de vinte dias é para permitir à ANAC que faça a certificação do mecanismo. Sugerimos, portanto, que uma vez certificado, não seja necessário que o mecanismo de retenção do passageiro seja novamente submetido à avaliação: Parágrafo único. 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 Tendo sido o mecanismo de retenção adicional um vez certificado pela ANAC, o PNAE fica dispensado de solicitar a autorização para sua utilização em outras viagens, desde que apresente o documento de certificação no momento do embarque.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.</p> <p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução foi alterada com o intuito de priorizar o uso de assentos mais próximos às portas de embarque e desembarque, independentemente de estarem localizados na parte frontal ou traseira da aeronave, obrigando o operador aéreo a reservar assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência, ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.</p> <p>A esse respeito destaca-se que o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE. Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, 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</p>	

bilhete aéreo adquirido. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.

Quanto ao prazo de análise pela ANAC, a intenção da regra não é a de exigir uma autorização a cada voo. Trata-se de uma autorização que pode ser feita a qualquer tempo, independentemente da previsão de voo ou não, e que pode ou não possuir um prazo de validade, demandando renovação. Uma vez obtida a autorização, o passageiro poderá apresentá-la ao operador aéreo em qualquer viagem que efetuar, dentro da vigência de sua validade, se aplicável. O prazo constante na minuta de 20 dias antes do embarque é o tempo que ANAC prevê que será despendido na análise para aprovação ou não da utilização do equipamento. Tratando-se de um item que não é aeronáutico e que não faz parte da configuração certificada da aeronave, cabe à ANAC verificar se a adoção do item degrada ou não de maneira inaceitável o nível de segurança, desconfigurando o sistema aprovado de retenção e proteção do ocupante.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 569
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
<p>O artigo 32 trata do PNAE que apresenta limitação que exija manter a posição de seu assento com encosto na posição reclinada em todas as fases do voo, definindo que 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. Consideramos pertinente que essa condição seja avisada com antecedência, considerando que poderá afetar a ocupação de assentos por outros passageiros e o próprio embarque do PNAE ou de outros passageiros. Propomos a seguinte redação: 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. Parágrafo único A condição de que trata o caput deve ser informada com antecedência pelo PNAE, nos termos do art. 9º.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 570
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 35 (36)
<p>O Capítulo IV, Controle de Qualidade dos Serviços de Assistência Especial, estabelece, no art. 40, a figura do funcionário responsável por acessibilidade, a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE. Recomendamos que sejam estabelecidos requisitos mínimos para o funcionário a assumir essa função, tais como conhecimento comprovado sobre legislação nacional e normas técnicas de acessibilidade e conhecimento sobre pessoas com deficiência e mobilidade reduzida: Art. 40. Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares devem manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade, com conhecimento comprovado sobre legislação nacional e normas técnicas aplicáveis, a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE. A inovação do art. 40 é extremamente necessária à qualidade dos serviços de assistência especial, mas não conseguimos vislumbrar como poderia ser feito o enforcement dessa regra apenas com a atual redação. Por isso, entendemos que a ANAC deve instituir e conceder um Certificado de Habilitação Técnica específico sobre acessibilidade, como forma de controlar a habilitação dos funcionários responsáveis e de fiscalizar a exigida disponibilidade no período integral de operação: § 2-Aº Em até 120 (cento e vinte) dias da data da publicação desta Resolução, a ANAC instituirá os requisitos para a concessão do Certificado de Habilitação Técnica, necessário para a atuação como funcionário responsável por acessibilidade.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O responsável por acessibilidade é uma função inserida com base em prática adotada internacionalmente. Devido às suas atribuições, espera-se que esse profissional, além de formação em acessibilidade, tenha experiência prática. Quanto à sua disponibilização, mencionamos o item 26 da Tabela IV - Empresa Aérea e o item 22 da Tabela IV - Administração Aeroportuária (Anexo IV à Resolução) que asseguram a atuação da ANAC. Em termos da formação de profissionais, não só o responsável por acessibilidade, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional – OACI (Anexo III à Resolução). Porém, quaisquer meios de certificação de profissionais não se configuram como área precípua de atuação da ANAC.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 571
Nome: Roberto John Gonçalves da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail: roberto.john@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo III .
<p>Entendemos que a responsabilidade da fiscalização da acessibilidade nos edifícios, espaços, serviços, equipamentos e instalações aeroportuárias nacionais deva ser da ANAC e, por essa razão, no anexo III, tabela IV – Facilitação do Transporte Aéreo – Administração Aeroportuária - sugerimos a inserção do seguinte item: IV – FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Administração Aeroportuária COD P. JURÍDICA DCI 24. Deixar de atender às normas técnicas de acessibilidade aplicáveis nos edifícios, espaços, serviços, equipamentos e instalações aeroportuárias nacionais. 10.000 17.500 25.000</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Conforme mencionado no item 4.18 da Justificativa da Audiência Pública, a acessibilidade ao terminal de passageiros não se refere à atuação da ANAC visto que é disposição comum a quaisquer edificações de uso coletivo. A esse respeito, a garantia da qualidade e eficiência dos serviços aeroportuários será acompanhada por meio de indicadores de eficiência operacional e de satisfação dos usuários, de forma que não será incluído o texto proposto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 572
Nome: Ana Beatriz Silva Thé Praxedes	
Cidade:	E-mail: anabiapraxedes@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 13
<p>O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007, por meio do DECRETO Nº 6.949, DE 25 DE AGOSTO DE 2009. Considerando que o Congresso Nacional aprovou, por meio do Decreto Legislativo no 186, de 9 de julho de 2008, conforme o procedimento do § 3º do art. 5º da Constituição, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007, com equivalência de emenda constitucional; Considerando que o Governo brasileiro depositou o instrumento de ratificação dos referidos atos junto ao Secretário-Geral das Nações Unidas em 1o de agosto de 2008; Considerando que os atos internacionais em apreço entraram em vigor para o Brasil, no plano jurídico externo, em 31 de agosto de 2008; Considerando que o Artigo 9 do referido documento, determina que acessibilidade nos países partes deve, seguir as seguintes determinações: 1.A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, serão aplicadas, entre outros, a: a) Edifícios, rodovias, meios de transporte e outras instalações internas e externas, inclusive escolas, residências, instalações médicas e local de trabalho; b) Informações, comunicações e outros serviços, inclusive serviços eletrônicos e serviços de emergência. 2.Os Estados Partes também tomarão medidas apropriadas para: a) Desenvolver, promulgar e monitorar a implementação de normas e diretrizes mínimas para a acessibilidade das instalações e dos serviços abertos ao público ou de uso público; b) Assegurar que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços abertos ao público ou de uso público levem em consideração todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência; c) Proporcionar, a todos os atores envolvidos, formação em relação às questões de acessibilidade com as quais as pessoas com deficiência se confrontam; d) Dotar os edifícios e outras instalações abertas ao público ou de uso público de sinalização em braille e em formatos de fácil leitura e compreensão; e) Oferecer formas de assistência humana ou animal e serviços de mediadores, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua de sinais, para facilitar o acesso aos edifícios e out</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A fim de atender à solicitação, foram alterados o parágrafo único do Art. 13 e o Art. 9º da Resolução. Destacamos que a comunicação universal não é tratada exclusivamente pela matéria da ANAC, ainda que contemplada na Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º), assim, a notificação prévia nos termos do Art. 9º da Resolução, bem como a previsão do Art. 13 da Resolução, visam apenas assegurá-la para fins de prestação do serviço de transporte aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 573
Nome: ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE CEGOS DO BRASIL - PRESIDENTE MOISES BAUER LUIZ	
Cidade: BRASILIA	E-mail: brasilia@oncb.org.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 2º, 6º, 7º, 8º, 9º, 13 e 18
<p>CONTRIBUIÇÕES DA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE CEGOS DO BRASIL, CNPJ 10.400.386/0001-82, PARA A AUDIENCIA PUBLICA DA ANAC Nº 19</p> <p>Contribuições da Organização Nacional de Cegos do Brasil - ONCB para a consulta Pública promovida pela ANAC com vistas a regulamentar os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidades de assistência especial em transportes aéreos.</p> <p>A Organização Nacional de Cegos do Brasil - ONCB, única entidade reconhecida pelas pessoas e organizações de cegos, como legítima representante do seguimento para a formulação, proposição e debates sobre políticas públicas em âmbito nacional, vem em linha com sua missão apresentar um conjunto de propostas, construídas a partir de contribuições de lideranças e usuários do sistema, com diversos níveis de experiência de diferentes partes do país.</p> <p>Metodologicamente nos utilizamos da minuta apresentada pela ANAC como base para nossas contribuições e comentários. Para melhor apresentar nossas idéias, fizemos as alterações diretamente no texto, precedidas de um texto corrido onde buscamos sintetizar todo o trabalho.</p> <p>Cabe observar que para melhor fundamentação da minuta foram inseridos uma série de considerando que contextualizam o momento em que se apresenta uma proposta como essa.</p> <p>Também destacamos que esta proposta traz apontamentos que levam em conta não somente as pessoas com deficiência visual, pois acreditamos poder contribuir com o debate como um todo.</p> <p>Por fim, acreditamos que para além dá consulta pública, seria importante a realização de um grande encontro nacional, envolvendo todos os atores interessados, para que de lá pudéssemos de fato sair com uma proposta de consenso de todos os atores.</p> <p>Síntese das contribuições:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Começamos pelo Art. 2º da minuta de resolução apresentada pela ANAC, deve-se observar que o mesmo exclui os serviços de táxi aéreo da abrangência da presente resolução sobre acessibilidade, o que viola diretamente os direitos dos usuários de táxi aéreo com deficiência. Tal serviço também é prestado por decorrência de concessão pública e, como tal, deve cumprir todas as normas de acessibilidade, como qualquer outro serviço aéreo. Ainda no Art. 2º propomos a inserção de um parágrafo terceiro que resguarde os direitos das pessoas com deficiência, para acesso pleno no momento da compra ou mesmo de resgate de créditos promocionais, conforme segue: <ul style="list-style-type: none"> § 3º - Os procedimentos prévios constantes do §1º deste artigo não se referem aos procedimentos de aquisição de bilhetes ou compra de passagem. - No art. 6º, a citada minuta menciona que o passageiro com necessidade de assistência especial tem os mesmos direitos que os demais passageiros, porém, com prioridade, em todas as fases da viagem. É importante, também, que se ressalte a prioridade no momento do desembarque. Sabemos que, na prática, as pessoas cujo alcance é objeto dessa resolução sempre são preteridas no desembarque, com o objetivo de acelerar o processo e são deixadas por último, o que, muitas vezes, constitui prejuízo temporal a essas pessoas, notadamente em procedimentos de conexão e troca de aeronave. - O Art. 18 da presente minuta de resolução reforça essa prática, determinando que o desembarque do PNAE ocorra após o desembarque dos demais passageiros, o que contradiz os ditames do próprio Art. 6. Propõe-se então a partir da observância desse Art. a alteração da redação do art. 18 conforme segue a seguir: <ul style="list-style-type: none"> Art. 18. O desembarque do PNAE poderá ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o mesmo solicitar prioridade. - Ainda no Art. 6º recomendamos a inserção de um parágrafo terceiro, reforçando a necessidade de termos acessibilidade plena nos portais das companhias aéreas conforme segue: <ul style="list-style-type: none"> § 3º - Os Operadores Aéreos manterão sítio eletrônico acessível para a aquisição de passagens ou de créditos promocionais, cumprindo as normas de acessibilidade conforme preconiza a w3c, contendo, nas respectivas páginas de entrada, o símbolo que represente a acessibilidade na rede mundial de computadores - internet. - No Art. 7º é assegurado o direito de dispensa à assistência especial, porém, com a ressalva do 	

parágrafo 2º do art. 2º, que estabelece que o disposto em tal resolução não deva constituir qualquer prejuízo à legislação nacional ou estrangeira, a segurança nacional ou a facilitação do transporte aéreo. Essa questão da facilitação é perigosa, no sentido de que qualquer companhia aérea poderá impedir a dispensa assegurada com base na última parte do citado parágrafo 2º, pelo que as pessoas com necessidades de assistência especial devem ter garantido o direito de dispensar tal assistência sem qualquer ressalva. O contrário implicará em tutela desnecessária, muitas vezes fruto de juízo de valor equivocado e preconceituoso. Recomenda-se então, a supressão da ressalva.

- No Art. 8º propomos a inserção de um inciso que trate da não cobrança de excesso de bagagem, quando se tratar de ajudas técnicas específicas para mobilidade conforme segue:

§ 3º - É vedada a cobrança de valores adicionais quando a Tecnologia Assistiva se referir a aspectos relacionados com a mobilidade ou a locomoção de Pessoas com Deficiências, sobretudo com relação à Cadeiras de Rodas convencionais ou motorizadas.

- O Art. 9º determina que o PNAE deve informar a necessidade de assistência especial ao operador aéreo com um período mínimo de 48 horas que antecedem ao voo. Tal normativa exclui os direitos daqueles que adquirirem suas passagens nesse ínterim, entre as 48 horas e o momento do voo, o que traz prejuízo a todos aqueles que não adquirirem suas passagens com, no mínimo, 48 horas de antecedência. Pelo exposto, o artigo 9º deve ser suprimido.

- No Art. 13 propomos a supressão do atual parágrafo único, em virtude da supressão do Art. 9º e a inserção de um novo parágrafo único com a seguinte redação:

Parágrafo Único - Os operadores aéreos deverão formalizar parcerias com o poder público ou organizações especializadas no atendimento de pessoas cegas, com vistas a ofertar treinamento prévio que as habilite a executar os procedimentos corretos em caso de situações de emergências.

Esta proposta deve-se ao fato de pensarmos em uma preparação efetiva para pessoas cegas para situações de emergências, visto que, muitas vezes as descrições contidas no texto, ou mesmo aquelas orientações feitas pelos comissários acabam, sendo bastante subjetivas, em virtude da não ‘visualização’ do exemplo.

Minuta de Resolução

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 no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e considerando o que consta do processo nº 60800.174362/2011-11, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em ___ de _____ de 2012,

CONSIDERANDO a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, adotada em 13 de dezembro de 2006, por meio da Resolução 61/106, durante a 61ª sessão da Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU);

CONSIDERANDO a ratificação pelo Estado Brasileiro da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo com equivalência de emenda constitucional, por meio do Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, com a devida promulgação pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009;

CONSIDERANDO que nos termos desse novo tratado de direitos humanos a deficiência é um conceito em evolução, que resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras relativas às atitudes e ao ambiente que impedem a sua plena e efetiva participação na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas;

CONSIDERANDO que a acessibilidade foi reconhecida na Convenção como princípio (art. 3º) e como direito (art. 9º), sendo também considerada garantia para o pleno e efetivo exercício de demais direitos;

CONSIDERANDO que a Convenção determina que os Estados Partes devem reafirmar que as pessoas com deficiência têm o direito de ser reconhecidas em qualquer lugar como pessoas perante a lei e que gozam de capacidade legal em igualdade de condições com as demais pessoas em todos os aspectos da vida, sendo que deverão ser tomadas medidas apropriadas para prover o acesso de pessoas com deficiência ao apoio que necessitarem no exercício de sua capacidade legal;

CONSIDERANDO que os artigos 3º e 5º da Constituição Federal de 1988 têm a igualdade como princípio e a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer

outras formas de discriminação, como um objetivo fundamental da República Federativa do Brasil, do que decorre a necessidade de promoção e proteção dos direitos humanos de todas as pessoas, com e sem deficiência, em igualdade de condições;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, Decreto nº 3.298, de 21 de dezembro de 1999, Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e no Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, que estabelecem normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos, entre outros, nos espaços e serviços públicos, nos meios de transporte e de comunicação, com prazos determinados para seu cumprimento e implementação;

CONSIDERANDO que ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas com deficiência o pleno exercício de seus direitos, inclusive o direito aos meios de transportes, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico, cabendo aos órgãos e entidades da administração direta e indireta dispensar, no âmbito de sua competência e finalidade, aos assuntos objetos desta Resolução, tratamento prioritário e adequado, tendente a viabilizar, sem prejuízo de outras, medidas que visem garantir o acesso pleno aos serviços concernentes e a promoção de ações eficazes que propiciem a inclusão de Pessoas com Deficiência;

CONSIDERANDO que a efetiva prestação de serviços públicos e de interesse público depende, no caso das pessoas com deficiência, da implementação de medidas que assegurem à ampla e irrestrita acessibilidade física, arquitetônica, comunicacional e atitudinal;

CONSIDERANDO que a Administração Pública tem papel preponderante na criação de novos padrões de consumo e produção e na construção de uma sociedade mais inclusiva, razão pela qual detém a capacidade e o dever de potencializar, estimular e multiplicar a utilização de recursos e tecnologias assistivas com vistas à garantia plena da acessibilidade e a inclusão das pessoas com deficiência;

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 doméstico ou internacional, regular ou não regular.

§ 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 - Os procedimentos prévios constantes do §1º deste artigo não se referem aos procedimentos de aquisição de bilhetes ou compra de passagem.

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, criança desacompanhada, 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.

§ 3º - Os Operadores Aéreos manterão sítio eletrônico acessível para a aquisição de passagens ou de créditos promocionais, voltado ao atendimento de pessoas com deficiência visual ou auditivo, respeitando-se as normas técnicas vigentes, contendo, nas respectivas páginas de entrada, o símbolo que represente a acessibilidade na rede mundial de computadores - internet.

Art. 7º É assegurado ao PNAE dispensar a assistência especial a que tenha direito.

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 franquía, 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

§ 4º - É vedada a cobrança de valores adicionais quando a Tecnologia Assistiva se referir a aspectos relacionados com a mobilidade ou a locomoção de Pessoas com Deficiências, sobretudo com relação às Cadeiras de Rodas convencionais ou motorizadas.

CAPÍTULO II

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 1 (um) dia útil.

§ 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 e 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 exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e deve ser realizada por escrito, sempre que solicitado.

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 limitará a quantidade de PNAE a bordo que não possa realizar autonomamente procedimentos para abandono de aeronave durante uma emergência.

Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine.

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

CAPÍTULO III ASSISTÊNCIA DURANTE A VIAGEM

Seção I Disposições Gerais

Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário, 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; IX - condução às instalações sanitárias; X - prestação de assistência a 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.

§ 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo.

§ 2º Quando solicitada pelo PNAE a assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC, o operador aéreo deve informar, antes da conclusão do processo de comercialização do serviço de transporte aéreo, os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20.

Art. 15 A assistência especial 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 poderá ser realizado logo após o desembarque dos demais passageiros, exceto quando o mesmo solicitar prioridade.

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 transporte do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC deve ser realizado por equipamento de ascenso e descenso ou rampa para efetuar os procedimentos de embarque ou desembarque.

§ 1º Os equipamentos adequados para o embarque e desembarque do PNAE devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.

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

§ 3º Para o cumprimento do § 1º deste artigo, o operador aeroportuário está autorizado a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com operadores aéreos ou empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo.

§ 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 ao nível necessário para embarcar ou desembarcar.

Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário as informações disponíveis necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque.

Parágrafo único. O operador aeroportuário deve estabelecer os procedimentos para a prestação das informações mencionadas no caput.

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 após 48 (quarenta e oito) horas do desembarque.

§ 4º Ao constatar a perda ou a inutilização, o operador aéreo deve efetuar a indenização do PNAE no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado.

§ 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 a indenização.

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 deve ser acompanhado sempre que: I - viaje em maca ou incubadora; II - não possa cumprir adequadamente 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 deve exigir a presença de 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 Quando o operador aéreo julgar que o PNAE não se enquadra nos casos previstos nos incisos de I a III deste artigo deve apresentar justificativa por escrito, sempre que solicitado.

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.

§ 1º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento deve ser transportado 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 deve ser acomodado 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 deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado.

§ 4º O transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento está limitado à quantidade de 1 (um) por passageiro.

§ 5º 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 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, 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.

Parágrafo único. 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.

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 A criança de colo em berço, 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.

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

Art. 35 A criança desacompanhada deve ocupar assentos cuja posição garanta a vigilância pela tripulação de cabine.

CAPÍTULO IV CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL

Art. 36 Os operadores aéreos e aeroportuários devem estabelecer programas de treinamento voltados ao atendimento a PNAE relacionados às atividades sob sua responsabilidade, desenvolvidas pelas equipes de terra e a bordo, bem como pelo responsável por acessibilidade, previsto no art. 40, devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela ANAC.

Art. 37 Os operadores aéreos e aeroportuários devem implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.

Art. 38 O operador aéreo deve realizar e manter, por pelo menos 3 (três) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações:

I - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE realizado: a) data de realização da etapa de voo; 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) ou equipamento(s) médico(s) disponibilizado(s); f) realização ou não de comunicação prévia, nos termos do art. 9º; 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. 39 Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por pelo menos 3 (três) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.

Art. 40 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. 41 A ANAC pode solicitar, a qualquer tempo, as informações relacionadas aos Arts. 36 a 39.

Art. 42 As tabelas “IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Empresa Aérea” e “IV - FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO - Administração Aeroportuária” constantes do Anexo III da Resolução nº 25, de 25 de agosto de 2008, passam 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 III desta Resolução; b) ficam acrescidos os itens 16 a 26, na forma do Anexo III desta Resolução; e c) ficam revogados os itens 4, 7, 8, 10, 11, 12 e 15; e

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 III desta Resolução; b) ficam acrescidos os itens 18 a 23, na forma do Anexo III desta Resolução; e c) ficam revogados os itens 1, 5, 6, 8, 13, 14 e 16.

Art. 43 Os equipamentos referidos no art. 20 deverão ser disponibilizados pelo operador aeroportuário, nos termos do seu § 1º, obedecendo ao seguinte cronograma: I - até junho de 2013: aeroportos que movimentaram mais de 7.000.000 (sete milhões) de passageiros por ano; II - até dezembro de 2013: aeroportos que movimentaram mais de 2.000.000 (dois milhões) de passageiros por ano; III - até dezembro de 2014: aeroportos que movimentaram mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano; e IV - até dezembro de 2015: aeroportos que movimentaram menos de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano.

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

Art. 44 Esta Resolução entra em vigor decorridos 180 (cento e oitenta) dias da data de 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

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A elaboração da Resolução seguiu os documentos mencionados na alteração proposta no preâmbulo, assim considera-se desnecessário referenciá-los no texto visto que a Resolução não os confronta.

Conforme apresentado na Justificativa da Audiência Pública, item 4.1, a aplicabilidade não foi estendida ao táxi aéreo.

Tendo em vista a aplicabilidade de normativas nacionais, a menção proposta no parágrafo 3º do Art. 2º não é necessária, visto que a assistência na aquisição de bilhete é garantida pelo Art. 9º. Assim, o Art. 2º da Resolução já resguarda o proposto pela contribuição. A aquisição de contrato de transporte no exterior não se sujeita às normas brasileiras.

Quanto à proposta feita para o Art. 6º, informamos que a justificativa apresentada no Art. 18 sana a questão. Quanto à sugestão de inserção do parágrafo 3º, destacamos que o atendimento acessível por meio da rede mundial de computadores não é tratado exclusivamente pela matéria da ANAC, ainda que contemplada na Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º).

Quanto à manifestação referente ao art. 7º, o disposto no Art. 2º visa garantir 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, e que são internacionalmente definidos (da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI: Circular Nº. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, Anexo 09 - Facilitação à Convenção de Chicago; e o Programa Nacional de Facilitação do Transporte Aéreo - PROFAL, em fase de aprovação). Assim, em termos da fundamentação da recusa ao transporte, conforme Art. 11 da Resolução, o operador aéreo encontra-se limitado às condições previstas no manual operativo. Dessa forma, como o Art. 14 da Resolução apresenta uma lista de assistências que o operador aéreo deve prestar ao PNAE, fica caracterizada a possibilidade de dispensa de parte dessas assistências a que o PNAE tem direito.

Quanto à manifestação referente ao art. 8º, relativo à cobrança de ajuda técnica destinada a locomoção de PNAE, informamos que esse tema já está tratado no art. 23.

No Art. 9º da Resolução, para a situação levantada na manifestação, de compra do bilhete com antecedência inferior a 48 horas do voo, o mesmo Artigo prevê o atendimento sob as condições

disponíveis, de forma que não é impedido o atendimento das necessidades específicas. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Resolução. Ademais, internacionalmente, a notificação é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular N°. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8.

Quanto ao Art. 13, foram alterados o parágrafo único e o Art. 9º da Resolução. Destacamos que a comunicação universal não é tratada exclusivamente pela matéria da ANAC, ainda que contemplada na Resolução N°. 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º), assim, a notificação prévia nos termos do Art. 9º, bem como a previsão do Art. 13, visam apenas assegurá-la para fins de prestação do serviço de transporte aéreo. Para fins dos procedimentos de evacuação de emergência, não apenas para cegos, mas para demais condições que demandem atenção especial, o Art. 14 inciso XII prevê demonstração individual, mediante os meios de comunicação solicitados pelo PNAE.

Na elaboração desta proposta foram consultadas diversas normas internacionais que serviram de base à publicação desta Resolução, sendo da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI: o Anexo 09 - Facilitação à Convenção de Chicago (seção H do Capítulo 08) e Circular N°. 274/1999 - Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 37. Esses dispositivos internacionais, foram incorporados nos Art. 14, 17, 18 e 19 da Resolução. Dessa forma, conforme exceção prevista do Art. 18 da Resolução, o PNAE pode desembarcar antes dos demais passageiros desde que a situação operacional (circunstância) justifique a priorização.

A ANAC, mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, alterou o art. 33 da Resolução, garantindo aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada a prioridade na ocupação das 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.

Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.

Itens alterados na minuta:
A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 574
Nome: CONADE - Lisane Marques Lima	
Cidade: Brasília	E-mail: lisane.lima@sdh.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 2º, 6º, 8º, 9º, 11, 13 e 14
<p>Lisane Marques Lima, Coordenadora do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, encaminha contribuição dos Conselheiros deste Colegiado.</p> <p>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 no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e considerando o que consta do processo nº 60800.174362/2011-11, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em ___ de _____ de 2012,</p> <p>CONSIDERANDO a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, adotada em 13 de dezembro de 2006, por meio da Resolução 61/106, durante a 61ª sessão da Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU);</p> <p>CONSIDERANDO a ratificação pelo Estado Brasileiro da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo com equivalência de emenda constitucional, por meio do Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, com a devida promulgação pelo Decreto nº 6949, de 25 de agosto de 2009;</p> <p>CONSIDERANDO que nos termos desse novo tratado de direitos humanos a deficiência é um conceito em evolução, que resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras relativas às atitudes e ao ambiente que impedem a sua plena e efetiva participação na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas;</p> <p>CONSIDERANDO que a acessibilidade foi reconhecida na Convenção como princípio(art. 3º) e como direito(art. 9º), sendo também considerada garantia para o pleno e efetivo exercício de demais direitos;</p> <p>CONSIDERANDO que a Convenção determina que os Estados Partes devem reafirmar que as pessoas com deficiência têm o direito de ser reconhecidas em qualquer lugar como pessoas perante a lei e que gozam de capacidade legal em igualdade de condições com as demais pessoas em todos os aspectos da vida, sendo que deverão ser tomadas medidas apropriadas para prover o acesso de pessoas com deficiência ao apoio que necessitarem no exercício de sua capacidade legal;</p> <p>CONSIDERANDO que os artigos 3º e 5º da Constituição Federal de 1988 têm a igualdade como princípio e a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação, como um objetivo fundamental da República Federativa do Brasil, do que decorre a necessidade de promoção e proteção dos direitos humanos de todas as pessoas, com e sem deficiência, em igualdade de condições;</p> <p>CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 7853, de 24 de outubro de 1989, Decreto nº 3298, de 21 de dezembro de 1999, Lei nº 10048, de 08 de novembro de 2000, Lei nº 10098, de 19 de dezembro de 2000, e no Decreto nº 5296, de 02 de dezembro de 2004, que estabelecem normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos, entre outros, nos espaços e serviços públicos, nos meios de transporte e de comunicação, com prazos determinados para seu cumprimento e implementação;</p> <p>CONSIDERANDO que ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas com deficiência o pleno exercício de seus direitos, inclusive o direito aos meios de transportes, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico, cabendo aos órgãos e entidades da administração direta e indireta dispensar, no âmbito de sua competência e finalidade, aos assuntos objetos desta Resolução, tratamento prioritário e adequado, tendente a viabilizar, sem prejuízo de outras, medidas que visem garantir o acesso pleno aos serviços concernentes e a promoção de ações eficazes que propiciem a inclusão de Pessoas com Deficiência;</p> <p>CONSIDERANDO que a efetiva prestação de serviços públicos e de interesse público depende, no caso das pessoas com deficiência, da implementação de medidas que assegurem a ampla e irrestrita acessibilidade física, arquitetônica, comunicacional e atitudinal;</p> <p>CONSIDERANDO que a Administração Pública tem papel preponderante na criação de novos padrões de consumo e produção e na construção de uma sociedade mais inclusiva, razão pela qual detém</p>	

a capacidade e o dever de potencializar, estimular e multiplicar a utilização de recursos e tecnologias assistivas com vistas à garantia plena da acessibilidade e a inclusão das pessoas com deficiência;

RESOLVE:

Art. 2º Esta Resolução aplica-se aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público 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 - Os procedimentos prévios constantes do §1º deste artigo não se referem aos procedimentos de aquisição de bilhetes ou compra de passagem.

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 específicas de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções de praxe bem como nos casos de emergência, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo.

Obs.: Me parece uma área de fuga esse dispositivo aqui deixado.

§ 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 técnicas ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.

§ 3 Os operadores deverão promover ajustes de acessibilidade nos seus sítios da internet visando a plena utilização por parte dos PNAE, obedecendo as regras de critérios internacionais de acessibilidade como o W3C e demais órgãos certificadores.

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

§ 1º Exceção-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.

§3º - É vedada a cobrança de valores adicionais quando a Tecnologia Assistiva se referir a aspectos relacionados com a mobilidade ou a locomoção de Pessoas com Deficiências, sobretudo com relação à Cadeiras de Rodas convencionais ou motorizadas.

Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo.

§ 1º A antecedência mínima de que trata o caput deve ser de 72 (setenta e duas) horas para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10.

§ 2º O descumprimento do disposto neste artigo não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis normatizadas, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º.

§ 3º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes,

independentemente do canal de comercialização utilizado.

§4º Os Operadores Aeroportuários deverão manter informações acessíveis para as Pessoas com Deficiência, em especial às Pessoas com qualquer grau de Deficiência Visual ou Auditiva, desde a sua chegada ao terminal aéreo, durante o procedimento de embarque e desembarque, inclusive as relacionadas com atrasos de partida dos vôos, mudanças/alterações dos locais de embarque, e procedimentos de emergência, ou quaisquer outras que se fizerem necessárias para o pleno exercício de direitos.

Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e deve ser realizada por escrito, sempre que solicitado.

Art. 13. O operador aéreo deve prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo, incluindo procedimentos de emergência, garantindo meios que atendam as especificidades comunicacionais daqueles com deficiência sensorial.

Parágrafo único. Caso o passageiro dependa de um meio exclusivo de comunicação, deve solicitá-lo nos termos do art. 9º.

Art. 14. O operador aéreo, sempre que solicitado, deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades: I - Recepção no saguão do aeroporto, 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; IX - Quando solicitado, condução às instalações sanitárias, paradas de táxis ou de ônibus do aeroporto; X - prestação de assistência a 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, garantido meios acessíveis de comuni

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A elaboração da Resolução seguiu os documentos mencionados na alteração proposta no preâmbulo, assim considera-se desnecessário referenciá-los no texto visto que a Resolução não os confronta.

Tendo em vista a aplicabilidade de normativas nacionais, a menção proposta no parágrafo 3º do Art. 2º da Resolução não é necessária, visto que a assistência na aquisição de bilhete é garantida pelo Art. 9º. Assim, o Art. 2º da Resolução já resguarda o proposto pela contribuição. A aquisição de contrato de transporte aéreo no exterior não se sujeita às normas brasileiras.

Quanto à alteração proposta para o Art. 6º da Resolução, informamos que a prestação de informações relativas a procedimentos de emergência, além de contemplada no caput, está previstos no Art. 14 inciso XII.

Quanto à adaptação de sítios de internet, destacamos que a comunicação universal não é tratada exclusivamente pela matéria da ANAC, ainda que contemplada na Resolução N.º 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º).

Quanto à cobrança de tecnologias assistivas, informamos que a impossibilidade de cobrança é resguardada pelo caput do Art. 8º da Resolução, não sendo necessário fazer a menção específica.

As informações relativas aos voos, mesmo que disponibilizadas em sistema do aeroporto, referem-se ao operador aéreo. Assim, nos termos dos Arts. 9º e 13 o PNAE terá assistência quanto às informações necessárias.

O texto do parágrafo único do Art. 11 da Resolução está pautado na não discriminação de PNAE, em função de eventual desconforto ou inconveniente que esses possam vir a causar em outros passageiros ou tripulantes. Internacionalmente, observa-se a mesma previsão, ou seja, das condições de recusa da prestação do serviço de transporte aéreo, detalhando a aparência e eventual desconforto.

Quanto à proposta relacionada ao serviço de recepção e acesso ao meio-fio (paradas de ônibus e táxis), informamos que não está impedida uma vez que facilita o atendimento ao PNAE, porém não cumpre à presente Resolução determiná-la, a exemplo dos aspectos de acessibilidade a edifícios públicos. Cabe destacar que o Art. 14 da Resolução apresenta uma relação de assistências que o operador aéreo deve prestar ao PNAE.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 575
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>Sugestão de alteração Art. 20. O transporte do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC deve ser realizado por equipamento de ascenso e descenso ou rampa para efetuar os procedimentos de embarque ou desembarque. § 1º Os equipamentos adequados para o embarque e desembarque do PNAE devem ser disponibilizados e operados pelo operador aéreo, não devendo acarretar qualquer ônus ao PNAE. § 2º (EXCLUÍDO). § 2º Para o cumprimento do § 1º deste artigo, o operador aéreo está autorizado a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo. § 3º 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) § 4º Nos casos especificados no § 3º deste artigo, o embarque ou desembarque do PNAE podem ser realizados por outros meios, desde que efetuado pelo operador aéreo garantidas suas segurança e dignidade, sendo vedado carregar manualmente o passageiro, exceto nas situações que exijam a evacuação de emergência da aeronave. § 5º Para fins do disposto no § 4º 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 ao nível necessário para embarcar ou desembarcar Justificativa: O Art. 233 do Código Brasileiro de Aeronáutica define: Art. 233. A execução do contrato de transporte aéreo de passageiro compreende as operações de embarque e desembarque, além das efetuadas a bordo da aeronave. § 1º Considera-se operação de embarque a que se realiza desde quando o passageiro, já despachado no aeroporto, transpõe o limite da área destinada ao público em geral e entra na respectiva aeronave, abrangendo o percurso feito a pé, por meios mecânicos ou com a utilização de viaturas. § 2º A operação de desembarque inicia-se com a saída de bordo da aeronave e termina no ponto de intersecção da área interna do aeroporto e da área aberta ao público em geral. Definindo a responsabilidade do Operador Aéreo no Art. 256: Art. 256. O transportador responde pelo dano decorrente: I - de morte ou lesão de passageiro, causada por acidente ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, a bordo de aeronave ou no curso das operações de embarque e desembarque; Portanto, o entendimento é que o processo de embarque de todos os passageiros, incluindo os PNAES, é de responsabilidade do Operador Aéreo. Apresenta-se como risco complementar, em razão do alto custo de aquisição, operação e manutenção dos equipamentos– apresentado no estudo preliminar enviado em anexo, caso seja mantida a redação originar do Art. 20, o Operador Aeroportuário, a fim de viabilizar os investimentos e despesas mensais terá que cobrar um valor compatível com a operação. A empresa aérea evitará a utiliza</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Assim como mencionado no item 4.10 da Justificativa da Audiência Pública e nos termos do Art. 233 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986, a execução do contrato de transporte permanece sob a responsabilidade do operador aéreo, porém o provimento de equipamentos, a exemplo dos demais já ofertados pelo operador aeroportuário (ponte de embarque e veículo para transporte no pátio) foi a ele delegado, como forma de melhorar a prestação do serviço, visto que pode fazer melhor gestão do uso desses equipamentos. Em termos do custo de provimento, já está contemplada no parágrafo 1º do Art. 20 da Resolução a cobrança de preço específico. Ressalta-se ainda que a proposta não proíbe que o operador aéreo utilize equipamento próprio para realizar o embarque ou desembarque do PNAE.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 576
Nome: Marcela Quental	
Cidade:	E-mail: mquental@avianca.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
<p>Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público. JUSTIFICATIVA Os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo já possuem atendimento prioritário, nos termos da Lei 10.048/2000. Colocar na mesma categoria lactante, gestante, pessoa acompanhada de criança de colo, idosos com os deficientes com mobilidade reduzida pode gerar transtornos no tratamento a cada um deles. Os verdadeiros portadores de necessidades especiais devem ser diferenciados dos que possuem atendimento prioritário, visando um melhor e adequado tratamento.</p> <p>Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE a pessoa portadora de deficiência, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até (2) dois anos. JUSTIFICATIVA Como dito acima, necessário diferenciar pessoas que precisam de assistência especial das que necessitam de prioridade, principalmente para garantir o devido atendimento ao PNAE. Lactantes, se não estiverem com crianças, não precisariam de prioridade, razão pela qual foram excluídas. Criança de colo é conceito vago, falar-se em criança de até dois anos traz maior segurança na interpretação da norma. A situação das crianças desacompanhadas é totalmente distinta de PNAE e de prioritários, e demanda tratamento único. Sugere-se a regulamentação desse serviço em resolução apartada.</p> <p>Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, 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. Já o passageiro prioritário 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. JUSTIFICATIVA O PNAE em geral não necessita só de prioridade, mas sim de um atendimento preferencial. A Resolução não deve se preocupar se um PNAE embarcou antes ou depois dos demais, mas sim se seu embarque foi feito da maneira ideal e adequada. Já o passageiro prioritário deve ter acesso aos mesmos serviços, com prioridade.</p> <p>Art. 6º, § 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, do país de destino do voo, no manual geral de operações, nas especificações operativas ou em outros manuais e normas técnicas do operador aéreo. JUSTIFICATIVA Importante respeitar normas do país de destino, pois se a ANAC autoriza o transporte de um equipamento, mas o país de destino não, a companhia não poderá entrar em outro país transportando item proibido. Quanto aos manuais e normas técnicas, nem todas as restrições da companhia estarão exatamente no manual geral de operações. Temos por exemplo o manual geral de aeroportos, o manual geral de manutenção, manual geral de cargas, entre outros.</p> <p>Art. 7º É assegurado ao PNAE solicitar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º. JUSTIFICATIVA O PNAE, em geral, quer se sentir igual aos demais, e não ser tratado de maneira distinta a não ser que seja absolutamente necessário. Assim, a Resolução garante a ele o direito de solicitar o tratamento diferenciado, mas se não o fizer desnecessária a dispensa da assistência.</p> <p>Art. 8º § 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve: I - 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. JUSTIFICATIVA Se um passageiro precisa ocupar mais de uma poltrona, não há razão para que não pague pelos assentos que efetivamente utilizar. Normatizar em sentido oposto forçaria as companhias aéreas a diluírem, no custo da passagem dos demais passageiros, o assento utilizado pelo passageiro que necessita de mais lugares. O transporte de equipamentos médicos como bagagem com cobrança reduzida do excedente é aceitável, pois não prejudicaria os demais passageiros. O mesmo não pode ser dito da concessão de lugares praticamente gratuitos dentro da aeronave, razão pela qual sugere-</p>	

se a exclusão do inciso I.

Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do horário previsto de partida do voo. § 1º A antecedência mínima de que trata o caput deve ser de 3 (três) dias úteis para o PNAE que necessita de acompanhante da companhia aérea, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10. § 2º O descumprimento do disposto 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. § 3º O PNAE, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve informar ao operador aéreo sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes, independentemente do canal de comercialização utilizado. JUSTIFICATIVA “caput” - Em 48 horas não é possível garantir a avaliação de todas as medidas necessárias, em todos os casos, por isto a necessária a dilação do prazo estipulado. § 1º a alteração sugerida se deve ao fato de que se o passageiro já sabe que deve levar acompanhante, ele naturalmente viajará acompanhado e isso em nada altera o prazo para informação e tomada das medidas necessárias pela companhia. § 3º contrariava o caput do artigo. Se o PNAE deve informar a necessidade de assistência especial, deve informar qual a assistência necessária e não ser questionado pela companhia. Veja-se, aliás, que obrigar o operador aéreo a fazer tal questionamento viola o artigo 5º da própria resolução, vez que passageiros podem se sentir “ofendidos” com o questionamento. Note-se ainda, que alguns artigos estipulam prazos em dias úteis, como por exemplo, 10, § 1. Deste modo, entendemos que é necessária a adequação dos prazos em dias úteis e não em horas, considerando que as compras podem ser realizadas inclusive nos finais de semana.

Art. 10, § 1º O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 3 (três) dias úteis. § 3º O operador aéreo deve adotar medidas como as previstas em programas como o FREMEC ou similar, 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. JUSTIFICATIVA Nem todas as companhias exigem o MEDIF, por isso a substituição do “e” pelo “ou”. Impossível garantir análises em um dia útil, principalmente em operações como as de companhias estrangeiras. Fazer referência ao FREMEC serve para garantir que as companhias sigam padrões para prestar esse tipo de serviço. Mais segurança ao passageiro. Sugerimos também que a ANAC ou Associações de portadores de necessidades especiais tenha um cadastro único de PNAEs permanentes e estáveis.

Art. 12, Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine, respeitadas as regras de outros países constantes do itinerário. JUSTIFICATIVA Se o voo for internacional, a companhia deverá respeitar não só a regra ANAC, mas a dos demais destinos também.

Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; 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 desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque até que se chegue à área de acesso público do aeroporto; IX - condução às instalações sanitárias na aeronave; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão de acompanhamento; XI - transferência ou conexão entre voos; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. JUSTIFICATIVA Para que haja assistência, é necessária a solicitação, respeitando a opção do passageiro. A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. A saída da área de embarque significa chegar à área de acesso público, já que dali em diante a companhia aérea não tem mais responsabilidade pelo passageiro. Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave é responsabilidade do operador aéreo. No aeroporto, tal acessibilidade deve ser da autoridade aeroportuária.

Art. 14, § 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário. § 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que

trata o § 1º do art. 20. JUSTIFICATIVA Se a norma imputa responsabilidades ao operador aeroportuário, não faz sentido afirmar que todas as ajudas técnicas são de responsabilidade do operador aéreo. Da mesma forma, o operador aéreo não pode ser responsável por informar qual a estrutura de cada aeroporto, se não é responsável por tal estrutura.

Art. 17. O operador aéreo deve disponibilizar, sempre que possível, o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. JUSTIFICATIVA O operador aéreo deve disponibilizar, e não realizar, pois a realização depende da vontade, e da presença, do passageiro.

Art. 25, § 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição por item que viabilize a locomoção do passageiro. § 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE em até 30 (trinta) dias do desembarque. JUSTIFICATIVA Falar em item equivalente cria uma subjetividade desnecessária e ruim para passageiro e companhia. O item a ser providenciado deve permitir a locomoção do passageiro, e sua saída da aeronave em segurança, enquanto se localiza o item extraviado. Dependendo da localidade do desembarque pode ser inviável a substituição por equipamento equivalente. O prazo maior para a localização é de interesse do próprio passageiro, que em geral prefere receber seu bem, muitas vezes feito sob medida, a ter que comprar outro. Se a companhia dá o item como extraviado em 48 horas e indeniza o passageiro, diminuem as chances de localização e devolução posterior. Já que o passageiro terá um item emergencial à sua disposição (§2.º), um pouco mais de prazo pode ser de seu próprio interesse.

Art. 27. Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Art. 28. O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no máximo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. JUSTIFICATIVA A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens.

Art. 29, § 3º O cão-guia ou o cão de acompanhamento em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado, que ficará responsável integralmente pelo comportamento e por todo e qualquer dano causado pelo cão durante o transporte. JUSTIFICATIVA O operador aéreo não pode assumir a responsabilidade por danos causados por cão em treinamento, acompanhado de seu treinador. Principalmente se a norma o obriga a aceitar o embarque.

Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências do operador aéreo, e das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso. JUSTIFICATIVA O operador aéreo pode ter regras próprias, incluindo a exigência de documentos que comprovem o treinamento do animal.

Art. 32. Exclusão do artigo. JUSTIFICATIVA Por questão de segurança, passageiros nessa condição deverão viajar em maca, pois o pouso com a poltrona reclinada representa perigo à integridade do próprio passageiro. Além disso, a previsão de que várias poltronas voem vazias, levaria à necessidade de cobrança, desse passageiro, dos lugares por ele “ocupados”, sob pena de tratamento desigual e eventual prejuízo a todos os passageiros do voo, conforme se justificou na sugestão referente ao artigo 8º.

Art. 35. Exclusão do artigo. JUSTIFICATIVA A questão do transporte de criança desacompanhada tem diversas peculiaridades que a diferenciam de toda e qualquer hipótese de PNAE ou passageiro prioritário. Assim, regulamentar essa questão dentro da Resolução proposta seria prejudicial ao próprio passageiro, recomendando-se a regulamentação desse tema de maneira apartada.

Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por 3 (três) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 3 (três) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores

aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. JUSTIFICATIVA A exclusão da expressão “pelo menos” antes do prazo de 3 anos deixa a redação mais segura, afasta possíveis interpretações equivocadas, e não altera em nada o intuito da norma..

Art. 40. 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. JUSTIFICATIVA O operador aeroportuário pode por exemplo operar 24 horas e o operador aéreo pode operar apenas 5 horas em um dia.

Anexo II – 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, (6) seis assentos de corredor com descanso de braço móvel; JUSTIFICATIVA A própria Resolução limita o número de PNAE em um voo à metade da tripulação. Assim, não há razão para que seja exigido número infinitamente maior de assentos alterados. Como a tripulação normalmente não chega a ter 12 pessoas, seis assentos seriam mais que suficientes, inclusive, para garantir a possibilidade de escolha ao passageiro.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição N°. 561 (vide resposta).

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública N° 19/2012	Contribuição n° 577
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>Legislação: Quanto ao equipamento Plataforma elevatória de embarque e desembarque, cuja finalidade é facilitar o embarque/desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, quando as operações não forem possíveis por meio de pontes de embarque, seguem abaixo algumas considerações:</p> <p>De acordo com a RESOLUÇÃO N° 009, DE 05 DE JUNHO DE 2007 da AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, vigente, que aprova a Norma Operacional de Aviação Civil – Noac, que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial essa responsabilidade é atribuída às Empresas Aéreas ou operadores de aeronaves, conforme disposto no artigo a seguir:</p> <p>"Art. 20. As empresas aéreas ou operadores de aeronaves deverão assegurar o movimento de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida entre as aeronaves e o terminal."</p> <p>§ 1° - As empresas aéreas ou operadores de aeronaves deverão oferecer veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, nos aeroportos que não disponham de pontes de embarque, ou quando a aeronave estacionar em posição remota.</p> <p>De acordo com Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer, Lei n° 7.565, de 19 de Dezembro de 1986 em seu Título VII - Capítulo II - Do Contrato de Transporte de Passageiro - Seção I do Bilhete de Passagem, fica claro no contrato de transporte de passageiro a obrigatoriedade das empresas aéreas ou operadores de aeronaves quanto a responsabilidade pelos procedimentos de embarque e desembarque:</p> <p>Art. 233. A execução do contrato de transporte aéreo de passageiro compreende as operações de embarque e desembarque, além das efetuadas a bordo da aeronave.</p> <p>§ 1° Considera-se operação de embarque a que se realiza desde quando o passageiro, já despachado no aeroporto, transpõe o limite da área destinada ao público em geral e entra na respectiva aeronave, abrangendo o percurso feito a pé, por meios mecânicos ou com a utilização de viaturas.</p> <p>§ 2° A operação de desembarque inicia-se com a saída de bordo da aeronave e termina no ponto de intersecção da área interna do aeroporto e da área aberta ao público em geral.</p> <p>Desta forma a responsabilidade além de ser amparada pelo CBA, por meio do contrato de</p>	

transporte aéreo, reforça a responsabilidade do operador aéreo.

Quanto a minuta de Resolução temos:

Art. 20. O transporte do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC deve ser realizado por equipamento de ascenso e descenso ou rampa para efetuar os procedimentos de embarque ou desembarque.

§ 1º Os equipamentos adequados para o embarque e desembarque do PNAE devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.

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

§ 3º Para o cumprimento do § 1º deste artigo, o operador aeroportuário está autorizado a celebrar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com operadores aéreos ou empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo.

§ 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 ao nível necessário para embarcar ou desembarcar.

Custo do equipamento - Equipamento: Plataforma elevatória autopropelida

AMBULIFIT - Visando atender ao que a minuta da nova norma orienta, ou seja, assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC, bem como o que orienta a NBR 15208 – Veículo autopropelido para embarque/desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida - requisitos, e ainda o Airport Handling Manual – AHM 979 – Funcional specification for na incapacitated passenger boarding device for commuter-type aircraft. TOTAL Valor equipamento R\$ 521.657,31

CUSTO COM PESSOAL - Apresentamos abaixo o custo com pessoal para operação de somente 01 equipamento.

Qtde	Cargo	Remuneração (R\$)	Adicional Not. + Hora Red	Repouso Remunerado	Adicionais	Soma (R\$)
01	Motorista	1.293,41	769,88	412,66	543,03	3.018,97
01	Motorista	1.293,41		258,68	517,36	2.069,45
01	Motorista	1.293,41		258,68	517,36	2.069,45
01	Motorista	1.293,41	307,95	320,27	527,63	2.449,26
04	Empregados		01	Folguista	Total	9.607,13

Encargos sociais (INSS; SESC; SENAI; FGTS; FÉRIAS; AVISO PREVIO, ETC): R\$ 6.672,19 (Seis mil seiscentos e setenta e dois reais e dezenove centavos). Insumos (equipamentos/utensílios; EPI, Refeição, etc.): R\$ 2.977,03 (Dois mil novecentos e setenta e sete reais e três centavos) Margem de contribuição e encargos tributários: Margem de contribuição R\$ 2.815,28 (dois mil oitocentos e quinze reais e vinte e oito centavos) Encargos tributários: R\$ 3.667,88 (Três mil seiscentos e sessenta e sete reais e oitenta e oito centavos) Indenização referente ao final do contrato: R\$ 2.995,94 (Dois mil novecentos e noventa e cinco reais e noventa e quatro centavos). TOTAL GLOBAL PARA 12 MESES Valor mensal (R\$): 25.739,50 / Valor adicional (R\$): 2.995,94 / Valor GLOBAL (R\$): 311.869,94

CUSTO ESTIMADO DE COMBUSTÍVEL - Para efeito de cálculo considerou-se a média de combustível obtida por meio das operações do equipamento similar disponível em SBGR. Desta forma teríamos em média 659,5 litros de combustível gastos ao longo de um mês ao custo de R\$1,99 o litro (base de cálculo no Distrito Federal). TOTAL GLOBAL PARA 12 MESES Média mensal (R\$): 1.312,40 / Custo litro diesel (R\$): 1,99 / Valor GLOBAL (R\$): 15.748,86 Nota importante: Este custo pode sofrer uma alteração no seu valor, pois foi considerado para o seu cálculo o movimento do SBGR, regime de H24 e utilização frequente, bem como a base de cálculo do litro do diesel em base Distrito Federal. TOTAL GLOBAL PARA 12 MESES

CUSTO ESTIMADO MANUTENÇÃO - Valores estimados dos custos médios de manutenção do equipamento, aonde são considerados somente os custos de mão de obra, material e ferramentas. Vale ressaltar que esta média não contempla os custos de revitalização/modernização de grande vulto Média

mensal (R\$):692,69 / Valor GLOBAL (R\$): 8.312,28

REVITALIZAÇÃO/MODERNIZAÇÃO - Valores estimados frente a orçamentos e revitalizações realizadas nos equipamentos pertencentes à INFRAERO. A última revitalização realizada em 2011 para o equipamento disponível no aeroporto de SBBR, com seis anos de utilização (adequação e reforma), teve como valor total R\$ 227.961,15 (duzentos e vinte e sete mil novecentos e sessenta e um reais e quinze centavos). Desta forma teríamos com projeção mensal, com valores estimados: **TOTAL GLOBAL PARA 12 MESES Média mensal (R\$): 2.713,82 / Valor GLOBAL (R\$): 32.565,87**

PROJEÇÃO DE EQUIPAMENTOS - Estimativa aeroportos Tomando como referência a NBR 14273 na qual em seu item 5.4.1 na tabela 2 – aparelho eletromecânico de elevação, estimamos abaixo o custo total a ser dispendido pela INFRAERO para atendimento ao que determina a nova Resolução nº009 em consulta pública. Serão 43 aeroportos administrados pela INFRAERO, que deverão possuir as plataformas elevatórias autopropelidas. Fluxos anuais de passageiros no aeroporto - Q Fluxos anuais de passageiros no aeroporto/Quantidade de aparelhos/: Até 100.000 – Nenhum / De 100.000 a 1.000.000 – 1 / Acima de 1.000.000 – 2. Desta forma teríamos que adquirir um total de 66 equipamentos a serem distribuídos aos aeroportos que possuem voo regular administrado pela INFRAERO. Nesse levantamento já estão excluídos os aeroportos de: SBBR; SBGR e SBKP. Observação: Não estão calculados os custos de equipamentos extras, ou seja, em caso de inoperância do equipamento disponível no aeroporto. **CUSTO TOTAL DO EQUIPAMENTO Quantidade de equipamentos AMBULIFIT: 66 - Valor total R\$34.429.382,46**

GASTOS COM PESSOAL - Para os 43 aeroportos administrados pela INFRAERO, que se enquadram nas novas diretrizes, teriam um gasto total de pessoal estimado, conforme demonstrado abaixo: **TOTAL GLOBAL PARA 12 MESES Valor mensal (R\$): 1.698.807,00 / Valor GLOBAL (R\$): 20.583.416,04**

GASTOS COM COMBUSTÍVEL - Para os 43 aeroportos que se enquadram nas novas diretrizes, teríamos um gasto total de combustível conforme demonstrado abaixo. Nota: Para efeito de estudo, foi considerado como cálculo total para o gasto de combustível, 50% do valor dispendido no SBGR, devido a utilização menos severa em outros aeroportos. **TOTAL GLOBAL PARA 12 MESES: Valor mensal (R\$): 43.309,20 / Valor GLOBAL (R\$): 519.710,40**

CUSTO ESTIMADO MANUTENÇÃO - Para os 43 aeroportos que se enquadram nas novas diretrizes, teríamos um custo estimado de manutenção na ordem de: **TOTAL GLOBAL PARA 12 MESES: Valor mensal (R\$): 45.717,54 / Valor GLOBAL (R\$): 548.610,48**

REVITALIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO - Para os 43 aeroportos que se enquadram nas novas diretrizes, teríamos um custo estimado de: **TOTAL GLOBAL PARA 12 MESES Valor mensal (R\$): 179.112,12 / Valor GLOBAL (R\$): 2.149.345,44**

CUSTOS TOTAIS PARA A OPERAÇÃO

AQUISIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS R\$ 34.429.382,46

CUSTO MENSAL TOTAL R\$ 1.966.945,86

CUSTO ANUAL TOTAL R\$ 23.801.082,36

Desta forma teríamos que adquirir um total de 66 equipamentos com um valor total de R\$34.429.382,46, bem como com a operação dos novos equipamentos teríamos um custo mensal na ordem de R\$ 1.966.945,86 e um custo anual de R\$ 23.801.082,36. Obs.: Não foram calculados os custos de treinamento do pessoal envolvido na operação. Não foram incluídos os aeroportos de SBGR, SBBR e SBKP.

FONTES DE REFERÊNCIA: NBR 14273 - Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial; Resolução nº 009/ANAC; Airport Handling Manual – IATA; Minuta – Resolução sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências – ANAC; NBR 15208 – Veículo autopropelido para embarque/desembarque de pessoa portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida – Requisitos.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é complementar à Contribuição Nº. 575 (vide resposta).

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 578
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>Sugestão de alteração: Art. 43. Os equipamentos referidos no art. 20 deverão ser disponibilizados pelo operador aéreo, nos termos do seu § 1º, obedecendo ao seguinte cronograma: Justificativa: O Art. 233 do Código Brasileiro de Aeronáutica define: Art. 233. A execução do contrato de transporte aéreo de passageiro compreende as operações de embarque e desembarque, além das efetuadas a bordo da aeronave. § 1º Considera-se operação de embarque a que se realiza desde quando o passageiro, já despachado no aeroporto, transpõe o limite da área destinada ao público em geral e entra na respectiva aeronave, abrangendo o percurso feito a pé, por meios mecânicos ou com a utilização de viaturas. § 2º A operação de desembarque inicia-se com a saída de bordo da aeronave e termina no ponto de intersecção da área interna do aeroporto e da área aberta ao público em geral. Definindo a responsabilidade do Operador Aéreo no Art. 256: Art. 256. O transportador responde pelo dano decorrente: I - de morte ou lesão de passageiro, causada por acidente ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, a bordo de aeronave ou no curso das operações de embarque e desembarque; Portanto, o entendimento é que o processo de embarque de todos os passageiros, incluindo os PNAES, é de responsabilidade do Operador Aéreo. Apresenta-se como risco complementar, em razão do alto custo de aquisição, operação e manutenção dos equipamentos– apresentado no estudo preliminar enviado em anexo, caso seja mantida a redação originar do Art. 20, o Operador Aeroportuário, a fim de viabilizar os investimentos e despesas mensais terá que cobrar um valor compatível com a operação. A empresa aérea evitará a utilização do equipamento do Operador Aeroportuário em função do alto valor que deverá ser cobrado eliminando o efeito positivo da Resolução. Por se tratar de um seguimento já explorado pelo Operador Aéreo através de seus prepostos e que poderiam dispor dessa infraestrutura a exemplo das demais já existente e dos serviços auxiliares</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é complementar à Contribuição Nº. 575 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 579
Nome: tertia gualberto de almeida	
Cidade: brasilia df	E-mail: tgualberto@webjet.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público.	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p> <p>Cumprir destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 580
Nome: tertia gualberto de almeida	
Cidade: brasilia df	E-mail: tgualberto@webjet.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE: I - Pessoa com deficiência portadora de deficiência, conforme definição estabelecida pelo Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, considera-se pessoa portadora de deficiência, além daquelas previstas na Lei 10.690, de 16 de junho de 2003, a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias: Deficiência física como alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho das funções. Deficiência auditiva na perda bilateral, parcial ou total, de quarenta decibéis (db) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. Deficiência visual como cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica, além da baixa visão, na qual a acuidade visual enquadra-se entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica e nos casos nos quais a somatória da mediada do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°, ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores. Deficiência mental no funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 (dezoito) anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como, comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho. Deficiência múltipla com a associação de duas ou mais deficiências. II - Pessoa com mobilidade reduzida sendo aquela que, não se enquadrando no conceito do item II, tenha, incapacidade total ou parcial de movimentar-se, permanentemente ou temporariamente, gerando redução relevante efetiva da mobilidade, conforme Formulário de Infomrações Médicas (MEDIF). III - Pessoa com necessidade de oxigênio suplementar, apresentando insuficiência crônica, de natureza respiratória ou cardíaca e que se encontre estável, em ambiente domiciliar, excetuando-se os casos de pessoas enfermas ou em condições instáveis de saúde que necessitam de transporte aeromédico, o qual é tratado na IAC 3134 – Transporte Aéreo Público de Enfermos.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Entendemos que as disposições já contidas no ordenamento jurídico brasileiro não precisam ser reapresentadas na Resolução, assim as definições propostas nessa manifestação e constantes na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 foram removidas.</p> <p>Cabe salientar que a Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 581
Nome: tertia gualberto de almeida	
Cidade: brasilia df	E-mail: tguualberto@webjet.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>alterar a redação para :§ 2º O descumprimento do disposto neste artigo não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do passageiro e do médico responsável pelo paciente sobre o transportado com as assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º não isentando a apresentação de informações .</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A previsão de concordância do médico responsável pelo PNAE não é essencial ao texto da Resolução, visto que não é impedida a consulta e que a maior parte dos PNAE independe de parecer médico. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 582
Nome: Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	
Cidade: Brasília	E-mail: lmazzei@infraero.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
<p>Sugestão de Inclusão de Artigo: Art. --. A Agência de Aviação Civil – ANAC apresentará à Secretaria de Aviação Civil – SAC, após 1 (um) ano de vigência, um relatório sobre a aplicação e os efeitos do presente regulamento. Parágrafo Único. O relatório será acompanhado, se necessário, de propostas legislativas mais pormenorizadas de execução das suas disposições ou de revisão do regulamento. Justificativa: Permitir a melhoria contínua da Resolução com a proposição de adequações e ajustes que se fizerem necessários.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Não compete ao escopo da Resolução determinar atribuições à Secretaria de Aviação Civil e ao Legislativo brasileiro.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 583
Nome: tertia gualberto de almeida	
Cidade: brasilia df	E-mail: tguualberto@webjet.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 10
<p>artigo 10 § 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 72 horas.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 584
Nome: Andréa Cristina Jarina	
Cidade: São Paulo	E-mail: andrea.jarina@institutoyoucan.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 4º
<p>Em nenhum momento foi mencionado oPCD auditivo, que possui uma língua, língua essa que foi instituída a 2ª língua oficial brasileira, Os aeroportos e cia aérea não investem na comunicação.na comunicação efetuada no aerrporto pois quando há mudança de voo ou portão de embarque o aviso é feito por voz e não sinalização para o Surdo. O Instituto You Can se coloca a disposição para discussão do assunto referente ao cidadão surdo. Obrigada pela oportunidade e pela iniciativa. Andréa Jarina Presidente Executiva Instituto You Can www.institutoyoucan.com.br</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que o passageiro com deficiência auditiva está contemplado na Resolução, conforme Art. 3º e Anexo I (código DEAF). Ademais, o provimento de informações, inclusive Libras, é garantido pelo Art. 9º e 13 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 585
Nome: tercia gualberto de almeida	
Cidade: brasilia df	E-mail: tgualberto@webjet.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>§ 4º O transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento está limitado à quantidade de 1 (um) por passageiro por voo ou cabine.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto ao art. 29 e a limitação de quantidade de cães-guia por usuário, subentende-se que é admitido o ingresso na cabine de um animal por dono, quantidade suficiente para provimento da assistência desejada ao passageiro.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 586
Nome: tercia gualberto de almeida	
Cidade: brasilia df	E-mail: tgualberto@webjet.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
<p>Excluir. Justificativa , não temos como garantir a segurança durante o pouso de um passageiro na posição reclinada e podendo também comprometer a segurança dos demais passageiros .</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 587
Nome: tertia gualberto de almeida	
Cidade: brasilia df	E-mail: tgualberto@webjet.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 39 (40)
excluir o artigo ou alterar para :Art. 40. 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 com recurso proveniente das taxas de embarque e conexão já pagas pelo usuário e operador aéreo.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Informamos que o responsável por acessibilidade deve ter meios de ser consultado para solução de ocorrências, não sendo necessária a sua permanência in loco, por base operativa, não justificando o modelo de custeio proposto.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 588
Nome: tertia gualberto de almeida	
Cidade: brasilia df	E-mail: tgualberto@webjet.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 38 (39)
Com objetivo de alinhar com o que está previsto no CBA sugerimos alterar para:Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O texto da Resolução foi adaptado em função do Art. 317 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 589
Nome: michele aline cardoso peres	
Cidade: rio de janeiro	E-mail: maperes@golnaweb.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 1º, 3º, 6º, 8º, 9º, 10, 12, 14, 17, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 35, 38 (37), 39 (38), 40 (39) e Anexo II
<p>Contribuição à na Resolução que dispõe sobre os procedimentos de acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo.</p> <p>Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público. Justificativa: Deve ser realizada a distinção entre PNAE e passageiro prioritário, senão se confundirá o tratamento dispendido a cada um. Se considerarmos todos os passageiros como prioritários, os PNAE estarão sujeitos a ficar sem a assistência necessária. A ideia é tratar com assistência especial o PNAE, que efetivamente requer cuidados diferenciados, e apenas garantir o direito de prioridade concedido ao passageiro prioritário, como as gestantes e idosos, por exemplo. Nesse sentido, ressaltamos que os passageiros com mais de 60 anos são parcela significativa em diversos voos, para não dizer na maioria dos voos.</p> <p>Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE: I - Pessoa portadora de deficiência, conforme definição estabelecida pelo Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, considera-se, além daquelas previstas na Lei 10.690, de 16 de junho de 2003, a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias: a) Deficiência física como alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho das funções. b) Deficiência auditiva na perda bilateral, parcial ou total, de quarenta decibéis (db) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. c) Deficiência visual como cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica, além da baixa visão, na qual a acuidade visual enquadra-se entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica e nos casos nos quais a somatória da mediada do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º, ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores. d) Deficiência mental no funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 (dezoito) anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como, comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho. e) Deficiência múltipla com a associação de duas ou mais deficiências. II - Pessoa com mobilidade reduzida sendo aquela que, não se enquadrando no conceito do item II, tenha, incapacidade total ou parcial de movimentar-se, permanentemente ou temporariamente, gerando redução relevante efetiva da mobilidade, conforme Formulário de Informações Médicas (MEDIF). III - Pessoa com necessidade de oxigênio suplementar, apresentando insuficiência crônica, de natureza respiratória ou cardíaca e que se encontre estável, em ambiente domiciliar, excetuando-se os casos de pessoas enfermas ou em condições instáveis de saúde que necessitam de transporte aeromédico, o qual é tratado na IAC 3134 – Transporte Aéreo Público de Enfermos. Justificativa: A presente Resolução amplia o conceito de PNAE, para além do que está previsto no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e Lei 10.690, de 16 de junho de 2003. O texto sugerido pela nova minuta prevê o conceito de passageiros com necessidade de assistência especial confundindo-se com as pessoas que, por Lei, tem prioridade em relação as demais por alguma condição, contudo, nem todas as pessoas que se enquadram nos casos de prioridade necessitam de atendimento especial. Assim, se faz necessário diferenciar pessoas que precisam de assistência especial das que necessitam de prioridade, principalmente para garantir o devido atendimento ao PNAE. Lactantes, se não estiverem com crianças, não precisariam de prioridade, razão pela qual foram excluídas. A situação das crianças desacompanhadas é totalmente distinta de PNAE e de prioritários, e demanda tratamento único. Sugere-se a regulamentação desse serviço em resolução apartada.</p> <p>Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, 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</p>	

do transporte aéreo. Já o passageiro prioritário 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. Justificativa: O PNAE em geral não necessita só de prioridade, mas sim de um atendimento diferenciado. Já o passageiro prioritário deve ter acesso aos mesmos serviços, porém com o direito de prioridade.

Art. 6º § 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, do país de destino do voo, no manual geral de operações, nas especificações operativas ou em outros manuais e normas técnicas do operador aéreo. Justificativa: Importante se faz respeitar as normas do país de destino do voo, pois se a ANAC autoriza o transporte de um certo equipamento, mas o país de destino do voo não autoriza a entrada de tal equipamento, o operador aéreo não terá autorização para ingressar no país transportando o equipamento ora não autorizado. Com relação aos manuais e normas técnicas, vale ressaltar que nem todas as restrições da companhia aérea encontram-se exatamente no manual geral de operações.

Art. 8º, § 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve: I - 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. Justificativa: Considerando que o passageiro necessita ocupar mais de uma poltrona da aeronave, não há razão para que este não pague pelos assentos que efetivamente necessita utilizar. Já o transporte de equipamentos médicos com cobrança reduzida do excedente é aceitável, pois não prejudicaria os demais passageiros. O mesmo não pode ser dito da concessão de lugares praticamente gratuitos dentro da aeronave, razão pela qual sugere-se a exclusão do inciso I.

Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo. §1º A antecedência mínima de que trata o caput deve ser de 72 (setenta e duas) horas para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10. §2º O descumprimento do disposto neste artigo não deve inviabilizar o transporte do PNAE quando houver concordância do operador aéreo e do passageiro em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º. O operador aéreo poderá exigir que a concordância do passageiro seja formalizada por escrito. Justificativa: Em 48 (quarenta e oito) horas não é possível garantir a avaliação de todas as medidas necessárias à assistência especial ao PNAE. O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial. Caso não comunique o operador aéreo no prazo determinado a necessidade de assistência, poderá, mediante sua concordância, ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis. Assim, entendemos que deverá haver a concordância do operador aéreo em transportar o PNAE, vez que este não comunicou ao operador aéreo, em tempo hábil, a necessidade de assistência especial. A exclusão do parágrafo 3º se dará, uma vez que esta em desacordo com o caput do mencionado artigo. Se o PNAE deve informar a necessidade de assistência especial e qual a assistência necessária, não devendo o operador aéreo questionar tal necessidade ao PNAE.

Art. 10, §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 72 (setenta e duas) horas. §3º O operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico e 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. Justificativa: É impossível garantir a avaliação dos documentos apresentados em 01 (um) dia útil, principalmente em operações como das companhias aéreas estrangeiras, em que a demanda por esse tipo de avaliação é absolutamente irregular.

Art. 12. Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine, respeitadas as regras de outros países constantes do itinerário. Justificativa: Se o voo for internacional, o operador aéreo deverá respeitar, além das normas da ANAC, as normas dos países destinos dos voos.

Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; 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 desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque; IX - condução às instalações sanitárias na aeronave em no caso de PNAE desacompanhado; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão de acompanhamento; XI - transferência ou conexão entre voos; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. Justificativa: Para que ocorra assistência especial, será necessária a solicitação do passageiro. A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. A assistência de condução do PNAE às instalações sanitárias dentro na aeronave deverá ser solicitada pelo passageiro, porém no aeroporto, tal acessibilidade é responsabilidade do operador aeroportuário.

Art. 14, § 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário. § 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20. Justificativa: Se a norma imputa responsabilidades ao operador aeroportuário, não faz sentido afirmar que todas as ajudas técnicas são de responsabilidade do operador aéreo. Da mesma forma, o operador aéreo não pode ser responsável por informar qual a estrutura de cada aeroporto, se não é responsável por tal estrutura.

Art. 17. O operador aéreo deve disponibilizar, desde que seja possível, o embarque do PNAE e dos passageiros prioritários prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. Justificativa: O embarque prioritário dependerá da solicitação do PNAE para que o embarque aconteça em outro momento. Nesse caso, o operador aéreo deverá disponibilizar, e não realizar, pois a realização depende da vontade, e da presença, do passageiro. Esta regra vale para os PNAE e para os passageiros prioritários, de acordo com a distinção sugerida no artigo 3º.

Art. 25, § 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição por item que viabilize a locomoção do passageiro. § 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE em até 5 (cinco) dias do desembarque. Justificativa: Ser considerada que a substituição será realizada por item equivalente cria uma expectativa desnecessária ao passageiro, e uma obrigatoriedade impossível de ser cumprida pelo operador aéreo. O item a ser providenciado deve permitir a locomoção do passageiro, e sua saída da aeronave em segurança, enquanto se localiza o item extraviado. Com relação ao prazo, devemos considerar um prazo maior para a localização do item, tendo em vista que é de interesse do passageiro receber /encontrar seu bem, muitas vezes feito sob medida, a ter que comprar outro idêntico. Se o operador aéreo considerar o item como extraviado e indenizar o passageiro no prazo de 48 horas, diminuirá as chances de localização do item, e posterior devolução do mesmo ao passageiro.

Art. 27. O PNAE deve ser acompanhado sempre que: I - viaje em maca ou incubadora; II - não possa cumprir adequadamente 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, deve exigir a presença de 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 poderá oferecer o serviço de acompanhante ao PNAE, sendo este serviço tarifado a critério do operador aéreo. §3º Quando o operador aéreo julgar que o PNAE não se enquadra nos casos previstos nos incisos de I a III deste artigo, deve apresentar justificativa por escrito, sempre que solicitado. Justificativa: Entendemos que o operador aéreo poderá oferecer o serviço de acompanhante ao PNAE, sendo este serviço tarifado a critério do operador aéreo. A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. O intuito desta Resolução é garantir o desconto ao acompanhante quando, contra a vontade do passageiro, o operador aéreo exigir a presença do mesmo. Assim, fica caracterizada que será resguardada a vontade do PNAE em solicitar, ou não, a presença do acompanhante.

Art. 29, § 3º O cão-guia ou o cão de acompanhamento em fase de treinamento deve ser admitido na forma do caput quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado, que ficará responsável integralmente pelo comportamento e por todo e qualquer dano causado pelo cão-guia ou o cão de acompanhamento durante o transporte. Justificativa: Tendo em vista que esta norma obriga o embarque do cão-guia ou o cão de acompanhamento em fase de treinamento, o operador aéreo não pode ser responsabilizado pelos danos causados pelo cão-guia ou o cão de acompanhamento em treinamento.

Art. 30. Para o transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento em aeronave, devem ser cumpridas as exigências do operador aéreo, e das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso. Justificativa: O operador aéreo pode ter regras próprias, internas, incluindo a exigência de documentos que comprovem o treinamento do animal, bem como as condições de saúde do mesmo para realizar o transporte do cão-guia ou cão-guia de acompanhamento.

Art. 31, II - assentos especiais, junto ao corredor, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, válido apenas para aeronaves de bandeira brasileira, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência; e Justificativa: O inciso II trata de configuração da aeronave que não pode ser mudada a cada viagem. Como as companhias aéreas estrangeiras utilizam diversas aeronaves, não se pode garantir que as mesmas sigam as normas brasileiras.

Art. 32 Exclusão do artigo Justificativa: Por questão de segurança, passageiros nessas condições devem viajar em maca, pois o pouso com a poltrona reclinada representa perigo à integridade do próprio passageiro, bem como do passageiro que se encontra no assento localizado atrás. Além disso, a previsão de que várias poltronas voem vazias, levaria à necessidade de cobrança pelos assentos “ocupados” pelo passageiro, sob pena de tratamento desigual e eventual prejuízo aos demais passageiros do voo, conforme se justificou na sugestão referente ao artigo 8º.

Art. 35 Exclusão do artigo Justificativa: A questão do transporte de criança desacompanhada tem diversas peculiaridades que a diferenciam de toda e qualquer hipótese de PNAE, ou passageiro prioritário. Assim, regulamentar essa questão dentro desta Resolução seria prejudicial ao próprio passageiro, recomendando-se a regulamentação desse tema de maneira apartada.

Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Justificativa: O período de 03 (três) anos é demasiado para guarda deste tipo de informação, de forma que a redução para 02 (dois) ano se aplica de forma coerente.

Art. 40. 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. Justificativa: A manutenção de um responsável por acessibilidade deve ser do operador aeroportuário, uma vez que resolveria todas as questões que surgissem pontualmente nos aeroportos. Se cada operador aéreo mantiver um funcionário responsável por acessibilidade, isso acarretaria a alocação de vários funcionários nos aeroportos para atender eventuais emergências, sendo que o responsável por acessibilidade treinado pelo operador aeroportuário poderá atender tais casos.

Anexo II - 1. As aeronaves de bandeira brasileira 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 a equipamentos de bordo, incluindo assentos com braços móveis (removíveis ou escamoteáveis), cadeiras de rodas de bordo, lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador. Justificativa: A configuração da aeronave não pode ser mudada a cada viagem. Como companhias aéreas estrangeiras utilizam diversas aeronaves, não se pode garantir que todas elas sigam as normas brasileiras.

Anexo II – 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, (6) seis assentos de corredor com descanso de braço móvel; Justificativa: O número de PNAE em um voo é limitado de acordo com o artigo 12 da presente Resolução, 06 assentos seriam mais que suficientes, inclusive, para garantir a possibilidade de escolha ao passageiro.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Para as propostas de revisão dos Arts. 1º, 3º e 6º, a Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto N°. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles

que se identifiquem como passageiros frequentes.

A Resolução N.º 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei N.º 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.

Também no Art. 6º, quanto à proposta de inserir menção às regras dos países de destino do voo, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de operações e das especificações operativas do operador aéreo.

Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência.

Para o Art. 9º da Resolução, tendo em vista que a elaboração da presente proposta visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Art. 10 na Resolução N.º 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto. Quanto à exclusão do parágrafo 1º, não ficou clara a fundamentação, visto que há previsão de concessão de desconto para acompanhantes, e assim, a demanda de análise pelo operador aéreo (Art. 27 da Resolução). Ademais, a análise de condições de saúde e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução), que demandam preparação específica, às vezes da aeronave, mantém a necessidade do prazo. A proposta de concordância por escrito pelo PNAE, enquanto uma permissão, não precisa ser mencionada, visto que não é proibida pelo texto da Resolução, resguardada ainda a possibilidade de haver recusa fundamentada ao transporte nos termos do Art. 11 da Resolução. A previsão do Art. 9º da Resolução do PNAE notificar a necessidade de assistência e o operador aéreo questioná-la são complementares, visando assegurar os dois sentidos da informação.

Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas.

Quanto à proposta de alteração do parágrafo único do Art. 12, de inserir menção às regras dos países do itinerário, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Adicionalmente, informamos que, em geral, internacionalmente, não há previsão de limitação de PNAE a bordo.

No Art. 14, a alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei N.º 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”. A proposta de prever nos incisos II e VII do Art. 14 da Resolução a autorização pelas autoridades locais não é necessária, uma vez que, conforme previsão do Anexo 09 – Facilitação, da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (item 3.43 a 3.45) e da Lei nº 6.815 de 19 de agosto de 1980 Art. 62 o passageiro está sob custódia das autoridades nesses controles. Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de acesso às instalações sanitárias apenas na aeronave, informamos que, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei N.º 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233 e do Art. 15 da Resolução, essa assistência pode ser necessária na área restrita do aeroporto, estando o PNAE assistido pelo operador aéreo. Para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução. Quanto ao parágrafo 1º do Art. 14 da Resolução, a alteração em termos dos equipamentos sob responsabilidade do operador aeroportuário, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução. Para o parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação

disponível, conforme previsão do Art. 21 da Resolução.

Quanto ao Art. 17, informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que o atendimento prioritário está previsto no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Assim, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.

Quanto à manifestação pertinente ao parágrafo 2º do Art. 25 da Resolução, informamos que a menção a item equivalente dá-se à necessidade do PNAE permanecer com a ajuda técnica até a devolução/ressarcimento, de forma que apenas a locomoção para fora da aeronave não atende às necessidades no prazo previsto, ainda mais se este for ampliado. Quanto ao parágrafo 3º do Art. 25 da Resolução, o prazo estipulado visa minimizar o desconforto ao PNAE enquanto a sua assistência, especialmente adaptada, não estiver disponível. Da mesma forma, remete ao operador aéreo a necessidade de suprir o quanto antes esse item, visto que o ressarcimento, nos termos do parágrafo 5º do Art. 25 da Resolução, será de item especialmente adaptado e que a detecção de extravio de item desse tipo é facilmente identificada.

A proposta para o Art. 27 da Minuta vai ao encontro da proposta da ANAC, de concessão do desconto ao acompanhante de preferência do PNAE, porém, ainda segundo esse raciocínio, não é possível prever a cobrança por parte do operador aéreo quanto ao acompanhante que ele fornecer. Quanto ao entendimento da ANAC aqui exposto, destacamos que se refere a uma evolução do texto vigente na Resolução Nº 09/2007.

Quanto ao Art. 29 da Resolução, o PNAE acompanhado de cão-guia está sujeito às mesmas condições de transporte que os demais passageiros, de forma que será responsabilizado da mesma maneira caso ocorram danos aos equipamentos e aeronave.

Quanto à proposta para o art. 30, a redação da Resolução foi alterada obrigando o cumprimento das exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.

Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.

No que se refere ao Art. 35, foi excluído da Resolução, conforme justificativa apresentada para as propostas de revisão dos Arts. 1º, 3º e 6º.

As sugestões aos Arts. 38 e 39 da Resolução foram incorporadas, adaptando o texto da Resolução em função do Art. 317 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986.

Quanto ao Art. 40 da Resolução, informamos que o responsável por acessibilidade deve ter meios de ser consultado para solução de ocorrências, não sendo necessária a sua permanência in loco, por base operativa.

O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.

Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com

deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 590
Nome: terciã gualberto de almeida	
Cidade: brasilia df	E-mail: tgualberto@webjet.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 8º
<p>Excluir o ss3 . Justificativa A medida fere o equilíbrio econômico-financeiro da empresa que deve balisar os serviço. É conflitante com a lei de criação da ANAC (11.182/05) no artigo 49 que prevê a liberdade tarifária . A referida medida infringe o princípio da livre concorrência impedindo que as empresa aéreas definam e estipulem as tarifas de cada poltrona do avião e consequentemente impossibilitando a gestão da rentabilidade do voo.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A cobrança pelo operador aéreo mantém-se livre visto que não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 591
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público. Justificativa: Colocar na mesma categoria lactante, gestante, pessoa acompanhada de criança de colo, idosos e deficientes com mobilidade reduzida gera distorções enormes no tratamento a cada um deles. Se uma categoria que engloba tantas pessoas for tratada como PNAE, os verdadeiros PNAE podem acabar ficando sem a assistência necessária. A ideia é tratar com assistência especial o verdadeiro PNAE, e apenas garantir as prioridades ao passageiro prioritário (como as gestantes e idosos, por exemplo). Cabe destacar que gestantes e idosos, por exemplo, sequer entraram na consulta que a ANAC fez às companhias aéreas a respeito do número de atendimentos, e seria impossível precisar se há alguma forma de se garantir tantos direitos a um grupo tão grande de pessoas (com o crescimento da expectativa de vida no Brasil, passageiros com mais de 60 anos são parcela significativa em diversos, para não dizer na maioria dos voos).</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p> <p>Cumprir destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 592
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>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, desde que apresentada documentação de certificação do cão-guia ou cão-guia de acompanhamento no momento do embarque. § 1º O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento deve ser transportado 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 deve ser acomodado de modo a não obstruir, total ou parcialmente, o corredor da aeronave. § 3º Se o cão-guia ou cão-guia de acompanhamento não couber no espaço de um assento ou se não for possível sua acomodação sem invadir o espaço de outro passageiro ou ocupar espaço no corredor, o animal viajará no compartimento de carga, em um canil de transporte adequado e providenciado pelo passageiro. § 4º O cão-guia em treinamento não será considerado cão-guia ou cão-guia de acompanhamento para efeitos desta resolução, sendo que o animal viajará na área de carga, em um canil de transporte adequado e providenciado pelo passageiro, aplicando-se as regras de transporte de animais de estimação. § 5º O transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento está limitado à quantidade de 1 (um) por passageiro. § 6º O operador aéreo não é obrigado a oferecer alimentação ao cão-guia ou ao cão-guia de acompanhamento, sendo esta responsabilidade do passageiro. § 7º A alimentação do animal não é considerada como equipamento essencial ao mesmo e deverá fazer parte da bagagem despachada ou bagagem de mão regular do PNAE, a ela se aplicando os limites quanto ao tamanho e peso. § 8º Além de apresentar a documentação de certificação do cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, o PNAE deverá apresentar, no momento do embarque: I - em rota nacional, carteira de vacinação atualizada, com comprovação da vacina múltipla, antirrábica e tratamento antihelmíntico expedido por médico veterinário devidamente credenciado. II - em rota internacional, será obrigatória a apresentação do Certificado Zoossanitário Internacional expedido pelo Posto de Vigilância Agropecuária Internacional do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, observadas, ainda, os requisitos exigidos pelo país de destino do animal, bem como o(s) país(es) de conexão, se houver(em). Justificativa: as alterações propostas têm por objetivo: (i) proteger a integridade e segurança do próprio PNAE, dos demais passageiros e dos membros da tripulação; (ii) regulamentar a conduta a ser adotada caso a acomodação do cão-guia ou cão-guia viole de acompanhamento não seja possível sem se obstruir o corredor da aeronave; (iii) regulamentar o tratamento dado à alimentação do animal trazida pelo PNAE; (iv) listar claramente o tipo de documentação exigida para o transporte do animal.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta para o art. 30, a redação da Resolução foi alterada obrigando o cumprimento das exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 593
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>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, criança desacompanhada, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até 2 (dois) anos. Justificativa: Como dito acima, necessário diferenciar pessoas que precisam de assistência especial das que têm direito à prioridade, principalmente para garantir o devido atendimento ao PNAE. Lactantes, se não estiverem com crianças, não precisariam de prioridade, razão pela qual foram excluídas. Criança de colo é conceito vago, falar-se em criança de até 2 (dois) anos traz maior segurança na interpretação da norma. A situação das crianças desacompanhadas é totalmente distinta de PNAE e de prioritários e demanda tratamento único. Sugerimos, portanto, a regulamentação desse serviço em resolução apartada.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p> <p>Cumprir destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros.</p> <p>A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 594
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 30
<p>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. § 1º O operador aéreo poderá recusar o embarque do PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento se houver restrição ao desembarque do animal no país de destino. § 2º O operador aéreo poderá recusar o embarque do PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento se houver restrições à temperatura aplicáveis à raça do animal, a fim de garantir a segurança e a integridade do mesmo. Justificativa: as alterações propostas têm por objetivo conferir maior segurança à saúde do cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, evitando-se que o operador aéreo seja indevidamente responsabilizado.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que não há previsão de recusa nos termos propostos, e que a sanidade animal não cumpre à ANAC, porém é procedimento que deve ser adotado visando à saúde pública. exemplo, a previsão do Decreto Nº 5.904 de 21 de setembro de 2006 Art. 3º.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 595
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>Art. 31. O operador aéreo deve disponibilizar: I - sistema de contenção para criança de colo ou permitir que o responsável pela criança o forneça, desde que o equipamento fornecido pelo passageiro esteja em conformidade com os requisitos técnicos do parágrafo 121.311(b) do RBAC nº 121, intitulado “Requisitos Operacionais: Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares”, bem como sejam aceitos em rotas internacionais, conforme o caso; II - assentos especiais, junto ao corredor, 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 O operador aéreo poderá recusar o embarque do PNAE que não tenha apresentado a autorização da ANAC para utilização de mecanismo de retenção adicional de sua propriedade. Justificativa: o operador aéreo não pode ser responsável pela falta de autorização para utilização de mecanismo de retenção adicional de propriedade do PNAE.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Julgou-se a proposta de alteração do texto desnecessária visto que não havendo atendimento às condições de transporte regulamentadas pela Resolução e adicionalmente estabelecidas pelo operador aéreo (Art. 6º da Resolução), pode-se recusar o transporte do PNAE nos termos do Art. 11 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 596
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
<p>Art. 32. Caso o PNAE, estando com o corpo engessado, esteja impossibilitado de 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, os quais poderão ser cobrados pelo operador aéreo do PNAE à preço de tarifa regular disponível. § 1º O PNAE que 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, deverá comunicar sua condição ao operador aéreo no prazo e condições estabelecidos no caput e § 1º do artigo 9º desta Resolução. § 2º Caso o passageiro não respeite a antecedência mínima prevista, o operador aéreo fará todos os esforços razoáveis, mas não estará obrigado, a transportar PNAE ainda que este tenha concordado. Justificativa: Sem o aviso prévio é possível que o operador aéreo não tenha condições de se preparar para acomodar o PNAE com segurança. Neste caso, portanto, pode ser que o transporte se torne inviável.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 597
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>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. Já o passageiro prioritário tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário no check-in e no embarque, inclusive com precedência aos passageiros frequentes. Justificativa: O PNAE, regra geral, não necessita só de prioridade, mas sim de um atendimento diferenciado. A Resolução não deve se preocupar se um PNAE embarcou antes ou depois dos demais, mas sim se seu embarque foi feito da maneira adequada. Já o passageiro prioritário deve ter acesso ao check-in e ao embarque com prioridade.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução proposta seguiu o ordenamento jurídico nacional, conforme o Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 598
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Mínuta de Resolução Art. 6º
<p>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. Já o passageiro prioritário tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário no check-in e no embarque, inclusive com precedência aos passageiros frequentes. Justificativa: O PNAE, regra geral, não necessita só de prioridade, mas sim de um atendimento diferenciado. A Resolução não deve se preocupar se um PNAE embarcou antes ou depois dos demais, mas sim se seu embarque foi feito da maneira adequada. Já o passageiro prioritário deve ter acesso ao check-in e ao embarque com prioridade. § 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, do país de destino do voo, no manual geral de operações, ou nas especificações operativas ou em outros manuais e normas técnicas do operador aéreo. Justificativa: Importante respeitar normas do país de destino, pois se a ANAC autoriza o transporte de um equipamento, mas o país de destino não, a companhia não poderá entrar em outro país transportando item proibido. Quanto aos manuais e normas técnicas, nem todas as restrições da companhia estarão exatamente no manual geral de operações. § 2º O operador aéreo deve divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos. § 3º O operador aéreo poderá recusar o transporte de PNAE cujo tamanho ou condições físicas não permitam que ele se locomova pelos corredores da aeronave e/ou se assente com o cinto de segurança afivelado. Justificativa: Não há como transportar um passageiro cujo tamanho ou condições físicas o impeçam de percorrer os corredores da aeronave até chegar ao seu assento. Tampouco se pode admitir, em observância à proteção à vida e segurança do próprio passageiro, o transporte sem o assento com o cinto de segurança devidamente afivelado.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, conforme o Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.</p> <p>Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de operações, podendo nele serem referenciados, e das especificações operativas do operador aéreo.</p> <p>Quanto à proposta de inserir menção às regras dos países de destino do voo, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência.</p> <p>Quanto à proposta de inserção do parágrafo 3º ao Art. 6º da Resolução, que trata das condições de recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE, informamos que esse tema já está tratado no Art. 11 da Minuta de Resolução, inclusive quanto aos motivos que podem fundamentá-la.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 599
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Art. 33. A criança de colo em berço, 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, se disponíveis, em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido. Justificativa: a expressão “se disponíveis” se refere às fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos para atender às suas necessidades, por isso foi reposicionada no texto.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A expressão se disponíveis aplica-se tanto aos assentos com espaços extras como àqueles providos de dispositivos específicos. A alteração não foi incorporada ao texto.</p> <p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que a criança de colo em berço não está mais contemplada no art. 33 da Resolução. Ainda assim, para o caso mencionado na contribuição, caso não haja condições suficientes para atendimento do PNAE, o operador aéreo deve manter disponível a informação (art. 6º da Resolução) e ainda, caso seja inviabilizado o transporte, proceder à recusa nos termos do art. 11 da Resolução.</p> <p>A ANAC, mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, alterou o art. 33 da Resolução, garantindo aos passageiros que utilizam as assistências 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 a prioridade na ocupação das 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 600
Nome: TRIP LINHAS AÉREAS S/A	
Cidade: Campinas	E-mail: fabiola.goncalves@voetrip.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº Processo Assunto: DADOS DO COLABORADOR Nome: Organização: Telefone de contato: E-mail: TRECHO DA MINUTA A DISCUTIR OU ASPECTO NÃO PREVISTO QUE SE PROPÕE ABORDAR 1)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, criança desacompanhada, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. 2) Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE. 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. 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. 3)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: § 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 1 (um) dia útil. 4)Art. 12. O operador aéreo limitará a quantidade de PNAE a bordo que não possa realizar autonomamente procedimentos para abandono de aeronave durante uma emergência. Parágrafo único. A quantidade de PNAE a que se refere o caput não poderá exceder a 50% (cinquenta por cento) do número de tripulantes da cabine. 5)Art. 27. O PNAE deve ser acompanhado sempre que: I - viaje em maca ou incubadora; II - não possa cumprir adequadamente 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 deve exigir a presença de 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. 6)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. 7)Art. 40. Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares devem manter, em pe</p>	
Resposta da ANAC:	
O texto apresentado na manifestação é idêntico ao texto proposto na Resolução, dessa forma não foi possível avaliar o teor da proposta enviada à ANAC.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 601
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e quando previamente solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; III - embarque e desembarque da aeronave desde que seja permitido pelas autoridades locais; IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave, no momento do embarque e no desembarque; V - acomodação da bagagem de mão na aeronave, respeitadas eventuais restrições sindicais ou legais. VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de</p>	

bagagem; VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira, desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque até a chegada à área de acesso público do aeroporto; IX - condução às instalações sanitárias, respeitadas eventuais restrições sindicais ou legais; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, respeitadas as regras específicas descritas neste regulamento; XI - transferência ou conexão entre voos, respeitadas limitações impostas por autoridades locais; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. Justificativa: A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. O manuseio de bagagem de mão pode ser limitado para tripulantes de certas nacionalidades. A saída da área de embarque significa chegar à área de acesso público, já que dali em diante a companhia aérea não tem mais responsabilidade pelo passageiro. Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave pode ser papel do operador aéreo. No aeroporto, tal acessibilidade é responsabilidade do operador aeroportuário. A assistência do operador aéreo não inclui o uso das instalações sanitárias.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”.

A proposta de prever nos incisos II e VII a autorização pelas autoridades locais não é necessária, uma vez que, conforme previsão do Anexo 09 – Facilitação da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (item 3.43 a 3.45) e da Lei nº 6.815 de 19 de agosto de 1980 Art. 62 o passageiro está sob custódia das autoridades nesses controles.

A proposta de inserir no inciso III do Art. 14 da Resolução menção à autorização pelas autoridades locais não ficou clara, carecendo de justificativa.

Na alteração proposta para o inciso IV, não cabe limitar a assistência para acomodação no assento e deslocamento dentro da aeronave ao momento do embarque/desembarque, uma vez que essas atividades poderão ter que ser realizadas ao longo da viagem, por exemplo, para deslocamento até as instalações sanitárias.

Para o inciso V do Art. 14 da Resolução, não cabe limitar a acomodação da bagagem a restrições sindicais/legais, pois a atividade não deve, necessariamente, ser realizada por tripulante, podendo ser qualquer funcionário designado pelo operador aéreo. Ainda assim, em termos da nacionalidade do tripulante, a maioria das normas internacionais já prevê esse tipo de assistência.

No inciso VIII do Art. 14 da Resolução, a proposta de prever o acesso à área pública foi incorporada ao texto, aproximando o texto do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233.

Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de restrições sindicais ou legais, informamos que nesses casos o operador aéreo deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução.

Para a proposta de incluir no inciso X do Art. 14 da Resolução menção às regras específicas do regulamento, julgou-se que existência da seção específica sobre o cão-guia e o cão-guia de acompanhamento e demais dispositivos é suficiente para sanar a questão.

A proposta de inserir no inciso XI do Art. 14 da Resolução menção à autorização pelas autoridades locais não ficou clara, carecendo de justificativa. Se em termos da territorialidade da norma, o Art. 2º da Resolução sana a questão.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 602
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e quando previamente solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; III - embarque e desembarque da aeronave desde que seja permitido pelas autoridades locais; IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave, no momento do embarque e no desembarque; V - acomodação da bagagem de mão na aeronave, respeitadas eventuais restrições sindicais ou legais. VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem; VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira, desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque até a chegada à área de acesso público do aeroporto; IX - condução às instalações sanitárias, respeitadas eventuais restrições sindicais ou legais; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, respeitadas as regras específicas descritas neste regulamento; XI - transferência ou conexão entre voos, respeitadas limitações impostas por autoridades locais; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. Justificativa: A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. O manuseio de bagagem de mão pode ser limitado para tripulantes de certas nacionalidades. A saída da área de embarque significa chegar à área de acesso público, já que dali em diante a companhia aérea não tem mais responsabilidade pelo passageiro. Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave pode ser papel do operador aéreo. No aeroporto, tal acessibilidade é responsabilidade do operador aeroportuário. A assistência do operador aéreo não inclui o uso das instalações sanitárias.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é repetição da Contribuição Nº. 601 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 603
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Art. 14 (...) § 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário. § 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20. Justificativa: Se a norma imputa responsabilidades ao operador aeroportuário, não faz sentido afirmar que todas as ajudas técnicas são de responsabilidade do operador aéreo. Da mesma forma, o operador aéreo não pode ser responsável por informar qual a estrutura de cada aeroporto, se não é responsável por tal estrutura.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de excluir do parágrafo 1º do Art. 14 da Resolução os equipamentos sob responsabilidade do operador aeroportuário, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução, conforme Art. 21 da Resolução.</p> <p>Para o do parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme previsão do Art. 21 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 604
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 17
<p>Art. 17. O operador aéreo deve disponibilizar, desde que seja possível, o embarque do PNAE e dos passageiros prioritários prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. Justificativa: O embarque prioritário depende de não haver alguma justificativa para que o embarque do PNAE aconteça em outro momento, ou que o próprio passageiro não opte por embarcar depois dos demais. O operador aéreo deve disponibilizar, e não realizar, pois a realização depende da vontade, e da presença, do passageiro. Regra valerá para PNAE e para passageiros prioritários, de acordo com a distinção sugerida no artigo 3º.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 605
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 7º
<p>Art. 7º É assegurado ao PNAE não solicitar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º, mas o operador aéreo poderá recusar o transporte do passageiro se os agentes do operador aéreo tiverem razões para crer que não poderá ser transportado sem afetar a segurança, ressalvado o disposto no art. 11. Justificativa: O PNAE pode não solicitar a assistência especial a que tenha direito, mas nem por isso o operador aéreo poderá deixar de observar regras e condutas a fim de preservar a segurança a integridade do próprio PNAE, dos demais passageiros e dos membros da tripulação. Portanto, caso os agentes do operador aéreo tiverem razões que os levem a concluir que o transporte afetará a segurança do voo, o operador aéreo poderá recusar transportar o passageiro e, neste caso, fornecerá justificativa por escrito, conforme previsto no artigo 11.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A solicitação de assistência especial, por parte do PNAE, está tratada no Art. 9º da Resolução, de forma que visa a garantir a prestação de atendimento igualitário por parte do operador. Cabe ressaltar, que o Art. 7º da Resolução tem como objetivo garantir o direito do PNAE de dispensar a assistência especial na realização da viagem, ressalvado o disposto no Art. 2º da Resolução. Pode-se citar como exemplo, o PNAE que deseja embarcar junto com os demais passageiros, dispensando seu direito ao embarque prioritário.</p> <p>Ademais, internacionalmente, a notificação prévia é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular Nº. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8.</p> <p>A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE é tratada no Art. 11 da Resolução e deve ser devidamente fundamentada, sendo que a justificativa somente será válida se baseada nas condições previstas em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do operador aéreo.</p> <p>Embora seja resguardada a possibilidade de recusa de embarque, a notificação prévia visa garantir o transporte do PNAE e não a elevada ocorrência de recusas, pela ausência de condições de transporte, mesmo que fundamentada.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 606
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 8º
<p>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 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. Justificativa: Se um passageiro precisa ocupar mais de uma poltrona, não há razão para que não pague pelos assentos que efetivamente utilizar. Normatizar em sentido oposto forçaria as companhias aéreas a diluírem, no custo da passagem dos demais passageiros, o assento utilizado pelo passageiro que necessita de mais lugares. O transporte de equipamentos médicos como bagagem com cobrança reduzida do excedente é aceitável, pois não prejudicaria os demais passageiros. O mesmo não pode ser dito da concessão de lugares praticamente gratuitos dentro da aeronave, razão pela qual sugere-se a exclusão do inciso I.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A baixa ocorrência das assistências não representa impacto significativo em termos da diluição do custo, ademais, a cobrança pelo operador aéreo mantém-se livre pois não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 607
Nome: Rachel Fischer Menna Barreto	
Cidade: Barueri	E-mail: rachel.fischer@voeazul.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 3º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 14, 17, 25, 27, 32, 38 (37), 39 (38)
<p>Prezados Srs., boa tarde. Segue a contribuição da Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. à proposta de alteração da Resolução nº 09 da ANAC. Qualquer dúvida, permacemos à disposição. Att., Rachel</p> <p>Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE a pessoa portadora de deficiência, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até (2) dois anos.</p> <p>Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, 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. Já o passageiro prioritário 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.</p> <p>Art. 7º É assegurado ao PNAE não solicitar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º.</p> <p>Art.8º, § 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve:</p> <p>I - 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.</p> <p>Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do horário previsto de partida do voo.</p> <p>§ 1º O descumprimento do disposto 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, § 1º O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 72 (setenta e duas) horas úteis.</p> <p>Art. 10 § 3º O operador aéreo deve adotar medidas como as previstas em programas como o FREMEC ou similar, 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.</p> <p>Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e solicitado, salvo previsão do §1º art. 6, deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:</p> <p>IX - condução às instalações sanitárias na aeronave;</p> <p>Art. 14, § 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário.</p> <p>§ 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20.</p> <p>Art. 17. O operador aéreo deve disponibilizar, sempre que possível, o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.</p> <p>Art. 25, § 2º No caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, o operador aéreo deve providenciar, no desembarque, a substituição por item que viabilize a locomoção do passageiro.</p> <p>Art.25 § 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE em até 5 (cinco) dias do desembarque.</p> <p>Art. 27. Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir junto à empresa aérea se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º.</p> <p>§1º O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante.</p>	

§2º Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no mínimo, 80% da tarifa cobrada do PNAE.

Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por 3 (três) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações:

Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por 3 (três) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação

JUSTIFICATIVA

Em que pese o excelente trabalho apresentado por esta renomada Agência, a AZUL entende ser inadequada a aprovação da Resolução nos termos apresentados, nesse sentido, a AZUL levanta os seguintes aspectos:

Categorizar idosos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por criança de colo e crianças desacompanhadas de forma igual ao PNAE foge ao objetivo da norma, qual seja, prover acessibilidade de passageiros que necessitem de atendimento especial no sentido de superar suas deficiências. Além disso, ao se equalizar o atendimento a tais passageiros corre-se o risco de prover a ineficiência de aplicabilidade da norma em relação aos “efetivos” PNAES. Ademais, o atendimento prioritário de idosos, gestantes, lactantes, e pessoas acompanhadas por criança de colo são definidos pelo Estatuto do Idoso no caso dos Idosos e pela Lei 10.048/2000, no caso dos demais passageiros prioritários. Outrossim, o tratamento que deve ser dispensado a criança desacompanhada foge totalmente do objetivo da norma que visa acessibilidade. Em que pese a criança desacompanhada seja tratada pelo ECA, entende-se relevante sua regulamentação, entretanto, em norma apartada e específica, para que seja dispensado a este passageiro a atenção necessária.

A necessidade de ocupação de mais de um assento por passageiro não justifica que este não pague pelo assento utilizado, normatizar em sentido diverso ocasiona a diluição do custo da passagem que não foi paga integralmente nas tarifas pelos demais passageiros, fazendo com que as operadoras aéreas regridam à prestação de serviço elitizado, impossibilitando que as empresas continuem reduzindo seus preços e possibilitando acesso de pessoas em condições financeiras reduzidas. O transporte de equipamentos médicos como bagagem com cobrança reduzida do excedente é aceitável, visto que não prejudicaria os demais passageiros, contudo, o mesmo não se conclui em relação à concessão de lugares praticamente gratuitos na aeronave, razão pela qual sugere-se a exclusão do dispositivo em questão.

O período de 48h estipulado para que o PNAE informe à operadora aérea sobre sua necessidade de assistência especial é inviável para que todos os procedimentos necessários para alguns tipos de embarque sejam realizados. Quanto à análise do MEDIF se faz necessário que o prazo seja contabilizado em horas úteis. Determinar que o operador aéreo questione ao PNAE sobre necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistência contraria o caput do artigo 9ª visto que o PNAE deve informar a necessidade de assistência especial ao operador aéreo, bem como deve informar qual assistência necessita. Afinal, determinar que o operador aéreo faça tal questionamento vai de encontro com o artigo 5º da norma, a qual determina que a empresa garanta a integridade moral do passageiro, e ainda promove a segregação, o objetivo da norma é que o passageiro com necessidade de assistências especiais tenha acesso ao transporte aéreo com os demais passageiros e se ele entende que precisa de assistência, por livre e espontânea vontade irá informar ao operador aéreo sobre sua condição.

Não é viável para as empresas que os documentos médicos sejam avaliados em um dia, ocasionaria falha no serviço e colocaria em risco a segurança dos passageiros. A referência ao FREMEC se justifica para que existam padrões, já que existe a recomendação da ICAO pelo uso do formulário citado. Assim, seria interessante sua adoção para garantir padrões de qualidade e segurança dos passageiros.

Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave é de fato função do operador aéreo, entretanto, no aeroporto, tal acessibilidade é de responsabilidade do operador aeroportuário, motivo pelo qual se faz necessário especificar que condução às instalações sanitárias deve ocorrer apenas na aeronave. Ademais, existem restrições previstas no §1º do artigo 6º que limitam tal acesso e que devem ser levadas em consideração.

A própria norma, em seu artigo 20, §1º dispõe que a o operador aeroportuário deve disponibilizar e operar equipamentos de ascenso e descenso ou rampa para efetuar procedimento de embarque e desembarque, sendo assim, não pode a operadora aérea ser responsável por informar ao cliente a respeito do equipamento disponível para sua utilização, a empresa não é responsável pela estrutura aeroportuária e não deve ser responsável por informar algo que não pode cumprir, afinal, tais equipamentos são utilizados

por todas as empresas que operam no aeródromo e no momento anterior à compra da passagem a empresa ainda não terá ciência da disponibilidade de tais equipamentos. Desta forma, deve a operadora aeroportuária divulgar tais informações.

O embarque de PNAE deve ocorrer da maneira mais segura e digna ao passageiro, desta forma, disponibilizar embarque prioritário depende da possibilidade do mesmo ser efetuado com segurança e dignamente, além da vontade do passageiro em realizá-lo desta forma, neste sentido a alteração do texto para disponibilizar “sempre que possível”.

Manter o texto com a palavra “equivalente” cria subjetividade desnecessária e prejudicial para a empresa e para o passageiro, já que nem sempre na localidade de desembarque haverá item equivalente ao que o passageiro possuía. Desta forma, o item fornecido deve “permitir a locomoção do passageiro” enquanto não se providencia o item extraviado. Ademais, o prazo de 48 horas nem sempre é possível para constatação da perda ou inutilização do objeto, desta forma, considerando que o passageiro terá um item emergencial à sua disposição, aumentar o prazo é maneira de prover ao passageiro o item que muitas vezes é feito especificamente para seu corpo e suas necessidades.

O intuito da resolução é garantir acessibilidade do PNAE e não lhe fornecer benefícios, desta forma, manter o texto atual da Resolução nº 09 (artigos 47 e 48) é garantir que o operador forneça desconto, quando contra a vontade do passageiro, exigir-lhe acompanhante. Ou seja, o objetivo é retirar todos os entraves possíveis para a realização da viagem do PNAE.

Passageiros que não podem se manter na posição vertical nos momentos em que lhes é solicitado durante o voo devem seguir viagem em maca. Pousos e decolagens com assentos reclinados põe em risco a integridade física do próprio passageiro, visto que existe a possibilidade de traumas na ocorrência de qualquer problema durante o pouso e decolagem.

A alteração da expressão “por pelo menos 3 anos” deixa a redação mais segura, afasta possíveis interpretações esdrúxulas, e não altera o intuito da norma.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Para as propostas de revisão dos Arts. 3º e 6º, a Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.

A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.

Quanto à proposta para o Art. 7º da Resolução, a solicitação de assistência especial, por parte do PNAE, está tratada no Art. 9º da Resolução, de forma que visa garantir a prestação de atendimento igualitário por parte do operador. Cabe ressaltar, que o Art. 7º da Resolução tem como objetivo garantir o direito do PNAE de dispensar a assistência especial na realização da viagem, ressalvado o disposto no Art. 2º da Resolução. Pode-se citar como exemplo, o PNAE que deseja embarcar junto com os demais passageiros, dispensando seu direito ao embarque prioritário. Ademais, internacionalmente, a notificação é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular Nº. 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8.

Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A baixa ocorrência das assistência não representa impacto significativo em termos da diluição do custo, ademais, a cobrança pelo

operador aéreo mantém-se como livre pois não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.

Para o Art. 9º da Resolução, tendo em vista que a elaboração da presente proposta visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Art. 10 na Resolução N.º. 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto. A previsão do Art. 9º da Resolução do PNAE notificar a necessidade de assistência e o operador aéreo questioná-la são complementares, visando assegurar os dois sentidos da informação. O questionamento em si não se configura como ofensa ao passageiro, nem infringe o Art. 5º da Resolução, visto que objetiva apenas identificar as assistências que necessita e não à origem da necessidade ou quaisquer registros de deficiências ou condições médicas.

Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas. O parágrafo 3º do Art. 10 da Resolução não detalha a necessidade do FREMEC, embora seu uso não esteja impedido, visto que não cabe à ANAC determinar o meio de registro, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo.

No Art. 14, a alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei N.º 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”. Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de acesso às instalações sanitárias apenas na aeronave, informamos que, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei N.º 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233 e do Art. 15 da Resolução, essa assistência pode ser necessária na área restrita do aeroporto, estando o PNAE assistido pelo operador aéreo. Para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução. Quanto ao parágrafo 1º do Art. 14 da Resolução, a alteração em termos dos equipamentos sob responsabilidade do operador aeroportuário, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução. Para o parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme previsão do Art. 21 da Resolução.

Quanto ao Art. 17, informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que o atendimento prioritário está previsto no Decreto N.º. 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Assim, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.

Quanto à manifestação pertinente ao parágrafo 2º do Art. 25 da Resolução, informamos que a menção a item equivalente dá-se à necessidade do PNAE permanecer com a ajuda técnica até a devolução/ressarcimento, de forma que apenas a locomoção para fora da aeronave não atende às necessidades no prazo previsto, ainda mais se este for ampliado. Quanto ao parágrafo 3º do Art. 25 da Resolução, o prazo estipulado visa minimizar o desconforto ao PNAE enquanto a sua assistência, especialmente adaptada, não estiver disponível. Da mesma forma, remete ao operador aéreo a necessidade de suprir o quanto antes esse item, visto que o ressarcimento, nos termos do parágrafo 5º do Art. 25 da Resolução, será de item especialmente adaptado e que a detecção de extravio de item desse tipo é facilmente identificada.

A proposta para o Art. 27 da Resolução, de manutenção do texto vigente na Resolução N.º. 009 de 05 de junho de 2007, impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à ANAC, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador aéreo a necessidade de acompanhante. Quanto à proposta de prever no texto o caso do operador aéreo exigir o acompanhante, informamos que a análise conjunta dos Arts. 6º, 9, 10, 11 da Resolução supre a questão, pois independentemente da solicitação pelo PNAE ou exigência pelo operador, o acompanhamento só ocorrerá se estiver conforme com as regulamentações do operador aéreo, ou seja, com base na efetiva necessidade de acompanhante. Essa necessidade poderá ser atendida por meio de funcionário da empresa ou da concessão do desconto nos termos do Art. 27 da Resolução, especialmente nos casos em que as demandas

forem específicas a ponto de comprometer o atendimento pelo operador aéreo.

Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.

Itens alterados na minuta:

A contribuição alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 608
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>Art. 9º O PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo. § 1º A antecedência mínima de que trata o caput deve ser de 72 (setenta e duas) horas para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10. § 2º Caso o passageiro não respeite a antecedência mínima prevista, respectivamente, no caput e no § 1º deste artigo, o operador aéreo fará todos os esforços razoáveis, mas não estará obrigado, a transportar PNAE ainda que este tenha concordado. O descumprimento do disposto 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. Justificativa: Sem o aviso de pelo menos 48 ou 72 horas de antecedência, conforme o caso, o operador aéreo poderá não ter tempo hábil para acomodar as necessidades do PNAE com segurança. Neste caso, portanto, pode ser que o transporte se torne inviável.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para a situação levantada na manifestação, de ausência de notificação prévia, o Art. 9º da Resolução prevê o atendimento sob as condições disponíveis. A esse respeito deverá haver concordância do PNAE. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 609
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 10
<p>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, caso o operador aéreo proceda ao transporte de passageiros sob estas condições; 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 1 (um) dia útil. § 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 e 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. § 4º O operador aéreo poderá exigir acompanhante para o passageiro que necessite utilizar oxigênio que seja capaz de assisti-lo durante o voo, incluindo operar o equipamento de oxigênio, exceto se o passageiro comprovar, com a antecedência prevista no artigo 9º, que consegue operar o equipamento sozinho. § 5º O passageiro que necessite utilizar oxigênio deverá apresentar, com a antecedência mínima prevista no artigo 9º, atestado médico indicando a quantidade de oxigênio necessária por hora e o índice máximo de fluxo de oxigênio necessário para a altitude de pressão correspondente à pressão da cabine da aeronave sob condições operacionais normais. § 6º O transporte de passageiro que necessite de oxigênio depende da disponibilidade de suplementos de oxigênio e deverá ser previamente aprovado pelo departamento médico do operador aéreo. Justificativa: Nem todas as companhias aéreas procedem ao transporte aéreo de passageiros em maca ou incubadora. A fim de assegurar a vida e segurança do próprio passageiro, o operador aéreo poderá exigir que passageiros que necessitem de oxigênio viagem com acompanhante. A companhia aérea precisa receber instruções médicas a respeito das necessidades de oxigênio do passageiro.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para a proposta de inserção de parágrafo 4º, informamos que a exigência do acompanhante pelo operador no caso de uso de oxigênio não é impedida (apenas não é considerada obrigatória pela norma) bastando formalizar a condição por meio das especificações operativas e o atendimento ao Art. 27 da Resolução. Quanto à antecedência de notificação pelo PNAE, já é previsto o prazo de 72 horas, conforme Art. 9º da Resolução, não sendo necessário referenciá-lo novamente. Ademais, as informações previstas na proposta do parágrafo 5º, por exemplo, a menção à quantidade, fluxo e concentração de oxigênio, dentre outros detalhamentos, são contempladas no MEDIF ou documento médico julgado necessário, e que, novamente, não se considera necessário repetir. Para a proposta do parágrafo 6º e de alteração do inciso I, de considerar a disponibilidade e aprovação pelo operador aéreo, os parágrafos 1º e 2º do Art. 10 da Resolução sanam a questão.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 610
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 11
<p>Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e deve ser realizada por escrito, sempre que solicitado e enviada ao PNAE no prazo de 10 (dez) dias úteis. 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. Justificativa: É recomendável deixar claro no texto da resolução o prazo que o operador aéreo tem para enviar justificativa por escrito ao PNAE a respeito da recusa do transporte, sendo o prazo de 10 (dez) dias úteis um prazo razoável.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de prever permanentemente a justificativa escrita quando da recusa de embarque do PNAE, informamos que a contribuição será incorporada ao texto, sendo estipulado um prazo para o envio. Quanto ao prazo para o envio de justificativa escrita da recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE considera-se adequada a adoção de 10 dias. Cabe salientar que o estudo da regulamentação de outros países sobre o tema mostra que a recusa de embarque deve ser devidamente fundamentada e que a justificativa somente será válida se baseada no manual de operação ou especificações operativas do transportador.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 611
Nome: LUIZ ANTONIO MANO UGEDA SANCHES	
Cidade:	E-mail: LUGEDA@INFRAMERICA.AERO
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 5º
<p>Art. 5º Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE. Texto proposto: Art. 5º Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos devem adotar as medidas necessárias para garantir a prestação adequada do serviço. Justificativa: A redação proposta gera insegurança jurídica que a ANAC, no exercício de sua atribuição contida no inciso XX do art. 8º da Lei 11.182/2005, consiga compor os possíveis conflitos, uma vez que a integridade física e moral estão previstas em legislações civilistas. Por esta razão sugere-se a nova redação do artigo com a inclusão do termo “prestação adequada do serviço”. Porque, além de ser conceito norteado pela Lei nº 8.987/95, em seu art. 6º; com a edição do Regulamento Brasileiro de Aviação Civil n.º 153, que levará em breve à certificação de grande parte dos aeroportos nacionais, os processos de embarque e desembarque, incluindo os dos PNAE, serão devidamente certificados, provendo assim a ANAC de uma ferramenta para medir objetivamente, e focado no Direito Público, a prestação adequada do serviço. Ademais a integridade física e moral já estão devidamente protegidas a todos os usuários de qualquer serviço, por meio do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor, amparados nos direitos e garantias fundamentais ao longo de nossa Carta Magna.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que a Resolução, como um todo, não confronta a Lei Nº 8.987 de 13 de fevereiro de 1995 Art. 6º, uma vez que detalha a prestação adequada do serviço, por exemplo os Arts. 6º, 8º, 14, 15, 22, 29 da Resolução, nem a Constituição Federal, pois a menção à integridade física e moral visa a destacar, por exemplo, a menção contida no Art. 11 da Resolução, que prevê que eventuais desconfortos aos outros passageiros não impedem o direito do PNAE ser transportado.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 612
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 28
<p>Art. 28. O operador aéreo poderá exigir um acompanhante para o PNAE quando, por razões técnicas e de segurança de voo, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante desconto de, no mínimo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. Justificativa: A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, e confirmado pela ANAC (e-mail abaixo) é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens. De: Ricardo Bisinotto Catanant Enviada em: sexta-feira, 27 de agosto de 2010 15:33 Assunto: ENC: Esclarecimentos - Resolução 09 A Resolução nº 9/2007 buscou assegurar ao passageiro portador de necessidade especial o direito de não ser obrigado a viajar acompanhado, ou seja, de não ter um custo adicional para utilização do transporte aéreo, caso o passageiro entenda que pode efetuar a viagem sem o auxílio contínuo de um acompanhante. Para as situações em que a empresa aérea se manifeste expressamente e por escrito que considera essencial a presença de um acompanhante “por razões técnicas e de segurança de voo” (art. 48 da Resolução nº 9/2007) deverá, nesse caso específico, proporcionar o desconto mínimo de 80% ao acompanhante. Assim, não é assegurado ao passageiro portador de necessidade especial o direito de dispor, por vontade própria, de um acompanhante viajando consigo com um desconto de no mínimo 80% do valor de sua tarifa. Concordamos, portanto, com o entendimento da Continental Airlines de que “se o passageiro ou responsável já definiu a necessidade do acompanhante e não houve exigência da empresa aérea, não é aplicável o desconto para o acompanhante”.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração que se faz na Resolução é tornar mais claro para os prestadores e tomadores de serviços as situações em que o acompanhante é obrigatório por razões de segurança. Tais situações são as que se encontram nos incisos I a III do art. 27 da Resolução. Desse modo, a nova proposta trata da possibilidade de o operador aéreo escolher entre prover diretamente o acompanhante ou exigi-lo do passageiro. Com isso, nos casos em que for mais vantajoso para o operador aéreo exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE ao invés de prover o serviço, este poderá ainda fazê-lo, conforme regras vigentes. Cabe salientar que o parágrafo 1º do artigo 27 da Resolução trata da concessão de descontos para o acompanhante.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 613
Nome: LUIZ ANTONIO MANO UGEDA SANCHES	
Cidade:	E-mail: LUGEDA@INFRAMERICA.AERO
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>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. ... § 5º O operador aéreo não é obrigado a oferecer alimentação ao cão-guia ou ao cão-guia de acompanhamento, sendo esta responsabilidade do passageiro. Texto proposto: 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. ... § 5º O operador aéreo e o operador aeroportuário não são obrigados a oferecer alimentação ao cão-guia ou ao cão-guia de acompanhamento, sendo esta responsabilidade do passageiro. Justificativa: Percebe-se da leitura do artigo que a intenção do regulador é deixar claro que a responsabilidade pela alimentação do cão-guia ou do cão-guia de acompanhamento é do passageiro, inclusive resta claro quando da inclusão do § 5º no artigo 29. Assim, para completar a vontade do regulador e dar maior estabilidade às relações jurídicas, sugere-se a inclusão da figura do operador aeroportuário no § 5º do artigo 29, visto que em nada alterará o sentido, apenas rechaçar a hermenêutica contrária à real intenção da norma.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A menção foi incluída tendo em vista que o operador aéreo é responsável, em algumas operações, pela alimentação do passageiro, não recaindo a mesma responsabilidade ao cão-guia. Dessa forma, é desnecessário mencionar o operador aeroportuário no parágrafo 6º.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 614
Nome: LUIZ ANTONIO MANO UGEDA SANCHES	
Cidade:	E-mail: LUGEDA@INFRAMERICA.AERO
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 35 (36)
<p>Assim prevê a minuta Art. 36. Os operadores aéreos e aeroportuários devem estabelecer programas de treinamento voltados ao atendimento a PNAE relacionados às atividades sob sua responsabilidade, desenvolvidas pelas equipes de terra e a bordo, bem como pelo responsável por acessibilidade, previsto no art. 40, devendo disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela ANAC. Art. 37. Os operadores aéreos e aeroportuários devem implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados. Texto proposto: Sem sugestão de texto por falta de acesso e conhecimento do banco de dados de fiscalização da ANAC, assim como das justificativas técnicas que originaram estes dispositivos, já que não foi disponibilizado, mesmo diante de solicitação formal e tempestiva por parte da Inframérica, por meio do processo n.º 60800.174362/2011-11, protocolado no dia 27 de agosto de 2012 sob o número 00058.065710/2012-61. Justificativa: Percebemos aqui uma tentativa de evolução de alguns conceitos estabelecidos na atual Resolução n.º 09/2007, principalmente do comando contido no seu artigo 34, in verbis: “Art. 34. Todo o pessoal, de terra e de bordo, diretamente envolvido no atendimento às pessoas que necessitam de assistência especial ou com o manuseio de seus equipamentos e auxílios, durante as diversas fases de uma viagem, deverá receber treinamento especializado.” Parece que o regulador está migrando para a implementação de novos conceitos de certificação e de Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional, saindo da mera capacitação para a implementação de um programa de treinamento e um sistema de controle de controle de qualidade. Não há como negar que o presente e o futuro da aviação civil, em todas as suas esferas de especificidade, seja aeronavegabilidade, manutenção, prevenção de acidentes, operações aéreas e operações aeroportuárias estão rumando para a implementação deste modelo, por oferecer o melhor resultado e por força dos compromissos internacionais decorrentes da Organização de Aviação Civil Internacional. Portanto, de forma a contribuir de forma efetiva, o que se pretende é solicitar que a Anac reveja a redação dos artigos 36 e 37, com base nos dados coletados em suas fiscalizações durante o período de vigência da Resolução 09, para que possa estabelecer um currículo mínimo para o programa de treinamento e para o sistema de gerenciamento da qualidade a fim de deixar transparente ao regulado as reais intenções do regulador, a amplitude do impacto econômico destes sistemas e elementos de controle para as futuras fiscalizações da Agência.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da ICAO (Anexo III à Resolução). A esse respeito, informamos que a intenção da Resolução é ampliar o escopo previsto na vigente Resolução N.º. 009 de 05 de junho de 2007. Porém, quaisquer meios de certificação de profissionais relacionados à acessibilidade não se configuram como área precípua de atuação da ANAC, não sendo impedida a adoção dos moldes do sistema de gerenciamento da segurança operacional. Em termos do pedido de vista ao processo, informamos que esse tramita a parte do presente processo de Audiência Pública.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 615
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>Art. 27. Caberá ao PNAE, num primeiro momento, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Justificativa: Num primeiro momento, de fato é o PNAE quem faz uma avaliação de suas condições e opta por informar ou não ao operador aéreo se necessita de atendimento especial.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta de restringir para um primeiro momento a manifestação do passageiro em necessitar ou não de acompanhante, informamos que há casos em que o operador aéreo pode exigir o acompanhamento em função de seus procedimentos operacionais (interpretação dos incisos II e III do Art. 27 da Resolução), independentemente da concordância do PNAE, conforme os Arts. 6º, 10 e 11 da Resolução. Nesses casos, preferencialmente, o acompanhante será provido pelo operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 616
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 37 (38)
<p>Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por pelo menos 2(dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: I - para cada serviço de transporte aéreo de PNAE realizado: a) data de realização da etapa de voo; 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) ou equipamento(s) médico(s) disponibilizado(s); f) realização ou não de comunicação prévia, nos termos do art. 9º; 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. Justificativa: O prazo de 2 (dois) anos é o prazo consistente com o código Brasileiro de Aeronáutica.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O texto da Resolução foi adaptado em função do Art. 317 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 617
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 38 (39)
<p>Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Justificativa: O prazo de 2 (dois) anos é o prazo consistente com o código Brasileiro de Aeronáutica.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O texto da Resolução foi adaptado em função do Art. 317 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 618
Nome: Marcela Quental	
Cidade:	E-mail: mquental@avianca.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 15
<p>parágrafo único do referido artigo dever ser alterado, contendo a seguinte descrição: "Caso o PNAE realize o check-in por outro meio que não o atendimento presencial, este deverá identificar-se a um representante do operador aéreo, com a mesma antecedência recomendada aos demais passageiros."</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A antecedência para check-in do PNAE está tratada no Art. 16 da Resolução, assim, entende-se que essa previsão já está sanada.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 619
Nome: SEAE/MF	
Cidade: Brasília	E-mail: seae@fazenda.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 9º e 25
<p>Segue, em anexo, arquivo com contribuições da Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda (SEAE/MF) referentes à Audiência Pública nº 19/2012.</p> <p>1. Introdução</p> <p>1. Por meio da Audiência Pública nº 19/2012, a ANAC submete a manifestações da sociedade a minuta de resolução que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências.</p> <p>2. Nesse contexto, a participação desta Secretaria de Acompanhamento Econômico (SEAE)1 tem por objetivo avaliar e, conforme o caso, contribuir para o aprimoramento da referida norma, de modo a colaborar com a eficiência regulatória e a defesa e promoção da concorrência, consoante com suas atribuições legais, detalhadas no Decreto nº 7.482/2011, dentre as quais cumpre mencionar:</p> <p>propor, coordenar e executar as ações do Ministério da Fazenda, relativas à gestão das políticas de regulação de mercados, de concorrência e de defesa da ordem econômica;</p> <p>acompanhar a implantação dos modelos de regulação e gestão desenvolvidos pelas agências reguladoras, pelos ministérios setoriais e pelos demais órgãos afins;</p> <p>promover o funcionamento adequado do mercado e, para tanto:</p> <p>acompanhar e analisar a evolução de variáveis de mercado relativas a setores e produtos ou a grupo de produtos; e</p> <p>avaliar e manifestar-se acerca dos atos normativos e instrumentos legais que afetem as condições de concorrência e eficiência na prestação de serviços, produção e distribuição de bens.</p> <p>2. Das Considerações Iniciais</p> <p>3. Preliminarmente à discussão de mérito da proposição em apreço, cumpre fazer uma breve digressão sobre o procedimento de audiência pública.</p> <p>4. A audiência pública é etapa do processo de tomada de decisão administrativa ou legislativa na qual a autoridade competente franqueia a todas as pessoas que podem sofrer os reflexos da referida decisão oportunidade de se manifestarem antes do desfecho do processo decisório.2</p> <p>5. A efetividade da participação em uma audiência pública, contudo, pode ser comprometida caso a autoridade competente não confira aos interessados em se pronunciar os elementos necessários à identificação e à análise do problema, os objetivos pretendidos e a avaliação dos custos e benefícios da implementação da proposta submetida ao crivo público.</p> <p>6. Especialmente em relação às agências reguladoras, mais do que simplesmente fundamentar e motivar os seus atos, é desejável que essas entidades, no intuito de melhor validar as suas ações, empreendam estudos das estimativas dos custos implícitos em cada norma proposta, condicionando a sua aprovação, se possível, à demonstração de que os benefícios a serem produzidos por esses regulamentos justificam a sua implementação.3</p> <p>7. Essa prática permite aos órgãos reguladores conferir estrutura, consistência, rigor e transparência à edição de normas regulatórias e, assim, contribuir para o aperfeiçoamento da regulação econômica do setor. Em que pese não seja por si só capaz de determinar as decisões regulatórias, a adoção da referida prática consegue informar as discussões e o processo decisório com dados concretos que clareiam o leque de opções disponíveis e os motivos que determinam a escolha da alternativa proposta.</p> <p>8. Também é salutar, para a audiência pública, que as manifestações apresentadas, ainda que não vinculem a decisão, posto terem caráter consultivo, sejam analisadas pelo órgão regulador, acolhendo-as ou rejeitando-as, sempre com a devida motivação.4</p> <p>9. Em que pese a iniciativa da ANAC de sujeitar a matéria em apreço ao procedimento de audiência pública, é oportuno salientar que, embora esteja regulamentando matéria já estabelecida em Lei e embora a proposta esteja acompanhada de documento expositivo, este carece de abordar os impactos regulatórios decorrentes da medida, o que inclui os efeitos financeiros sobre os agentes econômicos impactados.</p> <p>3. Da Proposta submetida à Audiência Pública</p> <p>3.1. Do problema identificado</p> <p>10. Segundo a ANAC, têm sido registradas diversas demandas por parte de usuários, Ministério</p>	

Público e entes regulados (operadores aéreos e aeroportuários) na aplicação da Resolução nº 009/2007, que aprova a Norma Operacional de Aviação Civil (NOAC) que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de passageiros que necessitam de assistência especial. Nesse sentido, segundo a agência, o processo de revisão de tal norma objetiva melhorar a qualidade do atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial.

3.2. Descrição da proposta

11. Trata-se de minuta de resolução que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências.

12. A norma proposta – aplicada ao Transporte Aéreo Público Regular ou Não Regular (exceto táxi aéreo), Doméstico ou Internacional – define como passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) pessoa com deficiência, com idade igual ou superior a sessenta anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, criança desacompanhada, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação em sua autonomia como passageiro. Segundo a agência, o marco basilar da definição de PNAE são os Decretos nº 5.296/2004 e nº 6.949/2009.5

13. A minuta prevê que o PNAE terá direito aos mesmos serviços prestados aos usuários em geral. Contudo, em condições de atendimento prioritário, em todas as fases da viagem, observadas as questões de segurança e não podendo ser cobrado pelas assistências especiais.6

14. Dispõe, ainda, que o PNAE deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço, a necessidade de assistência especial, respeitando a antecedência mínima de 48 horas do horário previsto de partida do voo. O transporte do PNAE não deve ser inviabilizado caso não haja comunicação, podendo o passageiro ser transportado se este concordar com as assistências disponíveis.

15. A minuta também prevê que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo que não possa realizar de forma autônoma os procedimentos de abandono de aeronave em caso de emergência. Tal quantidade não excederá a 50% do número de tripulantes da cabine. Dispõe que os equipamentos adequados para embarque e desembarque devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário, podendo ser cobrado preço específico do operador aéreo.7

16. Por fim, entre outras disposições, a proposta de normativo dispõe que o operador aéreo deve, além de indenizar o PNAE em caso de perda ou inutilização de equipamentos médicos, deixar à disposição desse passageiro, limitado ao prazo de 15 dias após a indenização, equipamento semelhante até que o PNAE efetue a aquisição ou substituição do equipamento perdido ou inutilizado.

17. É a breve descrição da norma proposta.

3.3. Dos Agentes Impactados

18. A regulação proposta afeta primordialmente os operadores aéreos e aeroportuários (Infraero e concessionários) e os passageiros do transporte aéreo.

4. Da Análise

4.1. Dos Possíveis Impactos Concorrenciais

19. Para avaliar as conseqüências de propostas normativas sobre a concorrência, utiliza-se metodologia⁸ que consiste em um conjunto de questões a serem verificadas na análise do impacto de políticas públicas sobre a concorrência. Segundo este método, o impacto competitivo poderia ocorrer por meio de: i) limitação no número ou variedade de fornecedores; ii) limitação na concorrência entre empresas; e iii) diminuição do incentivo à competição.

20. No caso ora analisado, considera-se pouco provável que a norma proposta acarrete algum dos efeitos acima elencados.

4.2. Dos Outros Impactos ao Bem-Estar Econômico

21. Primeiramente, cabe mencionar a importância de a ANAC propor aperfeiçoamentos à normatização do acesso de PNAE aos serviços de transporte aéreo, de forma a garantir nível adequado de serviço, prestado de forma eficiente e respeitando o princípio da dignidade da pessoa humana.

22. Não obstante, a clara identificação do problema, a apresentação de justificativa para a proposição e a explicitação dos normativos legais que fundamentam a proposta são parte fundamental das melhores práticas regulatórias e são essenciais para a melhor compreensão da matéria pela sociedade.

23. No presente caso, avalia-se que a agência atendeu em parte a esses pré-requisitos, na medida em que não apresentou argumentos suficientes que justificassem suas escolhas, por exemplo no que se refere à antecedência mínima para a notificação prévia de necessidade de assistência especial (art. 9º).

24. Outro aspecto a comentar é relativo ao art. 25, §4º, que determina que a empresa aérea, ao constatar a perda ou inutilização dos equipamentos médicos do PNAE, deve efetuar a indenização no valor de mercado do equipamento. No entanto, observa-se que não é especificado um prazo para esse

procedimento. Sugere-se avaliar o aperfeiçoamento deste item da norma proposta, de forma a garantir maior segurança ao passageiro.

25. Por fim, registre-se que a Audiência Presencial ocorreu a apenas dois dias do encerramento do prazo para contribuições à Audiência Pública em análise. Sugere-se que, para as próximas consultas à sociedade, a agência avalie a possibilidade de concessão de prazo maior entre a realização da Audiência Presencial e o encerramento do prazo de manifestações à Audiência Pública.

5. Conclusões

26. Buscando contribuir com a tarefa desempenhada pela ANAC, a SEAE, nos termos das explicações apresentadas ao longo deste parecer, sugere que a agência:

i. Busque abordar os impactos regulatórios decorrentes das medidas que propuser, o que inclui os efeitos financeiros sobre os agentes econômicos impactados.

ii. Apresente argumentos que justifiquem as escolhas realizadas.

iii. Fixe prazo para o pagamento da indenização a que tem direito o PNAE ao ser constatada a perda ou inutilização de seus equipamentos médicos pelo operador aéreo.

iv. Que, para as próximas consultas à sociedade, se avalie a possibilidade de concessão de prazo maior entre a realização da Audiência Presencial e o encerramento do prazo de envio de contribuições à Audiência Pública.

1 Cumpre destacar que, ao realizar a análise da presente proposta de resolução, a SEAE tem por certo que a cobertura legal de todos os dispositivos apresentados já foi objeto de análise pela ANAC.

2 Moreira Neto, apud Soares (2002), define audiência pública como: "... um instituto de participação administrativa aberta a indivíduos e a grupos sociais determinados, visando à legitimação administrativa, formalmente disciplinada em lei, pela qual se exerce o direito de expor tendências, preferências e opções que possam conduzir o Poder Público a uma decisão de maior aceitação conceitual." (SOARES, Evanna. A audiência pública no processo administrativo. Jus Navigandi, Teresina ano 6, n. 58, ago. 2002. Obtida via Internet, em <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=3145>. Acesso em 18.06. 2011).

3 No âmbito da regulação, esse objetivo pode ser alcançado por meio do procedimento de análise de impacto regulatório. Tal análise, de acordo com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), é o exame e a quantificação dos custos e dos benefícios prováveis decorrentes de novas normas ou de alterações propostas em normas já existentes. É um instrumento formal que permite a explicitação dos problemas regulatórios, das opções disponíveis de política e das consequências das decisões regulatórias, em cada caso concreto, mediante a utilização de dados empíricos. (ALBUQUERQUE, Kelvia Frota. A retomada da reforma/melhora regulatória no Brasil: um passo fundamental para o crescimento econômico sustentado. Secretaria de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda (SEAE/MF). Série Documentos de Trabalho n. 35, dezembro de 2006. Obtida via Internet em <http://www.seae.fazenda.gov.br/central_documentos/documento_trabalho/2006-1>. Acesso em 18.6.2008).

4 Esse entendimento é partilhado por Justen Filho (2003, p. 20), que preleciona: "No entanto, a mera participação popular e a audiência da sociedade são insuficientes. É fundamental que a atividade decisória da Agência incorpore a participação popular, mesmo quando não aceda com as sugestões e propostas apresentadas. Incorporar a participação popular significa reconhecer como relevante a intervenção externa, acolhendo-a ou justificando sua rejeição. Não se admite o fenômeno que se poderia qualificar como participação externa "cosmética". A expressão indica a situação em que a Agência predetermina sua decisão e desencadeia uma série de formalidades, inclusive com audiências públicas, destinadas apenas a dar uma aparência de democracia à decisão. Assim, ouvem-se os particulares e os segmentos interessados, mas se adota decisão desvinculada de todas as contribuições." (JUSTEN FILHO, Marçal. Agências reguladoras e democracia: existe um déficit democrático na "regulação independente"? Revista de Direito Público da Economia. Belo Horizonte: Fórum, ano 1, n.2, abr./jun. 2003. Obtida via Internet em <<http://www.justenfilho.com.br/artigos/mjf62>>. Acesso em 2.3.2008).

5 Decreto nº 5.296/2004 que regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências; e Decreto nº 6.949/2009 que promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007.

6 Poderá, entretanto, haver cobrança por assentos adicionais necessários (com valor limitado a 20%

do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE) e pelo transporte de bagagem acima do limite da franquia (devendo ser oferecido desconto de, no mínimo, 80% sobre o valor cobrado por excesso de bagagem).

7 A proposição faculta ao operador aéreo dispor de equipamento próprio.

8 OCDE (2007). Guia de Avaliação da Concorrência. Versão 1.0. Disponível em: <<http://www.oecd.org/dataoecd/15/43/39680119.pdf>>. Acesso em 21.07.2010.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta relacionada ao serviço de recepção, informamos que não está impedida a criação dos pontos de chegada e de partida, visto que facilitam o atendimento ao PNAE, porém não cumpre a presente Resolução determiná-la, a exemplo dos aspectos de acessibilidade a edifícios públicos. Cabe destacar que o Art. 14 da Resolução apresenta uma relação de assistências que o operador aéreo deve prestar ao PNAE.

Quanto aos impactos regulatórios decorrentes das medidas propostas para elaboração da Resolução, foram analisados os itens que geraram incremento ou alteração da vigente Resolução N.º 09 de 05 de junho de 2007, a saber: provimentos dos equipamentos para ascenso e descenso, fiscalização da acessibilidade a edificações da infraestrutura aeroportuária, concessão de desconto a assentos adicionais ocupados por PNAE, capacitação de funcionários para atendimento a PNAE.

Quanto à antecedência mínima para notificação prévia, no caso de compra do bilhete com antecedência inferior a 48 horas do voo, o Art. 9º da Resolução prevê o atendimento sob as condições disponíveis, de forma que não é impedido o atendimento das necessidades específicas. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Minuta de Resolução. Ademais, internacionalmente, a notificação prévia é prevista nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular N.º 274 – AT/114/1999, Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 8 e do Regulamento (CE) N.º 1107/2006, de 05 de julho de 2006 – União Europeia, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo, e já eram previstos na vigente Resolução da ANAC N.º 009 de 05 de junho de 2007.

O prazo de 72 horas do Art. 9º da Resolução é necessário aos serviços de análise da concessão de acompanhantes (Art. 27 da Resolução) ou de condições de saúde, e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução), que demandam preparação específica, às vezes da aeronave. Conforme a Justificativa da Audiência Pública, a baixa incidência de solicitações desse tipo acaba por conferir caráter extraordinário aos serviços.

Quanto ao § 4º do Art. 25 da Resolução, a sugestão foi incorporada, sendo estipulado prazo para que o operador aéreo efetue a indenização do PNAE da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado.

Quanto ao prazo para o envio de manifestação na Audiência Pública N.º 19/2012, informamos que o período para as contribuições foi aberto no dia 06 de agosto de 2012 e encerrado no dia 05 de setembro de 2012, com o adiamento da sessão presencial a ser realizada em São Paulo, o prazo para envio de contribuições foi reaberto do dia 20 de setembro de 2012 até o dia 02 de outubro de 2012 e durante a Audiência presencial, em São Paulo, o prazo foi estendido até o dia 04 de outubro de 2012, para que os participantes pudessem enviar suas contribuições.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 620
Nome: Herlichy Bastos Junior	
Cidade:	E-mail: herlichy.bastos@aa.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3º
<p>Segue abaixo texto integral contendo todas as sugestões de alterações e suas justificativas. RESOLUÇÃO Nº _____, DE _____ DE _____ DE 2012. 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 no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, e considerando o que consta do processo nº 60800.174362/2011-11, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em ____ de _____ de 2012, RESOLVE: Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público. Justificativa: Colocar na mesma categoria lactante, gestante, pessoa acompanhada de criança de colo, idosos e deficientes com mobilidade reduzida gera distorções enormes no tratamento a cada um deles. Se uma categoria que engloba tantas pessoas for tratada como PNAE, os verdadeiros PNAE podem acabar ficando sem a assistência necessária. A ideia é tratar com assistência especial o verdadeiro PNAE, e apenas garantir as prioridades ao passageiro prioritário (como as gestantes e idosos, por exemplo). Cabe destacar que gestantes e idosos, por exemplo, sequer entraram na consulta que a ANAC fez às companhias aéreas a respeito do número de atendimentos, e seria impossível precisar se há alguma forma de se garantir tantos direitos a um grupo tão grande de pessoas (com o crescimento da expectativa de vida no Brasil, passageiros com mais de 60 anos são parcela significativa em diversos, para não dizer na maioria dos voos). Art. 2º Esta Resolução aplica-se aos passageiros, operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos, nos serviços de transporte aéreo público 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. CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou super</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p> <p>Cumprir destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 621
Nome: João Carlos Farias da Rocha	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: joao@ibdd.org.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>Campanha maciça em todos os veículos de comunicação, principalmente nos aeroportos, para educar os passageiros tidos como não deficientes quanto ao direito das pessoas com deficiência no uso das prioridades regulamentado pelo decreto federal 5296/2004 e a Resolução 009 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), de 05 de junho de 2007. Sugerimos que sejam adquiridos novos equipamentos (tipo: Transfer ou “guinchos”) que possam facilitar a transferência das Pessoas Com Deficiência, usuárias de cadeira de rodas (paraplégicas, tetraplégicas e pessoas com outros tipos de deficiência que apresentem dificuldade de deslocamento), digo: permanente ou que esteja dentro das características definida pela ANAC, “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.” para o assento reservado no interior da aeronave. Esses equipamentos garantem a transferência segura e evita o esforço braçal e físico dos funcionários das operadoras. Garantir de forma única que todos os embarques e desembarques realizados nos aeroportos para as Pessoas Com Deficiência, usuárias de cadeira de rodas (paraplégicas, tetraplégicas e pessoas com outros tipos de deficiência que apresentem dificuldade de deslocamento) permanente (WCHC) fora das rampas de acesso sejam realizados através do ambulift. Treinamento permanente para os funcionários responsáveis pelo embarque e desembarque das Pessoas Com Deficiência, principalmente, usuárias de cadeira de rodas (paraplégicas, tetraplégicas e pessoas com outros tipos de deficiência que apresentem dificuldade de deslocamento), digo: permanente ou que esteja dentro das características definida pela ANAC, “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.”.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A respeito da campanha mencionada, a ANAC já promove ações por meio da sua ASCOM, mediante material de divulgação próprio.</p> <p>Quanto aos equipamentos demandados, os serviços de assistência no embarque e desembarque da aeronave são contemplados pelos Arts. 14, 20 e 21 da Resolução.</p> <p>Quanto à transferência do PNAE entre ajuda técnica e assento, o uso de equipamentos apropriados não é impedido pela presente Resolução, porém não foi por ela previsto, de forma que a restrição a carregar manualmente o PNAE aplica-se somente à operação de embarque e desembarque da aeronave (Art. 20 da Resolução).</p> <p>Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional – OACI (Anexo III à Resolução).</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 623
Nome: Jorge Henrique Coutinho de Castro	
Cidade: BARSILIA	E-mail: jhccastro@gmail.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>O artigo da minuta prevê a possibilidade de o PNAE usuário de cão-guia possa levá-lo na cabine de passageiros. Entretanto, não diz sobre a necessidade de utilização de equipamento de contenção de forma a que não haja a possibilidade de o animal sair de seu local em caso de, por exemplo, uma forte turbulência, colocando em risco a integridade de outros passageiros - principalmente crianças, que poderiam ser lesionadas se um animal do porte de um cão-guia caísse sobre si. Todas as bagagens, passageiros e, no caso, animais devem ter dispositivos que mantenham-nos seguros de forma a não serem "lançados" por causas meteorológicas, principalmente.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. Informamos não haver dispositivo de contenção do cão na regulamentação nacional ou internacional.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 624
Nome: humberto alexandre gennari	
Cidade: sao paulo	E-mail: humbalex@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 35 (36)
<p>por favor realizo treinamento nas cia aérea sobre a REsolução 09 É extremamente necessário o treinamento PRESENCIAL, atualmente não é necessário pois é feito online e isso faz com que aumente o numero de acidentes e atendimento errado. Por favor. incluem isso, pois com o treinamento presencial irão saber como atender as pessoas com deficinecia. Hoje as empresas não estão investindo em treinamento e é exatamente isso que faz com que os colaboradores das cias aérea, cometem erros bobos, pois sem o treinamento adequado, falta informação, conhecimento. Aula presencial, será uma ajuda enorme a essas pessoas. Sou cadeirante e vejo a dificuldade que eles tem em aprender on line, quando estavam em sala de aula, perguntam, duvidas eram esclarecidas e mostradas como atender, como ajudar. Agradeço pela oportunidade</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da ICAO (Anexo III à Resolução). Porém, quaisquer meios de certificação de profissionais não se configuram como área precípua de atuação da ANAC. Como forma de exemplificar a atuação da ANAC no sentido de assegurar que os operadores aéreos atendam às disposições da Resolução, mencionamos o item 1 da Tabela IV - Empresa Aérea e o item 15 da Tabela IV - Administração Aeroportuária (Anexo IV à Resolução).</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 625
Nome: Ana Paula Torres	
Cidade: São Paulo	E-mail: ana_ptorres@hotmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
0	
Resposta da ANAC:	
Manifestação inócua.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 626
Nome: MARCO ANTONIO FERREIRA PELLEGRINI	
Cidade: SAO PAULO	E-mail: mpellegrini@sp.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 2º, 6º, 8º, 9º, 10, 11, 16, 20, 21, 25, 27, 31, 44 (43), Anexos I, II e III (IV)
<p>1. Criação de um Serviço Especializado de Recepção e Embarque Com o estabelecimento de um ponto de chegada na calçada de embarque uma equipe faz a recepção e conduz todo o processo do check-in ao afivelamento do passageiro no seu acento e acomodamento das ajudas técnicas. Este Serviço deve garantir a interpretação de LIBRAS, transferências cadeira / assento / cadeira e tudo o mais relativo a acessibilidade. Um Serviço integral que não fragmente o atendimento, agiliza o processo e favorece tanto ao passageiro quanto a companhia aérea no cumprimento dos horários. Tal serviço pode ser prestado por um único terceiro com custos partilhados entre as companhias aéreas e operador portuário.</p> <p>Art 2º, § 2º CONCEITO DE “FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO” É VAGO DEMAIS. SUGESTÃO: EXCLUIR OU FORNECER DOIS EXEMPLOS</p> <p>Art. 6º, § 1º SUGESTÃO: CITAR QUAIS ATOS NORMATIVOS E QUAIS ITENS DO MANUAL DE OPERAÇÕES.</p> <p>Art. 8º, § 2º O disposto no caput não impede a cobrança: SUGESTÃO: proíbe a cobrança SUGESTÃO: EXCLUIR ITENS</p> <p>Art. 9º, § 1º A antecedência mínima de que trata o caput deve ser de 48 (quarenta e oito) horas para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10.</p> <p>Art. 10, § 3º OPERADOR AÉREO NÃO PODERÁ EXIGIR APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTO MÉDICO E DO MEDIF QUANDO AS CONDIÇÕES QUE CARACTERIZAM A PESSOA COM PNAE FOREM DE CARÁTER PERMANENTE E ESTÁVEL</p> <p>Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e deve ser realizada por escrito. SUGESTÃO: EXCLUIR “SEMPRE QU SOLICITADO”</p> <p>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. SUGESTÃO: DEFINIR PRAZOS (ex: 2h antes do embarque) E NÃO DEIXAR A CARO DE CADA OPERADOR AÉREO</p> <p>Art. 20, § 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. SUGESTÃO: DEFINIR QUAIS MEIOS SÃO ACEITÁVEIS</p> <p>Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário as informações disponíveis necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque. SUGESTÃO: ACRESCENTAR “CONSTATADA A PRESENÇA DE PNAE EM DETERMINADO VOO, AQUELA AERONAVE TERÁ PRIORIDADE MÁXIMA NA ALOCAÇÃO DAS PONTES DE EMBARQUE”</p> <p>Art. 25, § 3º A perda ou a inutilização são constatadas quando a ajuda técnica ou o equipamento médico não tenham sido restituídos ao PNAE após 12 (doze) HORAS horas do desembarque.</p> <p>Art. 27. O PNAE deve ser acompanhado sempre que: I - viaje em maca ou incubadora; II - não possa cumprir as instruções de segurança de voo; ou § 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, o operador aéreo deve prover acompanhante, sem cobrança adicional, ou deve exigir a presença de acompanhante de escolha do PNAE § 2º Quando o operador aéreo julgar que o PNAE não se enquadra nos casos previstos nos incisos de I a III deste artigo, deve apresentar justificativa por escrito, Art 31, Parágrafo único. O PNAE pode utilizar mecanismo de retenção adicional de sua propriedade, devendo, neste caso, protocolar solicitação de autorização à ANAC com antecedência mínima CINCO DIAS” DA DATA DO EMBARQUE</p> <p>Art. 44. Esta Resolução entra em vigor decorridos 90 (noventa) dias da data de sua publicação.</p> <p>ANEXO I 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: pessoas</p>	

que necessitam de oxigênio durante o voo, recém-nascidos em incubadora, etc.

ANEXO II 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.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta relacionada ao serviço de recepção, informamos que não está impedida a criação dos pontos de chegada e de partida, visto que facilitam o atendimento ao PNAE, porém não cumpre a presente Resolução determiná-la, a exemplo dos aspectos de acessibilidade a edifícios públicos. Cabe destacar que o Art. 14 da apresenta uma relação de assistências que o operador aéreo deve prestar ao PNAE.

Para a proposta do Art. 2º da Resolução, quanto ao conceito de facilitação do transporte aéreo, salientamos que esse termo é amplamente conhecido no âmbito da aviação civil. Dentre as normas e recomendações pertinentes à Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, destaca-se o Anexo 09: Facilitação, cujo texto acerca da acessibilidade ao transporte aéreo, contido na seção H do Capítulo 08. Relaciona-se também, o Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986, que estabelece como parte da infraestrutura aeronáutica o sistema de facilitação, segurança e coordenação do transporte aéreo (Art. 25, inciso VI).

A proposta de apresentar no Art. 6º da Resolução uma lista exaustiva de atos normativos da ANAC e de itens do manual de operações não se caracteriza como adequada, uma vez que podem ocorrer atualizações, principalmente, decorrente de alteração da frota do operador aéreo. Destaca-se que o operador fica obrigado a divulgar as condições gerais e restrições ao transporte de PNAE, suas ajudas técnicas e equipamento médicos, conforme disposto no Art. 6º da Resolução.

Os serviços de assistência a PNAE, a exemplo dos previstos no Art. 14 da Resolução, embora gerem acréscimo de custo de transporte por passageiro, são diluídos e imputados aos passageiros em geral. Porém, assistências mais específicas, por exemplo as que demanda m provimento de equipamentos médicos, geram custos adicionais superiores aos comumente considerados gratuitos. A fim de garantir o transporte do PNAE que depende das assistências específicas, foram concedidos descontos nos termos do Art. 8º da Resolução, porém não é possível determinar a sua gratuidade.

Para a situação levantada na manifestação, o prazo de 72 horas do Art. 9º da Resolução é necessário aos serviços de análise da concessão de acompanhantes (Art. 27 da Resolução) ou de condições de saúde, e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução), que demandam preparação específica, às vezes da aeronave. Conforme a Justificativa da Audiência Pública, a baixa incidência de solicitações desse tipo acabam por conferir caráter extraordinário aos serviços.

Quanto à manifestação referente ao § 3º, do Art. 10 da Resolução, o operador aéreo só poderá tomar ciência das condições que caracterizam a pessoa como PNAE e saber se elas são de caráter permanente e estável após apresentação de documento médico ou do MEDIF. Assim, não é possível determinar que o operador aéreo não possa exigir a apresentação dos referidos documentos.

Quanto à proposta de alteração do Art. 11 da Resolução, referente à recusa de embarque do PNAE, informamos que a contribuição foi incorporada ao texto e não será mais necessária a solicitação por parte do passageiro. Cabe salientar que o estudo da regulamentação de outros países sobre o tema mostra que a recusa de embarque deve ser devidamente fundamentada e que a justificativa somente será válida se baseada no manual de operação ou especificações operativas do transportador.

Quanto ao Art. 16 da Resolução, tendo em vista as diferentes antecedências necessárias para viabilizar a prestação das assistências contidas nos incisos I e II do Art. 10 da Resolução, de baixa incidência, e em função das diversas configurações de aeronaves e aeroportos, optou-se por deixar sob a gestão do operador aéreo a antecedência necessária.

Quanto ao embarque e desembarque, no Art. 20 da Resolução, é estabelecido um critério de corte adotado em relação à altura da porta da cabine da aeronave (1,60m). Assim, há possibilidade de atendimento do embarque ou desembarque da aeronave por meios mais simples, tais como o uso de cadeiras de transbordo, rampas ou outros equipamentos mecânicos existentes.

Quanto à alocação de pontes de embarque, categorizou-se como prioritária a utilização por PNAE que dependa das assistências dos tipos STCR, WCHS e WCHC (Arts. 20 e 21 da Resolução).

Quanto ao parágrafo 3º do Art. 25 da Resolução, o prazo estipulado visa minimizar o desconforto ao PNAE enquanto a sua assistência, especialmente adaptada, não estiver disponível. Da mesma forma,

permite ao operador aéreo suprir esse item, visto que é necessário um período para detecção de extravio e devolução da ajuda técnica ou equipamento médico. Cabe salientar que nesse período, conforme disposto no Art. 25 da Resolução, 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.

A proposta para o Art. 27 inciso II foi incorporada à Resolução. Quanto à previsão de desconto para o acompanhante de PNAE, a Resolução N.º. 009/2007 prevê no artigo 48, parágrafo 1º, o desconto de 80% no valor da tarifa. Dando continuidade à política de descontos, a atual Resolução manteve essa previsão. Quanto à recusa de acompanhante ao PNAE, informamos que a contribuição foi incorporada ao texto e não será mais necessária a solicitação por parte do PNAE.

No Art. 31 da Resolução, o prazo de análise é necessário para que se verifique a compatibilidade do equipamento do PNAE frente à aeronave a ser utilizada. Esse prazo é diferente do destinado aos operadores aéreos que já devem dispor previamente dos meios de atendimento das necessidades especiais do PNAE.

Tendo em vista as adequações necessárias à aplicação da nova Resolução, julgou-se apropriado o prazo de 180 dias.

As classificações e codificações adotadas no Anexo I seguem uma padronização apresentada na Resolução 700 da IATA - International Air Transport Association. De qualquer maneira, cabe salientar que a codificação não tem intuito de classificar pessoas e sim, os diversos tipos de assistências a serem prestadas aos passageiros que necessitam de assistência especial.

Quanto ao Anexo II da Resolução, informamos que o prazo foi definido para adequação da frota do operador aéreo, por exemplo, aeronaves em uso.

Quanto à contribuição ao Anexo IV, IV – FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea, não foi possível identificar a contribuição.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1014
Nome: Luiz Ricardo Modanese Norbim De Oliveira Santos	
Cidade:	E-mail: luiz.modanese@camara.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução .
<p>Prezados, Seguem as contribuições já apresentadas pela Deputada Mara Gabrielli, mas que ratificamos aqui como documento consolidado. Luiz Ricardo Modanese Chefe de Gabinete e Assessoria Jurídica Deputada Mara Gabrielli - www.maragabrielli.com.br</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A manifestação refere-se às Contribuições Nº. 492 a 498.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1043
Nome: Moira Vasconcellos	
Cidade:	E-mail: moira@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 9º, 10, 11, 16, 17, 18, 20, 21, 27, 28, 33, 36 (35) e Anexos II e IV
<p>Proposta de edição de Resolução que estabelece procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo Nome: MOIRA DE CASTRO VASCONCELLOS CPF: 105.551.498-89 E-mail: moira@uol.com.br Categoria da manifestação: pessoa física Endereço: Rua Dr. Oliveira Pinto, 181 Complemento: Jardim Paulistano Cidade: São Paulo UF: SP CEP: 01444-010 Documento: Minuta de Resolução Item: (vários) Contribuição: SEGUE EM ANEXO MINHA CONTRIBUIÇÃO São Paulo, 04 de outubro de 2012</p> <p>Prezados dirigentes da ANAC, Agência Nacional de Aviação Civil, Gostaria de agradecer a oportunidade de poder me manifestar com o intuito de melhorar o atendimento aos portadores de necessidades especiais. Espero que realmente possamos ajudar a fazer um Brasil melhor.</p> <p>Sou filha do cadeirante Fernando Porto de Vasconcellos, que em 11 de dezembro de 2010 sofreu um traumatismo craniano dentro do ambulift de Congonhas, SP. Ele está desde então em uma cama de hospital, em estado comatoso, sem qualquer interação com o mundo em que vivemos, e lamentavelmente nem conosco, que somos sua família e sentimos sua falta em nosso dia-a-dia.</p> <p>Não chamo o ocorrido de acidente, pois não foi um acidente, muito menos uma fatalidade. Foi a consequência de um ato irresponsável da companhia GOL, através de sua funcionária de nome “Dayse”, e da Infraero, através de seu motorista Fabio Araujo Arosio. E se me permitem, penso que a ANAC tem sua parcela de culpa também, por não fiscalizar o cumprimento de sua própria regulamentação.</p> <p>Isso porque meu pai poderia estar conosco em casa hoje se o ambulift tivesse um item OBRIGATÓRIO para o transporte de cadeirantes, um simples cinto de segurança. Item esse que o único ambulift de Congonhas não tem, e ninguém nunca falou nada... Nem a ANAC!</p> <p>Como vocês pregam que o transporte de um PNE tem que ser feito - dentre outras coisas - em segurança, se um item básico como esse não existe no único meio de transporte disponível em Congonhas, o segundo aeroporto mais movimentado do Brasil?? Um taxi acessível tem, e o motorista nem cogita ligar o carro sem o cadeirante estar devidamente “amarrado” ao cinto. Ele sabe da responsabilidade que tem ao conduzir aquele passageiro, coisa que não ocorre com os funcionários das companhias aéreas deste país. De nenhuma, sem exceção. É evidente a falta de preparo, de responsabilidade e de respeito dos funcionários das companhias aéreas para com um PNE. Para com um</p>	

ser humano. Nenhum jovem pára para pensar que poderia ser o pai ou mãe dele naquela situação, ou mesmo ele mesmo em algum dia de sua vida. Ninguém lembra de que também vai envelhecer um dia, e poderá se encontrar naquela situação. A falta de respeito é escancarada, e ninguém faz nada. Então gostaria de repartir com vocês um pouco da experiência que obtive com meu pai nos 4 anos em que ele foi cadeirante, anos esses que hoje temos saudades...

1.Compra da passagem pela internet: Ao comprarmos, informamos ser portador de necessidade especial, e descrevemos o tipo de deficiência, como por exemplo, que ele não anda e não sobe escadas, e de que ele precisa de ajuda. Ao chegarmos no check in, não há nada nem ninguém preparado para atendê-lo, e as mesmas perguntas são repetidas no balcão de check in, pelo ajudante até o voo, pelo pessoal de bordo. O primeiro funcionário que aparece por ali no balcão é designado para acompanhá-lo, e não tem qualquer experiência no trato com um PNE, nem sequer sabe o que significa hemiparesia, ou hemiplegia, ou paraplegia, etc. Para que, então, preenchamos as necessidades especiais quando compramos a passagem????

2.Compra da passagem do acompanhante com desconto mínimo de 80%: Tem que ser feita em loja, para mostrar a documentação que comprova a necessidade de ajuda ao cadeirante!! O desconto, quando fornecido, é aplicado sobre a tarifa mais alta, que sai mais caro que a tarifa comprada para o cadeirante, não valendo a pena, portanto. Deveria ser sobre o preço da tarifa praticada na internet, igual ao cadeirante. E deveria poder fazer tudo isso pela internet, e na hora do check in mostrado o documento. Se não fosse justo o desconto, se pagaria a diferença na hora. (E o cadeirante com necessidade de acompanhante tem que comprar seu bilhete na loja também, para garantir assentos juntos.)

3.Documentação: Deveria ser possível o envio pela internet, quando necessária a análise de 24h conforme comentado na audiência, e apresentação do original no check in. E as companhias deveriam manter o registro dos passageiros com lesões permanentes, de modo que não se precisasse mais apresentar a documentação em cada vôo. A do meu pai, por exemplo, era permanente e sempre tínhamos que levar os documentos.

4.Horário de Check In: Por que um passageiro, que já comunicou na compra da passagem que tem necessidades especiais, e exerce com muito mais dificuldade que nós tarefas simples do dia-a-dia como levantar, tomar banho, se trocar, abotoar um botão, colocar uma calça, pentear o cabelo, comer, escovar os dentes, entrar num carro, etc., tem que chegar com MAIS antecedência ainda do que um passageiro “normal”????? Eles deveriam ser tratados como ESPECIAIS que são, e terem o direito de chegar até mais tarde, mostrando que a companhia aérea entende as dificuldades pelas quais eles passam. A sigla PNE quer dizer: Portador de NECESSIDADES ESPECIAIS!!! Não vamos deixar que essas letras sejam apenas uma sigla, vamos entender e aplicar o que ela significa!!

5.Comunicação com a ANAC: Deveria haver um local em cada aeroporto em que pudéssemos registrar o embarque de um PNE, para controle da ANAC e para algum registro imediato de fato ocorrido, alguma reclamação ou sugestão. As companhias não informam que há cadeirantes (mais corriqueiro) a bordo, e tenho quase que certeza de que a estatística de vocês, com dados fornecidos pelas companhias aéreas, não corresponde ao movimento real de PNE! Vocês deviam fiscalizar mais essa informação, e deveriam nos dar um canal para podermos comunicar o embarque pessoalmente. Internet não funciona, eu mesma já enviei vários e-mails à ANAC pelo site e não recebi resposta alguma! Sem contar a demora...

6.Finger: Em vôos com passageiros que não conseguem se locomover de maneira alguma (paraplégicos, tetraplégicos, hemiplégicos e outros) deveria ser OBRIGATÓRIO embarque e desembarque por fingers (daí a necessidade da comunicação desse tipo de passageiro a bordo!). O caso do meu pai é uma prova de que atualmente não temos condição de desembarque de cadeirantes de modo seguro por ambulifts, tanto por equipamento quanto por pessoal qualificado para tanto. O avião tem que esperar um finger disponível para poder desembarcar. Aliás, se tivesse essa comunicação entre aeronave e aeroporto, o finger já estaria disponível.

7.Ambulift: Sem comentários... Precisam existir em quantidade correspondente ao numero de passageiros que o utilizam (e, mais uma vez, a estatística de vocês não corresponde à verdade, pois o ambulift está SEMPRE “em uso por outro voo”), serem modernizados, seguros, e conduzidos por pessoas que respeitem o ser humano que infelizmente precisa estar ali dentro, e por isso respeitar a velocidade permitida, por menor que ela seja! Cada companhia deveria ter o seu, sim (e ainda seria pouco), e a Infraero deveria ter muitos mais, proporcional ao numero de passageiros “normais” do aeroporto. Eles estão sempre ocupados, não houve uma única vez em que ele já estivesse esperando para o desembarque do meu pai.

8.Preparo de pessoal que lida com um PNE: Hoje é inexistente! Eles não entendem absolutamente

nada do que se passa com a pessoa que precisa de um atendimento especial. Não sabem conduzir, não sabem tocar, não sabem o que significa a deficiência que a pessoa tem. Deveria haver uma equipe designada especialmente para essa finalidade, com profissionais qualificados de maneira adequada, e não apenas um treinamento que hoje está sendo feito pela internet!! Deveriam ter curso especializado, como técnico em enfermagem, ou contratar uma empresa especializada no trato com PNE. Pegar um funcionário qualquer e achar que com um curso de 2h ele está apto para lidar com um PNE só mostra que quem faz o regulamento também desconhece por completo a necessidade especial que esse passageiro tem... Tem que especificar a natureza do curso e a carga horária equivalente a um curso profissionalizante para esse fim. E deveria ser PROIBIDO o embarque ou desembarque de passageiros nos braços de funcionários!! A sugestão já deveria ser severamente punida (na minha opinião, com demissão), pois uma pessoa que chega a sugerir uma coisa dessas só mostra o desrespeito que tem por esse outro ser humano, a falta de compaixão, de responsabilidade, e de noção do que seu trabalho significa. E isso é o que mais ocorre!!! TODAS as viagens que meu pai fez, quando foi necessário o uso de ambulift, os comissários sugeriram a remoção nos braços, alegando que o ambulift iria demorar muito. E quando falamos que vamos esperar, eles ficam fazendo cara feia porque tem que esperar também, nos mostrando claramente o quanto estamos incomodando. E eles nem pensam na falta de dignidade que é você ter que ser removido nos braços por pessoas completamente despreparadas e desajeitadas para essa função. Se o aeroporto tivesse sido avisado do cadeirante a bordo, o ambulift poderia já estar esperando...

9.Localização dos assentos para PNE: A primeira fileira é fundamental para quem não consegue andar sozinho. É completamente inviável alocar em qualquer outro assento do avião. Primeiro, porque a cadeira de rodas do avião (que é bem mais estreita que uma regular) não consegue passar pelo corredor. Isso só já deveria bastar. Depois, uma pessoa que não pode andar precisa de ajuda para fazer a transferência da cadeira para a poltrona, e os apoios de braços não saem para fazer essa transferência, o que dificulta imensamente. O passageiro teria que ser elevado até conseguir passar por cima do apoio de braço, e precisaria de pelo menos 2 pessoas para fazer isso, sem contar que não há espaço para esse movimento todo. Depois dele sentado (no corredor, claro), como as outras pessoas vão entrar??? Passar por cima dele, esbarrando, pisando? Inviável... E imaginem no caso de uma possível evacuação da aeronave: todo mundo vai passar por cima dele, e os comissários nunca vão conseguir chegar nele (contra fluxo na hora do pânico!) para poder retirá-lo da aeronave. Não dá.

10.Sanitários: Na justificativa para a edição da resolução da ANAC vocês falam em melhorar a qualidade de atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial, oferecendo oportunidades de viagem "comparáveis às dos outros cidadãos". Porém, o direito ao uso dos sanitários não foi mencionado nem uma vez sequer!!! Onde está a dignidade, se você não pode nem ir ao banheiro??? Vocês não podem se omitir, precisam corrigir essa falha mundial que é ter ao menos um banheiro que seja capaz de receber um cadeirante e mais uma pessoa para ajudar!!! Cadeirante também vai ao banheiro, também faz xixi, também evacua, também gosta de lavar o rosto, escovar os dentes, igual a qualquer outro passageiro!!! E no entanto lhes é negado o direito natural de ir ao banheiro!!! Isso não é justo, e não é digno. Além de ser extremamente constrangedor para eles!! Por favor, não se omitam, não deixe que as intenções de vocês não passem de palavras bonitas escritas em um papel...

11.Prioridade: Quem precisa de ajuda para entrar e sair no avião **PRECISA TER PRIORIDADE** para entrar E SAIR. Tem que entrar primeiro e sair primeiro. Isso forçaria as companhias a avisar que há cadeirante a bordo, para que o finger (ou ambulift) já esteja pronto quando o avião pousar. E neste país onde as pessoas não tem educação, os outros passageiros vão ter sim que aprender na marra a esperar o desembarque de quem é prioridade!! Tem que se mostrar a dificuldade que essas pessoas enfrentam para uma coisa simples, como desembarcar, para que elas aprendam a dar valor à saúde que tem, e a ter paciência de esperar sem reclamar e sem fazer cara feia o desembarque de quem não tem a sorte deles. É obrigação de vocês também educar esse povo e fazer um Brasil melhor!!!

12.QUEM FISCALIZA??? Vocês fazem uma regulamentação, ninguém obedece, e fica por isso mesmo. É preciso fiscalizar!!! Vocês tem que por funcionários que estejam diariamente misturados nos aeroportos verificando se o regulamento está sendo cumprido!! E nós podemos ajudar, se vocês mantiverem um canal de fácil acesso nos aeroportos!! Por favor fiscalizem, verifique se existe mesmo as condições para amenizar as dificuldades diárias de um PNE. Vejam se o ambulift tem cinto de segurança, vejam se ele está sendo utilizado (Ou se a moça da companhia aérea está dizendo que "não precisa de cinto, pois a gente vai ali pertinho", como fez com meu pai...).

13.Geral: Não é mencionado, como no caso da negativa de embarque, o PRAZO que a companhia aérea tem para entregar em carta a justificativa por escrito (eu penso que tem que ser imediatamente).

Fala-se que “os requisitos de segurança devem sempre ser respeitados”, ou que “devem ser mantidas a segurança e a dignidade do PNAE” para embarque e desembarque, mas eu pergunto: e se não for respeitada a segurança e a dignidade do passageiro, o que acontece?? Como no caso do meu pai, qual foi a punição por não ter sido respeitado o regulamento? Onde eu deveria reclamar??

Resumindo, é preciso fiscalizar e punir com mais rigor. E é fundamental que tenhamos um canal mais fácil e pessoal de acesso à vocês, que não seja a internet. Tem que se mostrar mais respeito.

Obrigada, Moira de Castro Vasconcellos

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A notificação prévia visa resguardar ao operador aéreo preparar as condições necessárias para transporte do PNAE. A notificação prévia tem sido incentivada pela ANAC, visto que facilita a operacionalização das adaptações.

Quanto ao envio de documentos médicos, o Art. 6º prevê que o operador aéreo mantenha disponíveis as condições para transporte de PNAE, sendo assim, incluindo as regras para envio de documentação. A esse respeito, a Resolução da ANAC N°. 196 Arts. 6º e 7º prevê que o operador aéreo garantirá a acessibilidade e a prioridade de atendimento de PNAE de acordo com suas necessidades específicas, bem como os canais disponíveis para atendimento.

O Art. 10 da Resolução assegura que a condição permanente e estável não gere sucessivas submissões de documentos pelo PNAE. Ademais, não detalha a necessidade do FREMEC, embora seu uso não esteja impedido, visto que não cabe à ANAC determinar o meio de registro, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo.

No Art. 11 da Resolução foi convertida em obrigatória a justificativa por escrito no caso de recusa ao transporte do PNAE, com prazo de 10 dias, conforme observado na legislação internacional.

Conforme Art. 16 da Resolução, a antecedência para chegada do PNAE para o voo foi igualada a dos demais passageiros. Tendo em vista as diferentes antecedências necessárias para viabilizar a prestação das assistências contidas nos incisos I e II do Art. 10 da Resolução, de baixa incidência, e em função das diversas configurações de aeronaves e aeroportos, optou-se por deixar sob a gestão do operador aéreo a antecedência necessária para os demais casos.

Na elaboração desta proposta foram consultadas diversas normas internacionais que serviram de base à publicação desta Resolução, sendo da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI: o Anexo 09 - Facilitação à Convenção de Chicago (seção H do Capítulo 08) e Circular N°. 274/1999 - Access to Air Transport by Persons with Disabilities, item 37. Esses dispositivos internacionais, foram incorporados nos Art. 14, 17, 18 e 19 da Resolução. Dessa forma, conforme exceção prevista do Art. 18 da Resolução, o PNAE pode desembarcar antes dos demais passageiros apenas nos casos em que situação operacional (circunstância) justifique a priorização.

No Art. 20 da Resolução, o provimento de equipamentos para ascenso e descenso foi designado ao operador aeroportuário como forma de evolução da previsão da vigente Resolução N°. 09/2007. Ademais, os equipamentos hoje em posse do operador aéreo não estão impedidos de serem utilizados. Quanto ao uso de pontes de embarque, o Art. 21 da Resolução, prioriza a sua utilização ao PNAE que dependa das assistências do tipo STCR, WCHC e WCHS. A proibição de carregar o PNAE no colo foi inserida a fim de que a sua ocorrência seja inibida. Não transportar o PNAE sob as condições estabelecidas no art. 20 da Resolução ensejam as punições previstas no Anexo IV, a exemplo, o item 23 da Tabela referente ao operador aeroportuário.

A compra da passagem do PNAE que dependa de acompanhante pode ser realizada conforme as regras aos passageiros em geral (Art. 6º da Resolução). A comunicação da necessidade de assistência especial pode ser realizada até o prazo previsto nos termos do Art. 9º da Resolução. Em termos da passagem do acompanhante, a concessão de desconto deve ser referente ao valor do bilhete adquirido previamente pelo PNAE (Art. 27 da Resolução). Com relação ao assento designado ao acompanhante, o Art. 28 da Resolução prevê a alocação adjacente ao PNAE.

A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais

junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.

Quanto à cadeira de rodas para uso a bordo, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução. Adicionalmente, foi prevista adaptação dos sanitários.

Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Resolução 700 da IATA - International Air Transport Association (Anexo III à Resolução). Porém, quaisquer meios de certificação de profissionais não se configuram como área precípua de atuação da ANAC. Como forma de exemplificar a atuação da ANAC no sentido de assegurar que os operadores aéreos atendam às disposições da Resolução, mencionamos o item 1 da Tabela IV - Empresa Aérea e o item 15 da Tabela IV - Administração Aeroportuária (Anexo IV à Resolução).

O Art. 36 da Resolução visa estabelecer uma base de dados de atendimentos a PNAE com base nos registros realizados sob o escopo dos Arts. 37 e 38. O Art. 40 resguarda à ANAC o acesso às informações bem como a adoção das medidas cabíveis.

A ANAC possui rotinas de fiscalização, mediante programação ou sob demandas específicas. A esse respeito, o Anexo IV trata das infrações relacionadas à Resolução.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1047
Nome: José de Araújo Neto	
Cidade:	E-mail: flaviampv@uol.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 15, 20, 27, 28, 36 (35)
<p>Ratificamos o parecer da AME. Flavia Maria</p> <p>Aeroportos (Infraestrutura) - A Resolução privilegia os procedimentos relativos à viagem do PNAE. Desconsidera a necessidade de assegurar acessibilidade a infraestrutura dos aeroportos. A acessibilidade das instalações dos aeroportos é essencial. A edificação adotada de equipamentos e sistemas que garantam a sua utilização com independência e segurança é indispensável. A ausência de referencia a acessibilidade no aeroporto é justificada pela falta de competência da ANAC na regulamentação do tema em edificações de uso comum. O Aeroporto é um ambiente que abriga uma operação específica e apresenta características exclusivas. A menção sobre a obrigatoriedade de atendimento às normas técnicas de acessibilidade, em especial as definidas pela ABNT, deveriam constar da Resolução. A necessidade de apoio pelo PNAE inicia na chegada ao aeroporto e não apenas a partir do guichê de Check-in. Todos os serviços do aeroporto precisam ser acessíveis como lojas, bancos, guichês de informação, etc..</p> <p>Atendimento do PNAE - O artigo 20 determina que os equipamentos adequados para o embarque e desembarque do PNAE devam ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário. Autoriza os operadores aeroportuários a firmar contratos, acordos ou outros instrumentos jurídicos com operadores aéreos ou empresas auxiliares no transporte aéreo para cobrança pelos serviços.</p> <p>Sugiro que admita-se também a contratação por parte do operador aeroportuário de empresas ou instituições especializadas no atendimento de pessoas com deficiência para o fornecimento dos equipamentos e operação dos serviços de atendimento ao PNAE. A execução dos serviços por especialista que conheça muito bem as necessidades destes passageiros, as ajudas técnicas existentes e as técnicas de atendimento podem agregar qualidade ao serviço. A proximidade e envolvimento com o universo das pessoas com deficiência pode também ajudar na interlocução com o segmento e no tratamento das inúmeras demandas que acompanham este tipo de atendimento.</p> <p>Treinamento - É necessário assegurar que todo o pessoal envolvido no atendimento do PNAE receba treinamento específico para esta finalidade. A qualidade do serviço é resultado a interação do binômio infraestrutura e atendimento. Uma boa infraestrutura sem pessoal adequadamente preparado para prestar o atendimento resulta num trabalho ruim. O contrário, pessoal treinado e ambiente inacessível, também implica num trabalho de baixa qualidade.</p> <p>O Treinamento das equipes de atendimento é essencial. A resolução deve dar maior ênfase a esta questão, definindo se possível, os mínimos em termos de conteúdo e tempo de duração. É recomendável que o treinamento privilegie a pratica do atendimento, devendo ser obrigatório nas situações que envolvam manobras como transferência, auxílio no uso de sanitários, etc.</p> <p>Acompanhante - A Resolução prevê a oferta de serviços de acompanhante por parte da empresa aérea, caso solicitado antecipadamente pelo PNAE. Permite ainda que o próprio PNAE indique um acompanhante da sua relação pessoal. Neste último caso isenta o operador aéreo de qualquer responsabilidade em relação a assistência do passageiro, A responsabilidade pelo atendimento é indelegável, pode no máximo ser compartilhada com o passageiro. A operação ocorre no ambiente do aeroporto ou do avião com os recursos de acessibilidade específicos providos por estas empresas. O atendente pessoal não conhece e não é capaz de operar todos os recursos que asseguram a acessibilidade no transporte aéreo. O desconto na passagem não pode justificar o descomprometimento dos operadores aéreos e aeroportuários com a assistência dos PNAE em suas instalações.</p> <p>Atenciosamente. José de Araújo Neto RG 7.777.660 Presidente da Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais - AME Rua Dr. Miguel Vieira Ferreira, 69 – Tatuapé 03071-080 - São Paulo - SP Tel. 11 2360-8901 www.ame-sp.org.br</p>	
Resposta da ANAC:	

A ANAC agradece a contribuição. Conforme mencionado no item 4.18 da Justificativa da Audiência Pública, a acessibilidade ao terminal de passageiros não se refere à atuação da ANAC visto que é disposição comum a quaisquer edificações de uso coletivo. A esse respeito, a garantia da qualidade e eficiência dos serviços aeroportuários será acompanhada por meio de indicadores de eficiência operacional e de satisfação dos usuários. O Art. 14 da Resolução representa genericamente as assistências especiais esperadas pela ANAC a serem prestadas ao PNAE, em termos da atividade específica de transporte aéreo. Ademais, quanto à acessibilidade a edificações, destacamos que a ausência de menção às normas nacionais sobre o tema, não impedem o seu cumprimento.

Em termos da prestação de assistência antes do check-in, por exemplo, na chegada ao aeroporto, informamos que não é impedida pela Resolução, seja pelo operador aéreo ou aeroportuário, porém não pode ser determinada, tendo em vista o previsto no Art. 233 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei N° 7.565 de 19 de dezembro de 1986.

Ainda nesse escopo, e nos termos do Art. 15 da Resolução, quanto à proposta de acesso às instalações sanitárias, o inciso IX do Art. 14 da Resolução prevê que essa assistência pode ser necessária na área restrita do aeroporto, estando o PNAE assistido pelo operador aéreo. Para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência no aeroporto, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Minuta de Resolução. O acesso a demais instalações não está previsto.

O caput do Art. 14 da Resolução trata das assistências que "devem" ser prestadas pelo operador aéreo, já o Art. 28 da Resolução estabelece que o acompanhante "preste auxílio" nas assistências necessárias ao PNAE. Assim, fica evidenciado que o acompanhante tem como atribuição auxiliar o PNAE em sua viagem, sendo responsabilidade do operador aéreo prestar as assistências.

Adicionalmente, em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Resolução 700 da IATA - International Air Transport Association (Anexo III à Resolução). A contratação pelo operador aeroportuário, bem como pelo operador aéreo, de empresas ou instituições especializadas no atendimento a PNAE não está impedida pela presente Resolução. A prática internacional salienta a importância de realizar esforços nesse sentido, inclusive no treinamento de funcionários.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1050
Nome: Humberto Alexandre	
Cidade:	E-mail: humbalex@gmail.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 20, 21, 33 e 36 (35)
<p>Srs. Foi um prazer conversar com vocês ok, muito obrigado.</p> <p>Quero aproveitar e enviar conforme o combinado o que é de supra importância nos treinamentos, principalmente na Resolução 09.</p> <p>1 – aula presencial – isso é de fundamental importância. Hoje muitas empresas estão colocando aula on line por não ter a obrigatoriedade dessa aula ser presencial. Ora, os colaboradores, não vão estudar isso em casa, é necessário que a empresa dê esse treinamento ensinando manualmente como orientar, atender, ajudar, transferir e etc esses passageiros, se não for presencial, não irão aprender e erros continuarão a serem cometidos, prejudicando assim, empresas e passageiros.</p> <p>2 – numero limitado em sala de aula – isso a Anac já determina que não pode ser ultrapassado o numero de 30 alunos em cada treinamento, PORÉM, as aéreas não respeitam isso, colocando 50 até 60 alunos em cada aula. Creio que não há necessidade de explicar o porque disso, certo?</p> <p>3 – aula aplicada com quem ENTENDE, ou TENHA a deficiência principalmente – muitas cia colocaram agentes de aeroportos ou comissários para aplicar essa aula. Acontece que não sabe como abordar, ajudar e etc, essa pessoas, por isso a necessidade de uma pessoa que tenha, viva ou entenda sobre as prioridades.</p> <p>4 – lista das prioridade é enorme – Vamos e venhamos, nem sempre idoso necessita de ajuda, e os que necessitam, solicitam. Gestante não é doença, algumas vezes necessita de acompanhamento, mas nem sempre é dificultoso. Menor, esta sendo um problemão nas cia aéreas em virtude de adulto safado que fazem a pratica do aliciamento, oras, os pais tem que entender que comissário é um técnico em segurança da aeronave toda, nem sempre consegue ficar observando o que passageiros estão conversando ou fazendo, não é verdade?</p> <p>5 – Assento dos cadeirantes – por favor, a pessoa cadeirante que necessita de ajuda para embarque e desembarque, ida ao banheiro e etc, geralmente é a pessoa que não se levanta de forma alguma em virtude da condição dela, essa pessoa não tem como ir em outro assento a não ser na primeira fileira e no corredor porque? Evacuação da aeronave. Segurança é o fator fundamental num voo e numa evacuação se esse passageiro estiver em outro assento, a dificuldade de tira-lo da aeronave será enorme e se tratando de evacuação, os Srs sabem que rapidez é fundamental. Em qualquer outro assento, o tempo de retirada desse passageiro é maior pela dificuldade em pratica-la, mesmo o braço sendo escamoteavel. Para o cadeirante, nem sempre o braço escamoteavel é a melhor solução.</p> <p>6 – Embarque e desembarque através de equipamentos – Srs, a cadeira que auxilia na posição remota utilizada pelas cia aérea é insegura, lenta, difícil de ser operada e com enorme possibilidade de erros. O ambulift ou a ponte é a melhor solução, pois além de pratica e eficiente, é SEGURA. Porém, sabemos que nem sempre é viável a utilização desses mecanismos, então, por favor, peço que coloque na resolução que haja pessoas treinadas na utilização desses equipamentos.</p> <p>Senhores, me coloco a disposição para qualquer ajuda, orientação e etc. Pratico essa aula a 5 anos na aviação e sem bem dos problemas enfrentados nos dois lados ok.</p> <p>Muito obrigado pela oportunidade Estou á disposição</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes. A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa</p>	

autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto. Cabe ressaltar, que o Art. 7º da Resolução tem como objetivo garantir o direito do PNAE de dispensar a assistência especial na realização da viagem, ressalvado o disposto no Art. 2º da Resolução. Pode-se citar como exemplo, o PNAE que deseja embarcar junto com os demais passageiros, dispensando seu direito ao embarque prioritário.

A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.

Informamos que o Art. 20 da Resolução lista os casos das assistências do tipo STCR, WCHS e WCHC como os sendo os preferenciais para atendimento em ponte de embarque, nos termos do Art. 21 da Resolução foi adicionalmente alterado para indicação da priorização na alocação de ponte de embarque.

Informamos que o Art. 21 da Resolução lista as assistências do tipo STCR, WCHS e WCHC como sendo prioritárias para utilização de ponte de embarque. O operação dos equipamentos para ascenso e descenso teve a responsabilidade alterada para o operador aeroportuário (Art. 20 da Resolução).

Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Resolução 700 da IATA - International Air Transport Association (Anexo III à Resolução).

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1051
Nome: Isabel Mazoni Andrade Setaro	
Cidade:	E-mail: IsabelAndrade@felsberg.com.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 1º, 3º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 11, 14, 17, 27, 32, 38 (37), 39 (38)
<p>Prezados,</p> <p>Na qualidade de procuradora da American Airlines Inc. informo que tivemos um problema de rede/sistema ontem no momento de envio de nossas contribuições, as quais seguem agora em anexo. Permanecemos à sua inteira disposição.</p> <p>Favor confirmar recebimento.</p> <p>Obrigada,</p> <p>Isabel Mazoni Andrade Setaro Tel.: (11) 3141-9105 Fax: (11) 3141-9150 isabelandrade@felsberg.com.br FELSBERG E ASSOCIADOS</p> <p>Art. 1º Estabelecer, nos termos desta Resolução, os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) e de passageiro prioritário ao transporte aéreo público. Justificativa: Colocar na mesma categoria lactante, gestante, pessoa acompanhada de criança de colo, idosos e deficientes com mobilidade reduzida gera distorções enormes no tratamento a cada um deles. Se uma categoria que engloba tantas pessoas for tratada como PNAE, os verdadeiros PNAE podem acabar ficando sem a assistência necessária. A ideia é tratar com assistência especial o verdadeiro PNAE, e apenas garantir as prioridades ao passageiro prioritário (como as gestantes e idosos, por exemplo). Cabe destacar que gestantes e idosos, por exemplo, sequer entraram na consulta que a ANAC fez às companhias aéreas a respeito do número de atendimentos, e seria impossível precisar se há alguma forma de se garantir tantos direitos a um grupo tão grande de pessoas (com o crescimento da expectativa de vida no Brasil, passageiros com mais de 60 anos são parcela significativa em diversos, para não dizer na maioria dos voos).</p> <p>Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro. Já por passageiro prioritário, entende-se pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até 2 (dois) anos. Justificativa: Como dito acima, necessário diferenciar pessoas que precisam de assistência especial das que têm direito à prioridade, principalmente para garantir o devido atendimento ao PNAE. Lactantes, se não estiverem com crianças, não precisariam de prioridade, razão pela qual foram excluídas. Criança de colo é conceito vago, falar-se em criança de até 2 (dois) anos traz maior segurança na interpretação da norma. A situação das crianças desacompanhadas é totalmente distinta de PNAE e de prioritários e demanda tratamento único. Sugerimos, portanto, a regulamentação desse serviço em resolução apartada.</p> <p>Art. 6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, 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. Já o passageiro prioritário tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário no check-in e no embarque, inclusive com precedência aos passageiros frequentes. Justificativa: O PNAE, regra geral, não necessita só de prioridade, mas sim de um atendimento diferenciado. A Resolução não deve se preocupar se um PNAE embarcou antes ou depois dos demais, mas sim se seu embarque foi feito da maneira adequada. Já o passageiro prioritário deve ter acesso ao check-in e ao embarque com prioridade.</p> <p>Art. 6º § 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, do país de destino do voo, no manual geral de operações, nas especificações operativas ou em outros manuais e normas técnicas do operador aéreo. Justificativa: Importante respeitar normas do país de destino, pois se a ANAC autoriza o transporte de um equipamento, mas o país de destino não, a companhia não poderá entrar em outro país transportando item proibido. Quanto aos manuais e normas técnicas, nem todas as restrições da companhia estarão exatamente no manual geral de operações.</p>	

Art. 6º § 3º O operador aéreo poderá recusar o transporte de PNAE cujo tamanho ou condições físicas não permitam que ele se locomova pelos corredores da aeronave e/ou se assente com o cinto de segurança afivelado. Justificativa: Não há como transportar um passageiro cujo tamanho ou condições físicas o impeçam de percorrer os corredores da aeronave até chegar ao seu assento. Tampouco se pode admitir, em observância à proteção à vida e segurança do próprio passageiro, o transporte sem o assento com o cinto de segurança devidamente afivelado.

Art. 7º É assegurado ao PNAE não solicitar a assistência especial a que tenha direito, ressalvado o disposto no § 2º do art. 2º, mas o operador aéreo poderá recusar o transporte do passageiro se os agentes do operador aéreo tiverem razões para crer que não poderá ser transportado sem afetar a segurança, ressalvado o disposto no art. 11. Justificativa: O PNAE pode não solicitar a assistência especial a que tenha direito, mas nem por isso o operador aéreo poderá deixar de observar regras e condutas a fim de preservar a segurança a integridade do próprio PNAE, dos demais passageiros e dos membros da tripulação. Portanto, caso os agentes do operador aéreo tiverem razões que os levem a concluir que o transporte afetará a segurança do voo, o operador aéreo poderá recusar transportar o passageiro e, neste caso, fornecerá justificativa por escrito, conforme previsto no artigo 11.

Art. 8º § 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve 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. Justificativa: Se um passageiro precisa ocupar mais de uma poltrona, não há razão para que não pague pelos assentos que efetivamente utilizar. Normatizar em sentido oposto forçaria as companhias aéreas a diluírem, no custo da passagem dos demais passageiros, o assento utilizado pelo passageiro que necessita de mais lugares. O transporte de equipamentos médicos como bagagem com cobrança reduzida do excedente é aceitável, pois não prejudicaria os demais passageiros. O mesmo não pode ser dito da concessão de lugares praticamente gratuitos dentro da aeronave, razão pela qual sugere-se a exclusão do inciso I.

Art. 9º § 2º Caso o passageiro não respeite a antecedência mínima prevista, respectivamente, no caput e no § 1º deste artigo, o operador aéreo fará todos os esforços razoáveis, mas não estará obrigado, a transportar PNAE ainda que este tenha concordado em ser transportado com as assistências que estiverem disponíveis, observado, ainda, o disposto no § 2º do art. 2º. Justificativa: Sem o aviso de pelo menos 48 ou 72 horas de antecedência, conforme o caso, o operador aéreo poderá não ter tempo hábil para acomodar as necessidades do PNAE com segurança. Neste caso, portanto, pode ser que o transporte se torne inviável.

Art. 10. I - necessite viajar em maca ou incubadora, caso o operador aéreo proceda ao transporte de passageiros sob estas condições; II - necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico, caso o operador aéreo proceda ao transporte de passageiros sob estas condições; 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. § 3º O operador aéreo deve adotar as medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico e 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. Justificativa: É importante que as regras referentes ao transporte de passageiros com necessidades especiais sejam restritas às companhias aéreas que estão preparadas e equipadas para realizar tal tipo de transporte com total segurança.

Art. 11. A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE deve ser justificada exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º e deve ser realizada por escrito, sempre que solicitado e enviada ao PNAE no prazo de 10 (dez) dias úteis. 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. Justificativa: É recomendável deixar claro no texto da resolução o prazo que o operador aéreo tem para enviar justificativa por escrito ao PNAE a respeito da recusa do transporte, sendo o prazo de 10 (dez) dias úteis um prazo razoável.

Art. 14. O operador aéreo, sempre que necessário e quando previamente solicitado, 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, desde que seja permitido pelas autoridades locais; III - embarque e desembarque da aeronave desde que seja permitido pelas autoridades locais; IV - acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave, no momento do embarque e no desembarque; V - acomodação da bagagem de mão na aeronave, respeitadas eventuais restrições sindicais ou legais. VI - deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de

bagagem; VII - recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira, desde que seja permitido pelas autoridades locais; VIII - saída da área de desembarque até a chegada à área de acesso público do aeroporto; IX - condução às instalações sanitárias, respeitadas eventuais restrições sindicais ou legais; X - prestação de assistência a cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, respeitadas as regras específicas descritas neste regulamento; XI - transferência ou conexão entre voos, respeitadas limitações impostas por autoridades locais; e XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado. Justificativa: A entrada em área de controle de fronteira depende de autorização das autoridades locais. O manuseio de bagagem de mão pode ser limitado para tripulantes de certas nacionalidades. A saída da área de embarque significa chegar à área de acesso público, já que dali em diante a companhia aérea não tem mais responsabilidade pelo passageiro. Garantir acesso às instalações sanitárias na aeronave pode ser papel do operador aéreo. No aeroporto, tal acessibilidade é responsabilidade do operador aeroportuário. A assistência do operador aéreo não inclui o uso das instalações sanitárias.

Art. 14. § 1º Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, exceto aquelas de responsabilidade do operador aeroportuário. § 2º Os operadores aeroportuários devem divulgar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20. Justificativa: Se a norma imputa responsabilidades ao operador aeroportuário, não faz sentido afirmar que todas as ajudas técnicas são de responsabilidade do operador aéreo. Da mesma forma, o operador aéreo não pode ser responsável por informar qual a estrutura de cada aeroporto, se não é responsável por tal estrutura.

Art. 17. O operador aéreo deve disponibilizar, desde que seja possível, o embarque do PNAE e dos passageiros prioritários prioritariamente em relação a todos os demais passageiros. Justificativa: O embarque prioritário depende de não haver alguma justificativa para que o embarque do PNAE aconteça em outro momento, ou que o próprio passageiro não opte por embarcar depois dos demais. O operador aéreo deve disponibilizar, e não realizar, pois a realização depende da vontade, e da presença, do passageiro. Regra valeria para PNAE e para passageiros prioritários, de acordo com a distinção sugerida no artigo 3º.

Art. 27. Caberá ao PNAE, num primeiro momento, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no art. 9º. Justificativa: Num primeiro momento, de fato é o PNAE quem faz uma avaliação de suas condições e opta por informar ou não ao operador aéreo se necessita de atendimento especial.

Art. 28. O operador aéreo poderá exigir um acompanhante para o PNAE quando, por razões técnicas e de segurança de voo, considere essencial a presença de um acompanhante. § 1º. Na hipótese do operador aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante desconto de, no mínimo, 80% da tarifa cobrada do PNAE. Justificativa: A finalidade da norma não é dar benefícios aos PNAE, mas sim garantir sua acessibilidade. Assim, o intuito não é que um passageiro que utilize cadeira de rodas tenha o direito de viajar com sua esposa sem pagar o valor integral da passagem dela. O intuito, muito bem protegido pela redação da atual Resolução nº 9, e confirmado pela ANAC (e-mail abaixo) é de obrigar operadores aéreos a oferecer o desconto quando, contra a vontade do passageiro, exigirem um acompanhante. Assim, fica protegida a autonomia do PNAE, seu livre arbítrio e seu desejo de ser tratado como os demais, e fica protegida a acessibilidade, sem que a exigência de um acompanhante por parte do operador aéreo seja um entrave à realização da viagem, ou ainda uma oportunidade para a venda de mais passagens.

De: Ricardo Bisinotto Catanant

Enviada em: sexta-feira, 27 de agosto de 2010 15:33

Assunto: ENC: Esclarecimentos - Resolução 09

A Resolução nº 9/2007 buscou assegurar ao passageiro portador de necessidade especial o direito de não ser obrigado a viajar acompanhado, ou seja, de não ter um custo adicional para utilização do transporte aéreo, caso o passageiro entenda que pode efetuar a viagem sem o auxílio contínuo de um acompanhante.

Para as situações em que a empresa aérea se manifeste expressamente e por escrito que considera essencial a presença de um acompanhante “por razões técnicas e de segurança de voo” (art. 48 da Resolução nº 9/2007) deverá, nesse caso específico, proporcionar o desconto mínimo de 80% ao acompanhante.

Assim, não é assegurado ao passageiro portador de necessidade especial o direito de dispor, por

vontade própria, de um acompanhante viajando consigo com um desconto de no mínimo 80% do valor de sua tarifa. Concordamos, portanto, com o entendimento da Continental Airlines de que “se o passageiro ou responsável já definiu a necessidade do acompanhante e não houve exigência da empresa aérea, não é aplicável o desconto para o acompanhante”.

Art. 32. Caso o PNAE, estando com o corpo engessado, esteja impossibilitado de 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. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações: Justificativa: O prazo de 2 (dois) anos é o prazo consistente com o código Brasileiro de Aeronáutica.

Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação. Justificativa: O prazo de 2 (dois) anos é o prazo consistente com o código Brasileiro de Aeronáutica.

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. A Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto N.º 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes. A Resolução N.º 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei N.º 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.

Ademais, para as propostas de revisão dos Arts. 1º, 3º e 6º, o Decreto N.º 5.296 de 2 de dezembro de 2004 dispõe que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.

Também no Art. 6º, quanto à proposta de inserir menção às regras dos países de destino do voo, o Art. 2º da Resolução contempla as questões de aplicabilidade, inclusive territoriais, não sendo necessário repetir a referência. Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de operações e das especificações operativas do operador aéreo.

A respeito da proposta de inserção da restrição ao transporte no Arts. 6º e 7º da Resolução, informamos que as condições operacionais podem gerar restrição ao transporte, nos termos do Art. 11 da Resolução, não sendo necessário referenciá-las novamente. Quanto à destinação de assentos e deslocamentos internos na aeronave, mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.

Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipos de caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A baixa ocorrência da assistência não representa impacto significativo em termos da diluição do custo, ademais, a cobrança pelo operador aéreo mantém-se como livre pois não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.

Para a situação levantada de descumprimento dos termos de notificação prévia, o Art. 9º da Resolução prevê o atendimento sob as condições disponíveis. Caso seja inviabilizado o atendimento, o operador aéreo deve justificar a recusa, conforme Art. 11 da Resolução.

Quanto ao questionamento referente aos incisos I e II do Art. 10 da Resolução, informamos que a previsão não regula a obrigatoriedade da prestação do serviço pelo operador aéreo, sendo essa condição resguardada nos termos do parágrafo 2º.

Quanto à proposta de prever prazo para justificativa pelo operador aéreo à recusa, nos termos do Art. 11 da Resolução, informamos que foi estabelecida a obrigatoriedade de resposta no prazo de 10 dias.

No Art. 14, a alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”. A proposta de prever nos incisos II, III, VII e XI do Art. 14 da Resolução a autorização pelas autoridades locais não é necessária, uma vez que, conforme previsão do Anexo 09 – Facilitação, da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI (item 3.43 a 3.45) e da Lei nº 6.815 de 19 de agosto de 1980 Art. 62 o passageiro está sob custódia das autoridades nesses controles. O serviço de assistência do inciso IV do Art. 14 da Resolução pode ser necessário na acomodação do PNAE após acesso às instalações sanitárias, de forma que a alteração proposta não foi incorporada. Para o inciso V do Art. 14 da Resolução, não cabe limitar a acomodação da bagagem a restrições sindicais/legais, pois a atividade não deve, necessariamente, ser realizada por tripulante, podendo ser qualquer funcionário designado pelo operador aéreo. Ainda assim, em termos da nacionalidade do tripulante, a maioria das normas internacionais já prevê esse tipo de assistência. No inciso VIII do Art. 14 da Resolução, a proposta de prever o acesso à área pública foi incorporada ao texto, aproximando o texto do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de restrições sindicais, para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência no aeroporto, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução. No inciso X do Art. 14 da Resolução, não foi destacada a menção às regras específicas de transporte de cão-guia, uma vez que a Seção IV da Resolução trata desse assunto. Quanto à proposta de excluir do parágrafo 1º do Art. 14 da Resolução os equipamentos sob responsabilidade do operador aeroportuário, informamos que foi incorporada ao texto em função da previsão do Art. 20 da Resolução. Para o parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, conforme previsão do Art. 21 da Resolução.

Quanto ao Art. 17 da Resolução, informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que o atendimento prioritário está previsto no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Assim, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.

Nos Arts. 27 e 28 da Resolução, quanto à proposta de restringir para um primeiro momento a manifestação do passageiro em necessitar ou não de acompanhante, informamos que há casos em que o operador aéreo pode exigir o acompanhamento em função de seus procedimentos operacionais (interpretação dos incisos II e III do Art. 27 da Resolução), independentemente da concordância do PNAE, conforme os Arts. 6º, 10 e 11 da Resolução. Nesses casos, preferencialmente, o acompanhante será provido pelo operador aéreo. Em termos da concessão de desconto, a manutenção do texto vigente na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à ANAC, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador

<p>aéreo a necessidade de acompanhante.</p> <p>Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.</p> <p>As sugestões aos Arts. 38 e 39 da Resolução foram incorporadas em função do Art. 317 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei N° 7.565 de 19 de dezembro de 1986.</p>
<p>Itens alterados na minuta:</p>
<p>A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.</p>

Audiência Pública N° 19/2012	Contribuição n° 1101
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 3°
<p>Art. 3° Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer outra pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro.</p> <p>Justificativa: Sugerimos a exclusão dos idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e criança desacompanhada porque, não obstante receberem tratamento prioritário e diferenciado estabelecido em leis específicas (leis essas devidamente observadas pelas companhias aéreas), entendemos que esses grupos não são os verdadeiros destinatários da Resolução em estudo. O simples fato de ser idoso ou lactante não significa a existência de necessidade especial e, muito menos, a apresentação de “limitação na sua autonomia como passageiros”. Note que não negamos o atendimento prioritário a esses grupos, até mesmo porque seria desrespeito às leis, o que não se concorda é que sejam tipificados como PNAE e gozem de alguns benefícios que não necessitam. Caso essa Agência entenda pela necessidade de norma específica reafirmando o que já lhes é garantido por Lei, parece-nos o caso de edição de normativa específica para esse fim, mas não colocando-os juntamente com aqueles que realmente necessitam dos benefícios concedidos aos verdadeiros PNAEs.</p> <p>Por essas razões, pedimos que não apenas o art. 3° seja alterado, como todas as demais referências a passageiros que defendemos não serem PNAEs sejam tiradas dessa minuta de Resolução.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto N°. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento diferenciado e imediato deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo.</p> <p>Cumpra destacar que esse serviço é definido no Decreto N°. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto “Art. 6° O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5°.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros.</p> <p>A Resolução N°. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV do Art. 2° a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei N° 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1102
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 6º
<p>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, 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.</p> <p>§ 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, nas especificações operativas do operador aéreo ou no Manual de Normas Técnicas da Empresa.</p> <p>Justificativa: Sugerimos a exclusão de “inclusive com precedência aos passageiros frequentes”, uma vez que passageiros frequentes recebem atendimento privilegiado apenas no check-in e embarque. Ademais, os benefícios concedidos aos passageiros frequentes não excluem, prejudicam ou afetam de qualquer modo o tratamento dado ao PNAE.</p> <p>No § 1º acrescentamos as restrições contidas nos Manuais Técnicos do operador aéreo, posto que esses refletem as normas do país de sua bandeira e, ainda, o que se julga capaz de executar ou não.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução proposta seguiu o ordenamento jurídico nacional, conforme o Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes. Destacamos que o atendimento a passageiros frequentes que ocorre no embarque e no check-in não pode ir de encontro ao atendimento diferenciado e imediato previstos aos passageiros da presente Resolução.</p> <p>Quanto à referência aos documentos nos quais constam as condições de transporte, a ANAC entende que os documentos mencionados na contribuição estão sob o escopo do manual geral de operações e das especificações operativas do operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1103
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 8º
<p>Art. 8º A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE.</p> <p>§ 3º Na cobrança pelos serviços mencionados no § 2º deste artigo, o operador aéreo deve:</p> <p>I - cobrar por assento adicional necessário ao atendimento, um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE, limitado a um assento adicional por PNAE; e</p> <p>Justificativa: Não negamos o direito do PNAE em gozar do benefício do desconto para o assento adicional necessário, seja para acomodação de seu acompanhante, seja para equipamentos e ajuda técnica, entretanto, não nos parece razoável estender esse desconto a tantos assentos quantos necessários. Exemplificando, um passageiro a ser transportado em maca ou com uma aparelhagem volumosa pode bloquear grande quantidade de assentos e a concessão desse benefício irrestritamente pode acarretar prejuízo à companhia aérea.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à quantidade de assentos a serem oferecidos sob o desconto previsto no Art. 8º da Resolução, informamos que a demanda por parte do PNAE é de baixa incidência. Os casos típicos que requerem assentos adicionais para ajudas técnicas e equipamentos médicos durante o voo concentram-se nos tipo caso médico (MEDA) e oxigênio (OXYG), que em geral demandam menos de dois assentos. O caso crítico, de transporte em maca (STCR), é de ainda mais baixa ocorrência. A baixa ocorrência das assistências não representa impacto significativo em termos da diluição do custo, ademais, a cobrança pelo operador aéreo mantém-se livre pois não está regulado o valor de cobrança da assistência, por exemplo, provimento de STCR e OXYG.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1104
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 9º
<p>Art. 9º O PNAE que apresentar condições que assim o caracterizem em caráter permanente e estável deve informar ao operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, a necessidade de assistência especial.</p> <p>§ 1º Para casos de adversidades ocorridas após a reserva, a comunicação será admitida com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do dia previsto de partida do voo.</p> <p>§ 2º A antecedência mínima de que trata o § 1º deve ser de 72 (setenta e duas) horas para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10.</p> <p>§ 3º O descumprimento do disposto 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 e as restrições do § 1º do art. 6º e do art. 27.</p> <p>§ 4º O operador aéreo poderá sujeitar o transporte do PNAE enquadrado na condição do § 3º à sua concordância por escrito.</p> <p>§ 5º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas e outras assistências pertinentes, independentemente do canal de comercialização utilizado.</p> <p>Justificativa: Propomos que a comunicação dos casos de PNAE deverá ser feita no ato da reserva, se nessa data o passageiro já tiver conhecimento de sua condição. Admitimos os prazos dos §§ 1º e 2º para passageiros que se tornaram PNAE após a efetivação da reserva. Isso porque não há razão plausível para o passageiro não comunicar à empresa aérea sua condição e a manifestação de que quer gozar dos benefícios aos quais faz jus. É uma medida que facilita a operacionalização dos benefícios pela companhia e, simultaneamente, não traz qualquer ônus ou encargo ao passageiro.</p> <p>Também defendemos que, quando o passageiro não avisar à companhia nos prazos e moldes estabelecidos na Resolução, mas concorde em viajar nas condições disponíveis no ato do embarque, a companhia aérea possa sujeitar o embarque do PNAE ao preenchimento de documento escrito atestando sua ciência e concordância em viajar pelos meios disponíveis. Propomos, ainda, para que fique claro, que o embarque desse PNAE não será admitido caso implique alguma das situações do § 1º do art. 6º e do art. 27.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A proposta de alteração da redação da Resolução, detalhando a condição permanente e estável, vai de encontro ao texto, que visa assegurar que o PNAE possa notificar a necessidade de assistência, preferencialmente, na contratação do serviço, mas também no período após aquisição (até as 48 horas que antecedem o voo). Essa medida visa garantir que os procedimentos de compra ofertados ao PNAE sejam os mesmos disponibilizados ao público em geral. Ademais, tendo em vista que a elaboração da presente Resolução visa melhorar o atendimento das necessidades especiais, e observando-se que o prazo de 48 horas já é previsto no Art. 10 na Resolução N.º. 009 de 05 de junho de 2007, não é justificável ampliar o prazo conforme proposto.</p> <p>A menção ao Art. 6º da Resolução não se faz necessária, visto que ele se aplica a todo o texto.</p> <p>A proposta de concordância por escrito pelo PNAE, enquanto uma permissão, não precisa ser mencionada, visto que não é proibida pelo texto da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1105
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Art. 14 O operador aéreo, sempre que necessário, deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades, observada a abrangência da norma, conforme art. 2º:</p> <p>§ 2º Quando solicitada pelo PNAE a assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC, o operador aéreo deve informar os meios previstos em cada aeródromo público que podem ser empregados para seu embarque e desembarque, incluindo, quando houver, a restrição operacional de que trata o § 1º do art. 20.</p> <p>§ 3º O operador aeroportuário deverá manter em seus sítios de internet e em outros veículos de comunicação, informação ampla acerca dos meios disponíveis em cada aeródromo público que podem ser empregados para o embarque e desembarque do PNAE, bem como eventuais restrições.</p> <p>§ 4º A indisponibilidade, mudanças ou acréscimos de meios a serem empregados para o embarque e desembarque do PNAE deverão ser imediatamente comunicados pelo operador do aeroporto ao operador aéreo.</p> <p>Justificativa: Sugerimos a retirada de “antes da conclusão do processo de comercialização do serviço de transporte aéreo”, uma vez que as companhias aéreas não têm como assegurar que tais informações serão fornecidas ao PNAE quando este comprar seus bilhetes em agências de viagem ou via internet.</p> <p>Visando, ainda, a facilitação da obtenção das informações sobre meios de embarque e desembarque pelo PNAE, sugerimos a inclusão dos §§ 3º e 4º ao artigo, incumbindo o operador aeroportuário de divulgar e comunicar os equipamentos disponíveis em cada aeroporto para embarque e desembarque do PNAE.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput não foi incorporada, mencionando a abrangência da norma conforme o Art. 2º da Resolução, haja vista que esse artigo se aplica a todo o texto.</p> <p>Para o parágrafo 2º do Art. 14 da Resolução, informamos que foi feita a conversão da responsabilidade da informação ao operador aeroportuário, nos termos do Art. 20 da Resolução, mantendo a informação disponível, de forma que não é necessário inserir as informações sobre os veículos de comunicação. Quanto às alterações das condições vigentes, uma vez que é responsabilidade do operador aeroportuário prestar as assistências previstas no Art. 20 da Resolução, cumpre ao operador aéreo seguir as determinações do Art. 21 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1106
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 17
<p>Art. 17. O operador aéreo deve oferecer o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.</p> <p>Justificativa: Sugerimos a troca de “deve realizar” por “deve oferecer” o embarque do PNAE prioritariamente, uma vez que somente será possível efetuar o embarque se o PNAE estiver no local e horário acertado. O PNAE que chegar depois de iniciado o embarque dos demais passageiros deverá aguardar.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Resolução. Cumpre destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1107
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>Art. 27. O PNAE deve ser acompanhado sempre que:</p> <p>§ 1º Nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, o operador aéreo deve exigir a presença de 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.</p> <p>Justificativa: É demasiado delicado abrir a possibilidade de a companhia aérea indicar acompanhante sob suas expensas ao PNAE. Há implicações jurídicas e de responsabilidade civil com as quais seria desleal a companhia aérea arcar nessas situações. Ademais, vale lembrar que é vedado ao operador aéreo carregar, transportar e movimentar manualmente o PNAE, o que torna ainda mais difícil prover algum acompanhante para auxiliá-lo.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Tendo em vista que o operador aéreo pode exigir o acompanhamento em função de seus procedimentos operacionais (interpretação dos incisos II e III do Art. 27 da Resolução), independentemente da concordância do PNAE, conforme os Arts. 6º, 10 e 11 da Resolução, se entendido que o operador aéreo não pode prover o acompanhante, deverá conceder ao PNAE o desconto para que seja acompanhado por alguém de sua preferência.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1108
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 29
<p>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.</p> <p>§ 4º O transporte de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento está limitado à quantidade de 1 (um) por passageiro e, no mínimo, 1 (um) por cabine, podendo, à critério exclusivo do operador aéreo, ofertar quantidade maior por cabine, mas não por passageiro.</p> <p>Justificativa: Sugerimos dessa maneira para evitar confusão a bordo da aeronave em função dos cães, devendo a própria companhia aérea, caso entenda viável e seguro, admitir mais de um cão-guia por cabine, mas mantendo o limite de um por passageiro.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto ao art. 29 e a limitação de quantidade de cães-guia por usuário, subentende-se que é admitido o ingresso na cabine de um animal por dono, quantidade suficiente para provimento da assistência desejada ao passageiro.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1109
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
<p>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, respeitado o disposto no no §1º do art. 6º.</p> <p>§ 1º A cobrança pelos assentos bloqueados em função do caput desse artigo seguirá o desconto previsto no inciso I, § 3º do art. 8º, limitado a apenas um assento, sendo os demais pagos pela tarifa cheia.</p> <p>§ 2º As disposições desse artigo também se aplicam a passageiros transportados em maca, quando a companhia aceitar transportar passageiros em maca.</p> <p>Justificativa: No caso previsto no artigo em comento, muitos assentos poderão ser bloqueados e, dessa maneira, caso não sejam cobrados ou sejam todos eles cobrados com o desconto mínimo de 80%, a companhia aérea sofrerá prejuízos consideráveis. Ademais, vale lembrar, o mesmo acontece com o transporte de passageiros em macas, o que nem todas as companhias aéreas admitem.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.</p>	
Itens alterados na minuta:	

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1110
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 37 (38)
<p>Art. 38. O operador aéreo deve realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, devendo ser cadastradas, pelo menos, as seguintes informações:</p> <p>Art. 39. Os operadores aéreos e aeroportuários devem realizar e manter, por pelo menos 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações com o PNAE, com operadores aeroportuários e outros operadores aéreos, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.</p> <p>Justificativa: Sugerimos os prazos de 2 (dois) anos para os artigos 38 e 39, posto que é o prazo do CBAer e, também, o prazo seguido pelo Data Protection Act.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O texto da Resolução foi adaptado em função do Art. 317 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1111
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 2º
<p>Art. 2º, §2º - Incluir o seguinte texto ao final deste parágrafo, ou através da criação de um parágrafo 3º, para estabelecer que: “O disposto nesta Resolução não deve implicar prejuízo à legislação estrangeira aplicável ao atendimento a passageiros em geral.”</p> <p>Justificativa: Existem regulamentos em alguns países através dos quais se proíbe que os comissários de bordo toquem nos passageiros, peguem um bebê ao colo, ou mesmo toquem na bagagem de cabine de passageiros.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. As normas nacionais, como um todo, atendem aos acordos internacionais, em especial os articulados pela Organização de Aviação Civil Internacional – OACI, de forma que não cabe estabelecer como regra a sujeição da norma brasileira a de países estrangeiros. Não cabe ainda limitar a acomodação da bagagem a restrições de normas internacionais, pois as atividades mencionadas, assim como parte das mencionadas no Art. 14 da Resolução, não devem, necessariamente, ser realizadas por tripulante, podendo ser qualquer funcionário designado pelo operado aéreo. Ainda assim, em termos da nacionalidade do tripulante, a maioria das normas internacionais já prevê esse tipo de assistência, e quanto à proibição de crianças de colo, a presente norma não prevê qualquer assistência específica ao bebê.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1112
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 10
<p>Art. 10º, III, §1º - Alterar o prazo para a resposta por parte do operador aéreo para três dias úteis. Justificativa: As empresas estrangeiras precisarão contatar seus respectivos head offices e obter seu posicionamento, o que não é possível cumprir em apenas um dia útil.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 3 dias úteis seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1113
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
<p>Art. 12º, § único – Sugerimos a supressão deste parágrafo único. Justificativa: Reafirmamos nossa contribuição anteriormente enviada, relativamente à exclusão dos idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e criança desacompanhada, por entendermos que tudo o que estes necessitam é atendimento prioritário no check-in e embarque. O modo como se apresenta esta minuta de resolução, através do qual um imenso número de passageiros que não requerem atendimento diferenciado em função de dificuldades de locomoção, acrescido à limitação da quantidade de PNAEs a bordo como função do número de tripulantes de cabine, irá simplesmente inviabilizar o transporte de passageiros efetivamente PNAEs. Os passageiros que efetivamente não possam realizar autonomamente procedimentos para abandono de aeronave durante uma emergência estarão viajando com seu acompanhante.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo. Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a</p>	

acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1114
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 14
<p>Art. 14º - Sugerimos a inclusão de texto através do qual se ressalve que os serviços serão prestados, quando solicitados, e permitidos que oferecidos aos passageiros. Novo texto: “ O operador aéreo, sempre que necessário e desde que solicitado, deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades, respeitadas as limitações contidas nos artigos 2º §2º e 6º § 1º”. Adicionalmente sugerimos as seguintes alterações no inciso IX – condução às instalações sanitárias a bordo;</p> <p>Justificativa: As atividades indicadas nos incisos II, IV, V e VII podem ser restringidas pelas autoridades estrangeiras ou pela própria empresa internacional.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A alteração proposta no caput, em função da solicitação do serviço, não foi incorporada, visto que essa menção torna-se desnecessária em função da análise conjunta dos Arts. 6º, 7º e 9º da Resolução e do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233. Sob o mesmo escopo, foi removida a expressão “sempre que necessário”. Em termos da proposta de mencionar no inciso XII o parágrafo 1º do Art. 6º da Resolução, informamos que não é pertinente, pois esse item refere-se apenas à restrições relacionadas à saúde e segurança do PNAE e demais passageiros. Quanto à proposta de alteração do inciso IX, com previsão de acesso às instalações sanitárias apenas a bordo, informamos que, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, Lei Nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 Art. 233 e do Art. 15 da Resolução, essa assistência pode ser necessária no aeroporto, estando o PNAE assistido pelo operador aéreo. Para os casos em que o operador julgar que não deve prestar essa assistência no aeroporto, deverá estabelecer a necessidade de acompanhamento do PNAE, nos termos do Art. 27 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1115
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 25
<p>Art. 25º, §2º e 3º: No parágrafo 2º sugerimos a alteração de “por item equivalente” para “ por item que permita a locomoção do passageiro”.</p> <p>Justificativa: O termo item equivalente é por demais subjetivo. Tudo o que se necessita neste momento é a garantia da mobilidade do passageiro PNAE.</p> <p>No parágrafo 3º sugerimos a extensão do prazo ali indicado para cinco dias do desembarque.</p> <p>Justificativa: A extensão desse prazo poderá viabilizar nos casos de perda/extravio do equipamento sua localização e entrega ao passageiro que não terá sofrido maiores problemas nesse período visto estar o PNAE de posse de equipamento que permita sua locomoção.</p> <p>Art. 25º, §2º e 3º: No parágrafo 2º sugerimos a alteração de “por item equivalente” para “ por item que permita a locomoção do passageiro”.</p> <p>Justificativa: O termo item equivalente é por demais subjetivo. Tudo o que se necessita neste momento é a garantia da mobilidade do passageiro PNAE.</p> <p>No parágrafo 3º sugerimos a extensão do prazo ali indicado para cinco dias do desembarque.</p> <p>Justificativa: A extensão desse prazo poderá viabilizar nos casos de perda/extravio do equipamento sua localização e entrega ao passageiro que não terá sofrido maiores problemas nesse período visto estar o PNAE de posse de equipamento que permita sua locomoção.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à manifestação pertinente ao parágrafo 2º do Art. 25 da Resolução, informamos que a menção a item equivalente dá-se à necessidade do PNAE permanecer com a ajuda técnica até a devolução/ressarcimento, de forma que apenas a locomoção para fora da aeronave não atende às necessidades no prazo previsto, ainda mais se este for ampliado.</p> <p>Quanto ao parágrafo 3º do Art. 25 da Resolução, o prazo estipulado visa minimizar o desconforto ao PNAE enquanto a sua assistência, especialmente adaptada, não estiver disponível. Da mesma forma, remete ao operador aéreo a necessidade de suprir o quanto antes esse item, visto que o ressarcimento, nos termos do parágrafo 5º do Art. 25 da Resolução, será de item especialmente adaptado e que a detecção de extravio de item desse tipo é facilmente identificada.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1116
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 27
<p>Art. 27 e 28 – Sugerimos que o texto seja revisto de forma a refletir aquele disponível na atual resolução 09, a saber:</p> <p>“Artigo 27. Caberá ao PNAE, a fim de resguardar-lhe o direito à autonomia e ao livre arbítrio, definir se necessita ou não de um acompanhante, observando o que consta no artigo 9º.</p> <p>Artigo 28. O operador aéreo só poderá exigir um acompanhante para o PNAE, quando por razões técnicas e de segurança de voo, mediante justificativa expressa, por escrito, considere essencial a presença de um acompanhante.</p> <p>§ 1º Na hipótese do operado aéreo exigir a presença de um acompanhante para o PNAE, deverá oferecer para o seu acompanhante, desconto de, no mínimo, 80 % da tarifa cobrada do PNAE”.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A proposta para o Art. 27 da Resolução, de manutenção do texto vigente na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à ANAC, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador aéreo a necessidade de acompanhante.</p> <p>Quanto à proposta de inserir artigo, informamos que a análise conjunta dos Arts. 6º, 9, 10, 11 da Resolução supre a questão, pois independentemente da solicitação pelo PNAE ou exigência pelo operador, o acompanhamento só ocorrerá se estiver conforme com as regulamentações do operador aéreo, ou seja, com base na efetiva necessidade de acompanhamento. Essa necessidade poderá ser atendida por meio de funcionário da empresa ou da concessão do desconto, especialmente nos casos em que as demandas forem específicas a ponto de comprometer o atendimento pelo operador aéreo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1117
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 31
<p>Art. 31, Inciso II – Entendemos que este inciso aplica-se às empresas nacionais apenas e sugerimos que isto seja deixado claro na regra.</p> <p>Justificativa: Aeronaves, procedimentos e equipamentos em aviões estrangeiros são certificados pelos Departamentos de Aviação nos países de bandeira da empresa internacional.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1118
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 35
<p>Art. 35 - Ressaltamos o sugerido anteriormente pela JURCAIB, no sentido de que várias categorias de passageiros, dentre os quais a criança desacompanhada, não podem ser consideradas como PNAE, em função de não terem sua mobilidade prejudicada. A aceitação da criança desacompanhada e o assento que a mesma deve ocupar são determinados pelos operadores, não devendo estar regulamentado nesta Resolução. Adicionalmente há que se mencionar que os serviços adicionais oferecidos a esta categoria de passageiros são tarifados por várias empresas.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1119
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 39 (40)
<p>Art. 40 – Sugerimos suprimir operadores aéreos deste artigo. Justificativa: Não vemos como possível, ou mesmo necessário, que haja um funcionário específico nas aéreas estrangeiras que seja responsável por acessibilidade para que seja consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE. Entendemos que mesmo a manutenção de tal funcionário por parte dos operadores de aeroportos é questionável. Não teríamos objeção, entretanto, caso o texto seja mantido para ser aplicado exclusivamente aos operadores aeroportuários.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Informamos que o responsável por acessibilidade deve ter meios de ser consultado para solução de ocorrências, não sendo necessária a sua permanência in loco, por base operativa, não justificando o modelo de custeio proposto. Ademais, sobre a menção aos operadores aéreos estrangeiros, informamos que esse profissional é previsto de maneira bem mais prescritiva nas normas americana e chilena, por exemplo.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1120
Nome: Robson Bertolossi	
Cidade: Rio de Janeiro	E-mail: presidencia@jurcaib.com
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Anexo II Item 1
Anexo II – 1 – Entendemos que o texto aplica-se exclusivamente às empresas brasileiras. Sugerimos, portanto, seja este inciso alterado da mesma forma proposta no artigo 31 inciso II, acima.	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A ANAC emite CA - Certificado de Aeronavegabilidade apenas para as aeronaves registradas no Brasil (Registro Aeronáutico Brasileiro - RAB), por estarem dentro do âmbito de regulamentação do órgão, não cabendo à ANAC regulamentar sobre a configuração de aeronaves registradas em outros Estados. O Art. 31 e o Anexo II da Resolução foram alterados para prever a configuração de aeronaves, restringindo a atuação da ANAC sobre os operadores estrangeiros apenas no que tange às operações em território nacional, regulamentadas pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil - RBAC 129 - Operação de empresas estrangeiras que têm por objetivo o transporte aéreo público no Brasil.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1201
Nome: Sandra Elene Mota Gomes	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 10, 22, 23, 27, 28, 31, 32, 33, 35 (36)
<p>A) Problemas com relação à repetição da realização do cadastro do deficiente, referente à mesma cadeira de rodas, check-in demorado e falta de pessoal qualificado;</p> <p>B) Desconto do acompanhante: ressaltou as muitas dificuldades no atendimento, assim como dificuldade para se ter atendimento pessoal. Apontou que teve que ir 4 vezes no atendimento da empresa, no aeroporto de Congonhas, para obter o desconto. Isso, na opinião dela, inviabiliza a obtenção do desconto por parte de muitos deficientes em virtude de suas dificuldades de locomoção. Os empecilhos colocados pela empresa aérea inibem e até dificulta bastante ao deficiente a obtenção do desconto.</p> <p>C)Uso da cadeira do cadeirante: ressaltou a insistência da empresa aérea em não providenciar cadeira própria ao insistir que seja usada a cadeira do cadeirante (deficiente) no processo de retirada/remoção do deficiente do avião. Normalmente as empresas se recusam a disponibilizar cadeira alternativa.</p> <p>D)Dificuldades no tocante à pouca disponibilidade de espaço nas aeronaves entre os assentos. Quando o deficiente é colocado num local de corredor, pode haver dificuldades de ele se afastar para a pessoa do lado sair para ir ao sanitário. O pouco espaço entre as poltronas faz com que seja necessário remover o deficiente. E como não podem ser removidos à mão, muitas vezes eles passam por constrangimentos ao terem que se recolher para a pessoa passar mesmo num espaço exíguo.</p>	

Resposta da ANAC:

A ANAC agradece a contribuição. Não cumpre à ANAC estabelecer ou demandar a criação de um cadastro de passageiros com necessidade especial, embora não seja vedada a utilização pelos operadores aéreos de um cadastro criado para esse fim. Porém, em termos do parágrafo 3º do Art. 10 da Resolução, caso o PNAE apresente condição permanente e estável não precisa submeter documentos médicos repetidamente. Ademais, a fim de garantir o atendimento no check-in, é preciso realizar a notificação prévia de acordo com o Art. 9º da Minuta de Resolução, bem como, por outro lado, a realização de treinamentos, prevista no Art. 35 da Resolução.

A fim de assegurar a obtenção de acompanhante e eventual desconto, a Resolução trata nos Arts. 27 e 28 a questão. Novamente, destacamos a simplificação dos procedimentos de submissão de documentos médicos, conforme Art. 10 da Resolução.

Quanto ao provimento da cadeira de rodas no processo de embarque e desembarque, além de assegurada a utilização da cadeira do PNAE até a aeronave e na saída são assegurados pelos Arts. 22 e 23 da Resolução. Para o acesso interno à aeronave, mencionamos os dispositivos contidos no Anexo II que prevê a disponibilização de cadeira de rodas a bordo (que permite circulação interna) a aeronaves com mais de 100 assentos. A esse respeito, a presente Resolução baseia-se na adoção das normas da ABNT para estabelecer um padrão mínimo de acessibilidade às aeronaves. Segundo essa norma, a movimentação mediante cadeira de rodas de bordo deve ser adequada à configuração da aeronave. Dessa maneira, foi alterado o item 1 do Anexo II da Resolução.

A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1202
Nome: Miguel Fernandes da Silva	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 12
Fez comentário sobre o artigo 12 da proposta de resolução. Apontou que 45 milhões de brasileiros são pessoas com deficiência (pelo menos algum tipo de deficiência). Apresentou discordância com relação ao teor do artigo 12, no que concerne a restringir o quantitativo de pessoas para se deslocar, em caso de a aeronave não dispuser de suficiente tripulação. Argumentou ser isso um atentado contra os direitos humanos de ir e vir, contra a dignidade humana, dentre outros...	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.	
Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com	

deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição alterou o texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1203
Nome: Isabela Muller	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 11, 35 (36), 39 (40)
<p>Considerações sobre o art. 11: Sobre a recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao usuário com necessidade especial, deve ser justificado exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º e no § 6º. Deve ser realizada por escrito e sempre que solicitado pelo portador de necessidade especial. Recomenda-se que seja acrescido o prazo de 1 dia útil ao prazo previsto.</p> <p>Considerações sobre o art. 32: Sugere desmembrar o artigo em 2 disposições assim sendo; Prazo de 20 dias para equipamentos que precisam ainda passar por processo de certificação; Prazo de 48 horas para casos em que o equipamento já estiver certificado.</p> <p>Considerações sobre o art. 40: há carência de profissionais especializados e habilitados para a área de acessibilidade. Recomenda-se ser acrescido no texto, disposição prevendo que este profissional tenha conhecimento comprovado sobre a legislação nacional tanto quanto sobre as normas técnicas aplicáveis à acessibilidade. A Anac deve expedir certificado de habilitação técnica para profissionais da acessibilidade, como forma de controlar a habilitação dos profissionais e como forma de facilitar a sua fiscalização, com vistas a exigir a disponibilidade integral do profissional. Também, prever no texto da resolução, que em 120 dias, a Anac estabelecerá os requisitos para a concessão de certificado de habilitação técnica necessário ao exercício da atividade como profissional responsável pela acessibilidade em aeroportos.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para o Art. 11 da Minuta de Resolução, quanto à proposta de prever permanentemente a justificativa escrita quando da recusa de embarque do PNAE, informamos que a contribuição será incorporada ao texto e não será mais necessária a solicitação por parte do passageiro. Quanto ao prazo para o envio de justificativa escrita da recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE considera-se adequada a adoção de 10 dias.</p> <p>Quanto à formação do profissional responsável por acessibilidade, os requisitos são estabelecidos sob o Art. 35 da Resolução, não sendo referenciados novamente no presente artigo. A esse respeito, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional – OACI (Anexo III à Resolução). Porém, quaisquer meios de certificação de profissionais não se configuram como área precípua de atuação da ANAC.</p> <p>Quanto ao prazo de análise pela ANAC, a intenção da regra não é a de exigir uma autorização a cada voo. Trata-se de uma autorização que pode ser feita a qualquer tempo, independentemente da previsão de voo ou não, e que pode ou não possuir um prazo de validade, demandando renovação. Uma vez obtida a autorização, o passageiro poderá apresentá-la ao operador aéreo em qualquer viagem que efetuar, dentro da vigência de sua validade, se aplicável. O prazo constante na minuta de 20 dias antes do embarque é o tempo que ANAC prevê que será despendido na análise para aprovação ou não da</p>	

utilização do equipamento. Tratando-se de um item que não é aeronáutico e que não faz parte da configuração certificada da aeronave, cabe à ANAC verificar se a adoção do item degrada ou não de maneira inaceitável o nível de segurança, desconfigurando o sistema aprovado de retenção e proteção do ocupante.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1204
Nome: Liliane Cristina Gonçalves Bernardes	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 9º, 13, 20, 21, 31, 32, 33, Anexo IV (III)
<p>- Canais de comunicação com o usuário deficiente, tanto providos pelo operador aéreo quanto pelo operador aeroportuário. Em vários artigos da Resolução (proposta), não se encontra a menção nos artigos prevendo a obrigação de prover canais de comunicação a deficientes como requisito de acessibilidade.</p> <p>Ficou de enviar contribuição via internet apontando os artigos da proposta de Resolução nos quais se deve prever que os canais de comunicação devem ser acessíveis à pessoas portadoras de necessidades especiais.</p> <p>- Cobrou menção explícita na Resolução de previsão acerca da fiscalização da infraestrutura física. Propõe a inclusão de um artigo com esta previsão. E clarificar de quem é a responsabilidade pela fiscalização, visto que no texto da proposta de resolução isso não está claro.</p> <p>- Prever no anexo 4, multas a serem aplicadas aos operadores por não provisionarem equipamentos, instalações, facilidades etc nos aeroportos, destinados aos deficientes físicos.</p> <p>- Art. 39 – prever que a pessoa com deficiência passe a dispor de um número de protocolo referente ao registro previsto neste artigo. De forma que a pessoa deficiente não precise sempre depender da informação da empresa aérea, ou seja, com o protocolo ela esteja segura de que o registro fora efetivado, e assim dar mais celeridade ao processo.</p> <p>- Com relação aos equipamentos de ascenso e descenso: esses equipamentos devem ser certificados por órgão competente. Normas da ABNT poderiam ser utilizadas como referência. Norma da ABNT de 1999 faz referência à quantidade de equipamentos que devem estar disponibilizados em relação ao fluxo anual de passageiros. Sugere incluir na Resolução um número-referência para a disponibilidade de equipamentos de ascenso e descenso.</p> <p>- Sugere, por fim, manter o privilégio de assegurar as 3 primeiras fileiras de assentos para pessoas com mobilidade reduzida, à forma como está hoje na atual Resolução 9, de 2007.</p> <p>Outras sugestões ficaram de ser enviadas via e-mail (eletrônica).</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A prestação de informações ao PNAE está contemplada no Art. 13 da Resolução. Quanto à relação com o operador aéreo, destacamos a previsão de comunicação universal pela ANAC na Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011 (Arts. 6º e 7º), não sendo novamente referenciada na Resolução. Destacamos que não foram recebidas as contribuições em meio digital.</p> <p>Conforme mencionado no item 4.18 da Justificativa da Audiência Pública, a acessibilidade ao terminal de passageiros não se refere à atuação da ANAC visto que é disposição comum a quaisquer edificações de uso coletivo. A esse respeito, a garantia da qualidade e eficiência dos serviços aeroportuários será acompanhada por meio de indicadores de eficiência operacional e de satisfação dos usuários.</p> <p>A solicitação quanto à fiscalização é atendida pelo Anexo IV da Resolução, destaca-se o item 23 da tabela IV – Facilitação do Transporte Aéreo – Administração Aeroportuária.</p> <p>O parágrafo 3º do Art. 10 da Resolução prevê a dispensa de reapresentação de documentos, porém não cabe à ANAC determinar o meio de registro, uma vez que essa informação pode ser registrada por meio do cartão tradicional de passageiro frequente ou quaisquer outros meios, a critério do operador aéreo. Ademais, informamos que a Resolução Nº. 196 de 24 de agosto de 2011, já mencionada, prevê registro por meio de protocolo de manifestações realizadas pelos usuários do transporte aéreo.</p>	

A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.

A certificação de equipamentos para ascenso e descenso de PNAE, não sendo certificação de equipamentos de aeronaves, não se encontra no escopo da presente Resolução ou da atuação da ANAC. O foco da Resolução, em especial os Arts. 20 e 21, é assegurar a prestação do serviço de assistência, porém não está impedida a realização de certificação por outras instituições nacionais, visto que a Resolução não impede a sua realização, nem confronta demais normas.

Itens alterados na minuta:

A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1205
Nome: Tatiane Novaes Viana	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 32
<p>Adiantou que a TAM já encaminhou todas as suas considerações, porém, enfatizaria um ponto, com relação à fiscalização e outro sobre a segurança de voo:</p> <p>As cias aéreas, segundo ela, são sim fiscalizadas não só pela Anac, como também por outros órgãos que atuam na defesa de interesses e direitos dos deficientes físicos.</p> <p>Sobre a segurança de voo, ressaltou a importância da disposição do art. 32 da proposta, o qual trata do transporte de passageiro com poltrona reclinada. Isso pode causar problemas para o passageiro transportado, se a poltrona não for reclinada no momento do pouso. A posição vertical evita danos à coluna do passageiro quando da efetuação do pouso, disse.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto à proposta para o art. 32 da Resolução, 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, por medida de segurança, 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.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1206
Nome: Ítalo Eduardo Barbosa Brito	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 3º, 29, 35
<p>Sugeriu revisar o art. 3º da proposta de Resolução, passando a ter a seguinte redação:</p> <p>PNAE: pessoa portadora de deficiência ou qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação à sua autonomia como passageiro.</p> <p>Passageiro prioritário: entende-se por ser a pessoa com idade igual ou superior a 60 anos, gestante ou pessoa acompanhada por criança de até 2 anos.</p> <p>A proposição supra objetiva diferenciar pessoa prioritária de pessoa que requer atendimento especial.</p> <p>Lactantes, por exemplo, se não estiverem com criança em fase de amamentação não precisam de prioridade, razão pela qual foram excluídas da redação sugerida. Criança de colo é conceito muito vago, portanto, sugere-se criança de até 2 anos, de forma a conferir maior segurança na interpretação da norma.</p> <p>A situação de criança desacompanhada é totalmente distinta da de PNAE e prioritários, e por isso, demanda tratamento único. Sugere-se uma diferenciação de pessoas com prioridades das que precisam dessa assistência (criança desacompanhada).</p> <p>- Sugeriu também modificações no art. 30 da proposta de resolução. Sugeriu a diferenciação entre acompanhamento de cão-guia e cão-guia de acompanhamento. Recomenda incluir diferenciação entre cão-guia de acompanhamento e o simples cão-guia. Ou é cão-guia ou é cão-guia de acompanhamento.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para as propostas de revisão do Art. 3º, a Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.</p> <p>A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p> <p>Quanto à demanda de diferenciação entre os cães de assistências, no Art. 29 da Resolução, informamos que não cumpre à ANAC ou à presente Resolução fazê-la, visto que apenas segue o determinado pelo Decreto Nº 5.904 de 21 de setembro de 2006.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1207
Nome: Cíntia Espolaor	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 16, 25, 29, 35
<p>- art. 16: Antecedência com a PNAE deve chegar ao aeroporto. Há vários procedimentos adotados pela empresa aérea para despacho de cadeira de rodas a bateria, em se tratando daqueles com bateria líquida e bateria a gel. Há um formulário a ser preenchido e em seguida entregue ao comandante da aeronave, no qual se especifica se a bateria da cadeira de rodas contém material corrosivo. E isso requer um tempo maior no atendimento de check-in, que mesmo sendo a mesma cadeira apresentada pelo passageiro, é preciso atenção maior com relação a cadeiras com baterias líquidas ou de gel. Aí uma das explicações para as demoras e preenchimentos de formulários. Face a essas exigências de formulários, não há como processar no embarque um passageiro que chegue em até 30 minutos da partida do voo, não será possível atendê-lo em tempo de forma a embarcá-lo no voo pretendido. Outro detalhe: a instalação de maca e oxigênio demandam tempo a mais para serem disponibilizadas na aeronave.</p> <p>- art. 25: a reposição imediata em caso de quebra ou extravio de uma cadeira de rodas ou item equivalente. Reclamou esclarecimentos sobre o que vem a ser “item equivalente”, expressão contida neste artigo. Por exemplo, se houver quebra do item em Rio Branco, a empresa aérea precisaria de prazo para a reposição, e então como proceder? Pode dar ao passageiro uma das cadeiras de que dispõe no aeroporto? Seria isso “item equivalente”? - art. 29 – recomendou que seja especificado, para efeitos de um voo doméstico, o que é um cão de acompanhamento, diferenciando-o do cão-guia.</p> <p>- art. 35 – sobre crianças desacompanhadas: Para a empresa aérea nem sempre a primeira fileira é a melhor opção ou a opção adequada para o transporte deste tipo de criança. Isso porque a primeira fileira das aeronaves que são de um corredor apenas, ela fica longe da tripulação, a qual fica no fundo da aeronave. Também, o mesmo ocorre em aeronaves narrow ou wide bodies. O transporte de desacompanhados deve ocorrer de acordo com a configuração dos assentos a bordo e sob a responsabilidade da tripulação. Pelo fato de a TAM ter diversos modelos de aviões, a tripulação fica disposta de formas as mais diversas dentro da aeronave. Que seja revista esta parte, de forma que a criança viaje sob a supervisão da tripulação, e não necessariamente nas primeiras fileiras.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. No Art. 16, tendo em vista as diferentes antecedências necessárias para viabilizar a prestação das assistências contidas nos incisos I e II do Art. 10 da Resolução, de baixa incidência, e em função das diversas configurações de aeronaves e aeroportos, optou-se por deixar sob a gestão do operador aéreo a antecedência necessária. Para o caso de baterias, os procedimentos prévios, em relação à notificação prévia (Art. 9º da Resolução) suprem a questão.</p> <p>Quanto à manifestação pertinente ao Art. 25 da Resolução, informamos que a menção a item equivalente dá-se à necessidade do passageiro permanecer com a ajuda técnica até a devolução/ressarcimento. A operacionalização do requisito não cumpre à presente Resolução. No caso mencionado, o desembarque deve ocorrer de acordo com os meios disponíveis, porém salientada a necessidade o item eqivalente estar disponível no prazo de avaria/extravio.</p> <p>Para a demanda de diferenciação entre os cães de assistências, no Art. 29 da Minuta de Resolução, informamos que não cumpre à ANAC ou à presente Resolução fazê-la, visto que apenas segue o determinado pelo Decreto Nº 5.904 de 21 de setembro de 2006. Quanto à previsão de assentos à criança desacompanhada, no Art. 35 da Resolução, a Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Minuta. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1208
Nome: Lia de Melo Ribeiro	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 10
<p>Fez comentários sobre o art. 10, da proposta de Resolução. Suas recomendações foram feitas não só em nome da TAM, como também de todas as empresas aéreas, e principalmente em nome da Sociedade Brasileira de Medicina Aeroespacial. Segundo Lia, o prazo de 1 dia útil para o parecer técnico da área de medicina de voo da empresa é um prazo bastante restrito. O tempo necessário para dar a resposta requer complementação dos dados enviados pelo Medif. Muitas vezes o Medif chega de forma irregular e ilegível, em determinadas situações é necessário contactar o médico do cliente para entender o que está escrito ali, entender assim a situação. Sugere-se um prazo de 72 horas.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Quanto ao parágrafo 1º do Art. 10 da Resolução, tendo em vista que o cenário de notificação mais crítico pelo passageiro é de 72 horas de antecedência ao voo (Art. 9º da Resolução), o prazo de análise em 72 horas seguido de eventual recusa inviabilizaria a obtenção de alternativa de viagem tempestivamente. Foi proposto novo prazo de análise de 48 horas.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1209
Nome: Marcos Caetano	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
<p>Informou que já havia sido apresentado estudo de viabilidade econômica com relação ao impacto decorrente da aquisição dos equipamentos.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação refere-se à Contribuição Nº. 577 (vide resposta).</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1210
Nome: Valdeci de Albuquerque	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 10, 31, 35 (36), 42 (43)
<p>A) Local para fixação da cadeira de rodas: sugeriu que seja determinado na Resolução que seja obrigação da empresa aérea disponibilizar local para a fixação da cadeira própria do passageiro. As pessoas com atrofia, ao saírem de seu local de assento habitual passam a ter problemas ergonômicos, respiratórios e outros. Ônibus já dispõem desta facilidade, aviões também devem provê-la.</p> <p>B) Sobre o credenciamento: recomendou que um cadastro de pessoas portadoras de necessidades especiais seja elaborado ou pela Anac ou por uma Associação de Médicos, por exemplo, por meio do qual seja fornecida uma carteirinha ao passageiro que necessitar de um acompanhante. Assim, toda vez em que for comprar a passagem, o passageiro não precisaria fazer um novo Medif. E a partir desta carteirinha já obteria o desconto de 80% do valor da passagem.</p> <p>C) Pessoas qualificadas para atender pessoas com deficiência: nem sempre o atendimento é adequado. Sugere, portanto, um conteúdo programático mínimo, uma carga horária mínima de curso para preparar pessoas voltadas para atender a deficientes. Como atender a um autista, um tetraplégico, um surdo, um cego. Capacitar para atender aos deficientes com o respeito que merecem, e não atender de qualquer jeito.</p> <p>D) Ambulift: a quem se recorrerá no caso de faltar o equipamento durante os 180 dias de transição para a entrada em vigor da Resolução nova? Ao aeroporto? ao operador aéreo? (obs. Fábio Rabbani já respondeu).</p> <p>E) Acondicionamento para o transporte de cadeira motorizada: sugeriu carregar/transportar a cadeira de rodas dentro de um container que a protege. Isso evita que sejam causados danos à cadeira, em particular aquelas especiais.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. De acordo com os parágrafos 121.311 (a) e (b) do RBAC 121, é proibido o transporte de qualquer passageiro, principalmente nas fases de decolagem e pouso, em qualquer outra acomodação a bordo que não seja o assento da aeronave, com o cinto devidamente afivelado e ajustado. Trata-se de uma medida de segurança, pois os assentos do avião atendem aos padrões mínimos de retenção e proteção do ocupante que são estabelecidos pelo Regulamento Brasileiro de Aviação Civil – RBAC e por normas internacionais. A referida capacidade dos assentos em reter e proteger o ocupante é testada em condições extremamente severas, através de cenários que simulam inclusive os efeitos adversos no ocupante que ocorrem em um acidente aeronáutico, aumentando razoavelmente as chances de sobrevivência do passageiro quando submetido a tais condições.</p> <p>Embora o Art. 10 da Resolução preveja a isenção de repetidas submissões de documentos, não cumpre à Resolução determinar os meios de registro de PNAE, embora não seja impedida a sua utilização.</p> <p>Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional – OACI (Anexo III à Resolução).</p> <p>O Art. 43 da Resolução foi alterado para esclarecer que a responsabilidade permanece com o operador aéreo até o cronograma previsto no Art. 42 da Resolução.</p> <p>Não cumpre à presente Resolução determinar os meios de acomodação de ajudas técnicas despachadas.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1211
Nome: Antônio Antunes	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 44 (45)
Sugeriu explicitar no texto da nova Resolução que durante os 180 dias de transição, será aplicada as disposições da antiga Resolução (norma anterior).	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O Art. 43 da Resolução foi alterado para esclarecer que a responsabilidade permanece com o operador aéreo até o cronograma previsto no Art. 42 da Resolução.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1212
Nome: Dadino Filho	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 20
Apontou casos de ambulift da Infraero inoperantes. Como o usuário paga pelo sustento da infraestrutura, do sistema, ele tem o direito de ser contemplado com este equipamento. Entende ele que, a tarifa de embarque é paga pelo passageiro e por meio dela o aeroporto deve custear esta facilidade (ambulift).	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. O provimento do equipamento mencionado, na vigente Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, compete ao operador aéreo. Houve alteração para o operador aeroportuário na Resolução, conforme Art. 20.	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1213
Nome: Renata Gomes	
Cidade: Brasília	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 6º, 7º, 10
<p>Sugeriui adaptações no art. 10, precisamente nos §§ 1º e 3º. Disse que a redação atual da proposta preveria “medif e documento médico”. Sugeriui mudar a redação para “medif OU documento médico”. Isso porque nem todas as empresas se utilizam do formulário, daí, a necessidade de previsão alternativa (OU).</p> <p>Sobre o parágrafo único do art. 15: Sugeriui que seja esclarecido, “a mesma antecedência dos demais passageiros”. Para que fique de forma padronizada e mais fácil a interpretação e aplicação do dispositivo.</p> <p>Art. 17: sugeriui alterar a redação para que passe a ter o seguinte sentido: O operador aéreo deve disponibilizar/oferecer embarque do PNAE prioritariamente, não que ele não seja atendido prioritariamente. Mas pode ser que ele já chegue durante o embarque dos demais, e pode ser que o atendimento dele seja prejudicado se for interrompido o embarque para embarcá-lo posteriormente, no decorrer já do processo de embarque.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Nos parágrafos 1º e 3º do Art. 10 da Minuta de Resolução, foi incorporada a troca da conjunção “e” por “ou”.</p> <p>O Art. 6º da Resolução estabelece que o PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, em todas as fases de sua viagem, da mesma forma a antecedência de chegada para o check-in, de forma que não foi evidenciada a dúvida gerada pelo termo.</p> <p>Informamos que é assegurado ao PNAE dispensar o embarque prioritário nos termos do Art. 7º da Minuta de Resolução. Cumpre destacar que esse serviço é definido no Decreto Nº. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, no qual está disposto: “Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o Art. 5º.” Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação aos demais passageiros. Destacamos que a antecedência para embarque e check-in deve ser a mesma dos demais passageiros (Art. 16 da Minuta de Resolução), de forma que o descumprimento dessa disposição justifica-se apenas em função do Art. 2º da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1214
Nome: Moira de Castro Vasconcellos	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução .
<p>Seu pai encontra-se em coma, vítima de acidente em ambulift da empresa Gol Linhas Aéreas SA. Apontou dois problemas elementares com relação à efetividade da Resolução de Acessibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de punição; - Falta de fiscalização. <p>Pontuou questionamentos sobre a nova proposição de Resolução:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dados sobre cadeirantes e PNAE em geral: alegou que os dados fornecidos pelas empresas aéreas à Anac não são confiáveis, pois, supostamente, as empresas aéreas fornecem dados ou informações inexatos ou adulterados. Os números são muito abaixo da realidade. - Não conseguir comprar a passagem para o cadeirante e seu acompanhante via internet: É preciso se deslocar até o aeroporto para a aquisição da passagem, e assim obter o desconto do acompanhante. Questionou sobre por que não se pode efetuar tal compra pela internet, e ao mesmo tempo enviar as comprovações via eletrônica, e em seguida, no ato do check-in a pessoa confirma em definitivo que é cadeirante, acompanhante etc ? - Chegar com 3 horas de antecedência para um voo doméstico: afirmou ser o pessoal de atendimento à pessoa deficiente no aeroporto não qualificado, preparado, capacitado para tal. Não há pessoal preparado para fazer a locomoção da pessoa deficiente. - Questionou sobre o espaço para transferência e também locomoção do cadeirante para se dirigir ao sanitário. - Na segunda fala, sugeriu a disponibilidade de um balcão da Anac nos aeroportos, no qual o cadeirante pudesse se dirigir e informar o voo em que iria se embarcar. Em seguida, a Anac enviaria seu pessoal para checar se o regulamento está sendo cumprido na íntegra pela empresa aérea. - Não houve punição (segundo ela) nenhuma no caso do acidente de seu pai. Por isso, ressaltou a ausência de fiscalização efetiva. - Sugere que o cadeirante seja o primeiro a desembarcar, para que a empresa aérea possa planejar melhor sua operação. - Capacitação técnica: sugeriu, além da definição de carga horária mínima dos cursos, bem como de seu conteúdo obrigatório, que sejam contratados profissionais habilitados para lidar com os problemas, tais como um técnico em enfermagem ou similar, por exemplo. - Ressaltou a conveniência de tanto a PNAE quanto seu acompanhante poderem comprar a passagem via internet como um atendimento de requisito de acessibilidade. - Aviso prévio, em sua opinião, não tem ajudado em nada. A empresa aérea não se prepara para receber o cadeirante, e não é dispensado atendimento preferencial. - A PNAE deve ser a primeira a embarcar e a primeira a desembarcar também, e não a última, como tem sido a praxe. As empresas aéreas não notificam o aeroporto do pouso se levam ou não cadeirante a bordo, e isso precisa ser corrigido. - Apontou a necessidade de se instituir a obrigatoriedade de “fingers” tanto para o embarque quanto para o desembarque de voos nos quais serão embarcados/desembarcados PNAEs. Porque quando não há finger, se espera entre 2 a 3 horas pela chegada do ambulift. - As empresas aéreas submetem os cadeirantes à extrema pressão psicológica. Tentam carregar a pessoa no braço, e isso deveria ser crime, pois a pessoa que propõe isso deveria ser presa. A Anac não fiscaliza isso, e deveria fiscalizar, para ver o que as empresas fazem. <p>Esgotado seu tempo, ficou de enviar suas demais contribuições e questionamentos via email.</p>	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é complementar à Contribuição Nº. 1043 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1215
Nome: Alberto Fajerman	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 3º, 12, 35
<p>Adiantou que as sugestões já foram enviadas por escrito. Sugeriu melhorar a definição do conceito de PNAE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distinção entre passageiros com prioridade de atendimento e passageiros com necessidade de atendimento especial; - Melhor definição acerca dos 50% de pessoas que necessitam de atendimento especial. É um requisito técnico no caso da evacuação de emergência. A maneira de contar esses 50% deveria estar melhor explicada, principalmente no caso de criança, de lactantes, maiores de 60 anos. 	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Para as propostas de revisão do Art. 3º, a Resolução seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.</p> <p>A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p> <p>O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.</p> <p>Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição alterou parcialmente o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1216
Nome: Alexandre Scoth Maripensa	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 35 (36)
<p>Pontuou sobre o treinamento – alegou que a proposta abordou muito pouco sobre o assunto. Deveria estabelecer a carga horária mínima, os pontos específicos em que o atendente deve receber treinamento. O treinamento atualmente recebido pelo pessoal das empresas aéreas é insuficiente. Treinamento via EAD é ineficaz para a futura atuação prática do atendente, na visão dele.</p> <p>a Resolução deve indicar os responsáveis pela ministração do treinamento, a carga horária mínima de um curso, e o conteúdo mínimo aceitável. Pois, as empresas aéreas, sem orientação, acabam fazendo da maneira que melhor lhe parecem o treinamento, o que não é a melhor forma como deveria ser.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional – OACI (Anexo III à Resolução). Porém, quaisquer meios de certificação de profissionais não se configuram como área precípua de atuação da ANAC.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1217
Nome: Humberto Alexandre Gennari	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 20, 31, 32, 33, 35 (36)
<p>Questionou com que base (fatos, dados) a Anac está propondo a nova Resolução de Acessibilidade. Apontou a necessidade de aulas presenciais, alegou que aulas à distância ou online não são eficientes para o treinamento.</p> <p>Questionou sobre a impossibilidade de ajuda manual ao cadeirante no interior da aeronave. Sugeriu a utilização da primeira fileira para alocar assentos para cadeirantes.</p> <p>Em sua segunda fala, ao final do tempo para manifestações, registrou a seguinte pergunta, para ser respondida no relatório de respostas da Anac :</p> <p>“Pensem na evacuação num provável acidente da aeronave, como será retirada a pessoa? Na primeira fileira o braço não é escamoteável, mas se retira a pessoa rapidamente. Já na segunda e terceira fileiras há problemas na retirada. Como a Anac responderia isso?”</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A ANAC propôs a presente Resolução com base na intenção de melhoria do atendimento ao PNAE, conforme Justificativa Item 2.</p> <p>Em termos da formação de profissionais, as contribuições recebidas ensejaram a inclusão de um rol mínimo de conhecimentos, que seguiu os termos do Doc 9984 - Manual de acesso ao transporte aéreo por pessoas com deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional – OACI (Anexo III à Resolução). Porém, quaisquer meios de certificação de profissionais não se configuram como área precípua de atuação da ANAC.</p> <p>Quanto ao Art.20, informamos que a impossibilidade de carregar o PNAE manualmente foi imposta para a assistência de embarque e desembarque da aeronave e não foi estendida à transferência entre assento e ajuda técnica.</p> <p>A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II. Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1218
Nome: Paulo Ricardo Adamian Costa	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 33
<p>Sobre a marcação/designação de assentos: antes da Res/009 existir, deficientes eram alocados na primeira fileira ou nas janelas das primeiras fileiras, de forma a se evitar problemas.</p> <p>Aeronaves recentes vêm com a primeira fileira com bastante espaço. Os braços são fixos por causa das mesinhas de alimentação, não podem ser removíveis, pois já vêm assim de fábrica. Sugere, portanto, deixar a encargo do passageiro (cadeirante), que este escolha a seu arbítrio se vai aceitar ficar assentado no corredor ou junto à janela, ou ainda na primeira fileira, conforme sua situação.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. Em decorrência das contribuições recebidas na Audiência Pública, os arts. 31, 32, 33 e 34 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade, do tipo WCHC, o direito de se acomodar em assentos dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II da Resolução, localizados junto ao corredor em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque, independentemente de sua localização na parte dianteira ou traseira da aeronave, e aos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência. Aos passageiros que utilizam as assistências WCHR, WCHS ou WCHC, ao PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e ao PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada serão priorizadas as 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.</p> <p>Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1219
Nome: Roberto Belleza	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 12, 20, 21, 31, 32, 33 e Anexo II
<p>Parabenizou a solução cadeira de transbordo;</p> <p>Sobre as primeiras fileiras: sugere a prioridade na primeira fila, de acordo com a porta de embarque (posição traseira ou dianteira);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambulift – fica melhor se sob a responsabilidade do operador aeroportuário; - Companhia aérea usualmente não informa ao aeroporto de destino acerca do transporte de PNAE a bordo. Esta tem sido uma reclamação constante de operadores aeroportuários e que precisa ser corrigida. É preciso, em sua visão, que a Resolução fixe a responsabilidade da equipe de bordo em comunicar ao aeroporto destino o transporte a bordo de PNAE, para que do outro lado, o pessoal de terra possa tomar as providências antecipadamente em tempo hábil. - Questionou também sobre a limitação do número de pessoas com deficiência motora dentro da aeronave. A quantia restritiva de 2 cadeirantes por voo pode resultar problemas quando da realização de grandes eventos. É preciso encontrar uma solução para isso. 	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.</p> <p>Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.</p> <p>Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.</p> <p>A remoção do dispositivo relativo às primeiras fileiras objetivou aumentar a possibilidade de escolha de assento ao PNAE, que tem à disposição os assentos especiais distribuídos na cabine conforme os termos do Anexo II.</p> <p>Mediante contribuições recebidas na Audiência Pública, os Arts. 31, 32 e 33 da Resolução foram alterados de forma a preservar ao PNAE com maior restrição de mobilidade o direito de acomodar-se nos assentos mais próximos das entradas/saídas da aeronave. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que depende de assistência do tipo WCHC tem prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, preferencialmente localizados na traseira e dianteira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braços móveis. Aos mencionados passageiros, e adicionalmente àqueles que utilizam as assistências WCHS e WCHR, serão priorizadas as fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos.</p> <p>O embarque e desembarque de PNAE são tratados nos Arts. 20 e 21 da Resolução.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição foi parcialmente incorporada ao texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1220
Nome: José de Araújo Neto	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Arts. 3º, 6º, 12, 27, 35
<p>Sugeriu definir melhor as responsabilidades no aeroporto. Estabelecer quais são da empresa aérea e quais são do operador aeroportuário. A assistência deve se iniciar desde que o passageiro chega ao meio fio, ao estacionamento, a acessibilidade deve contar a partir desses pontos de acesso, deve ser assegurada pelo operador aeroportuário.</p> <ul style="list-style-type: none"> - O PNAE pode precisar de assistência para acessar outras partes do aeroporto, tais como restaurantes, sanitários etc. e nisso cabe o papel do operador aeroportuário. - A Resolução não toca na obrigação de o aeroporto ser acessível em todas as suas dependências tais como: lojas, bancos, todos os espaços precisam ser acessíveis. Há, portanto, a necessidade de menção explícita nesta norma sobre as responsabilidades da infraestrutura aeroportuária. - Treinamento – deve ser presencial e com ênfase em questões práticas, manobras que podem ser feitas com os PNAEs. - Deve haver uma certificação e definição da carga horária e conteúdo dos cursos. É preciso que todos os envolvidos no atendimento ao passageiro sejam qualificados; funcionários de empresas aéreas, aeroportos, ESATAS, etc. - Criticou com severidade o fato de a empresa aérea se isentar de qualquer responsabilidade, em caso de haver um acompanhante para o PNAE. Na visão dele, a empresa aérea sempre tem responsabilidade sobre isso. Deveria ser estabelecido o que é responsabilidade da empresa aérea e o que é do acompanhante. - Seria conveniente que as empresas aéreas pudessem contratar instituições especializadas para apoio na prestação desses tipos de serviços. 	
Resposta da ANAC:	
A ANAC agradece a contribuição. A presente manifestação é complementar à Contribuição Nº. 1047 (vide resposta).	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 1221
Nome: Guilherme Amaral	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Diversas Arts. 3º, 6º, 12, 27, 35
<p>- Sugeri a utilização de guias para assistenciar aos PNAE, para compensar a queda do número de tripulantes, por exemplo, em situação de grandes eventos;</p> <p>- Sugeri não tratar muita gente diferente da mesma forma. Por exemplo, uma lactante não carece de acessibilidade, uma criança desacompanhada, idem. Pode haver pessoas de 60 anos com preparo físico, atlético melhor que um de menor idade, o que também dispensa acessibilidade. Sugeri extrair do texto da Resolução: lactante, criança desacompanhada e idoso de 60 anos ou mais, deixando isso para as regras que já regulam em específico o assunto atualmente.</p> <p>- Acompanhante – sugeri manter a normativa atual, considerou ser ela mais justa que a que está sendo proposta.</p> <p>- O desconto só deveria ser concedido no caso de obrigatoriedade da pessoa PNAE ter que viajar com acompanhante. Caso a PNAE opte por viajar de férias com a família, não vê razão para a concessão desse desconto. Sugeri tratar na Resolução apenas aquilo que é absolutamente necessário.</p> <p>- Excesso de regulação/regulamentação cria cerceamento de direitos. Que se regule apenas o que é segurança, deixem as demais questões para o arbítrio do passageiro e dos operadores.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>A ANAC agradece a contribuição. A Resolução apresentada seguiu o ordenamento jurídico nacional, mais precisamente o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004, no qual está disposto que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes. A Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007 contempla no inciso IV, do Art. 2º a criança desacompanhada, sendo mantida na Resolução. Após análise das manifestações sobre o tema e de acordo com o Art. 83 da Lei Nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que estabelece: “Art. 83. Nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside, desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial.” ficou evidenciado que a criança deverá estar acompanhada dos pais ou responsável, mediante autorização, não caracterizando a situação descrita previamente. Portanto, a proposta de exclusão de criança desacompanhada do rol de passageiros que necessitam de assistência especial será atendida e serão feitas as devidas adequações ao texto.</p> <p>Ademais, o Decreto Nº. 5.296 de 2 de dezembro de 2004 dispõe que o tratamento prioritário (diferenciado e imediato) deve ser provido a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas com criança de colo. Dessa forma, o direito do PNAE ao atendimento prioritário deve englobar tanto o atendimento de suas necessidades especiais (tratamento diferenciado) quanto o atendimento imediato em relação a todos os demais passageiros, inclusive aqueles que se identifiquem como passageiros frequentes.</p> <p>A proposta para o Art. 27 da Resolução, de manutenção do texto vigente na Resolução Nº. 009 de 05 de junho de 2007, impediria avanço em um aspecto sensível da norma, alvo de reclamações junto à ANAC, especialmente quanto às dificuldades do PNAE em definir junto ao operador aéreo a necessidade de acompanhante.</p> <p>Quanto ao desconto a acompanhante previsto no Art. 27 da Resolução, independentemente da solicitação pelo PNAE ou exigência pelo operador, o acompanhamento só ocorrerá se estiver conforme com as regulamentações do operador aéreo, ou seja, com base na efetiva necessidade de acompanhante. Essa necessidade poderá ser atendida por meio de funcionário da empresa ou da concessão do desconto, especialmente nos casos em que as demandas forem específicas a ponto de comprometer o atendimento pelo operador aéreo. Conforme apresentado na Justificativa da Audiência Pública, a Resolução visa sanar demandas remetidas à ANAC, a esse respeito, registra-se a preponderância do arbítrio dos operadores aéreos e aeroportuários em detrimento ao transporte seguro do PNAE.</p> <p>O Art. 12 da Resolução foi alterado para designar ao operador aéreo o estabelecimento de restrição</p>	

do número de PNAE a bordo ou viajando em grupo, conforme previsão dos documentos mencionados no Art. 6º da Resolução. Cumpre ainda ao operador aéreo definir os termos de autonomia para evacuação de emergência, bem como se o PNAE acompanhado se inclui nas eventuais restrições ao transporte.

O art. 12 da Resolução foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.

Durante o processo de audiência pública foi verificado que a regra imposta pela proposta original de resolução resultaria em restrição excessiva do acesso das pessoas com deficiência ao transporte aéreo público, em dissonância com os princípios norteadores da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Esta Convenção estabelece como princípios gerais dos direitos das pessoas com deficiência, entre outros: o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas; a não-discriminação; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; a igualdade de oportunidades; e a acessibilidade. Diante desse entendimento, a fim de garantir o atendimento aos princípios da referida Convenção, decidiu-se por retirar a limitação da quantidade de PNAE por voo, alterando o art. 12 da resolução, ressaltando-se que a empresa deve providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida 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.

Ressalta-se ainda que a possibilidade de restrição ao transporte do PNAE somente foi mantida nos casos excepcionais do §1º do art. 6º da Resolução, quando necessário para garantir a saúde e a segurança do PNAE ou dos demais passageiros.

Itens alterados na minuta:

A contribuição não alterou o texto da Resolução.

Nome: Isabel Andrade	
Cidade: São Paulo	E-mail:
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 1º
<p>Apontou ser restrito o espaço nos retângulos disponibilizados nos formulários para contribuições à audiência pública. Não sentia segurança em enviar suas contribuições por este meio, visto que não tinha a certeza se o envio se efetivara ou não. Questionou se não haveria outro endereço eletrônico por meio do qual pudesse encaminhar suas contribuições.</p>	
Resposta da ANAC:	
<p>Informamos que as contribuições feitas pelo site foram recebidas, ademais, é possível anexar arquivo para envio de manifestações.</p>	
Itens alterados na minuta:	
A contribuição não alterou o texto da Resolução.	

CONCLUSÃO

Considerando-se as contribuições recebidas na Audiência Pública N°. 19/2012, o relatório final apresenta 76 contribuições deferidas, 41 contribuições parcialmente deferidas e 196 contribuições indeferidas.

Quanto às principais alterações realizadas na Resolução, destaca-se:

- Arts. 3º, 35 e Anexo I – Exclusão da criança desacompanhada do rol de PNAE, visto que, nos termos da Lei N° 8.069 de 13 de julho de 1990, nenhuma criança poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhada dos pais ou responsável, sem expressa autorização judicial. Assim, o serviço de acompanhamento de crianças e demais disposições não se referem a presente Resolução.

- Arts. 6º – Indeferida a requisição de segregar os passageiros classificados como PNAE em passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida e passageiros preferenciais. O Decreto N°. 5.296 de 02 de dezembro de 2004 prevê que haja atendimento prioritário, como tratamento diferenciado e imediato, não bastando oferecer apenas a priorização de atendimento. Houve requisição de alteração da menção aos manuais do operador aéreo, porém, destaca-se que o objetivo da Resolução é sejam determinadas oficialmente as condições para transporte de PNAE.

- Art. 8º – Quanto aos descontos para assentos adicionais utilizados para assistência ao PNAE, foi mantida a previsão. As demandas são de baixa incidência, bem como as quantidades de assentos requeridos. A exceção cumpre ao transporte de maca (STCR), porém a incidência é consideravelmente menor.

- Art. 9º – Foi reestruturado para que o operador aéreo questione ao passageiro, no momento da aquisição do bilhete, se necessita de assistência especial e quais são elas; e que o PNAE responda ao questionamento do operador no ato da compra ou realize a notificação prévia na antecedência prevista.

- Art. 10 – O prazo de análise de documentos médicos foi expandido para 48 (quarenta e oito) horas. As requisições de prever meios de registro de PNAE não foram incorporadas visto que não cabe à Resolução determiná-los, embora a sua utilização não seja impedida.

- Art. 11 – Foi inserida obrigatoriedade de justificativa por escrito à recusa da prestação de serviço de transporte aéreo, com prazo de 10 (dez) dias.

- Art. 12 - Foi alterado e impede que o operador aéreo limite a quantidade de PNAE a bordo.

- Art. 14 – Remoção da expressão “sempre que necessário” do caput; alteração do inciso VIII prevendo o acesso à área pública; no inciso X, conversão da assistência ao usuário e não ao

cão-guia ou cão-guia de acompanhamento. Houve adequação dos parágrafos 1º e 2º conforme Arts. 20 e 21 da Resolução.

- Arts. 20 e 21 – Foram mantidos a cargo do operador aeroportuário o provimento e operação de equipamentos, bem como a divulgação de informações a respeito. O texto foi alterado para determinar a priorização de pontes de embarque para PNAE que dependa das assistências dos tipos WCHC, WCHS e STCR.

- Art. 25 – Foi inserido prazo de 14 (quatorze) dias para ressarcimento ao PNAE cuja ajuda técnica tenha sido perdida ou inutilizada. Foram indeferidas as requisições de provimento de ajuda técnica equivalente apenas para locomoção e de ampliação do prazo para constatação da perda ou inutilização, uma vez que esses itens são detectados mais facilmente.

- Art. 27 – Foi inserida a obrigatoriedade de resposta por escrito à requisição de acompanhante com prazo de 48 (quarenta e oito) horas. As demandas de retorno do texto ao vigente na Resolução N°. 09 de 05 de junho de 2007 foram indeferidas.

- Art. 29 – Foi admitido o ingresso na cabine de um animal por dono, não limitando a quantidade de cães por aeronave, quantidade suficiente para provimento da assistência desejada ao passageiro. Quanto à questão da responsabilidade sobre a alimentação do cão-guia, a resolução deixa claro que esta é uma obrigação do passageiro. A redação da Resolução foi alterada obrigando o cumprimento das exigências das autoridades sanitárias nacionais e do país de destino, quando for o caso.

- Art. 31 e Anexo II – As questões relacionadas à configuração de aeronaves foram atribuídas apenas aos operadores aéreos brasileiros.

- Art. 32 – Foi mantida a possibilidade de viagem com assento reclinado em todas as fases de voo, inclusive pouso e decolagem, e inserida a obrigação de manter desocupado o assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso ao corredor da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada.

- Art. 33 — O texto foi alterado para prever ao PNAE que depende de assistência do tipo WCHC prioridade de ocupação dos assentos especiais junto ao corredor, na traseira e dianteira da aeronave, dotados de descansos de braços móveis. Também ao PNAE que utiliza as assistências tipo WCHR, WCHS, 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 concedeu-se o direito de ser alocado 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. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem

autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de locação especial de assento.

- Art. 35 (36) e Anexo III – Foi considerado um rol mínimo de conhecimentos a serem ministrados na capacitação em acessibilidade ao transporte aéreo nos termos do Doc 9984 - Manual de Acesso ao Transporte Aéreo a Pessoas com Deficiência da Organização de Aviação Civil Internacional.

- Arts. 38 e 39 (37 e 38) – Foram alterados os prazos para manutenção de registros, conforme o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA, Lei N° 7.565 de 19 de dezembro de 1986.

Cumprе salientar que, com as contribuições apresentadas, algumas numerações de artigos e parágrafos da versão final da norma sofreram alterações em relação à versão submetida à Audiência Pública e referenciadas neste relatório.