

SAS-054 - Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) - Assistência no embarque e desembarque

Informação a ser transmitida ao usuário:

A empresa aérea deve prestar assistência ao PNAE durante os procedimentos de embarque e desembarque da aeronave, em especial os seguintes:

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 e acesso à área pública

IX - condução às instalações sanitárias

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento

XI - transferência ou conexão entre vôos

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Resposta Padrão BO:

Prezado (a) Senhor (a), Em atenção à sua manifestação, informamos que a empresa aérea deve prestar assistência ao PNAE durante os procedimentos de embarque e desembarque da aeronave, em especial os seguintes:

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 e acesso à área pública

IX - condução às instalações sanitárias

X - prestação de assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, XI - transferência ou conexão entre voos

XII - realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Estas regras podem ser verificadas no Art. 14 da Resolução ANAC nº 280/2013. Caso entenda que teve um direito desrespeitado, e mesmo após entrar em contato com a empresa aérea o problema persistir, sua reclamação poderá ser registrada na plataforma Consumidor.gov.br (www.consumidor.gov.br). A partir do registro da reclamação na plataforma, a empresa aérea terá prazo de até 10 dias para apresentar uma solução ao usuário.

A ANAC monitora, em âmbito coletivo, o atendimento prestado pelas empresas aéreas, utilizando essas informações para a regulação e a fiscalização do setor. No caso de não cumprimento do contrato de transporte por parte da empresa aérea, ressaltamos a importância do registro de sua reclamação no Consumidor.gov.br para que ela seja oportunamente considerada no planejamento das atividades de fiscalização da Agência .

Caso não concorde com a solução oferecida pela empresa na plataforma Consumidor.gov.br, o passageiro poderá ainda recorrer aos meios jurídicos tradicionais de defesa do consumidor, disponibilizados pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Por fim, compartilhamos os links abaixo nos quais é possível obter informações úteis sobre os direitos e deveres dos passageiros: 1. Direitos e Deveres dos Passageiros (<https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros>), 2. Perguntas Frequentes (<https://www.gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>).

Atenciosamente,

Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC

* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o senhor tem a opção de acionar a Ouvidoria da ANAC, por meio do endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

ou pelo telefone 163.

Neste sentido, é muito importante que você informe o número do protocolo da manifestação e destaque quais pontos que gostaria que fossem observados pela área técnica da ANAC quando da nova análise.