

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Atendimento especial em aeroportos está em debate

13/08/2012

A melhora da qualidade do atendimento prestado aos passageiros com necessidade de assistência especial está em debate e a sociedade pode contribuir. A Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) instaurou audiência pública sobre proposta de revisão da [Resolução N° 09](#), de 5 de junho de 2007, que dispõe sobre o acesso ao transporte aéreo de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (Pnae). Interessados poderão enviar contribuições até 5 de setembro, além de participar de audiências presenciais.

As medidas propostas e abertas à discussão se referem aos procedimentos prévios à viagem e a questões relativas à acessibilidade no aeroporto, ao embarque, à assistência durante a viagem e ao desembarque. O conteúdo da resolução aplica-se a pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por criança de colo, crianças desacompanhadas, pessoas com mobilidade reduzida ou que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

A proposta não se aplica aos procedimentos de embarque e desembarque realizados fora do território nacional, nem aos procedimentos prévios à viagem e durante o voo de uma etapa com partida fora do território nacional.

Equipamentos – Uma das alterações propostas pela Anac é que o operador aeroportuário seja responsável pelo fornecimento de equipamentos adequados para o embarque ou desembarque de Pnae. Um cronograma a ser instituído pela agência determinará os prazos, de acordo com o número de passageiros de cada aeroporto: até junho de 2013 para aeroportos com mais de 7 milhões de passageiros/ano, até dezembro de 2013 para os com mais de 2 milhões de passageiros/ano e até dezembro de 2014 para aeroportos com mais de 500 mil passageiros/ano e até dezembro de 2015 para os que movimentam menos de 500 mil passageiros/ano.

Atualmente, a obrigação de fornecer os equipamentos é das companhias aéreas.

Conexões – A nova Resolução vai indicar, explicitamente, de quem é a responsabilidade pela assistência aos Pnae, em caso de conexões, de forma que o passageiro não fique desassistido

nesses períodos de viagem. Quando o Pnae não informar com antecedência a necessidade de assistência especial, a empresa vai avisar os procedimentos de embarque, que só pode acontecer em acordo com o passageiro. Nos casos em que a companhia aérea não possa atender aos Pnae, seja por razões médicas ou nas situações em que considere desnecessária a presença de acompanhante, terá que fornecer, por escrito, justificativa ao passageiro.

Saúde – Em situações que as companhias aéreas solicitem do passageiro enfermo apresentação de atestado (Medical Information Form), as empresas terão um dia útil para avaliação do documento e comunicação ao passageiro, de forma que haja tempo hábil para o planejamento da viagem e, se preciso, buscar outro transportador. Passageiros com necessidade de assistência especial, com condição permanente e estável, podem ficar isentos de apresentação de documentos em cada viagem, como já é praticado em outros países do mundo.

A norma também ficará mais rígida quanto à recusa de embarque, que deverá ser devidamente justificada, com base no manual de operação ou especificações operativas do transportador. O desconto de 80% na passagem para os acompanhantes de Pnae que necessitem do acompanhamento constante foi mantido.

Crianças – O texto proposto contém a obrigatoriedade de que as crianças desacompanhadas sejam acomodadas em assentos, de forma que estejam sob a vigilância dos comissários, com medida protetiva e de segurança.

Para Participar

As sugestões, críticas e questionamentos podem ser encaminhados por meio de formulário eletrônico no portal eletrônico da Anac. A minuta da proposição e outros documentos relativos ao tema também estão disponíveis em www.anac.gov.br.

A audiência pública está aberta à participação de todos os cidadãos até 18h de 5 de setembro de 2012. Podem ser encaminhadas sugestões que incluam dados, sugestões e pontos de vista com argumentações. Após análise das contribuições, a diretoria da Anac editará nova Resolução.

Os horários e locais das audiências serão anunciados pela agência.

Por > <http://www.secom.gov.br>