



MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA

Brasília - DF

OFÍCIO Nº 21/2020/ASPAR/GM

Brasília, 22 de junho de 2020.

A Sua Excelência o Senhor
Senador Weverton
Segundo Suplente no Exercício da Primeira-Secretária

Assunto: **Requerimento de Informação nº 115/2020, de autoria da Senadora Mara Gabrilli.**

Senhor Secretário,

1. Reporto-me ao Ofício nº 500 (SF), de 27 de abril de 2020, o qual encaminha a cópia do Requerimento de Informação nº 115/2020, de autoria da Senadora Mara Gabrilli (PSDB/SP), apresentado em 12 de fevereiro de 2020, que requer informações sobre as medidas adotadas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para garantir a acessibilidade dos passageiros com deficiência no transporte aéreo nacional.

2. Sobre o assunto, a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC se manifestou por meio do Ofício nº 243/2020/GAB-ANAC, de 09 de abril de 2020 e do Parecer nº 21/2020/GCON/SAS, anexos, com esclarecimentos detalhados sobre os questionamentos.

3. Inicialmente, cumpre esclarecer que a ANAC possui a atribuição legal de regular e de fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária. A Resolução ANAC nº 280, de 11 de julho de 2013, disciplina a temática que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial ao transporte aéreo - PNAEs e dá outras providências.

4. Diante disso, na sequência são apresentados os questionamentos e respectivas respostas:

1. Medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar as condições de acessibilidade aos passageiros com deficiência desde o momento da contratação do serviço de transporte aéreo:

Resposta: 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 nº 280/2013. O regulamento enfoca a qualidade do atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial (PNAE), bem como a todo aquele que tenha alguma limitação de locomoção, como idosos, gestantes, lactantes, pessoa com criança de colo, ou qualquer tipo de mobilidade reduzida, mesmo que transitória.

A partir da Resolução, as administrações dos aeroportos e as companhias aéreas passaram a adotar medidas para garantir a integridade dos passageiros, com a clareza de que todos têm direito e acesso aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral.

Dentre outras coisas, o passageiro que necessita de atendimento especial pode solicitar tal atenção já no ato de compra da passagem, e, ao chegar para o checkin, pode contar com atendimento prioritário em relação aos demais.

Conta também com atendimento de suas necessidades especiais, incluindo acesso às informações, às instruções, às instalações aeroportuárias, às aeronaves e aos veículos à disposição dos demais passageiros do transporte aéreo. Nos casos em que for exigido um acompanhante para pessoa com deficiência, a empresa deverá cobrar, pelo assento do acompanhante, um valor igual ou inferior a 20% do valor do bilhete do passageiro com deficiência, possibilitando que o passageiro viaje ao lado de seu acompanhante.

Assim, o normativo se propõe a melhorar a qualidade do atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial, ao se considerar que é preciso oferecer oportunidades de viagem às pessoas que necessitam de assistência especial comparáveis às dos outros cidadãos, atendendo às suas necessidades, quer nos aeroportos ou a bordo das aeronaves, utilizando o pessoal e os equipamentos adequados, sem custos adicionais.

Diversos outros casos e circunstâncias podem ser consultadas no site da ANAC (<https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/acessibilidade>), onde estão à disposição esclarecimentos sobre acessibilidade, em formato de cartilha ("Guia de Direitos e Acessibilidade do Passageiro" e "Dicas ANAC: Acessibilidade").

2. Medidas adotadas pela ANAC com vistas a impedir que o passageiro com deficiência tenha de arcar com o ônus da acessibilidade, especialmente no que tange ao aprimoramento do Art. 8º da Resolução nº 280 de 11/07/2013:

Resposta: A regra geral da resolução, destacada em seu art. 8º, é a prestação de assistência especial ao usuário que dela necessite sem acarretar qualquer ônus ao PNAE.

As excepcionalidades dos parágrafos e incisos do art. 8º são o resultado de um processo regulatório, dentro do qual houve discussões técnicas e estudos regulatórios, com total transparência e ampla contribuição e participação social por meio da Audiência Pública nº 19/2012.

Vale destacar que, mesmo nos itens em que a cobrança não é impedida (art.8º, §2º), tais como nos casos de assentos adicionais necessários à acomodação

do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de equipamentos médicos, cuja ocupação por outro passageiro esteja impedida, ou nos casos em que seja necessário o transporte de bagagem acima do limite da franquia, a Resolução estabelece limites a estes valores (Art.8º, §3º), deixando claro que o passageiro não poderá ser prejudicado ou impedido de viajar devido à aplicação de valores restritivos ou abusivos.

3. Medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar os prazos e as exigências para os procedimentos prévios à viagem dispostos na Resolução nº 280 de 11/07/2013:

Resposta: Assim como no item anterior, os prazos e as exigências para os procedimentos prévios à viagem são frutos de ampla discussão técnica e fundamentos regulatórios, além de observarem critérios de transparência para o atendimento aos passageiros que necessitem de atendimento especial.

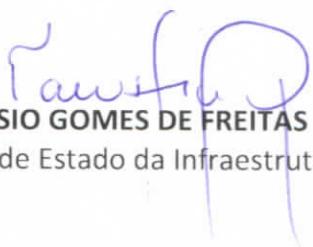
Os prazos trazidos pela Resolução buscam prever tempo hábil para que seja assegurada, junto ao operador aéreo, a garantia de assistência de acordo com a necessidade do PNAE. No caso de não ter havido aviso prévio, o embarque do PNAE poderá ocorrer, porém sem o pleno atendimento dos requisitos, em função das condições locais disponíveis naquele momento, respeitando-se sempre os requisitos de segurança necessários durante toda a viagem.

A Agência destaca que está aberta a análise de quaisquer sugestões de aprimoramento da regulamentação vigente, podendo ser apresentadas pela sociedade em geral, quando da revisão deste ou de qualquer outro regramento, observadas as Diretrizes de Qualidade Regulatória da Agência.

Ressaltamos que a ANAC, buscando aprimorar seus canais de interlocução, aderiu à plataforma "consumidor.gov.br", da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON do Ministério da Justiça, serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo pela internet, de forma rápida e desburocratizada.

5. Por fim, reafirma-se que a equipe técnica desta Pasta permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,


TARCÍSIO GOMES DE FREITAS
Ministro de Estado da Infraestrutura.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 7º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor
Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
+55 (61) 3314-4154 - www.anac.gov.br

Ofício nº 243/2020/GAB-ANAC

Brasília, 09 de abril de 2020.

Ao Senhor
CARLOS EDUARDO RESENDE PRADO

Chefe de Gabinete
Secretaria Nacional de Aviação Civil
EQSW 301/302, Lote 01, Edicio Montes - Bairro Setor Sudoeste
Brasília/DF
CEP 70673-150
chgab.sac@transportes.gov.br

Assunto: **Requerimento de Informação nº 115/2020, de autoria da Senadora Mara
Gabrilli.**

Referências: **Processo nº 50000.012124/2020-68**
Processo ANAC SEI nº 00058.010809/2020-36

Anexo: **Parecer nº 21/2020/GCON/SAS (NUP SEI-ANAC 4220847)**

Senhor Chefe de Gabinete,

1. Cumprimentando-o cordialmente, acuso o recebimento do Ofício nº 248/2020/GAB-SAC/SAC, de 16 de março de 2020, que solicita manifestação dessa Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC sobre o Requerimento de Informação nº 115/2020, de autoria da Senadora Mara Cabrilli, que *requer informações sobre as medidas adotadas pela ANAC para garantir a acessibilidade dos passageiros com deficiência no transporte aéreo nacional.*

2. Após consulta às áreas técnicas responsáveis, encaminha-se, em anexo, parecer elaborado pela Gerência de Regulação das Relações de Consumo - GCON da Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos - SAS com o posicionamento da ANAC. O referido parecer buscou esclarecer mais detalhadamente os questionamentos específicos apresentados pela Senadora, quais sejam:

1. medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar as condições de acessibilidade aos passageiros com deficiência desde o momento da contratação do serviço de transporte aéreo;
2. medidas adotadas pela ANAC com vistas a impedir que o passageiro com deficiência tenha de arcar com o ônus da acessibilidade, especialmente no que tange ao aprimoramento do art. 8º da Resolução nº 280, de 11/07/2013.
3. medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar os prazos e as exigências para os procedimentos prévios à viagem dispostos na Resolução nº 280 de 11/07/2013.

3. Julgou-se relevante, ainda, discorrer sobre a pioneira adesão da ANAC, enquanto agência reguladora federal, à plataforma “consumidor.gov.br”, da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON do Ministério da Justiça, serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet, de forma rápida e desburocratizada.

4. Na expectativa de terem sidos prestados os devidos esclarecimentos, essa Agência se encontra à disposição para quaisquer informações adicionais necessárias.

Atenciosamente,

FERNANDO FERREIRA
Chefe de Gabinete



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Ferreira, Chefe de Gabinete**, em 09/04/2020, às 13:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4232483** e o código CRC **D9B75604**.

-
- A ANAC gostaria de saber sua opinião. Para avaliar os serviços prestados, acesse <https://www.anac.gov.br/avalienossoservico>.
 - Para enviar documentos à ANAC, utilize o Protocolo Eletrônico, disponível em <https://www.anac.gov.br/acesso-a-informacao/protocolo-eletronico>
-



PARECER N° 21/2020/GCON/SAS
PROCESSO N° 00058.010809/2020-36
INTERESSADO: MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA / SECRETARIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL / GABINETE, SUPERINTENDÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS AÉREOS

ASSUNTO: Requerimento de informações sobre as medidas adotadas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para garantir a acessibilidade dos passageiros com deficiência no transporte aéreo nacional.

Ementa: Da competência da Agência Nacional de Aviação Civil. Da fundamentação legal sobre a matéria. Resposta ao quesito 1. medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar as condições de acessibilidade aos passageiros com deficiência desde o momento da contratação do serviço de transporte aéreo. Resposta ao quesito 2. medidas adotadas pela ANAC com vistas a impedir que o passageiro com deficiência tenha de arcar com o ônus da acessibilidade, especialmente no que tange ao aprimoramento do Art. 8º da Resolução nº 280 de 11/07/2013. Resposta ao quesito 3. medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar os prazos e as exigências para os procedimentos prévios à viagem dispostos na Resolução nº 280 de 11/07/2013. Da plataforma Consumidor.gov.br. Smart regulation. Diretrizes de Qualidade Regulatória.

Referências:

1. E-mail (sei! 4146327);
2. Ofício n. 248/2020/GAB-SAC/SAC (sei! 4146382);
3. Anexo Requerimento de informação (sei! 4147027);
4. Despacho GAB (sei! 4147143);
5. Processo n° 00058.010809/2020-36.

Senhor Gerente de Regulação das Relações de Consumo,

I. RELATÓRIO

1. Em atenção ao e-mail de 17/03/2020, endereçado à Presidência da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC (sei! 4146327), que encaminhou o Ofício n. 248/2020/GAB-SAC/SAC (sei! 4146382) e o Requerimento de Informação n. 115/2020, de autoria da Senadora Mara Gabrilli (sei! 4147027), e tendo em vista as competências da Gerência de Regulação das Relações de Consumo (GCON), que lhe foram atribuídas e delegadas pela SAS, por meio da Portaria nº 2.801, de 06/09/2019, em especial, o inciso VI, do artigo 1º, informamos que foi providenciada a resposta a seguir.

2. O referido Requerimento de Informação, dirigido ao Ministro de Estado da Infraestrutura, solicita “informações sobre as medidas adotadas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para garantir a acessibilidade dos passageiros com deficiência no transporte aéreo nacional.”

3. Mais especificamente, requer-se a resposta aos seguintes quesitos:

1. medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar as condições de acessibilidade aos passageiros com deficiência desde o momento da contratação do serviço de transporte aéreo;
2. medidas adotadas pela ANAC com vistas a impedir que o passageiro com deficiência tenha de arcar com o ônus da acessibilidade, especialmente no que tange ao aprimoramento do Art. 8º da Resolução nº 280 de 11/07/2013.
3. medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar os prazos e as exigências para os procedimentos prévios à viagem dispostos na Resolução nº 280 de 11/07/2013.

4. Como “Justificação” ao Requerimento, pontua-se que “é notória a persistência de barreiras (...) em todo o sistema de transporte aéreo”, que privam os passageiros com deficiência do exercício de seu direito de ir e vir em igualdade de condições com os demais passageiros; e que “são comuns situações em que o próprio passageiro tem de arcar com o custo da acessibilidade, como, por exemplo, no caso em que ele precisa de assentos ou espaços adicionais para acomodar equipamentos de tecnologia assistiva ou ajudas técnicas mediante o pagamento de taxas extras.”

II. FUNDAMENTAÇÃO

5. A presente análise está inserida nas competências da Gerência de Regulação das Relações de Consumo (GCON), que lhe foram atribuídas e delegadas pela SAS, por meio da Portaria nº 2.801, de 06/09/2019, em especial, o inciso VI, do artigo 1º.

III. ANÁLISE

III.1. Da competência da Agência Nacional de Aviação Civil

6. Primeiramente, deve-se atentar para a competência legalmente atribuída à ANAC para tratar de temas que versem sobre normas regulatórias.

7. Os limites da competência atribuída a essa Agência Reguladora estão previstos no artigo 2º da sua Lei instituidora, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, segundo a qual “compete à União, por intermédio da ANAC e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária”.

8. A Lei de criação da Agência destaca em seu artigo 8º um dispositivo de fundamental importância, aduzindo que “cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, imparcialidade e publicidade”.

9. Assim, os princípios elencados pelo legislador ordinário na Lei 11.182/2005 são os mesmos previstos na Constituição Federal, o que significa dizer que as regulamentações expedidas por esta Agência, para além do rigor técnico necessário, devem obediência ao regime de direito previsto no ordenamento jurídico brasileiro. As normas sob a responsabilidade desta autarquia submetem-se aos preceitos constitucionais e aos ditames legais.

III.2. Da fundamentação legal sobre a matéria

10. A temática que envolve passageiros com necessidade de assistência especial e a aplicabilidade da norma ao transporte aéreo público doméstico e internacional, no âmbito da regulação da Aviação Civil sob a tutela da ANAC, encontra-se disciplinada no seguinte normativo: Resolução ANAC nº 280, de 11 de julho de 2013, que dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo - PNAEs e dá outras providências.

III.3. Resposta ao quesito 1. medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar as condições de acessibilidade aos passageiros com deficiência desde o momento da contratação do serviço de transporte aéreo

11. No que se refere à resposta ao primeiro quesito apresentado no Requerimento de Informações Parlamentar, aduz-se que a Resolução ANAC nº 280, de 11 de julho de 2013, aprimorou as condições de acessibilidade dos passageiros com deficiência, uma vez que não fez distinção do usuário que necessite de uma assistência especial, mesmo que transitória, da pessoa com deficiência ou que possua mobilidade reduzida, declarando análoga a sua situação.

12. De fato, consoante exposto na Justificativa à Resolução nº 280/2013[1], o normativo possui como razão a melhora na qualidade do atendimento aos passageiros que necessitam de assistência especial, notadamente ao se considerar que é preciso oferecer oportunidades de viagem às pessoas que necessitam de assistência especial comparáveis às dos outros cidadãos, atendendo às suas necessidades, quer nos aeroportos ou a bordo das aeronaves, utilizando o pessoal e os equipamentos adequados, sem custos adicionais; as dificuldades encontradas por passageiros que necessitam assistência especial podem ser, em sua maioria, superadas por meio do uso de tecnologia ou coordenação entre os agentes; muitas dificuldades que afetam os passageiros com deficiências visuais ou auditivas podem ser reduzidas caso eles tenham acesso às mesmas informações disponíveis aos outros passageiros; a capacitação dos operadores aéreos e aeroportuários e o treinamento da equipe que lida no dia-a-dia com pessoas que necessitam de assistência especial permite a compreensão de suas necessidades e o seu atendimento rápido, seguro e com dignidade.

13. Destarte, a Resolução em comento também determina o atendimento prioritário dos PNAEs. Vide o disposto no *caput* do art. 3º e no art. 6º, *in verbis*:

Art. 3º Para efeito desta Resolução, entende-se por PNAE pessoa com deficiência, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

(...)

Art.6º O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem,

inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as 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.

14. O art. 6º, da Resolução ANAC nº 280/2013, assegura ao PNAE o direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem, inclusive com precedência aos passageiros frequentes, durante a vigência do contrato de transporte aéreo, observadas as 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.

15. Com efeito, a principal motivação contida na Resolução ANAC nº 280/2013 foi a de facilitar o acesso, reduzir barreiras criadas pelas empresas aéreas e diminuir a assimetria de informação entre o usuário que necessita de algum tipo de assistência especial para fruição do serviço e os requisitos necessários a fim de que haja plena segurança na execução do transporte. Em seu art. 9º a norma dispôs que:

Art. 9º O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deve questionar ao PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.

§ 1º O PNAE deve informar ao operador aéreo as assistências especiais necessárias:

I – no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, em resposta ao questionamento do operador aéreo;

II – com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de acompanhante, nos termos do art. 27, ou da apresentação de documentos médicos, nos termos do art. 10; ou

III – com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o PNAE que necessita de outros tipos de assistência não mencionados no inciso II deste parágrafo.

16. Como pode ser observado, o passageiro PNAE, com vistas a assegurar previamente a assistência de acordo com a sua necessidade deve, desde o início da contratação do serviço público, identificar-se ao transportador aéreo, consoante disciplinado na Resolução nº 280/2013.

17. Para que a interação entre a empresa aérea e o PNAE seja eficiente, sugere-se que o PNAE se informe acerca dos seus direitos, conforme regulamentado pela ANAC (Resolução ANAC nº 280/2013). As principais informações e orientações relativas à acessibilidade estão disponíveis no site da ANAC, tanto na página destinada a Passageiros como no Perguntas Frequentes, podendo ser consultadas nos seguintes endereços: <https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/acessibilidade> e <https://www.anac.gov.br/perguntas-frequentes>.

18. Nesse sentido, quaisquer dúvidas ou necessidades do PNAE podem ser esclarecidas pela empresa aérea, nos seus canais próprios. Caso haja problemas na prestação de serviço, é muito importante que o PNAE registre uma reclamação nesses canais da empresa aérea. Na eventualidade de a empresa aérea não atender à solicitação por meio de seu canal próprio, indica-se que o PNAE registre reclamação na plataforma www.consumidor.gov.br, sobre a qual se discorre mais abaixo.

19. Ademais, no que se refere às medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar as condições de acessibilidade aos passageiros com deficiência desde o momento da contratação do serviço de transporte aéreo, segundo a Resolução nº. 280/2013, a referida norma é taxativa ao expressar que cabe ao operador aéreo prestar assistência ao PNAE nas atividades que compreendem desde o momento inicial em que o PNAE apresenta-se no check-in para

identificação e despacho de sua bagagem, até o momento em que o mesmo desloca-se até a aeronave para embarque, acomodação no assento da aeronave, acomodação de bagagem de mão, deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem e saída da área de desembarque para acessar a área pública.

20. As situações descritas acima consideradas passíveis de assistência ao PNAE pelo transportador estão devidamente enumeradas pela destacada regulamentação da ANAC, cobrindo o maior número de contingências possíveis, como segue nos dispositivos indicados:

- Art.14. O operador aéreo deve prestar a assistência ao PNAE nas seguintes atividades:
- I - check-in e despacho de bagagem;
 - II - deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteiras 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; e
 - XII – realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.

Parágrafo único. Cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista neste artigo, com exceção do previsto no § 1º do art. 20 desta Resolução.

Art.15. A assistência especial durante a viagem deve começar a ser disponibilizada pelo operador aéreo ao PNAE no momento da apresentação para o check-in.

(...)

Art.17. O operador aéreo deve realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.

21. A norma referenciada ainda expressa de modo contundente, que cabe ao operador aéreo o provimento das ajudas técnicas necessárias para a execução da assistência prevista na norma. Deve-se destacar também que o operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias ao atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque para aeronaves que transportem PNAE que dependa das assistências previstas na norma.

22. Além disso, essencial mencionar que a Resolução nº 280/2013 também se preocupou com o veículo destinado ao transporte aéreo, ao especificar, no seu ANEXO II, a configuração das Aeronaves no que diz respeito à adequação em conformidade com as normas de acessibilidade da ABNT. Destaque-se, em especial, a localização preferencial dos assentos com braços móveis, cadeiras de rodas de bordo, lavatório, iluminação e sinalização adequados, exceto quando a adequação for julgada impraticável pelo órgão certificador. Ou seja, quando houve a necessidade de regulação sobre localização preferencial e prioridades, a Agência tratou de normatizar a questão.

23. Nessa toada, do Relatório de Análise das Contribuições à Resolução nº 280[2], elaborado durante o procedimento de construção da referida Resolução, verifica-se que existem especificidades concernentes aos diferentes PNAE abarcados pela Resolução em questão.

24. A esse respeito, destaca-se que o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC tem prioridade na ocupação de assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, posição esta justificada por sua maior restrição de mobilidade em relação às demais categorias de PNAE. Ainda para garantir o conforto e a mobilidade, o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC, o PNAE acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento e o PNAE cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada devem ser alocados pelo operador aéreo em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido. Os demais PNAE (idosos, gestantes, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo) que possuem autonomia como passageiro excluem-se do grupo em que há necessidade de alocação especial de assento.

25. Assim, os cadeirantes, por exemplo, devem adentrar na aeronave antes dos demais PNAE, favorecendo-lhes a locomoção dentro da aeronave e visando protegê-los de objetos que podem vir a machucá-los.

III.4. Resposta ao quesito 2. medidas adotadas pela ANAC com vistas a impedir que o passageiro com deficiência tenha de arcar com o ônus da acessibilidade, especialmente no que tange ao aprimoramento do Art. 8º da Resolução nº 280 de 11/07/2013

26. Com relação às medidas adotadas pela ANAC com vistas a impedir que o passageiro com deficiência tenha de arcar com o ônus da acessibilidade, especialmente no que tange ao aprimoramento do Art. 8º da Resolução nº 280 de 11/07/2013, cumpre ressaltar que a regra geral insculpida neste dispositivo consigna que “A prestação de assistência especial de que trata esta Resolução não deve acarretar qualquer ônus ao PNAE.”

27. Alguns dos parágrafos e incisos do art. 8º em referência excetuam-se do previsto no *caput*, e são o resultado de um processo regulatório por meio do qual houve discussões técnicas, estudos regulatórios; transparência do processo normativo e a ampla participação social por meio da Audiência Pública nº 19/2012.

28. Nesse sentido, a título de exemplo, o Relatório de Análise das Contribuições à Resolução nº 280[3] traz o seguinte como resposta da ANAC a questionamento sobre a limitação do transporte gratuito a uma peça de ajuda técnica pelo PNAE:

Audiência Pública Nº 19/2012	Contribuição nº 514
Nome: EDSON LUIZ LUCAS DE QUEIROZ	
Cidade: UBERLÂNDIA	E-mail: edson@uberlandia.mg.gov.br
Trecho a discutir ou aspecto a abordar:	Minuta de Resolução Art. 23
A limitação do transporte gratuito a 1 peça e para a locomoção do PNAE não parece razoável, devendo ser este quantitativo ampliado, no mínimo para 2 ajudas técnicas, utilizadas para locomoção ou não, já que na maioria dos casos, as pessoas com deficiência motora, além da cadeira de rodas, necessitam também de cadeira de banhos, itens imprescindíveis para seus deslocamentos e que não devem causar ônus ao usuário. Veja-se que IAC 2508-0796 prevê em seu item 4.3 que: "As cadeiras de rodas, os aparelhos especiais e os equipamentos necessários às pessoas portadoras de deficiência, serão transportados gratuitamente no interior da cabine quando houver espaço disponível ou serão considerados como bagagem prioritária".	
Resposta da ANAC:	A ANAC agradece a contribuição. Conforme Art. 23 da Resolução, o transporte gratuito de ajuda técnica empregada para locomoção do PNAE está limitado a 01 (uma) peça, mas o inciso II, do § 3º, do Art. 8º da Resolução oferece desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE, adicionais à prevista sob transporte gratuito. Assim, quanto ao transporte de ajudas técnicas e equipamentos médicos, a cobrança não é vedada, mas propõe-se a concessão de desconto, para a assistência adicional, como forma de viabilizar o acesso do PNAE que depende desses itens ao transporte aéreo.
Itens alterados na minuta:	A contribuição não alterou o texto da Resolução.

29. Outro exemplo trazido pelo Relatório de Análise das Contribuições à Resolução nº 280 diz respeito à cobrança de vários assentos quando o PNAE é transportado em maca. Muito embora a maioria das contribuições presentes no Relatório em comento tenha demonstrado que, no caso de transporte de maca, o PNAE requer a utilização de vários assentos, a garantia do transporte de PNAE nessas condições foi mantida pela Resolução, sem que fosse exigido o pagamento de vários assentos pelo passageiro.

30. Importante destacar ainda o processo decisório das agências reguladoras, que deve observar os ditames da Lei das Agências Reguladoras, Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, cujo teor estabelece uma série de requisitos legais de motivação para a edição e a alteração de atos normativos, que deverão, entre outros, ser precedidos de Análise de Impacto Regulatório (AIR), que conterá informações e dados sobre os seus possíveis efeitos. Senão, vejamos:

Art. 5º A agência reguladora deverá indicar os pressupostos de fato e de direito que determinarem suas decisões, inclusive a respeito da edição ou não de atos normativos.

Art. 6º A adoção e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados serão, nos termos de regulamento, precedidas da realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR), que conterá informações e dados sobre os possíveis efeitos do ato normativo.

(...)

Art. 7º O processo de decisão da agência reguladora referente a regulação terá caráter colegiado.

31. Citada Lei determina, ainda, que, para fins de ampla discussão pública e transparência das decisões, a proposta de ato normativo deverá ser submetida à consulta pública, com duração mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, oportunizando a participação direta dos mais diversos interessados, sem prejuízo de outras formas de participação social. Esse mandamento encontra-se positivado em seus arts. 9º e 11, *in verbis*:

Art. 9º Serão objeto de consulta pública, previamente à tomada de decisão pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada, as minutas e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados.

§ 1º A consulta pública é o instrumento de apoio à tomada de decisão por meio do qual a sociedade é consultada previamente, por meio do envio de críticas, sugestões e contribuições por quaisquer interessados, sobre proposta de norma regulatória aplicável ao setor de atuação da agência reguladora.

§ 2º Ressalvada a exigência de prazo diferente em legislação específica, acordo ou tratado internacional, o período de consulta pública terá início após a publicação do respectivo despacho ou aviso de abertura no Diário Oficial da União e no sítio da agência na internet, e terá duração mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, ressalvado caso excepcional de urgência e relevância, devidamente motivado.

(...)

§ 5º O posicionamento da agência reguladora sobre as críticas ou as contribuições apresentadas no processo de consulta pública deverá ser disponibilizado na sede da agência e no respectivo sítio na internet em até 30 (trinta) dias úteis após a reunião do conselho diretor ou da diretoria colegiada para deliberação final sobre a matéria.

(...)

Art. 11. A agência reguladora poderá estabelecer, em regimento interno, outros meios de participação de interessados em suas decisões, diretamente ou por meio de organizações e associações legalmente reconhecidas, aplicando-se o § 5º do art. 9º às contribuições recebidas.

32. Por oportuno, cabe pontuar que, nas propostas de edição de ato normativo que possam causar impactos regulatórios significativos para a sociedade, estes estarão suscetíveis, ainda, à análise e às considerações de outros órgãos da administração pública, a exemplo do que dispõe o § 7º do art. 9º da Lei das Agências Reguladoras, nos seguintes termos:

§ 7º Compete ao órgão responsável no Ministério da Economia opinar, quando considerar pertinente, sobre os impactos regulatórios de minutas e propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados submetidas a consulta pública pela agência reguladora. (grifo nosso)

33. Mais precisamente, o regulamento interno dessa Agência destinado a pautar o rito dos processos normativos em curso, a saber, a Instrução Normativa nº 107, de 2016, estabelece as seguintes diretrizes para a edição de atos normativos finalísticos, conforme segue:

Art. 3º São diretrizes gerais para a elaboração de ato normativo finalístico na ANAC:

- I - a definição precisa do problema a ser resolvido por meio de ato normativo;
- II - a imposição do menor volume de regras necessário;
- III - a avaliação, o mais exaustivamente possível, de que os benefícios das regras emitidas justificam os custos de cumprimento pelos regulados e de supervisão pela Administração;
- IV - a promoção da transparéncia e da oportunidade de manifestação de todos os interessados durante o processo normativo;
- V - a clareza, a consistência, a abrangência e a disponibilidade adequadas dos normativos, considerando-se o ponto de vista dos regulados impactados;
- (...)

Art. 5º O processo de elaboração de ato normativo finalístico envolve as fases de Estudos e de Desenvolvimento de Projeto de Ato Normativo Finalístico.

Art. 6º A fase de Estudos é destinada ao levantamento de informações sobre determinado tema e à avaliação da área finalística quanto à conveniência e oportunidade de proposição de emissão ou alteração de ato normativo finalístico.

§ 1º Os temas a serem submetidos a Estudos serão elencados pela área finalística, após análise de indicações colhidas na própria área, recebidas de outra unidade da ANAC, de outra entidade pública, ou extraídas de sugestão de qualquer ente regulado ou da sociedade em geral.

§ 2º A fase de Estudos se inicia com a definição pela área finalística do escopo, dos participantes e suas responsabilidades, e do cronograma de execução.

§ 3º A Diretoria deverá ser comunicada dos temas em Estudo pelas áreas finalísticas.

§ 4º O levantamento de informações poderá ser realizado por meio de instrumentos de participação social específicos destinados à construção do conhecimento sobre determinado tema, bem como por meio de pesquisas, tomadas de subsídios, workshops, consultas internas, *benchmarkings*, reuniões participativas, entre outros.

§ 5º As conclusões dos Estudos deverão ser registradas em nota técnica, incluindo análise de impacto regulatório (AIR) preliminar, e, caso se identifique a necessidade, serão referenciadas nos Projetos de Atos Normativos Finalísticos.

Art. 7º Caso, na fase de Estudos, se identifique a necessidade de emissão ou alteração de ato normativo, passar-se-á à fase de Desenvolvimento de Projeto de Ato Normativo Finalístico, que é destinada à elaboração da proposta de emissão ou alteração de ato normativo finalístico e à sua deliberação, contemplando as seguintes etapas:

(...)

34. Assinala-se, portanto, que deverão ser realizados estudos prévios, os quais delimitarão o problema, possíveis soluções e respectivos impactos, indicando, ao final, a necessidade ou não de regulamentação da matéria, nos termos da Lei das Agências Reguladoras e das Diretrizes para Qualidade Regulatória da ANAC.

35. Ademais, não se deve ignorar um dos principais instrumentos que confere previsibilidade e transparéncia ao processo normativo das agências, qual seja, a Agenda Regulatória, que foi instituída no âmbito da ANAC pela Instrução Normativa nº 74, de 03 de setembro de 2013:

Art. 2º A Agenda Regulatória é o documento que indica o conjunto de atividades que a Agência se propõe a desenvolver em um ciclo bienal de trabalho a qual deverá receber tratamento prioritário.

(...)

Art. 3º Serão considerados como potenciais temas aqueles de natureza regulatória que:
I - se enquadrem no cumprimento das determinações legais e das políticas públicas;

(...)

§2º Cada tema terá o seu cronograma de trabalho descrito na Agenda.

(...)

Art. 5º Compete à Diretoria aprovar e publicar, por meio de portaria, as Agendas Regulatórias.

Parágrafo único. Ao final do primeiro ano de cada biênio, dar-se-á uma revisão ordinária da Agenda Regulatória, com inclusão e exclusão de temas, por deliberação da Diretoria.
(grifo nosso)

36. Destarte, no que tange ao quesito em comento, eventuais sugestões de aprimoramento da regulamentação vigente poderão ser apresentados pela Senadora e pela sociedade em geral à apreciação da ANAC, quando da sua revisão, que deverá observar as Diretrizes de Qualidade Regulatória da Agência.

III.5. Resposta ao Quesito 3. medidas adotadas pela ANAC com vistas a aprimorar os prazos e as exigências para os procedimentos prévios à viagem dispostos na Resolução nº 280 de 11/07/2013

37. Os prazos previstos na Resolução em comento são fruto de ampla discussão técnica e fundamentos regulatórios, além de observar critérios de transparência, os quais julgam-se razoáveis para o atendimento dos PNAE, a exemplo dos prazos previstos no art. 9º, § 2º; 10, § 1º; 11, 16 e 21.

38. Assim, o prazo de antecedência mínima de 48 horas do horário previsto de partida do voo, previsto no inciso II, § 1º, do art. 9º da Resolução nº 280, de 2013, para a informação, pelo PNAE ao operador aéreo, das assistências especiais necessárias, é justificado para que seja assegurada junto ao operador aéreo a garantia de assistência de acordo com a necessidade do PNAE, conforme previsto nos termos da Organização de Aviação Civil Internacional - OACI, Circular N°. 274 – AT/114/1999, *Access to Air Transport by Persons with Disabilities*, item 8 e do Regulamento (CE) N°. 1107/2006, de 05 de julho de 2006 – União Europeia, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo. Tal dever já era responsabilidade concorrente do PNAE e do transportador aéreo, consoante os dispositivos da Resolução da ANAC nº. 009 de 05 de junho de 2007.

39. Quanto ao prazo de 72 horas de antecedência mínima para a informação, pelo PNAE ao operador aéreo, previsto no inciso II, do § 1º, do art. 9º, da Resolução nº 280, de 2013, além das justificativas apresentadas no item acima, acresce-se que “é necessário aos serviços de análise da concessão de acompanhantes (Art. 27 da Resolução) ou de condições de saúde, e de disponibilização de maca, incubadora, oxigênio medicinal e equipamentos médicos (Art. 10 da Resolução), que demandam preparação específica, às vezes da aeronave. Conforme a Justificativa da Audiência Pública, a baixa incidência de solicitações desse tipo acaba por conferir caráter extraordinário aos serviços.” Tal antecedência já era prevista no art. 32, da Resolução nº 9, de 2007.

40. Atente-se para as demais inovações da Resolução nº 280, de 2013, referentes ao PNAE para se apresentar para o *check in*, que foi alterado, equiparando-se à antecedência necessária para o *check in* dos demais passageiros. A Resolução vigente ainda não trouxe a regra do art. 50, da Resolução nº 9, de 2007, que previa que: “No caso de grupo, a empresa

aérea ou operador de aeronaves deverá ser informado com antecedência mínima de setenta e duas horas (72 hs.) para que sejam adotadas as medidas necessárias para o atendimento e assistência de seus membros,” ratificando o objetivo de facilitar o acesso, reduzir barreiras e diminuir a assimetria de informação entre o usuário que necessita de algum tipo de assistência especial para fruição do serviço e os requisitos necessários a fim de que haja plena segurança na execução do transporte.

41. Destaca-se, também, no que tange aos prazos trazidos pela Resolução ANAC nº 280, no caso de não ter havido aviso prévio, o embarque do PNAE poderá ocorrer, porém, sem o pleno atendimento dos requisitos, em função das condições locais disponíveis. No entanto, os requisitos de segurança devem sempre ser respeitados, conforme o item de Aplicabilidade, conforme trazido na Justificativa à Resolução nº 280/2013[4].

42. Outro exemplo de aprimoramento nos prazos trazidos pela Resolução nº 280/2013 é trazido pelo documento intitulado Justificativa, senão vejamos:

Documentos médicos

A previsão de requisição do MEDIF estava disciplinada na Resolução nº 09/2007, contudo, o comando regulamentar foi reescrito para elencar de forma exaustiva as situações que permitem cobrança ao PNAE do documento médico. Assim, é dada segurança ao PNAE e ao operador aéreo dos casos em que se entende ser necessária a medida. Foi inserido prazo para a avaliação pelo operador aéreo do documento entregue, a fim de garantir ao PNAE o recebimento de uma resposta em tempo hábil para o seu planejamento de viagem e, se for o caso, a busca de outro prestador. A isenção da apresentação de documentos aos passageiros que possuam condição permanente e estável, evitando o fornecimento a cada viagem, segue prática adotada internacionalmente e visa a facilitar a viagem dos PNAE.

43. No que tange ao exposto neste tópico, remete-se ao exposto nos itens 30 a 35 acima, que versam acerca do processo decisório das agências reguladoras, o qual deve observar os termos da Lei nº 13.848/2019 e das Instruções Normativas ANAC nº 107/2016 e nº 74/2013. A Instrução Normativa nº 74/2013 versa acerca da Agenda Regulatória no âmbito da ANAC, a qual é revisada ao final do primeiro ano de cada biênio.

44. Assim, itera-se que, no que se refere ao quesito em comento, eventuais sugestões de aprimoramento da regulamentação vigente poderão ser apresentados pela Senadora e pela sociedade em geral à apreciação da ANAC, quando da sua revisão, que deverá observar as Diretrizes de Qualidade Regulatória da Agência.

III.6. Da plataforma Consumidor.gov.br e da Smart Regulation

45. Consoante exposto mais acima neste Parecer, para que a interação entre a empresa aérea e o PNAE seja eficiente, sugere-se que o PNAE se informe acerca dos seus direitos, conforme regulamentado pela ANAC (Resolução ANAC nº 280/2013).

46. Assim, na eventualidade de quaisquer dúvidas ou necessidades do PNAE não terem sido esclarecidas, após prévio contato com a empresa, indica-se que o PNAE registre reclamação na plataforma www.consumidor.gov.br.

47. Acerca da plataforma em referência, a ANAC foi a primeira agência reguladora federal a aderir ao “Consumidor.gov.br”, serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet, de forma rápida e desburocratizada. A adesão ocorreu em dezembro de 2016 mediante Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça, que é responsável pela gestão, disponibilização e manutenção da plataforma.

48. A Agência monitora, em âmbito coletivo, as reclamações registradas na plataforma, visando subsidiar a regulação e a fiscalização do setor. Como parte desse trabalho

de monitoramento, periodicamente são publicados boletins, tendo por objeto dar transparéncia acerca: dos mais significantes itens de reclamação registrados no sistema Consumidor.gov.br; e do desempenho das empresas aéreas na solução das reclamações. Dessa forma, disponibiliza-se aos consumidores informações adicionais para a escolha de serviços de transporte aéreo.

49. Os boletins estão disponíveis no portal da ANAC na internet (<https://www.anac.gov.br/consumidor/boletim-de-monitoramento>) e apresentam, por exemplo, o número de reclamações por grupo de 100 mil passageiros pagos transportados, os índice de solução e de satisfação, o tempo médio de resposta etc.

50. Vale registrar que, em março/2019, esta plataforma foi institucionalizada como sistema eletrônico de atendimento da ANAC para as relações de consumo entre passageiros e empresas aéreas, de maneira que a Agência, ao fiscalizar a prestação dos serviços aéreos de passageiros, tem utilizado as reclamações registradas neste canal de atendimento como um dos principais insumos para nortear a sua atuação diante dos entes regulados, buscando promover a melhoria da qualidade dos serviços prestados e o cumprimento das Condições Gerais de Transporte Aéreo e dos procedimentos de Acessibilidade, regulamentados pelas Resoluções nº 400/2016 e nº 280/2013, respectivamente.

51. Destaca-se que a atuação da Agência é baseada nos princípios de *Smart Regulation*, que guarda importante respaldo na literatura [5], e que estão consubstanciados, no âmbito da ANAC, na Resolução ANAC nº 472, de 06 de junho de 2018, resultado do projeto prioritário de *Enforcement*.

52. Nesse sentido, a ANAC procura atuar mediante indicadores fornecidos, entre outros, pelas reclamações efetuadas na plataforma Consumidor.gov.br, destacando a importância da Agência tomar conhecimento das falhas das transportadoras por meio de reclamação por escrito.

IV - CONCLUSÃO

53. Em face de todo o exposto, esses são os subsídios referentes aos três quesitos apresentados no Requerimento de Informação n. 115/2020, de autoria da Senadora Mara Gabrilli (sei! 4147027), que solicita “informações sobre as medidas adotadas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) para garantir a acessibilidade dos passageiros com deficiência no transporte aéreo nacional.”

54. Eventuais sugestões de aprimoramento da regulamentação vigente poderão ser apresentados pela Senadora e pela sociedade em geral à apreciação da ANAC, quando da sua revisão, que deverá observar as Diretrizes de Qualidade Regulatória da Agência.

À consideração superior.

Andréa Aiolfi
Especialista em Regulação de Aviação Civil

Ciente e de acordo. Encaminhe-se à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos.

Cristian Vieira dos Reis
Gerente de Regulação das Relações de Consumo

[1] Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/participacao-social/consultas-publicas/audiencias/2012/19/justificativa.pdf>>. Acesso em 30/3/2020.

[2] Disponível em <<https://www.anac.gov.br/participacao-social/consultas-publicas/audiencias/2012/19/relatorio.pdf>>. Acesso em 26/03/2020.

[3] Disponível em <<https://www.anac.gov.br/participacao-social/consultas-publicas/audiencias/2012/19/relatorio.pdf>>. Acesso em 26/03/2020.

[4] Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/participacao-social/consultas-publicas/audiencias/2012/19/justificativa.pdf>>. Acesso em 30/3/2020.

[5] Cf. BALDWIN, Robert; CAVE, Martin; LODGE, Martin. Understanding Regulation. Oxford University Press 2011; J A Sigler and J E Murphy, Interactive Corporate Compliance: An alternative to regulatory compulsion (1989), Quorum Books, New York; I Ayres and J Braithwaite, Responsive Regulation (1992) Oxford University Press, UK. Peter Van Gossum, Bas Arts, Kris Verheyen, "Smart regulation": Can policy instrument design solve forest policy aims of expansion and sustainability in Flanders and the Netherlands?, In Forest Policy and Economics, Volume 16, 2012, Pages 23-34, ISSN 1389-9341, disponível em <https://doi.org/10.1016/j.fopol.2009.08.010>. (<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1389934109000926>); dentre outros.



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Aiolfi, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 06/04/2020, às 21:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Cristian Vieira dos Reis, Gerente**, em 06/04/2020, às 22:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4220847** e o código CRC **F41A1ED9**.