

SAS-055 - Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) - MEDIF, FREMEC ou documento médico

Informação a ser transmitida ao usuário:

Para fins de avaliação das condições do PNAE, 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: necessite viajar em maca ou incubadora, necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico, ou 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.

Resposta Padrão BO:Prezado (a) Senhor (a),Em atenção à sua manifestação, informamos que podem haver restrições aos serviços prestados ao PNAE quando não houver condições para garantir a sua saúde e a sua segurança, ou a dos demais passageiros.

Para fins de avaliação dessas condições, 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: necessite viajar em maca ou incubadora, necessite utilizar oxigênio ou outro equipamento médico, ou 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.

O documento médico ou o MEDIF devem ser avaliados pelo serviço médico da empresa aérea contratada, especializado em medicina de aviação, com prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas.

Para o transporte de passageiros nas condições mencionadas nos itens I e II (acima), pode ser exigida certificação, conforme regulamentação específica. Isenção do MEDIF para condições de caráter permanente ou estável.A empresa aérea contratada deve adotar as medidas 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.

Importante: A ANAC não regulamenta o cartão FREMEC (Frequent Traveller Medical Card), emitido pelas empresas aéreas para os casos de PNAE frequentes que o solicitam. As regras são definidas pelas empresas aéreas.Estas regras podem ser verificadas nos Arts. 6º, 10 e 11 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.