



# Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro



**ANAC**  
AGÊNCIA NACIONAL  
DE AVIAÇÃO CIVIL

Secretaria de  
**Direitos Humanos**

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PÁTRIA EDUCADORA





**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**  
**SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS - SDH**  
**SECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA**  
**PESSOA COM DEFICIÊNCIA - SNPD**

Setor Comercial Sul - B · Quadra 9 · Lote C · Edifício Parque Cidade Corporate  
Torre "A" · 8º andar · CEP: 70308-200 · Brasília-DF · Brasil  
Telefones: +55 (61) 2027-3684 · 2027-3747  
E-mail: [peessoacomdeficiencia@sdh.gov.br](mailto:peessoacomdeficiencia@sdh.gov.br)  
[www.pessoacomdeficiencia.gov.br](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br)

**AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**

Setor Comercial Sul - B · Quadra 9 · Lote C · Edifício Parque Cidade Corporate  
Torre "A" · 1º ao 7º andar · CEP: 70308-200 · Brasília-DF · Brasil  
Telefone: 163 (atendimento 24 horas em português, inglês e espanhol).  
[www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)

© 2015 Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Reprodução autorizada, desde que citada a fonte de referência e que não seja para fins comerciais.

Informação de utilidade pública. Esta publicação não substitui a legislação em vigor.

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

AEROPORTOS, Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro nos / Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD) / Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) / Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) • Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro : SNPD/SDH-PR/ANAC, 2015.

52 p.

1. Acessibilidade, Legislação, Brasil. 2. Pessoa com Deficiência, Legislação, Brasil. I. Título, Leis, etc.

CDD 323.362.4

Jefferson D. Modesto  
**Fotografias**

Daniel Dino  
**Projeto Gráfico, Diagramação, Ilustração e Capa**



# Sumário

## Introdução ..... 7

## Conheça o que muda para melhor

- Na compra da passagem ..... 15
- Apresentação para o embarque (*check-in*) ..... 17
- Embarque e desembarque ..... 26
- Prazo para os equipamentos de embarque nos aeroportos ..... 31





- Embarque de equipamentos..... 32
- Acompanhamento..... 35
- Cão-Guia..... 37
- Nas aeronaves ..... 39
- Qualidade do serviço ..... 41
- Informações ..... 43
- Penalidades ..... 44
- Onde reclamar ..... 45









# Introdução

A acessibilidade garante que todos convivam de forma independente, com segurança e autonomia, nos espaços, mobiliários e equipamentos abertos ao público ou de uso público. Assim, ela é imprescindível para assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos.









- Pessoas com idade igual ou superior a 60 anos;



- Gestantes;



- Lactantes;







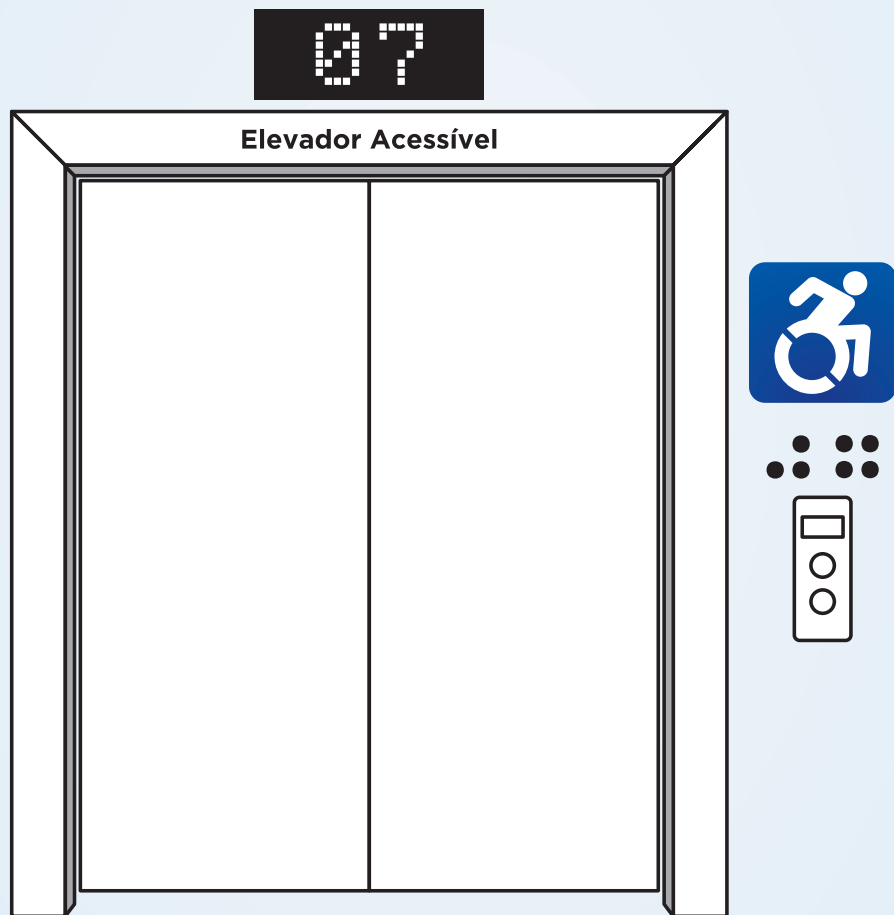
- Pessoas com mobilidade reduzida;



Com a nova resolução, as administrações dos aeroportos e as companhias aéreas passam a adotar medidas para garantir a integridade física e moral dos passageiros, com a clareza de que todos têm direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral em todas as fases da viagem.



A resolução vale para embarque e desembarque realizados em aeroportos brasileiros.





**Conheça o  
que muda  
para melhor**



Um minuto.  
Estou terminando  
de inserir o  
acompanhante.

Que bom.  
Fiz meu *check-in*  
on-line!





## Na compra da passagem

A companhia aérea não pode limitar a quantidade de passageiros com necessidade de assistência especial a bordo. Ela deve solicitar, no momento da compra da passagem, informações do passageiro sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências.







## Apresentação para o embarque (*check-in*)

**A**gora o passageiro com necessidade de assistência especial deve apresentar-se para o *check-in* com a mesma antecedência dos demais passageiros.

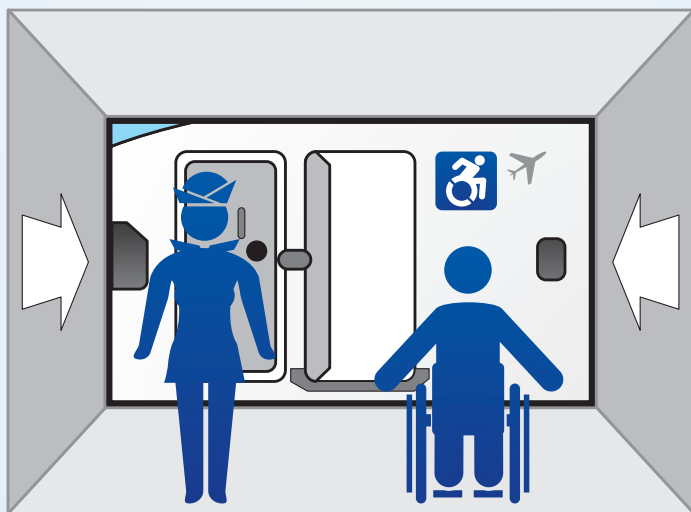
Ao chegar ao aeroporto, ele deve identificar-se aos atendentes. É a partir daí que a companhia aérea deve prestar assistência e atendimento prioritário para:



- *Check-in* e despacho de bagagem;

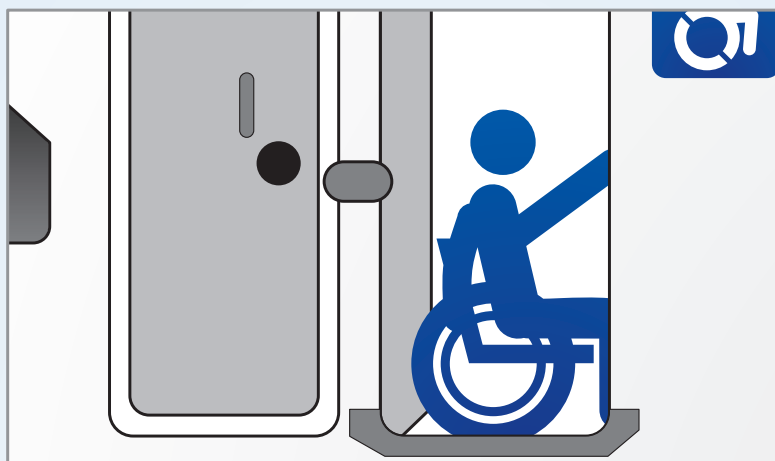


- Deslocamento até a aeronave e acompanhamento nos controles de fronteira;

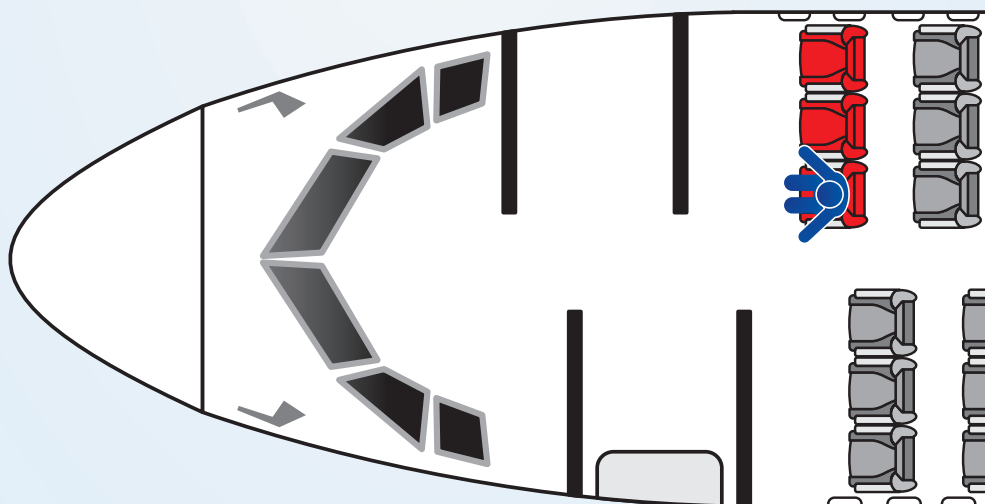




- Embarque na aeronave;



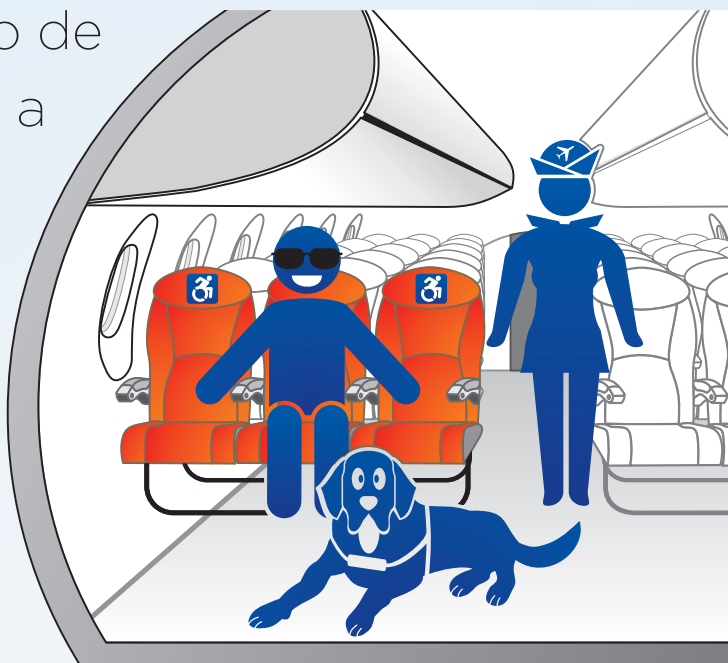
- Acomodação no assento e deslocamentos dentro da aeronave;







- Prestação de assistência a usuário de cão-guia;



- Condução às instalações sanitárias;





- Desembarque da aeronave;



- Transferência ou conexão entre voos;





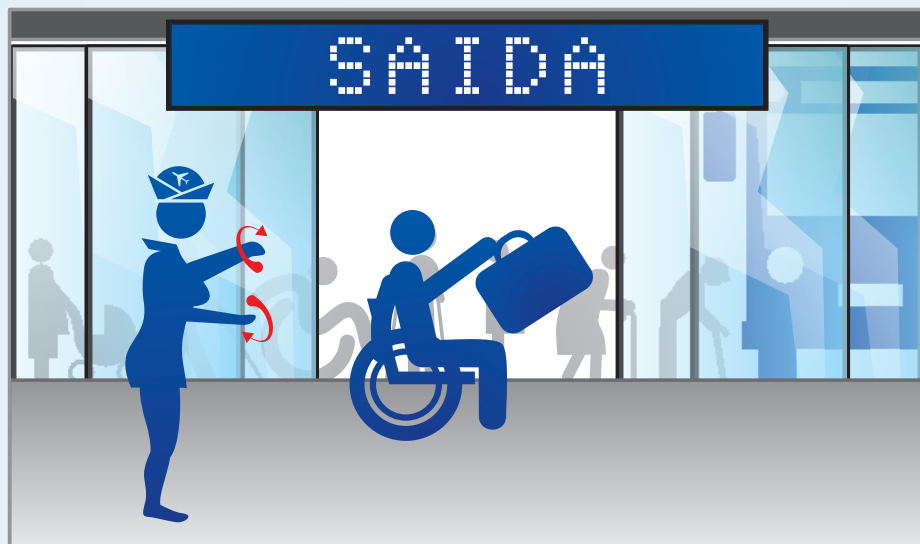
- Deslocamento até a área de restituição de bagagem;



- Recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;



- Saída da área de desembarque e acesso à área pública.







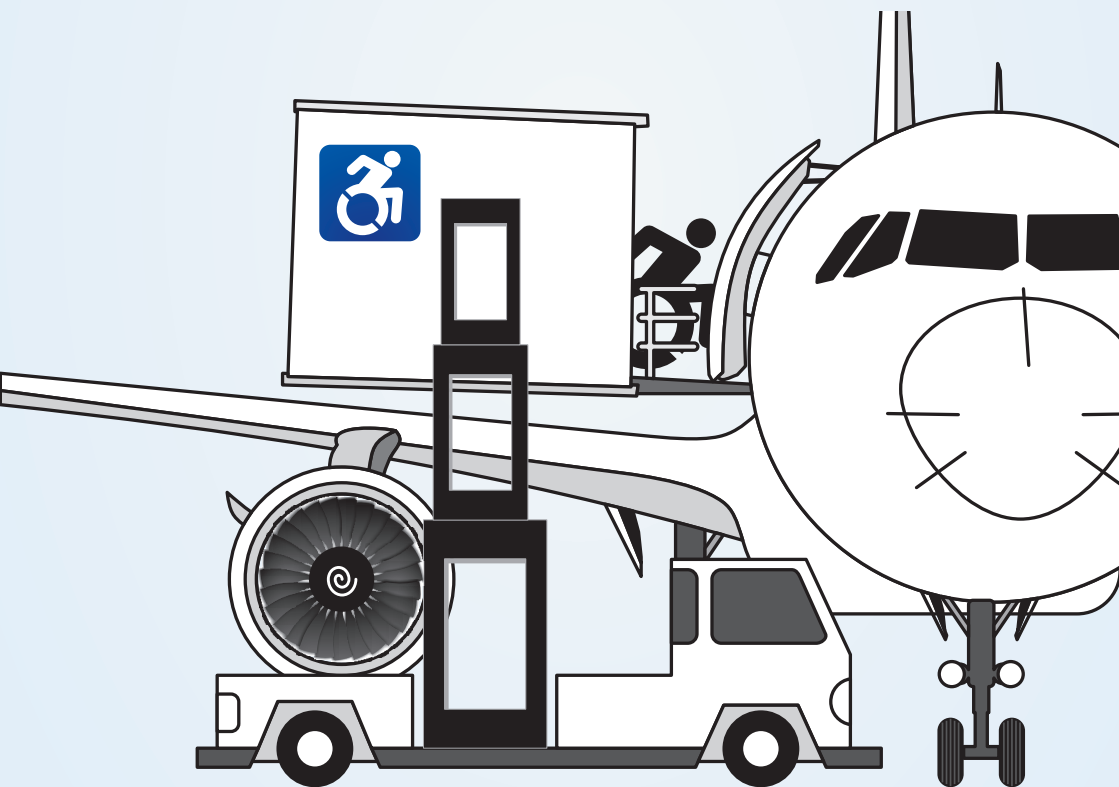
# Embarque e desembarque

Os passageiros com necessidade de assistência especial têm prioridade de embarque em relação a todos os demais passageiros. Além disso, a administração do aeroporto agora é responsável por disponibilizar todos os equipamentos necessários para embarque e desembarque em aeronaves cuja altura de acesso exceda 1,60m.





- Passageiros em cadeiras de rodas ou transportados em maca devem embarcar preferencialmente pelas pontes de embarque, por equipamento de ascenso e descenso (*ambulift*) ou rampa.











# Prazo para os equipamentos de embarque nos aeroportos

- Aeroportos com movimentação acima de **dois milhões de passageiros/ano**: dezembro de 2013;
- Menos de dois milhões e mais de **500 mil passageiros/ano**: dezembro de 2014;
- Menos de **500 mil passageiros/ano**: dezembro de 2015.







A gratuidade é limitada a uma peça, e quando houver espaço adequado, o equipamento deve ser transportado na cabine. (Ex: Cadeira de rodas, andadores, muletas, bengalas, cadeira bebê conforto etc).

### **Quando forem despachados:**

- a companhia aérea deve entregar comprovante de recebimento após declaração e identificação de equipamentos;
- deverão ser considerados itens frágeis e prioritários;
- devem ser transportados no mesmo voo do passageiro;





# Acompanhamento

O passageiro precisará de acompanhamento:

- quando viajar em maca ou incubadora;
- quando houver impedimento de natureza mental ou intelectual que impeça o entendimento das instruções de segurança de voo;
- quando não puder atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência.





## Cão-Guia

O cão-guia pode acompanhar o passageiro em todas as etapas da viagem, inclusive no interior das aeronaves, cabendo ao dono apresentar documentos de comprovação de treinamento e identificação do animal, bem como fornecer a alimentação necessária.







## Nas aeronaves

**A**s mudanças também ocorrem dentro das aeronaves registradas no Brasil: agora elas devem ter assentos especiais não só na parte dianteira, mas também na parte traseira, visto que o embarque e desembarque podem ocorrer por ambas as portas em vários aeroportos do país.

Aeronaves com 30 ou mais lugares devem ter, pelo menos, metade dos seus assentos de







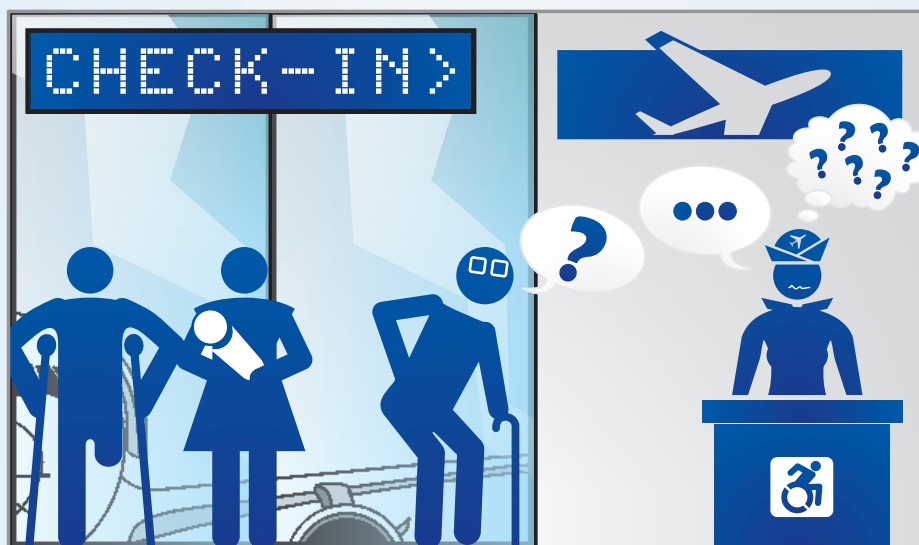
# Qualidade do serviço

**C**om a nova resolução, as companhias aéreas e os aeroportos devem estabelecer programa de treinamento para suas equipes e implantar um sistema de controle de qualidade do serviço prestado.

Também é necessário disponibilizar funcionário responsável pela acessibilidade, durante o período integral das operações, para consulta e



solução de eventuais ocorrências relacionadas aos passageiros com necessidade de assistência especial. O funcionário deve estar disponível para contato pessoalmente ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.





# Informações

**A**s administradoras dos aeroportos devem manter disponíveis ao público as informações sobre os meios que podem ser utilizados para o embarque e desembarque de passageiros com necessidades de assistência especial.







## Onde reclamar

**S**e seus direitos forem de alguma forma violados, entre em contato com os seguintes órgãos:

- Ouvidoria da companhia aérea prestadora do serviço;
- Ouvidoria da administradora do aeroporto;
- ANAC **(163)**;
- **Disque 100** – Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos;



- Órgãos de defesa do consumidor;
- Poder Judiciário;
- Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Conade





## NOTA:

Os passageiros citados pela **Resolução 280 da ANAC** com necessidade de atendimento especial constituem todas as pessoas que por motivos diversos precisem de algum serviço para minimizar barreiras do ambiente, de forma que haja garantia de acessibilidade, autonomia, dignidade e igualdade de oportunidades.

**DISQUE  
DIREITOS  
HUMANOS**



## **OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS**

O Disque Direitos Humanos (Disque 100) recebe, analisa, encaminha e monitora denúncias e reclamações sobre violações de Direitos Humanos.

O serviço atua em todo o Brasil, na resolução de conflitos e reforçando a atuação dos defensores de Direitos Humanos. Também realiza um trabalho articulado com o Ministério Público, órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo, Executivo federal e dos demais entes federados, e com organizações da sociedade civil.

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos é quem coordena o Disque 100. O serviço funciona 24 horas, nos sete dias da semana, e a ligação é gratuita, podendo ser feita de qualquer telefone fixo ou celular. Quem faz a denúncia não precisa se identificar.









Utilize o leitor QR CODE do seu celular  
para acessar a versão digital deste Guia  
ou acesse: <http://goo.gl/biMf5N>

