

REGULAMENTO Nº 02/AAC/2017

de xx de xxxxx

O Decreto-Lei n.º 27/2015 de 6 de maio, impõe a obrigatoriedade da entidade gestora, das transportadoras aéreas e das transportadoras aéreas operadoras, de assegurarem que o pessoal que preste assistência direta às PMR, disponha dos conhecimentos para satisfazer as suas necessidades, bem como proporcionarem, a todo o pessoal que trabalha no aeródromo em contato direto com os passageiros, formação em matéria de atendimento e de igualdade de tratamento de PMR.

Por outro lado, o Programa Nacional de Facilitação (PNF) estabelece a obrigatoriedade da capacitação do pessoal que lida com as PMR.

Neste contexto, a entidade gestora e as transportadoras aéreas devem elaborar e submeter à aprovação da autoridade aeronáutica um programa de formação, que inclua os requisitos e procedimentos de formação do seu pessoal.

Sendo assim, importa à autoridade aeronáutica regulamentar através do presente regulamento, definindo os requisitos e procedimentos de formação do pessoal que lida diretamente com passageiros e do pessoal que presta assistência às PMR.

Por último, impõe-se ressaltar que o presente regulamento foi submetido à consulta pública, garantindo o direito à informação e o direito à participação da comunidade aeronáutica e do público em geral.

Nestes termos,

Ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 13º dos Estatutos da Agência de Aviação Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 70/2014, de 22 de dezembro e do nº 2 do artigo 173º do Código Aeronáutico aprovado pelo Decreto-Legislativo nº 1/2001, de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Legislativo nº 4/2009, de 7 de setembro, manda a Agência de Aviação Civil publicar o seguinte:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1º

Objeto

O presente regulamento define os requisitos e procedimentos de formação do pessoal que lida diretamente com passageiros e do pessoal que presta assistência às PMR.

Artigo 2º

Âmbito de aplicação

O presente regulamento aplica-se à entidade gestora de aeródromo e às transportadoras aéreas nacionais.

Artigo 3º

Programa de formação

1. A entidade gestora e as transportadoras aéreas devem elaborar um programa de formação, que visa garantir que todo o pessoal afeto ao setor da aviação civil, que lida com PMR, tenha formação adequada ao desempenho das respetivas funções e tarefas.
2. A entidade gestora e as transportadoras aéreas devem submeter o programa de formação à autoridade aeronáutica, para aprovação.
3. O programa de formação deve conter no mínimo:
 - a) Objetivos do programa;
 - b) Declaração da política de formação;
 - c) Definição de responsabilidades, incluindo as referentes à realização de formações;
 - d) Qualificação dos instrutores;
 - e) Formação inicial e refrescamento incluindo a duração e a frequência;
 - f) Descrição dos métodos para a realização da formação teórica e prática;
 - g) Informações administrativas relativas à avaliação e seleção dos candidatos;
 - h) Avaliação dos formandos após a formação, incluindo a cotação mínima para qualificar com sucesso na formação;
 - i) Definição dos currículos e das necessidades de formação para as diferentes categorias de pessoal;
 - j) Descrição detalhada dos conteúdos programáticos para cada curso, incluindo a carga horária.
 - k) Disposições relativas a manutenção dos registos de formação.

CAPÍTULO II

Atribuições e responsabilidades

Artigo 3º
Competências da autoridade aeronáutica

Compete à autoridade aeronáutica:

- a) Rever e manter sempre atualizados os requisitos de formação definidos no presente regulamento;
- b) Promover quando necessário, intercâmbio com a OACI e com organismos estrangeiros com vista ao aperfeiçoamento dos programas de formação;
- c) Quando necessário, promover, organizar e coordenar a realização de seminários sob a temática de mobilidade reduzida, atendimento e de igualdade de tratamento de PMR e facilitação do transporte aéreo;
- d) Orientar e assistir a entidade gestora e as transportadoras aéreas na elaboração dos seus programas de formação;
- e) Analisar no prazo máximo de 30 (trinta) dias o programa de formação das entidades referidas na alínea anterior;
- f) Manter em arquivo cópias dos programas aprovados de formação;
- g) Realizar e manter os registos das auditorias ou inspeções realizadas para verificar se os requisitos de seleção e de formação são atingidos, através da avaliação:
 - (i) Do programa de formação;
 - (ii) Das sessões teóricas e práticas;
 - (iii) Do método de ensino;
 - (iv) Do instrutor;
 - (v) Dos meios técnicos;
 - (vi) Dos registos de formação; e
 - (vii) Avaliação dos níveis de desempenho no dia-a-dia do trabalho.

Artigo 4º
Competências da entidade gestora e das transportadoras aéreas

Compete à entidade gestora e às transportadoras aéreas:

- a) Desenvolver, implementar e manter um programa de formação em conformidade com o presente regulamento, aplicável a todo o pessoal que lida diretamente com passageiros e o pessoal que presta assistência às PMR.
- b) Consultar as organizações que representam os diferentes grupos de pessoas portadoras de deficiência, aquando do desenvolvimento do programa de formação.
- c) Submeter a aprovação da autoridade aeronáutica, 2 (dois) exemplares do seu programa de formação.
- d) Assegurar que o seu pessoal assim como o de outras organizações que lhes prestam serviço no âmbito da aviação civil seja formado de acordo com os requisitos do presente regulamento.
- e) Providenciar formação de refrescamento nos moldes previstos no presente regulamento.
- f) Manter os registos da formação inicial e de refrescamento.
- g) Disponibilizar à autoridade aeronáutica, para efeitos de inspeção, os registos de:
 - i) Calendarização de ações de formação e de sensibilização em matéria de mobilidade reduzida;
 - ii) Formação;
 - iii) Meios auxiliares de instrução.

Artigo 5º **Competências dos instrutores**

1. Compete aos instrutores manterem as qualificações necessárias ao desempenho das suas funções.
2. Os instrutores têm ainda as seguintes responsabilidades:
 - a) Atuar sempre de acordo com as normas estabelecidas;
 - b) Prestar aos formandos toda a orientação que se faça necessária;
 - c) Sugerir medidas e iniciativas para aperfeiçoamento da instrução, com vista à melhoria do desempenho dos formandos;
 - d) Cumprir o conteúdo programático sobre a sua responsabilidade;
 - e) Adotar a metodologia definida no programa de formação no desenvolvimento das disciplinas;

- f) Aplicar os instrumentos de avaliação do curso, de acordo com o estabelecido no programa de formação;
- g) Manter atualizadas as informações referentes ao desempenho de cada formando, relativas às disciplinas ou atividades sob sua responsabilidade;
- h) Manter os registos de presenças e os resultados das avaliações parciais e finais dos formandos;
- i) Prestar informações aos inspetores da autoridade aeronáutica aquando duma ação de controlo de qualidade.

CAPÍTULO III **Formação**

Artigo 6º **Público alvo**

1. A formação é direcionada a duas categorias de pessoal:
 - a) Os que lidam diretamente com os passageiros; e
 - b) Os que prestam assistência as PMR.
2. Cada uma das categorias mencionadas no artigo anterior compreende uma variedade de pessoal, em termos de funções desempenhadas.
3. O pessoal que lida diretamente com passageiros e respetivas bagagens divide-se nas seguintes subcategorias:
 - a) Os que prestam serviços num aeródromo, designadamente:
 - i) Agentes de *check-in* (embarque);
 - ii) Agentes dos balcões de informações;
 - iii) Agentes dos serviços de perdidos e achados;
 - iv) Bagageiros;
 - b) Os trabalhadores de instituições estatais ou privadas, que num aeródromo prestam os serviços de:
 - i) Controlo de emigração e de fronteiras;
 - ii) Controlo de acessos;
 - iii) Alfandegas;
 - iv) Fitossanitários;
 - v) Polícias;
 - c) Outros trabalhadores que prestam serviços num aeródromo, designadamente:
 - i) Trabalhadores das lojas;
 - ii) Pessoal das empresas de restauração;

- iii) Pessoal das empresas de limpeza;
 - d) Os trabalhadores das transportadoras aéreas, os seus agentes ou os operadores turísticos que prestam serviços de informação aos passageiros e de reserva de voos, fora das instalações aeroportuárias.
4. Cabe à entidade gestora assegurar a formação do pessoal mencionado nas alíneas a), b) e c) do número anterior.
5. O pessoal que assiste as PMR divide-se nas seguintes subcategorias:
- a) Os trabalhadores da entidade gestora, ou de qualquer empresa subcontratada agindo em seu nome, prestando assistência às PMR no aeroporto, incluindo:
 - i) Pessoal que assiste as PMR;
 - ii) Supervisores e gestores aeroportuários;
 - b) Tripulantes de cabine das transportadoras aéreas.

Artigo 7º

Pessoal que lida diretamente com passageiros

1. Todos os trabalhadores dum aeródromo e das transportadoras aéreas que lidam diretamente com os passageiros devem ser formados, de modo a satisfazerem as necessidades das PMR.
2. Aquando do início das suas funções, todos os novos trabalhadores dum aeródromo e das transportadoras aéreas devem receber formação relacionada com as possíveis deficiências dos passageiros.
3. A formação de refrescamento deve ser ministrada, pelo menos, a cada dois anos.
4. A formação referida no número anterior, deve ter em conta as possíveis deficiências dos passageiros, e incluir:
 - a) Sensibilização e respostas adequadas aos passageiros com deficiências físicas, sensoriais (auditivas e visuais), ocultas ou deficiências de aprendizagem, incluindo a forma de distinguir entre as diferentes capacidades das pessoas cuja mobilidade, orientação ou comunicação, possa ser reduzida;
 - b) As barreiras enfrentadas por PMR, incluindo deficiências comportamentais, organizacionais, ambientais ou físicas;
 - c) Cão auxiliar ou de acompanhamento, incluindo o seu papel e as suas necessidades;
 - d) Situações inesperadas;

- e) Aptidões relacionais e métodos de comunicação com surdos e deficientes auditivos, deficientes visuais, pessoas com distúrbio da fala e pessoas com dificuldades de aprendizagem;
 - f) Como manipular cadeiras de rodas e outros auxiliares de locomoção, de modo a evitar danos (para todos os trabalhadores que são responsáveis pela movimentação de bagagens).
5. As referências para a elaboração da formação são encontradas no módulo 1 do apêndice I e no apêndice II do presente regulamento.

Artigo 8º
Pessoal que assiste PMR

1. Todo o pessoal que assiste as PMR, incluindo os novos trabalhadores, devem receber formação relacionada com as possíveis deficiências dos passageiros, quando iniciam as suas funções.
2. Anualmente os trabalhadores devem receber formação de refrescamento em como ajudar PMR.
3. Além das áreas de formação listadas no número 4 do artigo 7º, todos os trabalhadores que assistem PMR num aeródromo, devem ser capazes de distinguir entre os diferentes tipos de deficiência e os correspondentes códigos, descritos no Decreto-Lei n.º 27/2015 de 6 de maio, e devem ter conhecimento da forma mais adequada de assistência para cada um, incluindo:
 - a) Como ajudar os usuários de cadeira de rodas a transferirem-se de e para uma cadeira de rodas;
 - b) Capacidade para prestar assistência às PMR que viajem com um cão auxiliar, incluindo o papel e as necessidades desse cão;
 - c) Técnicas de acompanhamento de passageiros com deficiência visual, e para o manuseamento e transporte de cães-guia e outros cães de acompanhamento;
 - d) Uma compreensão dos tipos de equipamentos que podem ajudar as PMR e conhecimento de como lidar com tais equipamentos;
 - e) Como usar os equipamentos de assistência ao embarque e desembarque, e conhecer os procedimentos apropriados para o embarque e desembarque de PMR, de forma a lhes salvaguardar a sua segurança e dignidade pessoais;
 - f) Conhecimento suficiente da necessidade de uma assistência fiável e profissional;
 - g) Sensibilização para o facto de passageiros portadores de deficiência podem sentir-se vulneráveis durante a viagem, em virtude da total dependência da assistência de outros.

- h) Primeiros socorros.
4. As referências para a elaboração da formação são encontradas nos módulos 1, 2 e 3 do apêndice I e no apêndice II do presente regulamento.

Artigo 9º
Requisitos do instrutor

Os instrutores que desenvolvem e ministram formação devem possuir no mínimo as seguintes qualificações:

- a) Bons conhecimentos e experiência sobre a facilitação do transporte aéreo;
- b) Experiência na assistência de pessoas com deficiência e PMR no transporte aéreo;
- c) Compreensão das normas e recomendações pertinentes que advêm da legislação internacional e nacional;
- d) Conhecimento e experiência em técnicas de instrução.

Artigo 10º
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Conselho de Administração da Agência de Aviação Civil, na Praia, aos xx de xxxxxx de 2017. – O Presidente, xxxxxxxxxxxx.

Apêndice I – Módulos de Formação

Módulo 1 – Sensibilização para a deficiência

A – Legislação, códigos e práticas recomendadas

- Decreto-Lei n.º 27/2015 de 6 de maio;
- Lei n.º 40/VIII/2013;
- Programa Nacional de Facilitação;
- O presente regulamento;
- Anexo 9 à Convenção de Chicago de 1944;
- Circular 274-AT/114 da OACI – Estabelece as orientações para o acesso de pessoas de mobilidade reduzida ao transporte aéreo;
- Resolução 700 da IATA – Aceitação e transporte de passageiros incapacitados; e
- Demais legislação aplicável.

B – Áreas de formação

- Sensibilização sobre os diferentes tipos de deficiência;
- Assistência a passageiros com deficiência;
- Estatísticas, tendências e prognósticos;
- Causas de deficiências;
- Pessoas com dificuldade de locomoção;
- Utilizadores de cadeiras de roda;
- Pessoas com deficiência visual;
- Pessoas com deficiência auditiva;
- Pessoas com deficiência da fala;
- Pessoas com deficiências cognitivas;
- Pessoas com problemas de saúde mental;
- Deficiências ocultas;
- Outros tipos de deficiências.

C – Conhecimentos e competências a serem adquiridas

1. Sensibilização e respostas adequadas aos passageiros com deficiências físicas, sensoriais (auditivas e visuais), ocultas, cognitivas, ou com problemas mentais, incluindo a forma de distinguir entre as diferentes capacidades das pessoas cuja mobilidade, orientação ou comunicação possa ser reduzida;
2. As barreiras enfrentadas por PMR, cobrindo as barreiras comportamentais, organizacionais, ambientais ou físicas;
3. Conhecimento de animais de assistência, incluindo os seus papéis e as suas necessidades;

4. Habilidade para lidar com situações inesperadas (como longos atrasos, problemas comportamentais, problemas de saúde, etc.);
5. Aptidões relacionais e métodos de comunicação com surdos e deficientes auditivos, deficientes visuais, pessoas com distúrbio da fala e pessoas com dificuldades de aprendizagem ou com problemas mentais;
6. Como manipular cadeiras de rodas e outros auxiliares de locomoção, de modo a evitar danos (para todos os trabalhadores que são responsáveis pelo manuseamento de bagagens).

Módulo 2 – Prestação de assistência no aeroporto

A – Áreas de formação

- Descrição das funções e potenciais riscos;
- Estatísticas, tendências e prognósticos;
- Causas de incapacidade;
- Técnica de levantamento (teórica e prática);
- Assistência de pessoas com dificuldades de locomoção;
- Assistência de pessoas que utilizam cadeiras de rodas;
- Assistência a pessoas com deficiência visual (teórica e prática);
- Assistência a pessoas com deficiência auditiva (teórica e prática);
- Assistência a pessoas com deficiências cognitivas e com problemas mentais (teórica)
- Princípios básicos de assistência em diferentes fases da viagem durante a permanência no aeroporto (*check-in*, alfândegas, fronteiras, controlo de segurança, perdidos e achados, entre outros);
- Primeiros socorros (deve ser ministrado por um indivíduo habilitado para tal).

B – Conhecimentos e competências a serem adquiridas

Para além dos conhecimentos e competências enumerados no Módulo 1-B, todos os agentes que assistem PMR a bordo duma aeronave, devem ser capazes de distinguir entre os diferentes tipos de deficiência e os correspondentes códigos, descritos no ponto 1.7 do capítulo I, e devem conhecer a forma mais adequada de prestar assistência a cada um, incluindo:

1. Como ajudar os usuários de cadeira de rodas a transferirem-se de e para uma cadeira de rodas;
2. Capacidade para prestar assistência às PMR que viagem com um cão auxiliar, incluindo o papel e as necessidades desse cão;
3. Técnicas de acompanhamento de passageiros com deficiência visual, e para o manuseamento e transporte de cães-guia e outros cães de acompanhamento;

4. Uma compreensão dos tipos de equipamentos que podem ajudar PMR e conhecimento de como lidar com tais equipamentos;
5. Como usar os equipamentos de assistência ao embarque e desembarque, e conhecer os procedimentos apropriados para o embarque e desembarque de PMR, de forma a lhes salvaguardar a segurança e a dignidade pessoais;
6. Sensibilização para o facto de passageiros portadores de deficiência podem sentir-se vulneráveis durante a viagem, resultante da total dependência da assistência de outros.
7. Primeiros socorros (ministrado por um indivíduo certificado para tal).

Participação de pessoas com deficiência e com experiência no transporte aéreo é altamente recomendado neste módulo.

Módulo 3 – Prestação de assistência a bordo duma aeronave

A – Áreas de formação

- Conhecimento da aeronave e da legislação em vigor;
- Técnica para movimentar uma PMR (teórica e prática);
- Assistência a pessoas com dificuldades de locomoção;
- Assistência a pessoas que utilizam cadeiras de rodas;
- Assistência a pessoas com baixa função dos membros superiores (braços e mãos);
- Assistência a pessoas com deficiência visual (teórica e prática);
- Assistência a pessoas com deficiência auditiva (teórica e prática);
- Assistência a pessoas com deficiências cognitivas e com problemas mentais (teórica).

B – Conhecimentos e competências a serem adquiridas

Para além dos conhecimentos e competências enumerados no Módulo 1-B, todos os agentes que assistem PMR a bordo duma aeronave, devem ser capazes de distinguir entre os diferentes tipos de deficiência e os correspondentes códigos, descritos no ponto 1.7 do capítulo I, e devem conhecer a forma mais adequada de prestar assistência a cada um, incluindo:

1. Procedimentos para movimentar um passageiro com deficiência física do seu lugar para uma cadeira de roda e desta para o seu lugar a bordo duma aeronave (quando disponível).
2. Método de uso da cadeira de rodas a bordo duma aeronave (quando disponível).
3. Assento apropriado para passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida.

4. Assento apropriado para passageiros com animais de assistência e método de transportar os animais em segurança.
5. Arrumação de equipamentos de locomoção.
6. Briefings de segurança (*Safety*) antes do voo e informações associadas.
7. Procedimentos a serem tomados em caso de emergência, designadamente, nas situações de descompressão ou de evacuação.

Participação de pessoas com deficiência e com experiência no transporte aéreo é altamente recomendado neste módulo.

O conteúdo deste módulo deve ser compatível com a regulamentação aplicável a segurança operacional.

Apêndice II – Matriz dos Módulos de Formação

Formação Inicial

Módulos	Áreas de Formação	Legislação	Sensibilização em deficiências	Sensibilização em equipamentos	Relacionado com as funções desempenhadas	Movimentar um PMR	Teste	1º Socorros
	População alvo							
Módulo 1	Agentes de <i>check-in</i> / embarque	√	√	√	√		√	
	Controlo de acessos	√	√	√	√		√	
	Balcões de informação	√	√	√	√		√	
	Venda de bilhetes	√	√	√			√	
	Perdidos e achados	√	√	√			√	
	Emigração e fronteiras	√	√	√			√	
	Alfandegas	√	√	√			√	
	Bar/Restaurantes/Lojas	√	√	√			√	
	Polícias	√	√	√			√	
	Agentes de rampa	√	√	√			√	
	Bagageiros	√	√	√			√	
Módulos 1 e 2	Assistentes de PMR	√	√	√	√	√	√	√
	Supervisores e gestores aeroportuários	√	√	√	√	√	√	√
Módulos 1 e 3	Tripulantes	√	√	√	√	√	√	

Formação de Refrescamento

Módulos	Áreas de Formação	Legislação	Sensibilização em deficiências	Sensibilização em equipamentos	Relacionado com as funções desempenhadas	Movimentar um PMR	Teste	1º Socorros
	População alvo							
Módulo 1	Agentes de <i>check-in</i> / embarque	√	√	√	√		√	
	Controlo de acessos	√	√	√	√		√	
	Balcões de informação	√	√	√	√		√	
	Venda de bilhetes	√	√	√			√	
	Perdidos e achados	√	√	√			√	
	Emigração e fronteiras	√	√	√			√	
	Alfandegas	√	√	√			√	
	Bar/Restaurantes/Lojas	√	√	√			√	
	Polícias	√	√	√			√	
	Agentes de rampa	√	√	√			√	
Bagageiros	√	√	√			√		
Módulos 1 e 2	Assistentes de PMR	√	√	√	√	√	√	√
	Supervisores e gestores aeroportuários	√	√	√	√	√	√	√
Módulos 1 e 3	Tripulantes	√	√	√	√	√	√	