

ACESSIBILIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NO AEROPORTO INTERNACIONAL DE FLORIANÓPOLIS - HERCÍLIO LUZ - SC

Acadêmico: Gilliard de Oliveira Resquin¹
Orientador: Professor Mestre Uéslei Paterno²

RESUMO

O transporte aéreo, quando se trata de viagens em grandes distâncias e quando se busca rapidez e praticidade, é o mais procurado, apesar disso a acessibilidade nos terminais aeroportuários de passageiros tem sido um fator que afeta a eficiência do serviço de transporte aéreo de forma negativa, quando da inexistência ou má qualidade das estruturas de apoio aos usuários com restrições de locomoção, e positiva, quando do atendimento de todas as necessidades básicas desses usuários, por isso, os serviços prestados em aeroportos são essenciais para uma boa impressão dos viajantes.

Essa pesquisa teve como objetivo analisar a acessibilidade na prestação de serviços no Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz - SC, no acesso ao aeroporto e nas fases de check-in e embarque em relação aos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial. Os dados foram obtidos por meio de registro fotográfico, inspeção in-loco e aplicação de um questionário, baseados nas normas da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) .

A pesquisa, pretende proporcionar um conhecimento atual e amplo sobre as condições de acesso a este aeroporto, constituindo-se como um auxiliar de todos aqueles que usarão o espaço; atingindo um maior número de pessoas que necessitam desses serviços, e proporcionando a qualidade da prestação de serviços desde o check-in até o desembarque, tendo como aliada a tecnologia e a construção do novo aeroporto.

Palavras-chave: Acessibilidade; Mobilidade Reduzida; Aeroporto, Florianópolis

ABSTRACT

Air transport, when it comes to travel over long distances and when searching speed and practicality, is the most sought after, despite this the accessibility of airport passenger terminals has been a factor that negatively affects the efficiency of the air transport service, when the lack or poor quality of support structures for users with restrictions on locomotion, and positive, when meeting all the basic needs of users, so the services provided at airports are essential for a good impression of travelers.

The objective of this work was to carry out an evaluation of the provision of services at the Florianópolis International Airport - Hercílio Luz - SC. Data were obtained through

¹ Estudante do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Santa Catarina, Câmpus Florianópolis-Continente.

² Orientador, Professor Mestre do Instituto Federal de Santa Catarina, Câmpus Florianópolis-Continente.

photographic registration, on-site registration and application of a questionnaire, based on the standards of the national civil aviation agency (ANAC).

The research intends to provide an up-to-date and broad knowledge about the conditions of access to this airport, constituting itself as an aid to all those who will use the space; reaching a greater number of people who provide services, and providing the quality of service provision from check-in to arrival, using technology and the construction of the new airport as an ally.

1 INTRODUÇÃO

Segundo a Constituição de 1988, no artigo 5º, inciso XV, "é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens", e independentemente de sua condição, o artigo 6º ainda complementa dizendo que qualquer pessoa possui direitos diante da sociedade, dentre eles estão o acesso à saúde, à educação à moradia, ao trabalho, ao lazer e inclusive, o direito de ir e vir. Para que o direito de ir e vir possa ser exercido, se faz necessário o respeito aos princípios de independência e autonomia de forma individual. Por isso, proporcionar a igualdade de direitos, traduzida na plena e efetiva participação e inclusão, conforme a Lei nº 13.146 de 2015, que assegura e promove a inclusão das pessoas com deficiência ao exercício pleno de seus direitos é muito importante, pois ao conferir autonomia dá dignidade às pessoas. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR 9050:2015, acessibilidade é a:

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. (Brasil, 2015, p. 01)

Tomando como base o conceito acima percebe-se que a acessibilidade é um ato de inclusão social das pessoas que por algum motivo específico, apresentam necessidades especiais. Dessa forma, para que possam utilizar os recursos disponíveis na sociedade são necessárias diversas adaptações conforme as dificuldades de cada um.

Possivelmente é devido à falta de acessibilidade que o número de pessoas com deficiência que utilizam o transporte aéreo é muito reduzido. Para contribuir com a inclusão social e com o crescimento do turismo, é preciso que todos tenham acesso fácil à utilização dos meios que fazem parte da viagem, mostrando a real importância de ter um produto acessível e diferenciado no mercado turístico. Além das pessoas com deficiência há outras situações temporárias ou permanentes que levam as pessoas a terem dificuldades de locomoção, como idade avançada, gravidez, problemas nas pernas, entre outras situações. Um espaço acessível é um espaço que todas as pessoas conseguem usufruir. Um atendimento acessível é quando é dado atendimento especializado às pessoas que assim o necessitarem.

Dessa forma, essa pesquisa teve como objetivo analisar a acessibilidade na prestação de serviços no Aeroporto Internacional de Florianópolis - Hercílio Luz - SC, no acesso ao aeroporto e nas fases de check-in e embarque em relação aos Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Acessibilidade: Um Direito Universal

Carneiro *et. al.* (2005) descrevem que as primeiras ações que destacaram a preocupação com os direitos das pessoas com deficiência estavam ligadas à reintegração à sociedade, pode-se dizer que o conceito de integração, a partir de 1950, preconizou o movimento inclusivo de integração fundamentada em “tornar a pessoa com deficiência apta a conviver em uma sociedade que já está pronta e organizada para o convívio das pessoas sem deficiência”. (Cambiaghi, 2007, p.34). Nesta época surgiram as primeiras ações de adaptação do acesso arquitetônico nos locais públicos, escolas e turmas especiais, assim como postos de trabalho diferenciados. Iniciou-se um processo contra a exclusão, porém com alguns pontos ainda insuficientes, que seriam colocados em discussão. Isso porque “a sociedade não precisava mudar, e sim as pessoas com deficiência que deveriam preparar-se para serem merecedoras dos direitos sociais”. (Carneiro et al, 2005, p.155).

Com o passar dos anos e das discussões, mudou-se o olhar sobre a inclusão. Atualmente trabalha-se na perspectiva de que os espaços e serviços precisam atender a todos. Esse novo formato de arquitetura dos espaços ficou conhecido como desenho universal. Segundo o Institute for Human Centered Design – IHCD (2009), o desenho universal é o projeto de ambientes, produtos, informações, comunicação e políticas que sejam utilizáveis pelo maior número de pessoas e operar numa vasta variedade de situações sem que para isso seja necessária alguma adaptação ou desenho especial. Esse momento foi de grande relevância para que as discussões fossem voltadas para uma mudança de postura no ato de projetar que ampliaria a responsabilidade dos projetistas frente à sociedade igualitária desejada (IHCD, 2009).

É evidente que as pessoas com deficiência possuem uma dificuldade maior em se orientar nos espaços, isso se aplica não somente aos aeroportos, mas também aos demais espaços de convivência social. Apesar de ser um segmento de mercado significativo para a indústria do turismo, a prática de atividades de turismo e transportes para as pessoas com deficiência requer uma abordagem sistêmica em seu planejamento e execução (Cavinato e Cuckovich, 1992).

Com base em Graham (2003), Fodness e Murray (2007), Halpern e Graham (2013) e Almeida (2010), os aeroportos operam atualmente em um cenário em constante mudança, onde a diferenciação dos serviços oferecidos constitui um elemento importante, sendo que todos os aspectos e leis aeroportuários são designados pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

2.2 Prestação de Serviço no Aeroporto

O Aeroporto Internacional de Florianópolis – Hercílio Luz (IATA: FLN, ICAO: SBFL) é um aeroporto internacional no município de Florianópolis, em Santa Catarina. É o principal aeroporto do estado de Santa Catarina. O nome do aeroporto é uma homenagem ao governador Hercílio Luz, importante político de Santa Catarina, sendo administrado desde 3 de janeiro de 2018 pela Floripa Airport. A concessionária é subsidiária da Zurich Airport, empresa responsável pela gestão do Aeroporto de Zurique, cidade mais populosa da Suíça. Como parte do plano de outorga da concessão, que se estende por 30 anos, foi construído um novo terminal de passageiros, com capacidade para 8 milhões de usuários por ano. O novo terminal foi inaugurado em 28 de setembro e entrou em operação regular em 1º de outubro de 2019.

Para melhorar as condições de acessibilidade dos passageiros desde a chegada aos aeroportos até o embarque e desembarque, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) elaborou a Resolução 280 de 2013. O regulamento discorre sobre a qualidade do atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial.

A agência regulamenta que para melhorar os serviços prestados a todos os tipos de passageiros, as companhias aéreas, os administradores aeroportuários e as empresas de serviços auxiliares devem agir em conjunto. O atendimento e a prestação de serviços quanto a acessibilidade e a compra de passagens aéreas se dá desde o momento da compra até o desembarque do passageiro. E todas as informações necessárias devem estar contidas inclusive no site, por telefone e chat mostrados aos passageiros.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada para a realização deste trabalho foi a verificação da acessibilidade na prestação de serviços e de acesso à informação baseando-se nas normas da NBR 15.599 e NBR 9050. Foi realizada a visitação ao aeroporto internacional de Florianópolis - Hercílio Luz e às empresas de companhias aéreas que operam no aeroporto analisando os procedimentos de check-in, embarque e desembarque.

A pesquisa também pode ser caracterizada como qualitativa por considerar a existência de uma relação dinâmica entre o mundo real e o subjetivo que não pode ser transmitido em números, de acordo com as definições de Silva (2000).

Foi aplicado um questionário com perguntas por meio de e-mail no mês de março de 2021, tendo por base as prerrogativas da ANAC, sobre a estrutura regulamentar das companhias aéreas no que tange a acessibilidade no check-in, embarque e desembarque. Também foram realizados registros fotográficos in loco para obtenção de dados.

Entrou-se em contato para explicar a pesquisa e responder ao questionário as empresas aéreas, porém apenas uma empresa aceitou participar e responder ao questionário de forma online. Na abordagem qualitativa procurou-se evidenciar origem, conceitos e tendências. O questionário e suas respostas podem ser conferidos no anexo 1.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

As perguntas 1 a 3 que correlaciona sobre os direitos dos passageiros com necessidades especiais, sobre o tipo de apoio disponível e em como é colhida as informações destes passageiros, bem como quanto tempo de antecedência o passageiro necessita se apresentar ao check-in. A empresa aérea comentou que os Passageiros com Necessidade de Assistência Especial têm por direito o embarque e desembarque prioritário, o atendimento em filas especiais. Quando necessário há a disponibilização de cadeiras de rodas. Também disponibiliza, sem custo adicional, o auxílio de um colaborador em tempo integral em caso do passageiro com necessidade de assistência especial estar viajando desacompanhada.

A empresa informa que o tempo de antecedência ao seu check-in de acordo com as normas da ANAC são de 2 horas no mínimo e no máximo 1 hora. Tendo a assistência especial de acordo com a Lei nº 10.098. E segundo a Lei nº 5.296/04 (BRASIL, 2004), que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção de acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, facilitando sua independência e transformando-a em um compromisso ético- político.

De acordo com a resolução ANAC nº 280/2013, os Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) têm direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem e durante a vigência do contrato de transporte aéreo, inclusive com preferência em relação aos passageiros frequentes. Devem ser observadas as suas necessidades especiais de atendimento, incluindo o acesso às informações e às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo. Dessa forma percebe-se que essa empresa aérea segue os procedimentos orientados pela ANAC.

As perguntas 4 a 7 que focam sobre a prioridade de embarque aos passageiros com necessidades de atendimento especializado, se há assistência especial e como é solicitado esta assistência às companhias aéreas, e ainda, se há custo adicional pelos serviços solicitados. A empresa aérea, respondendo ao questionamento, explica que diante da lei 10.048 de 2000, toda pessoa com deficiência física tem a proteção que se enquadra na prioridade necessária de forma diferenciada, desde o momento em que se compra o seu bilhete de viagem. Havendo a necessidade do auxílio do funcionário da companhia é solicitado desde a compra e através do chat ou por telefone, não tendo custo adicional.

De acordo com a resolução ANAC nº 280/2013, no ato da venda da passagem aérea, a empresa aérea deve perguntar sobre a necessidade. É dever do Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) informar à empresa aérea sobre suas necessidades. Essa comunicação deve ser feita no ato da compra da passagem, ou com antecedência mínima de 72 horas do horário previsto de partida do voo ou da apresentação de documentos médicos para solicitar acompanhante, e nas 48 horas antes do horário previsto de partida do voo para os outros tipos de assistência.

Questionamentos das perguntas e respostas de 7 a 10 que questionam sobre quais assentos, sobre quem utiliza cadeira de rodas, como é feito o transporte do cão guia, como é transportado as bengalas, muletas e os assessórios que os passageiros usam. A empresa aérea informou que o usuário que utiliza cadeira de rodas sempre viaja no início da aeronave, diante da lei nº 10.098/16, no Brasil, o transporte de cão-guia em voos domésticos observa as regras

dispostas no Decreto nº 5.904/3, de 21 de setembro de 2006, que estabelece como único documento sanitário exigível para este tipo de transporte a “carteira de vacinação atualizada, com comprovação da vacinação múltipla e antirrábica, assinada por médico veterinário com registro no órgão regulador da profissão”. Bengalas, muletas, andadores nos compartimentos de bagagem de mão a bordo da aeronave, carrinho de bebê, outros objetos devem ser despachados normalmente como qualquer outro pertence, porém quando há necessidade de uso vai junto ao passageiro.

As questões 12, 13, 14 e 15 que focam sobre o limite dos equipamentos levados durante o voo, se durante o voo se houver perdas dos equipamentos se há ressarcimento ao passageiro pelo objeto do seu uso primordial. A empresa informa que há o ressarcimento através de requerimento. Os trabalhos como este são fundamentais para se identificar pontos falhos a serem melhorados para atingir qualidade, pois a acessibilidade aos equipamentos obrigatórios e ao auxílio na operação nos aeroportos brasileiros são garantidos pela Resolução no 280 ANAC 11/07/2013.

4.1 Acesso à Informação

Toda parte externa e interna do aeroporto são sinalizadas de acordo com as normas NBR 9050 p.29, que fala sobre a sinalização utilizada para indicar direção de um percurso ou a distribuição de elementos de um espaço e de uma edificação. Sendo na forma visual, associa setas indicativas de direção a textos, figuras ou símbolos.

Pode ser visto placas distribuídas ao longo do aeroporto, em cada ponto de decisão há uma placa com informação de setas indicativas de direção de texto e figuras, como pode ser visto na figura 01.

Figura 01: Placa de indicação dos locais próximos à entrada do Aeroporto.

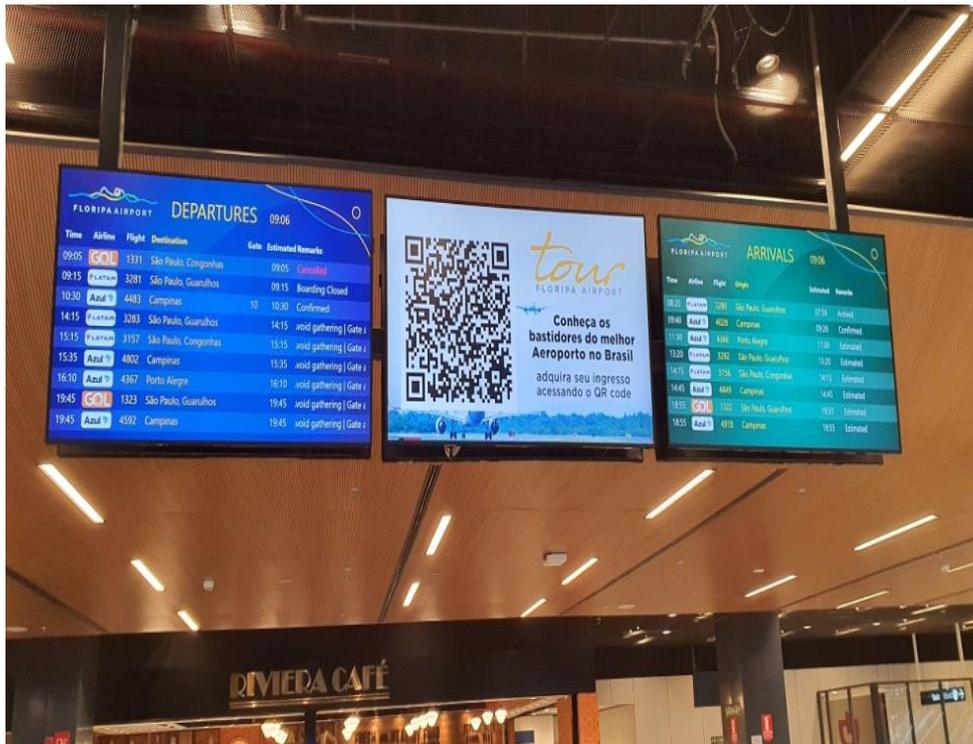


Fonte: Acadêmico, 2021.

4.1.1 Painel Digital:

A informação do Painel Digital é mais um recurso dos sistemas da tecnologia, ela é muito útil na comunicação das informações necessárias, incluindo os horários dos destinos desejados. Todas as informações que identifiquem linhas, destinos e itinerários dos veículos devem estar disponíveis de forma visual, tátil e sonora, como especificado na ABNT NBR 9050. Salmi (2009) destaca ainda a importância dos mapas e dos recursos de iluminação e variação de cores para a melhoria em sistemas. Na parte interna do Aeroporto foi instalado telas de led com informações dos voos, e o agendamento de um tour no aeroporto através do código QR, como pode ser visto na figura 02.

Figura 02: Painéis de Leds



Fonte: Acadêmico, 2021.

4.1.2 Balcões de Check-in

O balcão de check-in é importante para conhecer o passageiro e quais as necessidades destes e identificar o atendimento diferenciado que a companhia pode oferecer aos seus clientes. 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, a partir daí a companhia aérea deve prestar assistência e atendimento prioritário para o check-in e despacho de bagagem conforme a norma NBR 15.599 p.17, de acordo com a norma: Todos os serviços prestados pelo sistema de transporte de passageiros, inclusive aqueles especialmente destinados a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, devem ser divulgados, com redundância, de forma visual, sonora e tátil, deve haver informação precisa e atualizada, para orientar quanto a facilidades existentes, como pode ser visto na figura 03.

Figura 03: Balcões de Check-In

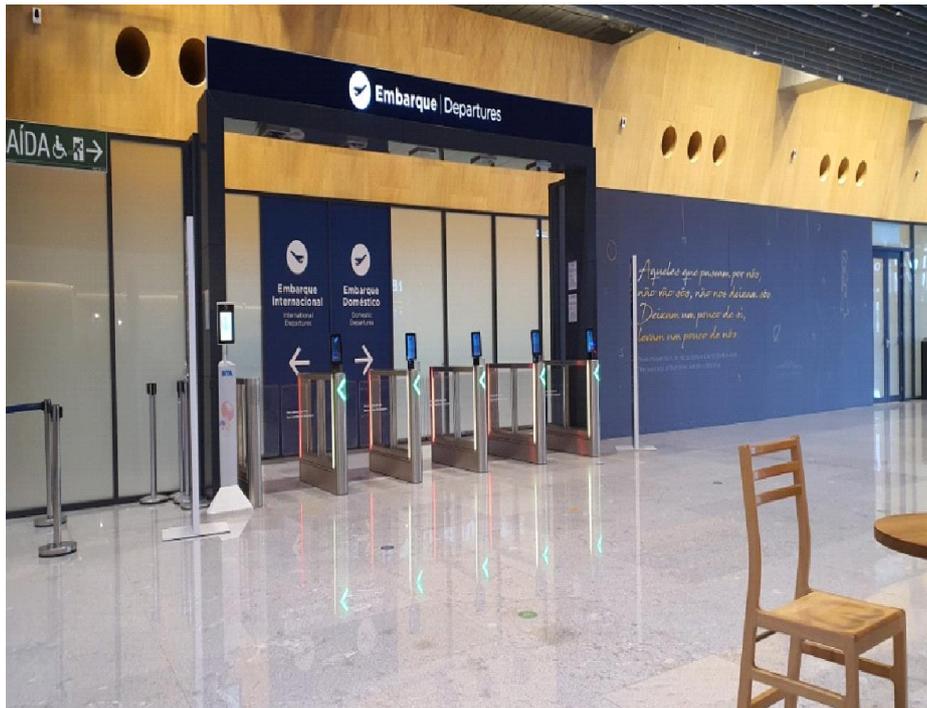


Fonte: Acadêmico, 2021.

4.1.3 Portão de Embarque

O embarque é posterior ao check-in, e representa o momento em que o passageiro inicia os procedimentos para entrada na aeronave, o portão do embarque tem uma catraca de vidro digital, as informações estão bem visível na sua entrada, facilitando o acesso com a praticidade da tecnologia. passando pelo canal de inspeção de segurança e se dirigindo ao portão de embarque. na figura 04.

Figura 04: Embarque



Fonte: Acadêmico, 2021.

4.1.4 Autonomia no Deslocamento

No aeroporto o acesso dos passageiros é pelo piso térreo, devido ao bloqueio da rampa de automóveis que permite o acesso ao piso superior. As cadeiras de rodas estão disponíveis no térreo e no piso superior (check-in), cada empresa aérea possui modelos de cadeira de rodas para atender a necessidade local, segundo a lei nº 10.098/16.

Desde a sua chegada ao aeroporto até a sua entrada na aeronave, os espaços do aeroporto devem cumprir as normas da ABNT e ANAC, tendo acesso a qualquer público. Como pode ser visto na figura 05.

Figura 05: Cadeira de rodas (piso superior)



Fonte: Acadêmico, 2021.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as pessoas têm desejos, vontades e suas preferências, e o novo aeroporto Internacional Hercílio Luz, se inovou para se tornar essa principal preferência, modernizando seus equipamentos e evidenciando-se como acessível a todo público. Sendo sua grande parceira a tecnologia que vem somando para o desenvolvimento local com as informações e o aproveitamento das oportunidades, com o aumento da demanda de diversos públicos, sua nova estrutura ainda está em fase de desenvolvimento e ainda tem coisas que estão em implantação. Percebe-se que há uma preocupação com o fator humano, e com a disponibilidade das informações serem acessíveis.

A empresa aérea que respondeu o questionário mostrou que atende as normas exigidas pela ABNT e ANAC, evidenciando que o aeroporto tem acessibilidade na prestação de serviço. A preocupação com o ser humano e com a acessibilidade é muito importante, pois qualquer aeroporto grande é uma das principais porta de acesso cidade.

REFERÊNCIAS

ABNT (2015) NBR 9050 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Associação Brasileira de Normas Técnicas, Rio de Janeiro.

ABNT (2008) NBR 15599 - Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços. Associação Brasileira de Normas Técnicas, Rio de Janeiro.

ALMEIDA, C. Aeroportos e turismo residencial: Do conhecimento às estratégias. Faro: Editorial Novembro, 2010.

ANAC. Acessibilidade

<https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/passageiros/acesibilidade>

ANAC. Guia de Passageiros

https://www.anac.gov.br/publicacoes/publicacoes-arquivos/guia_de_direitos_do_passageiro.pdf/view

BRASIL. Lei Federal Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=LEI&numero=10048&ano=2000&ato=4b0oXSU1EMNpWT339>

BRASIL. Lei Federal Nº10.098, de 19 de dezembro de 2000.Regulamento · Regulamento. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10098.htm

CAVINATO, J. L.; CUCKOVICH, M. L. “Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment.” *Transportation Journal* vol. 31, n. 3 (Mar), pp. 46-53, 1992.

CAMBIAGHI, S. *Desenho Universal: métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas*. São Paulo: Editora Senac, 2007.

CARNEIRO, R. et al. *Transversalidade e Inclusão: desafios para o educador*. Rio de Janeiro:Senac, 2005.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DO BRASIL, 1988.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

FODNESS, D.; MURRAY, B. Passengers’ expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492-506. 2007.

GRAHAM, A. *Managing airports: An international perspective* (2ª ed.). Oxon/ New York: Elsevier Butterworth Heinemann. 2003.

HALPERN, N.; GRAHAM, A. *Airport marketing*. Oxon: Routledge. In *INFRAERO. Aeroporto Internacional de Natal Governador Aluizio Alves*. 2013. Disponível em: www.infraero.com.br. Acesso em: 03 set. 2020.

INSTITUTE FOR HUMAN CENTERED DESIGN (IHCD). What is Universal Design?
Disponível em: www.adaptive-nv.org.

SALMI, P. "Wayfinding Design: Hidden Barriers to Universal Access". Implications vol. 5, n. 8 (Ago), 2006.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação. 4ª ed. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2005.

ANEXO 1

Resposta ao questionário:

Quais são os direitos dos passageiros com necessidade de assistência especial?

R- Embarque e desembarque prioritário, filas de atendimento especial, cadeiras de rodas disponível, auxílio de funcionário em tempo integral em caso de viajando sozinho, sem custo adicional.

Com que antecedência o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) deve se apresentar para o check-in?

R- 2 Horas no mínimo e máximo 1 hora.

Quais passageiros podem ter direito à assistência especial?

R- Todos que se encaixarem na lei nº 10.098.

Há regra específica para o embarque de passageiro com necessidade de assistência especial?

R- Prioridade sempre, em fila diferenciada

E em relação ao desembarque de passageiro com necessidade de assistência especial, há regra específica?

R- Quando necessitar de auxílio da cia aérea sempre ficará por último, caso esteja acompanhado de algum familiar ou cuidador segue normal o fluxo.

Como e quando solicitar assistência especial?

R- No momento do check-in, ou antecipadamente pelo canais de atendimento da empresa aérea.

Há custos para o passageiro que solicita assistência especial?

R- Não tem custo adicional

Em que momento a empresa aérea deve iniciar a assistência especial ao passageiro?

R- No momento do 1º atendimento até o último ponto.

Em que atividades o passageiro com necessidade de assistência especial tem direito à assistência da empresa aérea?

R- Solicitando a companhia aérea no momento do atendimento será atendido dentro do possível

Quem deverá acompanhar os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida?

R- Familiares e ou acompanhante e cia aérea

Em quais casos os passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida devem ser acompanhados?

R- Sempre que solicitar

Existe alguma limitação para transporte de gestantes?

R- Transportamos somente até 32 semanas sem atestado, e até 36 com atestado médico, a partir da 38 somente com médico viajando junto.

Como o passageiro com necessidade de assistência especial pode saber se a empresa aérea está preparada para atendê-lo?

R- Através do call center / internet ou aeroporto

Que cuidados a empresa aérea deve adotar ao embarcar e desembarcar o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE)?

R- Todos previstos na lei nº 10.098

Como o usuário de cadeira de rodas deve ser acomodado na aeronave?

R- Sempre nas 1º fileiras da aeronave

Como é realizado o transporte de cão-guia?

R- Verificada documentação do cão (vacinas e atestados) e sempre nas 1º fileiras da aeronave

Como devem ser transportados bengalas, muletas, andadores, carrinhos de bebê e outros?

R- Bengalas, muletas, andadores nos compartimentos de bagagem de mão a bordo da aeronave, carrinho de bebê, outros que objetos devem ser despachados

Como transportar ajudas técnicas e equipamentos médicos como bagagem despachada?

R- Não transportamos esses objetos como bagagem

No aeroporto, há regra para o transporte dos equipamentos utilizados por passageiros com necessidade de assistência especial?

R- Nosso aeroporto em Florianópolis não possui restrição, isso depende de cada concessionária local.

Há limite de quantidade de equipamentos de ajuda técnica a serem transportados gratuitamente?

R- Somente podemos transportar objetos de uso pessoal, não há limite

O que exigir da empresa aérea em casos de extravio, avaria ou perda de ajudas técnicas e de equipamentos médicos?

R- Ajudas técnicas em caso de perda e avarias, será feito o reparo ou indenizado, equipamentos médicos são proibidos a bordo e despachados

As empresas aéreas podem se recusar a transportar algum passageiro com necessidade de assistência especial?

R- Sim,

Como funciona a assistência de acompanhante de PNAE prestada pela empresa e o desconto na passagem aérea do acompanhante de PNAE?

R- Desconto para acompanhante de PNAE é de 80%, tudo será feito com 72h via call center

Onde é possível encontrar informações sobre direitos dos passageiros com necessidade de assistência especial?

R- Site da empresa aérea, call center, ou aeroporto ou na lei nº 10.098