

**ACESSIBILIDADE NO TRANSPORTE: UMA VISÃO GERAL DA
NORMATIZAÇÃO ATUAL**

*Rodrigo Grazinoli Garrido¹
Marcos Arão Abitbol²*

Resumo: O transporte aéreo comercial brasileiro tem apresentado um crescimento expressivo, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento do turismo doméstico e internacional. Entretanto, ainda se observa a necessidade de medidas efetivas que possam garantir ao passageiro com necessidade de assistência especial o uso digno e pleno dos serviços aéreos. Assim, o estudo do tema da acessibilidade para esses passageiros torna-se ainda mais importante, uma vez que as pessoas com deficiência representam parcela considerável de nossa população, com representatividade no setor. O presente trabalho buscou apresentar uma visão geral das normativas atuais de acessibilidade no transporte aéreo comercial brasileiros e realizar breve discussão sobre suas limitações e novas perspectivas da Agência Nacional de Aviação Civil para o assunto, a partir do que vem sendo demandado ao poder executivo e judiciário. Para tanto, foi realizada pesquisa qualitativa e exploratória, a partir de documentação indireta, por meio de fontes secundárias da doutrina e de decisões judiciais e administrativas da agência nacional e por fontes primárias de leis, decretos e normas técnicas supralégais. Nota-se que tanto a Agência Reguladora e Fiscalizadora, quanto o Judiciário têm procurado atender as crescentes demandas de passageiros com deficiência e mobilidade reduzida, bastante focadas em serviços mal executados e muitas vezes inseguros. Contudo, conclui-se que ainda há grande precariedade no atendimento digno e seguro do passageiro com necessidade de assistência especial no interior das aeronaves, o que aliada à falta de treinamento adequado por parte das companhias aéreas tem gerado demandas judiciais e administrativas. Assim, uma atualização da Resolução 280/2013 faz-se necessária, conjugando demandas dos usuários e segurança jurídica para os operadores aéreos e aeroportuários.

Palavras-Chave: acessibilidade, pessoa com deficiência, transporte aéreo comercial, regulação do transporte aéreo, passageiro com necessidade de assistência especial.

TRANSPORTATION ACCESSIBILITY: AN OVERVIEW OF CURRENT REGULATION

Abstract: Brazilian commercial air transport has shown significant growth, contributing decisively to the development of domestic and international tourism. However, there is still a need for effective measures that can guarantee the dignified and full use of air services for passengers with special assistance needs. Studying the theme of accessibility of these passengers becomes even more important, since people with disabilities represent a considerable portion of our population, with representation in the sector. This work sought to present an overview of the current accessibility regulations in Brazilian commercial air transport and carry out a brief discussion on its limitations and the new perspectives of the National Civil Aviation Agency on the subject, based on what has been carried out by the executive and judiciary branches. To this end, qualitative and exploratory research was carried out, based on indirect documentation, through secondary sources of doctrine and judicial and administrative decisions of the national agency and primary sources of laws, decrees, and supra-legal technical standards. It is noted that both the Regulatory and Inspection Agency and the Judiciary have sought to meet the growing demands of passengers with disabilities and reduced mobility, largely focused on poorly executed and often unsafe services. However, it is concluded that there is still great precariousness in the dignified and safe care of passengers in need of special assistance inside aircraft, which combined with the lack of adequate training on the part of airlines has generated existing legal and administrative demands.

¹ Biomédico (CRBM-1 nº 8568); Bacharel em Direito; MSc; DSc; Perito Criminal - PRPTC-Petrópolis/DGPTC/SEPOL; Professor Adjunto - FND/UFRJ Programa de Pós-graduação em Direito - PPGD/UCP; Faculdade Nacional de Direito - FND/UFRJ. grazinoli.garrido@gmail.com

² Advogado (OAB/RJ 058139) - Airways International; Mestre em Direitos Humanos. abitbol@airways.com.br

Therefore, an update to Resolution 280/2013 is necessary, combining user demands and legal security for air and airport operators.

Keywords: accessibility, people with disabilities, commercial air transport, regulation of air transport, passengers in need of special assistance.

Introdução

O turismo enquanto atividade econômica contribui significativamente para geração de empregos, renda e divisas, sendo elemento fundamental no desenvolvimento de diversas economias mundiais. O Brasil, em virtude das riquezas naturais e culturais, do clima ameno e do acolhimento de sua gente, reúne muitas condições para transformar-se em grande destino para o turismo internacional e doméstico, aumentando a contribuição do setor para o Produto Interno Bruto (PIB), mesmo com baixa qualidade dos transportes públicos e carência de infraestrutura em diversas regiões do país. A Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur), em recente divulgação, apontou que o turismo internacional cresceu 37,1% no mês de abril deste ano, representando em valores absolutos R\$ 3.220 bilhões para nossa economia (EMBRATUR, 2024).

Em um país continental como o Brasil, o modal aéreo é primordial para interligação rápida e segura das diversas regiões, sobretudo em virtude da precariedade do transporte ferroviário e marítimo de passageiros. A democratização da aviação brasileira é uma realidade com crescimento expressivo a cada ano e servindo como grande indutor do turismo doméstico. O Painel de Indicadores do Transporte Aéreo de 2023, editado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2023), apresenta para o mercado doméstico um crescimento de 8% na quantidade de voos e 11,2% nos passageiros transportados, que foi da ordem de 91,4 milhões. Para cada 100 habitantes, 45 utilizam o modal em seus deslocamentos. A receita trazida pelos serviços aéreos foi de 64,5 bilhões de Reais em 2023, com crescimento expressivo de 16,8%, atingindo o resultado líquido de 3,14 bilhões de Reais.

Assim, o transporte aéreo comercial brasileiro é um segmento pulsante, com crescimento expressivo e surgimento de novas empresas a cada ano. Normativas vem sendo criadas propiciando um desenvolvimento sólido e constante, porém o setor ainda apresenta carências importante no atendimento à parcela considerável da população, especificamente às pessoas com deficiência.

Com o envelhecimento da população, o número de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida vem crescendo e sua representatividade no setor da aviação comercial

torna-se uma realidade. Assim, há de se observar a necessidade de medidas efetivas que possam vir a garantir que o passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE) goze de forma digna e plena os serviços aéreos, tal qual os demais usuários do sistema.

Nota-se que tanto a Agência Reguladora e Fiscalizadora, quanto o Judiciário têm procurado atender às crescentes demandas de PNAE, sobretudo no que se refere aos serviços mal executados e muitas vezes inseguros, tanto de companhias aéreas, quanto nos diversos aeroportos brasileiros. A precariedade das facilidades aeroportuárias previstas e necessárias para condução do PNAE com segurança e dignidade no interior das aeronaves, aliada à falta de treinamento adequado por parte das companhias aéreas são responsáveis por grande parte das demandas judiciais e administrativas existentes. Dessa forma, para que haja atendimento eficaz, inclusivo e solidário a todos os grupos de usuários da aviação comercial brasileira, mister que tenhamos medidas concretas voltadas ao conforto, dignidade e segurança dos PNAE, levando em consideração não apenas equipamentos e facilidades no acesso ao ambiente aeroportuário, mas, ainda, treinamento dos funcionários das aéreas.

O estudo busca apresentar as normativas atuais de acessibilidade no transporte aéreo comercial brasileiros e realizar breve discussão sobre as novas perspectivas para o assunto, a partir do que vem sendo realizado pelo poder executivo e judiciário. Para tanto foi adotada como metodologia a pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, a partir de documentação indireta, por meio de fontes primárias da legislação aeronáutica aplicável sobretudo da ANAC, assim como fontes secundárias relativas a decisões judiciais e administrativas da Agência Reguladora e Fiscalizadora.

Acessibilidade

É possível considerar acessibilidade como a possibilidade na utilização de serviços em igualdade de condições e oportunidades. O conceito envolve tanto o meio físico, informação, comunicação, quanto os transportes (BRASIL, 2015). No turismo, a acessibilidade vincula-se à adaptação de destinos, acomodações, transportes e atividades turísticas, de forma a atender o viajante independentemente de suas particularidades físicas, cognitivas e sensoriais. Ao tratar de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, é preciso observar como pilares fundamentais: equipamentos e edificações de uso público, mobiliário, atendimento de qualidade, comunicação eficiente e o transporte (ABNT, NBR 9050).

Para tanto, importante se atentar à Lei 10.098/2000 e ao Decreto 5.296/2004, que estabelecem normas gerais para promoção da acessibilidade em edificações de uso público ou coletivo, todas posteriormente adequadas na Lei 13.146/2015, denominada de Estatuto da Pessoa com Deficiência ou Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI). No âmbito infra legal, a Norma Brasileira Regulamentadora (NBR) 9050, publicada em 1985 e revisada em 1994, 2004, 2015 e 2020, trata da acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) vem publicando a partir de 1985, revisões da citada norma. Esta define acessibilidade como: possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologia, 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 (ABNT, NBR/2020).

Na verdade, a partir da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, de 2007 (BRASIL, 2009), surge uma nova perspectiva para o trato da acessibilidade o chamado desenho universal, o qual deve abranger a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços que possam ser utilizados sem adaptações para diferentes perfis de usuários, sejam crianças, idosos, aqueles que possuam alguma espécie de deficiência ou limitações temporárias. Assim, o desenho universal passa a ser um poderoso instrumento de democratização do transporte aéreo comercial, principalmente para aqueles usuários com mobilidade reduzida temporária ou permanente, assim como pessoas com outras espécies de deficiência (ARCH DAILY BRASIL, 2024).

Salienta-se, porém, que apesar dos avanços tecnológicos e das normas inclusivas existentes, muito ainda precisa ser feito para uma inclusão efetiva nos espaços aeroportuários e principalmente no interior das aeronaves (SILVA et al, 2017). Na aviação comercial, as pontes de embarque e desembarque dos aeroportos servem como exemplo de adequação espacial, pois eliminam o desconforto do PNAE, na utilização de escadas que muitas vezes se tornam limitadoras ao acesso das aeronaves. Essa adequação serve de exemplo das soluções trazidas pelo desenho universal, democratizando o acesso de todos sem restrições.

As condições de acessibilidade presentes na estrutura física das instituições, como aeroportos ou aeródromos de utilização pública e privada, devem estar relacionadas a políticas inclusivas dos governos, refletindo dessa forma compromissos assumidos de luta contra a

exclusão (SILVA et al, 2017). A busca de soluções para eliminação de barreiras nos diversos ambientes, requerem projetos inclusivos previstos desde o início da construção do sítio aeroportuário, evitando dessa forma adaptações nos espaços, o que acaba muitas vezes por facilitar os acessos, sem, no entanto, resolver o problema.

Há diferentes normas técnicas relativas à acessibilidade nos diferentes espaços e contextos, contudo a NBR 14273 da ABNT, de 1999, adequa-se especificamente ao ambiente aeroportuário e ao interior da cabine de passageiros das aeronaves. Trata-se, assim, de poderoso instrumento para propiciar o acesso daqueles com deficiência visual, mobilidade reduzida, cadeirantes, gestantes e idosos, de forma a garantir seus direitos fundamentais, bem como trazer uma visão contemporânea e inclusiva de nossa sociedade.

Assumir o compromisso com a democratização do transporte aéreo significa pensar além dos aspectos econômico-financeiros que afetam empresas aéreas e usuários do serviço, mas possibilitar que os diversos segmentos sociais possam ser atendidos e, para tanto, a acessibilidade deve estar necessariamente inserida, já que o modal está em constante ascensão.

A ANAC, em publicação de 21/06/2024, em seu endereço eletrônico (ANAC, 2024) informou que a movimentação de passageiros internacionais na aviação civil brasileira em maio de 2024 teve o melhor índice para o mês na série histórica iniciada em janeiro de 2000. Foram movimentados 1,9 milhões de passageiros em voos internacionais no período, equivalente a 18,2% a mais que o registrado em maio de 2023, com aumento de 14,4% relativo a maio de 2023 para a oferta de assentos. Já no mercado doméstico, foram movimentados em maio 7,1 milhões de passageiros, embora com pequena redução de 3,8% na oferta de assentos pelas companhias aéreas, considerando o mesmo período de 2023. Esses números trazem impacto no turismo brasileiro, razão pela qual a preocupação do Governo Federal no incentivo desse filão econômico. O turismo representa 7% do PIB nacional, emprega formalmente 7 milhões de pessoas e impacta de forma direta e indireta mais de 500 atividades econômicas. A Embratur estima que a cada R\$ 1 investido na promoção do turismo, R\$ 20 são injetados na economia através do consumo dos visitantes (EMBRATUR, 2023).

Embora inexistam pesquisas que informem o volume de passageiros PNAE que utilizam frequentemente o modal, considerando o universo de pessoas com deficiência no país, estima-se que esse segmento vem contribuindo significativamente para o crescimento do mercado aéreo comercial. Como forma de garantia de direitos e conscientização desse público, a ANAC elaborou em 2015, um guia de direitos e acessibilidade do passageiro, com finalidade na divulgação da Resolução 280/2013. Nesse guia foi sintetizado os direitos estabelecidos ao

PNAE, desde antes da contratação do serviço aéreo, até o desembarque, com esclarecimentos quanto ao transporte de equipamentos necessários, cão-guia; bem como em caso de violação de direitos, os meios previstos para postular reclamações aos órgãos competentes (ANAC, 2015).

A acessibilidade não deve ser compreendida como um conjunto de medidas que favoreceriam apenas as pessoas com deficiência, mas como medidas a facilitar e propiciar o acolhimento de todos os usuários em potencial. Assumir o compromisso com a democratização do transporte aéreo comercial, significa possibilitar que haja acesso sem restrições a todos que venham a utilizar o modal. Para os passageiros com as mais diversas particularidades, representa os meios de adequação dos espaços e entornos aeroportuários, bem como no interior das aeronaves. Também, no treinamento daqueles responsáveis pelo contato direto com os passageiros, através do trato adequado na comunicação de forma a propiciar maior compreensão daqueles com deficiência auditiva e visual.

Acessibilidade no ambiente aeroportuário

Os terminais aeroportuários são elementos fundamentais no desenvolvimento de uma determinada região, tanto para o transporte de mercadorias, quanto de pessoas em viagens de negócios ou lazer. As concessões aeroportuárias criadas com a finalidade de propiciar maiores investimentos no modal não acompanharam as expectativas quanto à melhoria na acessibilidade ao passageiro com deficiência.

Poucos são os estudos sobre a acessibilidade nos aeroportos, sendo que a Associação Internacional de Transportes Aéreos (IATA), em manual clássico, direcionou suas orientações no acesso ao ambiente aeroportuário, considerando o sistema viário existente na localidade e o transporte público, com a finalidade principal de redução do tempo de deslocamento do passageiro ao aeroporto. Outros aspectos comumente adotados no exame da acessibilidade aeroportuária procuram avaliar a disponibilidade de serviços de táxi no embarque e desembarque, número de vagas no estacionamento e respectivo preço, distâncias percorridas pelo passageiro até o terminal, condições de conforto nos pontos de embarque e desembarque, qualidade das calçadas até o terminal, sinalização de orientação aos condutores de veículos até o aeroporto (IATA, 1989).

A ABNT em parceria com a Comissão de Estudos de Pessoas Portadoras de Deficiência e Comitê Brasileiro de Transporte e Tráfego, através da norma técnica NBR 14273/1999, estabeleceu um importante instrumento de orientação para assegurar as pessoas com

deficiência, condições adequadas e seguras na acessibilidade ao espaço aeroportuário e às aeronaves das empresas de transporte aéreo comercial, devendo ser objeto de maiores incentivos para a infraestrutura atual existente (ABNT, 1999).

Para acessibilidade aeroportuária a norma técnica estabeleceu critérios nas facilidades aos passageiros com deficiência, considerando necessidade da sinalização internacional prevista, o estabelecimento de vagas identificadas ao PNAE, para o embarque e desembarque, assim como nos estacionamentos, onde as vagas devem respeitar percentual da totalidade ofertada ao público em geral. No percurso entre o estacionamento e o balcão de informações, foi estabelecida a necessidade de faixas no piso com textura e cor diferenciadas favorecendo a pessoa com deficiência sensorial visual. Quanto à informação, a norma estabeleceu que haja um balcão, com altura compatível ao cadeirante, em cada terminal de passageiros, destinado ao atendimento exclusivo da pessoa com deficiência. Nesses balcões, deveriam atender ao PNAE, contatando as empresas aéreas contratadas, e auxiliando no deslocamento, facilitando o embarque e despacho de bagagens. A norma demonstrou preocupação com a acessibilidade do PNAE no embarque e desembarque, observando necessidade das rampas de acesso (*lifts*) e, na falta, atribuiu às empresas aéreas a responsabilidade na assistência ao embarque e desembarque.

Acessibilidade no interior das aeronaves

A acessibilidade na cabine da aeronave requer a necessidade de projetos de engenharia que possam aliar segurança e o conforto do usuário às necessidades econômicas das empresas aéreas no momento da comercialização dos assentos. Pesquisa realizada informa da existência de um Projeto Cabine Universal, compreendendo as necessidades dos usuários do transporte aéreo, através de uma parceria firmada entre a Embraer S/A e a Universidade Federal de São Carlos (SHIMOSAKAIM, 2013).

A norma técnica comentada estabelece ainda parâmetros para aeronaves com menos ou mais de trinta assentos. Neste trabalho vamos atentar àquelas acima de trinta assentos, enquadrando-se às existentes na frota das companhias aéreas comerciais. Portanto, nestas há orientação para que no mínimo 10% dos assentos de corredor possuam braços removíveis ou escamoteáveis, devidamente identificadas pelo Símbolo Internacional de Acesso.

Já para passageiros com ausência de membros inferiores, recomenda-se a utilização de equipamento que auxiliem na imobilização vertical. As aeronaves devem possuir pelo menos

um lavatório acessível à cadeira de rodas, espaço livre suficiente em frente à bacia sanitária para que o cadeirante possa transferir-se de sua cadeira até a bacia e vice-versa. Orienta-se, ainda, que haja cortinas removíveis que permitam privacidade para pessoa com deficiência. As aeronaves deverão possuir, também, espaço reservado a cão-guia, em fileiras de assentos distanciados suficientemente da passagem de pessoas. Por fim, cada aeronave deveria dispor de informações relativas à sua configuração e aos procedimentos em emergência, através de cartões em alfabeto braile e complementados por avisos sonoros.

Observa-se que a NBR 14273 foi elaborada nos termos da Resolução 009 da ANAC, a qual já evidenciava tais orientações como mandatórias, salvo a exigência de lavatórios acessíveis, devido ao desenho de construção das aeronaves não dispor, o que demandaria projetos de engenharia com correspondente certificação nas mudanças estruturais.

Breve análise das Resoluções 009/2007 e 280/2013 da ANAC

A ANAC desde sua formulação, através de primeira diretoria colegiada, procurou adotar regras protetivas à acessibilidade do PNAE. A Resolução 009/2007 contemplava tanto o passageiro com deficiência e mobilidade reduzida, quanto idosos, crianças, lactantes e pessoas acompanhadas de crianças de colo. Quanto à pessoa com deficiência, a norma técnica procurou especificar aquilo que deveria ser compreendido como deficiência física, auditiva, visual, mental e múltipla, quando associadas duas ou mais deficiências previstas no rol taxativo. A preocupação esposada era de proteção aos indivíduos pertencentes aos grupos relacionados, impondo às empresas aéreas a não discriminação e a negativa de exclusão da pessoa com deficiência aos serviços correlatos disponíveis aos usuários em geral.

Dessa forma, a normativa atribuía importantes direitos e muitos deveres às companhias aéreas e operadores aeroportuários, dentre os quais: balcões de atendimento e informações, especialmente instalados para a pessoa com deficiência e mobilidade reduzida; informações em braile, traduzidas para pelo menos dois idiomas, no caso de voos internacionais; informações prestadas na Língua Brasileira e de Sinais (Libras); delimitação de áreas aeroportuárias específicas para embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, devidamente sinalizadas; área de estacionamento contemplando pelo menos 2% do total de vagas para veículos que transportem pessoas com deficiência; priorização pelas empresas aéreas no embarque de passageiros idosos, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, antes mesmo do passageiro possuidor de cartão de benefícios; aquisição de veículos equipados

com elevadores ou dispositivos apropriados para embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, no caso do aeroporto não dispuser de pontes de embarque (*fingers*) ou quando as aeronaves estacionarem em posição remota; atendimento àqueles com necessidades de provisões especiais, como cadeiras de rodas, equipamentos de oxigênio; treinamento de funcionários para o acompanhamento do passageiro com deficiência ou mobilidade reduzida; aquisição pelas empresas aéreas de cintos de segurança específicos para paraplégicos, tetraplégicos, amputados e para aqueles que necessitassem de maior firmeza e segurança durante o voo; além da necessidade das aeronaves possuírem salva-vidas infláveis para uso de pessoas com deficiência.

Outrossim, a norma estabelecia que as companhias aéreas dispusessem das primeira, segunda e terceira fileiras das aeronaves para o atendimento preferencial desse grupo de passageiros, dispendo de braços removíveis nos assentos, de forma a priorizar crianças em berços, crianças desacompanhadas e passageiros com cão-guia. Impunha que não houvesse a liberação dessas fileiras a passageiros não necessitados de assistência especial, no prazo de até 24 horas antes da partida do voo. Garantia ao acompanhante a mesma classe e assento adjacente ao PNAE. A norma estabeleceu o prazo de dezembro de 2007 para implementação das prerrogativas impostas, contudo, as empresas responsáveis por prover tais procedimentos consideraram esse ínterim insuficiente e as demandas muito onerosas.

Posteriormente, a ANAC editou a Resolução 280, de 11/07/2013, procurando adequar a necessidades de acessibilidade do PNAE e dos demais atores envolvidos no transporte aéreo. Contudo, parte das exigências impostas às empresas aéreas e operadores aeroportuários foram suprimidas do texto anterior, como veremos: inicialmente, observa-se que foram deixados de lado o segmento das empresas de táxi aéreo. Como norma protetiva, determinou a impossibilidade de discriminação ao PNAE, garantindo seu atendimento de forma prioritária em todas as fases de sua viagem, mesmo antes daqueles passageiros fidelizados pelas empresas aéreas.

Uma perda relevante foi a permissão de que por falta de capacitação do operador aéreo, restringisse os serviços prestados ao PNAE, desde que houvesse divulgação quando da aquisição dos bilhetes aéreos. O PNAE passou a ter opção em dispensar assistência especial de forma a viabilizar o voo pretendido, assim, a exigência imposta pela Resolução 09, passou ser facultativa na Resolução 280.

A legislação aeronáutica vigente garante o atendimento ao PNAE em suas necessidades, sem qualquer ônus, porém estabelece cobrança por assentos adicionais necessários à sua

acomodação, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos que acabem restringindo a ocupação de outros passageiros. No entanto, por cada assento adicional deve haver o benefício da redução de até 80% do valor do bilhete aéreo, o que também será válido na franquia das bagagens, exclusivamente relacionadas a ajudas técnicas ou equipamentos médicos considerados indispensáveis.

Os procedimentos que antecedem à viagem do PNAE estão previstos nos artigos 9º ao 13º da legislação aeronáutica, estabelecendo responsabilidades ao passageiro no ato da contratação do serviço. Assim, deve o passageiro informar suas necessidades especiais, incluindo acompanhante e equipamentos médicos a serem transportados, ou que o acompanhem, incluindo, ainda, o envio do Formulário de Informações Médicas (MEDIF, do inglês *medical information form*) ou documento médico compatível, contendo os esclarecimentos exigidos.

O transportador aéreo possui autonomia para examinar, através de seu serviço médico, as informações prestadas, facultando-o a recusar, mediante justificativa expressa, embora a recusa não possa estar ligada a qualquer desconforto ou inconveniente causado aos demais passageiros ou tripulantes do voo. Ocorre que os prazos estabelecidos para o exame, pela empresa aérea (48 horas), bem como eventual recusa no serviço do transporte (10 dias), são questões consideradas problemáticas e nebulosas, ocasionando transtornos e sérias dificuldades ao PNAE.

Os equipamentos de ascenso e descenso ou rampa, previstos para o embarque e desembarque de passageiros, passou à responsabilidade do operador aeroportuário, devendo disponibilizar equipamentos compatíveis com a necessidade desse tipo de passageiro, arcando as empresas aéreas com eventuais custos de forma diferenciada. A Resolução em exame não se preocupou em avaliar o tipo de equipamento a ser utilizado, podendo em alguns casos causar desconforto ao PNAE, que muitas vezes acaba sendo transportado manualmente através da sustentação diretamente em partes de seu corpo, com o efeito de elevá-lo ou abaixá-lo ao nível necessário para o embarque e desembarque, trazendo constrangimento e insegurança, como muitas vezes foi noticiado pela imprensa e por reclamações de diversos usuários do sistema.

Outro ponto sensível da legislação diz respeito ao transporte gratuito de ajuda técnica empregada pelo PNAE. Esta poderá ser sua cadeira de rodas ou mesmo equipamentos médicos necessários e previamente avaliados pelo operador aéreo. Tais equipamentos devem ser acondicionados na cabine da aeronave, desde que haja espaço adequado. Ocorre que a ajuda

técnica se restringe a apenas um único equipamento, o que também acaba por causar transtornos e preocupação ao passageiro necessitado.

Da mesma forma que disposto para a ajuda técnica e equipamento médico, a empresa aérea deve disponibilizar ao acompanhante do PNAE, mesma classe e assento adjacente, também mediante desconto de até 80% no valor atribuído ao bilhete aéreo. Os casos previstos envolvem o passageiro com impedimento de natureza mental ou intelectual, assim como aqueles que necessitem de apoio para suas necessidades fisiológicas ou que viajem em maca ou incubadora. A legislação estabelece ainda a responsabilidade do operador aéreo em disponibilizar assentos especiais na parte dianteira e traseira da aeronave, com braços móveis e dispositivos adicionais que possibilite ao PNAE com limitações manter-se ereto e com segurança em seu assento.

O acompanhamento de animais em voos, para apoio ao PNAE, vem trazendo desconforto ao operador aéreo, preocupação ao passageiro tutor e demandas ao judiciário. A Resolução 280/2013 prevê que o passageiro com deficiência possa estar acompanhado de cão-guia, mas é silente acerca do animal de apoio emocional. Nesse sentido, o que se tem é a Portaria 12.307 de 2023 da ANAC, abordando questões relativas ao transporte de animais na cabine da aeronave, com finalidade de segurança de voo, em razão de demandas crescentes de passageiros requerendo o transporte de animais de apoio emocional.

A ANAC e as empresas aéreas entendem que o benefício é restrito aos cães-guia, embora o judiciário venha decidindo em favor dos animais de apoio emocional. Em recente decisão da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, foi noticiado no site daquela Instituição (TJSP, 2024) que “cão de suporte emocional deve voar em cabine de aeronave junto a tutora”. Na decisão o TJSP estabeleceu que nessas condições o animal deva ser transportado em caixa apropriada fornecida pelo passageiro, além de focinheira e coleira no trajeto. A decisão atende aos interesses do passageiro em tratamento terapêutico, embora seja perigosa analogia, considerando que animais de apoio emocional não recebem adestramento adequado tais como cães-guia. Ademais, a falta de uma normativa específica poderá trazer decisões que permitam qualquer tipo de animais a bordo, dependendo da necessidade terapêutica do passageiro.

Por fim, a ANAC transfere ao operador aéreo e aeroportuário, a responsabilidade no treinamento do pessoal de terra e de bordo para o atendimento ao PNAE, implementando sistema de controle de qualidade nos atendimentos realizados para acessibilidade.

Novos rumos da Resolução 280/2013

Como foi descrito, a legislação aeronáutica que trata da acessibilidade, ora vigente, é nebulosa em diversos momentos, o que acaba por não proteger o PNAE como deveria, seja por falta de clareza, de equipamentos aeroportuários adequados, ou mesmo pelo desenho interior das aeronaves, o que demonstra urgente necessidade em sua atualização, considerando a realidade existente conjugadas as demandas sociais. Assim, apesar dos avanços no entendimento da deficiência e conseqüentemente da acessibilidade, estudos apontam que as pessoas enquadradas nesse rol, vivenciam limitações nas atividades e restrições à participação nos diversos contextos sociais (PASE et al, 2024).

Diversas pesquisas demonstram que PNAE encontram várias barreiras que dificultam as viagens aéreas em todas as suas fases, tais como: planejamento e reservas, embarque, desembarque e facilidades aeroportuárias (SILVA et al, 2017; SILVA et al, 2029; SILVA et al, 2020). Assim, inúmeras críticas vem sendo trazidas quanto aos ditames da Resolução 280/2013, sendo um dos aspectos aquele que trata do momento de aquisição dos bilhetes aéreos pela pessoa com deficiência. Pela redação atual, cabe ao próprio passageiro informar sobre a necessidade no atendimento diferenciado, inclusive esclarecendo o tipo de assistência necessária. Contudo, a falta de clareza nos procedimentos para o lançamento dessas informações e nos prazos para solicitação do atendimento especial e resposta aos mesmos, deixam passageiros e operadores aéreos em situação desconfortável.

Também o conceito de acompanhante, tal como lançado na Resolução aeronáutica, não parece atender à finalidade pretendida. A ideia por detrás da expressão “acompanhante” não é a de ser uma pessoa que faz companhia ao usuário com deficiência, mas alguém que lhe dê a devida assistência técnica e o ajude a suprir suas limitações enquanto passageiro. A medida regulatória a ser adotada parte do esclarecimento e diferenciação daquele que seria acompanhante, para fins de reserva do assento e respectivo desconto previsto para o bilhete aéreo. Dúvidas também pairam acerca da responsabilidade em conceder o desconto em voos compartilhados (*code-share*), razão pela qual a ANAC chegou a esclarecer em 16/09/2022, através de postagem em seu site, que a responsabilidade quanto à emissão de bilhetes com desconto em favor do acompanhante do PNAE caberá ao operador aéreo que fará a emissão do bilhete, ou seja, o transportador contratual, mesmo que em operações compartilhadas.

A demanda por uma regulamentação aérea mais eficiente e voltada para os direitos fundamentais do passageiro aéreo com deficiência, acaba por forçar autoridades aeronáuticas,

companhias aéreas e operadores aeroportuários a criar normativas e procedimentos, de forma a atender essa parcela da sociedade. O momento parece propício para uma nova regulamentação capaz de trazer clareza e garantia de direitos àqueles que necessitam de atendimentos especiais para acessibilidade, assim como para os demais atores que participam do sistema de aviação comercial brasileiro.

Com esse espírito, a ANAC (2022) iniciou trabalhos para atualização da Resolução 280/2013, através do Processo nº 00058.067647/2022-70. Entre os procedimentos, convocou no dia 17/11/2022, Reunião realizada em 24/11/2022, sobre o Tema 7 da Agenda Regulatória. O convite foi realizado por meio do Ofício 139/2022, com a finalidade de coleta de dados, ideias e percepções sobre os estudos realizados pela Agência brasileira, além de discussão de assuntos previamente relacionados, para que se inicie a obtenção de subsídios e cerca consensualidade para a nova regulamentação. É importante atentar que esta reunião não se destinou a nenhum representante de PANE.

A reunião contou com a participação das companhias aéreas brasileiras e estrangeiras certificadas para voos no Brasil, operadores aeroportuários, incluídos concessionários e Infraero, Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR), Associação Latino-Americana e do Caribe de Transporte Aéreo (ALTA), Associação das Empresas Administradoras de Aeroportos (ANEAA), International Air Transport Association (IATA) e Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil (JURCAIB). Os assuntos trazidos em pauta, mediante demandas observadas pela ANAC, foram os seguintes: a) aplicabilidade e definições (PNAE x PCD/PMR); b) disponibilização de equipamento de ascenso e descenso; c) desconto para viagem de atendente pessoal do passageiro PCD/PMR; d) gratuidade de ajudas técnicas; e) assimetria de informação quanto às características da necessidade do passageiro PCD/PMR; f) sistema de controle de qualidade; g) processo de análise do pedido (prazo); e h) marcação antecipada de assentos.

O projeto normativo da ANAC objetiva avaliar a Resolução 280/2013 quanto a eficaz operacionalização da legislação, no que tange às ações por parte das companhias aéreas e operadores aeroportuários, buscando a redução de barreiras ao acesso do passageiro com deficiência, assim como daquele com mobilidade reduzida. Quanto à melhoria da regulamentação, prevista nos objetivos do projeto, foi constatado pela ANAC necessidade premente de mudanças, tais como: atualização de definições-chave, relativas PNAE e acompanhante, objetivando maior clareza quanto a aplicabilidade da norma.

Um dos pontos que foi levantado pela ANAC na reunião, relaciona-se à falta de clareza da Resolução 280, tendo recebida expressa concordância dos participantes de diversas organizações da aviação civil. A preocupação é grande, pois tanto a nível administrativo quanto nas demandas levadas ao judiciário, acabaram por determinar julgamentos interpretativos e muitas vezes fora do espírito do legislador normativo.

Foi constatado pela ANAC que a norma tratada apresenta termos e definições defasadas em face da LBI e práticas internacionais. Constatou-se que “necessidades especiais” tratadas pela norma, traz uma interpretação muito ampla. Outrossim, o termo “acompanhante”, previsto no artigo 27, estaria fora do escopo pretendido, que seria “assistente pessoal”; bem como o regulamento estar causando divergências de compreensão por parte das empresas aéreas estrangeiras em operação no Brasil.

Outra questão relativa à regulamentação existente, trazida à discussão, foi a falta de conhecimento do PCD/PMR em informar sua necessidade especial no momento de aquisição do bilhete aéreo. Esse desconhecimento, aliado à baixa clareza da norma, acaba por prejudicar o passageiro, já que muitas vezes tanto a companhia aérea, quanto ao operador aeroportuário acabam por não conseguirem oferecer um atendimento adequado.

Também foi abordado problemas relacionados à falha na disponibilização de equipamento de ascenso e descenso, por parte do operador aeroportuário. Tais equipamentos devem necessariamente serem utilizados no caso de inexistir no aeroporto, ponte de embarque e desembarque (*finger*) ou na sua indisponibilidade momentânea. A redação atual, considerada confusa pela própria ANAC, aliada pelo desconhecimento do passageiro em informar suas necessidades especiais, traz como consequência falta de atendimento eficiente a pessoa com deficiência, repercussão negativa junto a sociedade e demandas judiciais.

O desconto do valor do bilhete aéreo para o acompanhante do passageiro com deficiência é outro ponto que foi abordado. As companhias aéreas necessitam de informações precisas para que seja possível uma maior avaliação de seus custos com a disponibilização do benefício. De qualquer forma, foi constatado falta de clareza da norma, inclusive quanto a acompanhante do passageiro menor, tendo como sugestão apresentada a mudança de “acompanhante” para “assistente pessoal”.

A marcação antecipada de assentos é uma demanda observada através de pesquisas realizadas pela ANAC. Há preocupação do PCD/PMR em garantir antecipadamente com o bilhete aéreo, assento preferencial, além de conseguir o *check in* antecipado, inclusive quando houver o acompanhante no voo contratado. Na avaliação do problema é constatado que as

empresas aéreas vendem seus assentos preferenciais como diferenciados. Os problemas passam a advir quando o assento preferencial acaba sendo vendido, o que inviabiliza o PNAE a realizar o voo, quando mostrar-se inviável os arranjos necessários no interior da aeronave, o que acaba por afetar outros passageiros. Em negociação com as empresas aéreas, busca-se garantir, no momento da compra, que o PCD/PMR deva ter marcação de assento garantida e gratuita nas fileiras preferenciais.

O artigo 10 da norma estabelece o prazo de 48 horas para o operador aéreo avaliar, através de serviço médico da empresa aérea, o documento médico e o MEDIF sobre as condições de saúde do PNAE. Tais medidas referem-se ao direito do PNAE de adquirir bilhetes aéreos para o assistente pessoal, com desconto garantido. A ANAC observou que as informações costumeiramente prestadas pelo PNAE acabam sendo ineficientes para avaliação da empresa aérea. Ocorre que, também ficou evidenciado que as empresas utilizam modelos de MEDIF diferentes, dificultando o PNAE nas informações a serem prestadas. A consequência maior é a dificuldade dos operadores aéreos em processar os pedidos em tempo hábil, prejudicando o PNAE em obter o benefício garantido pela norma. Além da sugestão de uniformização dos formulários, a ANAC propõe que o operador aéreo aceite a compra dos bilhetes pelo “valor cheio”, ou valor normal de venda, mantendo pendente sua avaliação, com possibilidade de reembolso ao PNAE em caso de deferimento.

Por fim, a reunião tratou da necessidade de detalhamento dos requisitos de treinamento do pessoal, visto não existir uma prática operacional estabelecida, o que acaba por não garantir a qualidade na prestação do serviço ao PNAE. Importante afirmar que as mudanças normativas propostas pela Agenda Regulatória para o biênio 2021-2022, dentre as quais a acessibilidade de PNAE, encontram-se ratificadas para o novo biênio iniciado em 2023, oficializando compromisso com os temas que deverão receber atuação prioritária no processo de normatização, considerando os impactos que serão gerados para a sociedade. A importância para o setor regulado é garantir previsibilidade e segurança jurídica nas condutas que passarão a ser adotadas em consonância com expectativas do passageiro PNAE, além de compatibilizar a norma técnica existente com as prerrogativas criadas pela LBI.

Considerações Finais

A aviação comercial brasileira é um segmento de transporte com crescimento expressivo a cada ano, decorrente, inclusive, da democratização advinda de uma política de

abertura consistente e de um mercado bastante competitivo. Entre os que passaram a acessar esse modal estão pessoas com deficiência, as quais correspondem a quase um quarto da população brasileira. Assim, o segmento do transporte aéreo comercial possui enorme responsabilidade na busca de melhores soluções para o atendimento ao PNAE, com segurança e conforto.

A acessibilidade do PNAE tem recebido atenção especial por parte da ANAC, conforme podemos constatar através das Resoluções 009/2007 e 280/2013. Contudo, essa normatização não tem sido eficaz no atendimento desta parcela da população. Assim, a partir do final de 2022, a ANAC passou a buscar com os diversos segmentos do sistema da aviação civil comercial obter subsídios para a modernização da Resolução, com o intuito de considerar as demandas sociais reconhecidas em pesquisas realizadas pela autarquia, além das observações advindas das fiscalizações realizadas. Além disso, a atualização terá como finalidade adequar a Resolução à Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência e às decisões sobre questões que foram judicializadas.

Questões como a inclusão da pessoa com transtorno do espectro autista entre aqueles previstos no rol taxativo das Resoluções 009/2007 e 280/2013; gratuidade nas ajudas técnicas, associada à melhor definição sobre a assistência pessoal ao passageiro; franquia a ser atribuída a equipamentos transportados pelo PNAE na cabine; *check in* antecipado para o PNAE, em assentos especiais; bem como, uma maior fiscalização por parte da ANAC em relação ao que já está estabelecido, são alguns dos pontos que se espera adequar com a nova regulamentação em estudo.

A proposta de atualização da resolução conta ainda com uma possível unificação das informações previstas no MEDIF, possibilitando maior clareza e facilidade no preenchimento tanto pelo PNAE, quanto pelo médico responsável. Busca-se, em geral, facilitar o embarque do passageiro que hoje vem sendo restringido em razão do prazo que o operador dispõe para análise das informações médicas. Uma proposta é o cadastro para o PNAE, o que contribuiria para comodidade do PNAE e segurança da transportadora, eliminando ou reduzindo o tempo de avaliação médica do usuário do modal.

Do ponto de vista técnico, a disponibilização de equipamentos de ascenso e descenso possui enorme relevância para o PNAE, especialmente em aeroportos com carência de pontes de embarque e desembarque ou mesmo quando esses são realizados em área remota. Observa-se, ainda, que há aeronaves em operação no país que não podem ser atendidas por pontes de embarque e desembarque comumente utilizadas nos aeroportos. As diversas reclamações de

passageiros e fiscalização da ANAC demonstram que não apenas operadores aeroportuários, mas também aéreos, devem ser responsabilizados em prover um embarque seguro e digno ao PNAE, com equipamentos adequados e funcionários habilitados em seu manuseio. É fundamental que a ANAC procure formas efetivas para dotar os aeroportos domésticos e internacionais de equipamentos de ascenso e descenso, além de adequabilidade dos demais espaços, procurando trazer segurança, conforto e dignidade ao passageiro que assim necessite.

A pesquisa também permitiu reconhecer que há carência no treinamento de aeronautas e aeroportuários, o que tem gerado a maior parcela das infrações aplicadas, assim como nas demandas judiciais, demonstrando necessidade de estabelecer-se parâmetros mínimos a serem seguidos, de forma a respeitar direitos fundamentais do passageiro com deficiência. Além disso, apesar de não ter sido pautado na reunião promovida pela ANAC, uma questão atual que deve ser tratada em novas regulamentações, é a atualização do artigo 29 da Resolução 280, o qual, deve passar a abranger além do cão-guia ou cão de serviço o animal de apoio emocional.

É possível concluir que a reformulação da Resolução 280/2013 é necessária e urgente, a fim de atender aos diversos passageiros, mas também para trazer segurança jurídica ao modal aéreo. O transporte aéreo acessível ou inclusivo consiste na disponibilização de uma infraestrutura que proporcione liberdade, bem-estar e segurança para todos os grupos sociais, incluindo nestes os idosos, grávidas, crianças, obesos e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O Brasil ainda encontra desafios significativos para o atendimento igualitário desses grupos, mesmo com normas e leis existentes, visto que sua aplicação carece muitas vezes de eficácia devido a conscientização e treinamento daqueles que atuam no segmento.

Referências

ABNT-ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 9050: Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos. 4ª ed.* Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: https://www.caurn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf. Acesso em: 18 jul 2024.

ABNT-ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 14273: Acessibilidade da Pessoa Portadora de Deficiência no Transporte Aéreo Comercial.* Rio de Janeiro, 1999. Disponível em: <https://www.cnmp.mp.br/imagens/acessibilidade>. Acesso em: 18 jul 2024.

ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. *Resolução 009, de 05/06/2007.* Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2007/resolucao-no-009-de-05-06-2007#:~:text=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20n%C2%BA%20009%20de%202005,Nacional%20de%20Avia%C3%A7%C3%A3o%20Civil%20ANAC&text=Ementa%3A,que%20necessitam%20de%20assist%C3%Aancia%20especial..> Acesso em: 18 jul 2024.

ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. *Resolução 280, de 11/07/2013*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em 18 jul 2024.

ANAC-Agência Nacional de Aviação Civil. Reunião realizada pela ANAC em 24/11/2022, sobre o Tema 7 da Agenda Regulatória. Convite realizado pelo Ofício 139/2022, de 17/11/2024 (Processo nº 00058.067647/2022-70) às empresas aéreas estrangeiras, associação brasileira das empresas aéreas, administradoras de aeroportos, associação latino-americana e do Caribe de transporte aéreo, representante da associação nacional das empresas administradoras de aeroportos, representante da IATA-International Air transport association, representante da junta de representantes das companhias aéreas internacionais do Brasil

ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Painel de Indicadores do Transporte Aéreo 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo-2023>. Acesso em: 28 out 2024.

ANAC-Agência Nacional de Aviação Civil. TRANSPORTE AÉREO. Movimentação internacional de maio traz novos recordes para o mês. Publicado em 21/06/2024 e Atualizado em 21/06/2024. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2024/movimentacao-internacional-de-maio-traz-novos-recordes-para-o->

[mes#:~:text=Foram%20movimentados%201%2C9%20milh%C3%A3o,de%20log%C3%ADstica%20dos%20aeroportos%20brasileiros.&text=No%20mercado%20dom%C3%A9stico%2C%20foram%20movimentados,registrada%20em%20maio%20de%202023](https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2024/movimentacao-internacional-de-maio-traz-novos-recordes-para-o-mes#:~:text=Foram%20movimentados%201%2C9%20milh%C3%A3o,de%20log%C3%ADstica%20dos%20aeroportos%20brasileiros.&text=No%20mercado%20dom%C3%A9stico%2C%20foram%20movimentados,registrada%20em%20maio%20de%202023). Acesso em: 28 out 2024.

BRASIL. *Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007*.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%206.949%2C%20DE%2025.30%20de%20mar%C3%A7o%20de%202007.&text=Considerando%20que%20o%20Congresso%20Nacional,31%20de%20agosto%20de%202008. Acesso em: 29 out 2024.

ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. *Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro*. Disponível em: https://www2.anac.gov.br/publicacoes/arquivos/guia_de_direitos_do_passageiro.pdf. Acesso em: 18 jul 2024.

ARCH DAILY BRASIL. *O que é Desenho Universal?* Disponível em: <https://www.archdaily.com.br>. Acesso em: 18 jul 2024.

BRASIL. *Lei 13146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 18 jul 2024.

EMBRATUR-Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo. *Com a entrada de R\$ 3,2 bilhões o Brasil tem melhor abril da história para o turismo Internacional*. Disponível em: <https://embratur.com.br>2024/05/29>. Acesso em: 18 jul 2024.

EMBRATUR-Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo. *Fortalecer o Turismo é Compromisso com o Brasil*. Disponível em: <https://embratur.com.br>2023/04/27>. Acesso em: 18 jul 2024.

IATA-International Air Transportation Association. *Airport Terminal Reference Manual*, 7th Edition, Montreal, 1989. SHIMOSAKAI, Ricardo. *Projeto Cabine Universal*. Disponível em: <https://ricardoshimosakai.com.br>projeto-cabine-universal>. Acesso em: 18 jul 2024.

PASE, Hemerson Luiz; BORGES, Márcia Leite; SANTOS, Everton Rodrigo dos; PATELLA, Ana Paula Dupuy. O desenvolvimento do conceito de pessoa com deficiência no Brasil. *Revista Debates*, v. 18, n.1, p. 154-174, 2024. <https://doi.org/10.22456/1982-5269.136862>

SILVA, Talita Naiara Rossi da; GUARDA, Jerusa Barbosa de Souza; SILVA, Larissa Lunardon Gomes da; FIGUEIREDO, Julia Pierre; MENEGON, Nilton Luiz. Passageiros com deficiência no transporte aéreo brasileiro: diferentes atores, perspectivas semelhantes. *Gest. Prod.*, v. 24, n. 1, p. 136-147, 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530X1681-15>

SILVA, Ana Luisa Rodrigues; CAETANO, Valéria Oliveira; SILVESTRENI, Gabriela Almeida; MENEGON, Nilton Luiz. Passageiros com deficiência visual no transporte aéreo: avaliação da

acessibilidade em aeroportos. *Cad. Bras. Ter. Ocup.*, v. 27, n. 2, p. 372-383, 2019. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1677>

SILVA, Talita Naiara Rossi da; RIBEIRO, Letícia Adelia; SILVESTRINI, Gabriela Almeida; VIDOTTI, Heloisa Giangrossi Machado; FIGUEIREDO, Julia Pierre; MENEGON, Nilton Luiz. Transporte aéreo e passageiros com deficiência auditiva: barreiras e facilitadores. *Rev Ter Ocup Univ São Paulo*. 2023;31(1-3), p.69-77, 2020. <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v31i1-3p69-77>

SHIMOSAKAIM, Ricardo. Projeto Cabine Universal. Compreendendo as necessidades especiais de usuários do transporte aéreo. 2013. Disponível em: <https://ricardoshimosakai.com.br/projeto-cabine-universal-compreendendo-as-necessidades-especiais-de-usuarios-do-transporte-aereo/> Acesso em: 03 nov 2024.

TJSP – Tribunal de Justiça de São Paulo. *Cão de suporte emocional deve voar em cabine de aeronave junto a tutora*. Publicado em 15/07/2024. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=100859#:~:text=A%2037%C2%AA%20C%C3%A2mara%20de%20Direito,ao%20lado%20de%20sua%20tutora>. Acesso em: 03 nov 2024.