

Acessibilidade



Dicas ANAC

Acessibilidade



Assistência especial

São considerados passageiros que podem solicitar assistência especial:

- Crianças desacompanhadas;
- Gestantes;
- Idosos a partir de 60 anos;
- Lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Pessoas portadoras de deficiência.

Embarque e desembarque de passageiros que necessitam de assistência especial

O embarque dos passageiros que necessitam de assistência especial será realizado prioritariamente em relação aos demais. Esses passageiros deverão se dirigir ao balcão de check-in, portando documento de identificação, com antecedência mínima de 1 hora e 30 minutos para voos nacionais e de 2 horas para voos internacionais, em relação ao horário do voo.

O desembarque desses passageiros será realizado após o dos demais, exceto em caso de conexão, quando o intervalo de tempo para troca de aeronave justificar a priorização.

Esses passageiros devem comunicar a necessidade de assistência especial à empresa aérea no momento em que fizerem sua reserva ou, pelo menos, 48 horas antes do embarque, para que recebam a devida assistência.

Nos aeroportos que não possuem pontes de embarque ou quando a aeronave estacionar em posição remota, deverão ser providos veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com

segurança, o embarque e o desembarque de pessoas portadoras de deficiência física ou mobilidade reduzida.

O passageiro poderá utilizar a cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores e outros) para locomover-se até a porta da aeronave, desde que o equipamento passe pela inspeção de segurança do aeroporto.

Direitos dos passageiros que necessitam de assistência especial

- Atendimento prioritário;
- Telefones adaptados, nas áreas comuns dos aeroportos, e informações na Língua Brasileira de Sinais (Libras), para passageiros com deficiência auditiva;
- Informações em braile (em pelo menos dois idiomas, quando se tratar de um aeroporto internacional), para passageiros com deficiência visual;
- Nos casos em que a empresa aérea exigir um acompanhante para pessoa portadora de deficiência, a empresa deverá justificar o fato por escrito e oferecer desconto de, no mínimo, 80% do valor cobrado pelo bilhete do passageiro portador de deficiência. Vale ressaltar que o passageiro deverá viajar ao lado de seu acompanhante.

Gestantes

É importante entrar em contato com a empresa aérea e com o seu médico antes de adquirir a passagem, isso porque algumas empresas têm restrições para o transporte de gestantes.

Passageiros enfermos

É necessário informar a necessidade de atendimento especial à empresa aérea pelo menos 48 horas antes

do horário previsto para o embarque. É comum que as empresas ofereçam a esses passageiros atendimento prioritário.

Transporte de ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores e outros)

As ajudas técnicas devem ser transportadas na cabine de passageiros, exceto quando suas dimensões ou da aeronave (ou, ainda, aspectos de segurança) inviabilizarem seu transporte na cabine, caso em que esses equipamentos deverão ser transportados no compartimento de bagagem.

Quando as ajudas técnicas tiverem de ser despachadas, serão consideradas bagagem prioritária.

Transporte de cadeira de rodas

Quando houver espaço disponível, a cadeira de rodas deve ser transportada gratuitamente no interior da cabine de passageiros. Caso contrário, será considerada bagagem prioritária.

O usuário de cadeiras de rodas deve ser acomodado em assento especial, dotado de braços removíveis, próximo ao corredor, localizado da primeira à terceira fileira da aeronave, de acordo com a classe escolhida.



DICA IMPORTANTE

Os portadores de necessidades especiais que desejarem solicitar, durante a viagem, auxílio técnico (cadeira de rodas, maca e/ou uso de equipamento que proporcione oxigênio suplementar) devem entrar em contato com a empresa aérea com 72 horas de antecedência.

Transporte de cão-guia

O cão deve ser transportado gratuitamente, no chão da cabine da aeronave, ao lado de seu dono e sob seu controle, na primeira fileira. O animal deverá estar equipado com arreio, dispensado o uso de focinheira.

Viagem nacional

Será obrigatória a apresentação de carteira de vacinação atualizada, com comprovação de vacina múltipla, antirábica e tratamento anti-helmíntico, expedida por médico veterinário devidamente credenciado.

Viagem internacional

Será obrigatória a apresentação do Certificado Zoossanitário Internacional, expedido pelo Posto de Vigilância Agropecuária Internacional do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, de acordo com os requisitos exigidos pelo país de destino.

FALE COM A ANAC

Internet: www.anac.gov.br/faleanac

Central de atendimento: 0800 725 4445

(atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana)



Missão da ANAC
Promover a segurança e a excelência do sistema de aviação civil, de forma a contribuir para o desenvolvimento do País e o bem-estar da sociedade brasileira.