



MANUAL DE PROCEDIMENTOS-MPR

MPR-002-001/GGAF

Revisão 00

Assunto: **LAVRATURA DE AUTO DE INFRAÇÃO POR INSPAC SSA
LOTADO NA GGAF**

Aprovado por: **Portaria nº 701, de 15 de março de 2013, publicada no Boletim de
Pessoal e Serviço – BPS v.8, nº 11, de 15 de março de 2013.**

Nº 1: LAVRATURA DE AUTO DE INFRAÇÃO POR INSPAC SSA LOTADO NA GGAF



MANUAL DE PROCEDIMENTOS-MPR

MPR-002-001/GGAF

Revisão 00

**Assunto: LAVRATURA DE AUTO DE INFRAÇÃO POR INSPAC SSA
LOTADO NA GGAF**

**Rogério de Sá Arrais
Marcelo Miguel Fremder
Colaboradores**

**Marcelo de Souza Carneiro Lima
Gerente de Operações**

Aprovo:

**Cláudio Beschizza Ianelli
Gerente-Geral de Ação Fiscal**

SUMÁRIO

1.	GLOSSÁRIO.....	4
2.	DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	5
2.1.	FINALIDADE	5
2.2.	REVOGAÇÃO	5
2.3.	FUNDAMENTAÇÃO.....	5
2.4.	PÚBLICO ALVO.....	5
2.5.	DIVULGAÇÃO.....	5
2.6.	ELABORAÇÃO E REVISÃO	6
3.	RESPONSABILIDADES	7
3.1.	GERENTE DE OPERAÇÕES	7
3.2.	INSPAC SSA LOTADO NA GGAF.....	7
4.	PROCEDIMENTO	8
4.1.	LAVRATURA DO AUTO DE INFRAÇÃO	8

1. GLOSSÁRIO

IAC – Instrução de Aviação Civil

INSPAC – Inspetor de Aviação Civil

NURAC – Núcleo Regional de Aviação Civil

SMI – Sistema de Multas e Infrações

SIA – Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária

SIGAD - Sistema de Gestão Arquivística de Documentos

SRE – Superintendência de Regulação Econômica e Acompanhamento de Mercado

SSA – Serviços Aéreos

2. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

2.1. FINALIDADE

A finalidade do presente Manual de Procedimentos (MPR) é padronizar o processo de lavratura de Auto de Infração originado por INSPAC SSA lotado na Gerência-Geral de Ação Fiscal (GGAF).

2.2. REVOGAÇÃO

Não aplicável.

2.3. FUNDAMENTAÇÃO

- Art. 302, inciso III, alíneas “u” e “p” da Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica);
- Resolução ANAC nº 09, de 05 de junho de 2007;
- Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008;
- Resolução ANAC nº 130, de 08 de dezembro de 2009;
- Resolução ANAC nº 141, de 09 de março de 2010;
- Resolução ANAC nº 196, de 24 de agosto de 2011;
- Resolução ANAC nº 218, de 28 de fevereiro de 2012;
- Condições Gerais de Transporte, aprovadas pela Portaria 676, de 13 de novembro de 2000;
- IAC 2203-0399, de 16 de março de 1999.

2.4. PÚBLICO ALVO

Este Manual de Procedimentos (MPR) aplica-se aos servidores credenciados como INSPAC SSA na Gerência-Geral de Ação Fiscal (GGAF).

2.5. DIVULGAÇÃO

Este Manual de Procedimentos (MPR) deve ser divulgado através da intranet da Gerência-Geral de Ação Fiscal (GGAF), assim como publicado em Boletim de Pessoal e Serviço (BPS).

2.6. ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou na alteração deste Manual de Procedimentos (MPR) é de responsabilidade da Gerência-Geral de Ação Fiscal (GGAF) por meio da Gerência de Operações (GEOP).

As mudanças no planejamento e execução das atividades inerentes a fiscalização de serviços aéreos são motivos para uma revisão deste Manual de Procedimentos (MPR). As sugestões de revisão devem ser encaminhadas à Gerência de Operações (GEOP), com as respectivas justificativas. Todas as sugestões recebidas serão revistas e analisadas em coordenação com os setores afetos.

O Gerente-Geral de Ação Fiscal é o responsável por aprovar todas as revisões deste Manual de Procedimentos (MPR).

As orientações deste Manual de Procedimentos (MPR) podem entrar em conflito com as de outros documentos de caráter procedimental ou informativo. Esta situação pode ocorrer de forma involuntária e pela impossibilidade de se atualizar todas as orientações simultaneamente. Essas situações de conflito devem ser direcionadas às chefias imediatas. As chefias devem entrar em contato com a Gerência-Geral de Ação Fiscal (GGAF) para solução dos conflitos.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. GERENTE DE OPERAÇÕES

Gerar condições apropriadas para a lavratura de Auto de Infração pelos servidores designados. Condições apropriadas são, além de treinamento, computador com acesso a internet, acesso ao programa Sistema de Multas e Infrações (S.M.I.), impressora.

O treinamento consiste no Curso de INSPAC SSA, ou equivalente, e suas atualizações.

3.2. INSPAC SSA LOTADO NA GGAF

Realizar fiscalização dos serviços aéreos, conforme designação da chefia imediata, através da respectiva Ordem de Serviço (O.S.), ou outro documento de orientação.

Elaborar Auto de Infração quando constatada a prática de infração à Lei 7.565/86 (C.B.A.), ou legislação complementar, desde que prevista no item 2.3 deste Manual de Procedimentos (MPR).

Elaborar o respectivo Relatório de Fiscalização com todos os elementos que permitam o julgamento administrativo do processo de apuração de infração.

O Auto de Infração deverá ser lavrado apenas através da nova versão do Sistema de Multas e Infrações – S.M.I., excetuando-se na ocorrência de indisponibilidade deste sistema.

O Auto de Infração deverá ser lavrado em estrita conformidade com as instruções deste Manual de Procedimentos (MPR) e seus anexos. Caso este Manual não contemple alguma prática infracional de competência de fiscalização do INSPAC SSA, o Gerente Geral de Ação Fiscal deverá ser informado para proceder a atualização do MPR, não cessando o dever do INSPAC SSA de lavrar o respectivo Auto de Infração após a alteração do Manual.

Informar ao Gerente de Operações quaisquer dificuldades na lavratura do Auto de Infração.

4. PROCEDIMENTO

4.1. LAVRATURA DO AUTO DE INFRAÇÃO

- Acessar o sistema novo SMI pela intranet ou pelo link <https://sistemas.anac.gov.br/saci/>;
- Selecionar a ementa que mais se adequa com a infração verificada;
- Verificar as orientações constantes do Anexo deste Manual de Procedimentos (M.P.R.);
- Elaborar uma descrição breve e objetiva do evento verificado. A descrição deve conter o verbo núcleo da infração, ou seja, aquele que informa qual ação ou omissão o regulado realizou.
- Inserir no campo apropriado o endereço para o envio da defesa pelo regulado
 - Servidores GGAF lotados na Sede da ANAC em Brasília ou na Representação Regional em São Paulo:
 - Inserir no campo apropriado, o endereço para o envio da defesa para a GGAF, sede Brasília.
 - Finalizar a lavratura do Auto de Infração, através do botão “encerrar”
 - Imprimir duas vias do Auto de Infração
 - Salvar o Auto de Infração no endereço da rede GGAF: \\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\Autos de Infração com o respectivo modelo de nome:
 - N° Auto - lotação do INSPAC
 - Elaborar o respectivo Relatório de Fiscalização, seguindo modelo existente na rede GGAF: \\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\Relatórios de Fiscalização\Modelo de Relatório de Fiscalização

- Cadastrar o Relatório de Fiscalização no SMI
 - Selecionar a opção do Relatório de Fiscalização no SMI
 - Selecionar a opção imprimir
- Cadastrar o Relatório de Fiscalização no SIGAD
 - Selecionar a opção Incluir
 - Selecionar a opção Cadastro de Documento Produzido
 - Preencher corretamente os dados
 - Anotar no Relatório de Fiscalização o número deste e o número de protocolo do SIGAD
- Encaminhar as duas vias do Auto de Infração e do Relatório de Fiscalização para a GGAF, sede Brasília.
- Servidores GGAF lotados nos NURAC:
 - Inserir no campo apropriado, o endereço para o envio da defesa para respectivo NURAC.
 - Finalizar a lavratura do Auto de Infração, através do botão “encerrar”
 - Imprimir duas vias do Auto de Infração
 - Salvar o Auto de Infração no endereço da rede GGAF: \\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\Autos de Infração com o respectivo formato de nome:
 - (Nº A.I.) – (lotação do INSPAC)
 - Elaborar o respectivo Relatório de Fiscalização, seguindo modelo existente na rede GGAF: \\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\Relatórios de Fiscalização\Modelo de Relatório de Fiscalização

- Salvar o Relatório de Fiscalização no endereço da rede GGAF:
\\svcdf1001\Anac\GGAF\GTREG\Relatórios de Fiscalização com o
Respectivo formato de nome:
 - R.F. – (Nº A.I.) – (Lotação do INSPAC)

- Cadastrar o Relatório de Fiscalização no SMI
 - Selecionar a opção do Relatório de Fiscalização no SMI
 - Selecionar a opção imprimir

- Cadastrar o Relatório de Fiscalização no SIGAD
 - Selecionar a opção Incluir
 - Selecionar a opção Cadastro de Documento Produzido
 - Preencher corretamente os dados
 - Preencher o campo número de referência com o número do respectivo Auto de Infração
 - Anotar no Relatório de Fiscalização o número deste e o número de protocolo do SIGAD

- Gerar uma via do Relatório de Fiscalização no SIGAD
 - Selecionar a opção Documentos
 - Selecionar a opção Alterar
 - Selecionar a opção Gerar Vias
 - Digite a quantidade de uma via

- Autuar o processo no SIGAD
 - Cadastrar o Auto de Infração no SIGAD

- Selecionar a opção Incluir
- Selecionar a opção Cadastro de Documento Produzido
- Preencher corretamente os dados
- Anotar no Auto de Infração o número de protocolo produzido pelo SIGAD
- Gerar uma via do Auto de Infração
 - Selecionar a opção Documentos
 - Selecionar a opção Alterar
 - Selecionar a opção Gerar Vias
 - Digite a quantidade de uma via
- Finalizar a autuação do processo com a via 01
 - Selecionar a opção Documentos
 - Selecionar a opção Alterar
 - Selecionar a opção Via 01
 - Selecionar a opção autuar processo
- Anexar o Relatório de Fiscalização Original no Auto de Infração
- Anexar a via 01 do Relatório de Fiscalização no processo do Auto de Infração
- Entregar uma via do Auto de Infração e do Relatório de Fiscalização ao representante da empresa autuada, recolhendo a respectiva assinatura no campo apropriado da outra via do Auto de Infração, assegurando assim a comprovação do recebimento pelo regulado.

- Caso não seja possível a entrega pessoalmente, deve-se encaminhar o Auto de Infração e o Relatório de Fiscalização por meio dos correios, com Aviso de Recebimento (A.R.)
- Montar o processo, sendo a primeira página o Auto de Infração, seguido do Relatório de Fiscalização, com os respectivos números de página.
- Caso o Auto de Infração tenha sido entregue por meio dos correios, deve-se anexar o Aviso de Recebimento (A.R.) no processo autuado.
- Independentemente da forma pela qual a empresa foi notificada, ela tem vinte dias para apresentar defesa.
- Caso a empresa apresente defesa para o Auto de Infração, esta deverá ser anexada ao processo, com a respectiva numeração de página, e o processo deverá ser encaminhado para a sede em Brasília da GGAF.
- Contados trinta dias da notificação da empresa autuada, caso a empresa não tenha apresentado defesa, o servidor deverá elaborar o Termo de Decurso de Prazo, o qual atesta que a empresa não se manifestou dentro do prazo legal estabelecido.
- O Termo de Decurso de Prazo deverá ser anexado ao processo, com a respectiva numeração de página, e o processo deverá ser encaminhado para a sede em Brasília da GGAF.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos na elaboração do Manual de Procedimentos (MPR) deverão ser solucionados pelo Gerente de Operações da GGAF.

6. ANEXOS

Instrução para a lavratura dos Autos de Infração

Número da Ementa	Descrição da Ementa	Capitulação	Motivo	Data e nº Voo?	Como fiscalizar	Documentação a ser coletada	Nº de autos de infração
04.000000 9.0016	Deixar de priorizar a transferência dos passageiros idosos ou portadores de deficiência ou que tenham sua mobilidade reduzida, de uma aeronave para outra, sempre que o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifique tal priorização.	Art. 19 da Resolução nº 009, de 05/06/2007, c/c art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Acompanhamento do desembarque (especialmente remoto). Neste caso solicitar junto empresa aérea lista dos passageiros portadores de necessidades especiais que farão conexão no aeroporto, bem como da provável posição de estacionamento da aeronave.	Foto do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Relatório detalhando a postura da empresa ao não priorizar a transferência do passageiro.	Um auto de infração por passageiro

04.000000 9.0018	Deixar de oferecer veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, nos aeroportos que não disponham de pontes de embarque, ou quando a aeronave estacionar em posição remota.	Art. 20, § 1º, da Resolução nº 009, de 05/06/2007, c/c art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Acompanhamento de embarque remoto e verificação do uso de dispositivos que auxiliem o portador de necessidades especiais a embarcar na aeronave.	Foto do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Foto do embarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.	Um auto de infração por passageiro
04.000000 9.0019	Deixar de respeitar a prioridade para o embarque dos passageiros que necessitam de assistência especial.	Art. 21 da Resolução nº 009, de 05/06/2007, c/c art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Acompanhamento do embarque. A empresa DEVERÁ garantir que os TODOS os passageiros prioritários, discriminados na norma, sejam primeiramente atendidos. Observações: 1) Os passageiros freqüentes não são prioridade; 2) Os passageiros PNAES podem optar espontaneamente por embarcar por último.	Número do voo; Portão onde efetivamente ocorreu o embarque.	Um auto de infração por voo.

04.000013 0.0002	Deixar de efetuar a conciliação, no portão de embarque, do documento de identificação com os dados constantes no cartão de embarque, não assegurando, assim, que somente passageiros atendidos para o voo sejam nele embarcados.	Art. 6º da Resolução nº 130, de 08/12/2009, c/c art. 299 inciso II da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Identificação / Segurança dos Transportes	Não	Acompanhamento do embarque. A empresa DEVERÁ garantir que os TODOS os passageiros que se apresentaram para o embarque tenham seu documento efetivamente conferido no portão de embarque.	Número do voo; Portão onde efetivamente ocorreu o embarque.	Um auto de infração por voo.
05.000007 0.0002	Deixar de informar ao passageiro, no momento da aquisição do bilhete de passagem, que a viagem pretendida envolve operação total ou parcial em código compartilhado; ou de indicar as empresas aéreas que realizarão o voo, a eventual troca de equipamento, o tempo de espera para conexões e demais dados relevantes.	Art. 6º da Portaria nº 070/DGAC, de 11/02/1999, c/c art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Sim	Acompanhamento do Check in; Reclamação de algum passageiro prejudicado pelo descumprimento da norma; O fiscal DEVERÁ checar se existe algum indicativo do compartilhamento de voo no bilhete de passagem e, se possível, simular compra no site da empresa.	Foto ou Xerox do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e empresa que celebrou seu contrato e empresa que efetivamente fará o voo.	Um auto de infração por passageiro

04.000014 1.0001	Deixar de informar ao passageiro, ao constatar que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação disponíveis.	Art. 2º da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Sim	Acompanhar por meio dos recursos disponíveis no check in e/ou na sala de embarque a atualização constante do status do voo. Tal ação poderá ocorrer pelos "speachs", SIV, ou outro meio que possibilite a atualização constante e periódica do novo horário.	Relatório do fiscal informando se houve ou não a atualização devida; Foto da tela do SIV se a informação por este canal não estiver sendo atualizada; Solicitação por parte do Fiscal para alteração do Status, horário do voo e esta não for atendida	Um auto de infração por voo.
04.000014 1.0002	Deixar de manter o passageiro informado quanto a previsão atualizada do horário de partida do voo.	Art. 2º, §1º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Sim	Acompanhar por meio dos recursos disponíveis no check in e/ou na sala de embarque a atualização constante do status do voo. Tal ação poderá ocorrer pelos "speachs", SIV, ou outro meio que possibilite a atualização constante e periódica do novo horário.	Foto do SIV desatualizado e relatório pormenorizado da ausência de informação.	Um auto de infração por voo.

04.000014 1.0003	Deixar de prestar por escrito a informação sobre o atraso, quando solicitada pelo passageiro.	Art. 2º, §2º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Sim	Os fiscais ao serem abordados em ronda ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento o INSPAC DEVERÁ checar junto a empresa aérea os motivos do atraso e da não formalização, por parte da empresa aérea, das causas da quebra do contrato. A critério do INSPAC poderá ser feita a confrontação das informações prestadas pelo passageiro e pelo representante da empresa. Observação: Tal postura é recomendada apenas quando não há exacerbação dos ânimos.	A ausência da documentação exigida pelo passageiro e/ou a negativa por parte da empresa aérea, na presença dos INSPAC, da disponibilização do documento requerido.	Um auto de infração por passageiro que não foi atendido.
04.000014 1.0004	Deixar de oferecer ao passageiro, em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de quatro horas, as alternativas previstas no art. 3º, incisos I e II, da Resolução nº 141, de 09/03/2010.	Art. 3º da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Alternativas ao Passageiro / Atraso	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea verificando se TODAS as alternativas previstas estão sendo disponibilizadas para os passageiros ou se a empresa esta apenas acomodando de acordo com sua conveniência. Entrevistar alguns passageiros buscando informações a respeito das alternativas oferecidas e acompanhar o check in da maioria dos passageiros do voo prejudicado, se possível.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento de alternativas solicitar a lista de passageiros do voo prejudicado contemplada com a alternativa escolhida pela empresa.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.

04.000014 1.0005	Deixar de oferecer ao passageiro, em caso de atraso por mais de quatro horas no aeroporto de escala ou de conexão, as alternativas previstas no art. 4º, incisos I, II e III, da Resolução nº 141, de 09/03/2010.	Art. 4º da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Alternativas ao Passageiro / Atraso	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea verificando se TODAS as alternativas previstas estão sendo disponibilizadas para os passageiros ou se a empresa esta apenas acomodando de acordo com sua conveniência. Entrevistar alguns passageiros buscando informações a respeito das alternativas oferecidas e acompanhar o check in da maioria dos passageiros do voo prejudicado, se possível.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento de alternativas solicitar a lista de passageiros do voo prejudicado contemplada com a alternativa escolhida pela empresa.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
04.000014 1.0006	Deixar de disponibilizar ao passageiro, de imediato, as alternativas de reacomodação, reembolso e conclusão do serviço, ao dispor de estimativa de que o voo atrasará mais que 4 (quatro) horas.	Art. 5º, Parágrafo Único, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Alternativas ao Passageiro / Atraso	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea verificando se TODAS as alternativas previstas estão sendo disponibilizadas para os passageiros ou se a empresa esta apenas acomodando de acordo com sua conveniência. Entrevistar alguns passageiros buscando informações a respeito das alternativas oferecidas e acompanhar o check in da maioria dos passageiros do voo prejudicado, se possível.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento de alternativas solicitar a lista de passageiros do voo prejudicado contemplada com a alternativa escolhida pela empresa.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.

04.000014 1.0007	Deixar de recomodar o passageiro e de lhe proporcionar a devida assistência material ao realizar transporte até aeroporto de conexão que, por atraso do voo, tenha dado causa à perda de embarque em voo subsequente.	Art. 6º, §1º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Alternativas ao Passageiro / Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea verificando se TODAS as alternativas previstas estão sendo disponibilizadas para os passageiros ou se a empresa esta apenas acomodando de acordo com sua conveniência. Entrevistar alguns passageiros buscando informações a respeito das alternativas oferecidas e acompanhar o check in da maioria dos passageiros do voo prejudicado, se possível. Acompanhar a disponibilização das assistências materiais solicitadas de acordo com a estimativa de tempo para a partida.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento de alternativas solicitar a lista de passageiros do voo prejudicado contemplada com a alternativa escolhida pela empresa.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
04.000014 1.0008	Deixar de informar ao passageiro, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu o motivo pelos meios de comunicação disponíveis.	Art. 7º da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Sim	Acompanhar por meio dos recursos disponíveis no check in e/ou na sala de embarque a atualização constante do status do voo. Tal ação poderá ocorrer pelos "speachs",SIV, ou outro meio que possibilite passar a informação sobre o cancelamento.	Não restando dúvidas a respeito da ausência de informação tirar foto do portão de embarque onde o voo seria processado e relatório descrevendo o ocorrido.	Um auto de infração por voo.

04.000014 1.00010	Deixar de prestar por escrito a informação sobre o cancelamento, quando solicitada pelo passageiro.	Art. 7º, §2º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Sim	Os fiscais ao serem abordados em ronda ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento o INSPAC DEVERÁ checar junto a empresa aérea os motivos do cancelamento e da não formalização, por parte da empresa aérea, das causas da quebra do contrato. A critério do INSPAC poderá ser feita a confrontação das informações prestadas pelo passageiro e pelo representante da empresa. Observação: Tal postura é recomendada apenas quando não há exacerbação dos ânimos.	A ausência da documentação exigida pelo passageiro e/ou a negativa por parte da empresa aérea, na presença dos INSPAC, da disponibilização do documento requerido.	Um auto de infração por passageiro que não foi atendido.
04.000014 1.0011	Deixar de oferecer ao passageiro, em caso de cancelamento de voo ou de interrupção do serviço, as alternativas previstas no art. 8º, incisos I, II e III, da Resolução nº 141, de 09/03/2010.	Art. 8º da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Alternativas ao Passageiro / Cancelamento	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea verificando se TODAS as alternativas previstas estão sendo disponibilizadas para os passageiros ou se a empresa esta apenas acomodando de acordo com sua conveniência. Entrevistar alguns passageiros buscando informações a respeito das alternativas oferecidas e acompanhar o check in da maioria dos passageiros do voo prejudicado, se possível.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento de alternativas solicitar a lista de passageiros do voo prejudicado contemplada com a alternativa escolhida pela empresa.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.

04.000014 1.0013	Deixar de prestar por escrito a informação sobre a preterição, quando solicitada pelo passageiro.	Art. 10, Parágrafo Único, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Sim	Os fiscais ao serem abordados em ronda ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento o INSPAC DEVERÁ checar junto a empresa aérea os motivos da preterição e da não formalização, por parte da empresa aérea, das causas da quebra do contrato. A critério do INSPAC poderá ser feita a confrontação das informações prestadas pelo passageiro e pelo representante da empresa. Observação: Tal postura é recomendada apenas quando não há exacerbação dos ânimos.	A ausência da documentação exigida pelo passageiro e/ou a negativa por parte da empresa aérea, na presença dos INSPAC, da disponibilização do documento requerido.	Um auto de infração por passageiro que não foi atendido.
04.000014 1.0014	Deixar de procurar por passageiros que se voluntariem para embarcar em outro voo, mediante o fornecimento de compensações, sempre que antever circunstâncias que gerem a preterição de embarque.	Art. 11 da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Preterição	Sim	Acompanhar no check in, na sala de embarque ou dentro da aeronave a negociação que a empresa DEVERÁ fazer para acomodar o(s) passageiro(s) preterido(s) até que nenhum passageiro prejudicado permaneça em solo.	Solicitar junto a empresa aérea o formulário assinado pelo(s) passageiro(s) que foi (foram) voluntário(s) para seguirem em outro voo mediante a oferta de compensações.	Um auto de infração por voo.

04.000014 1.0015	Deixar de oferecer, em caso de preterição de embarque, as alternativas previstas no art. 12, incisos I, II e III, da Resolução nº 141, de 09/03/2010.	Art. 12 da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Alternativas ao Passageiro / Preterição	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea verificando se TODAS as alternativas previstas estão sendo disponibilizadas para os passageiros ou se a empresa esta apenas acomodando de acordo com sua conveniência. Entrevistar alguns passageiros buscando informações a respeito das alternativas oferecidas.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento de alternativas solicitar a lista de passageiros do voo prejudicado contemplada com a alternativa escolhida pela empresa.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	---	---	---	-----	---	---	---

04.000014 1.0016	Deixar de assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro.	Art. 14 da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea verificando se TODAS as assistências materiais previstas estão sendo disponibilizadas para os passageiros que solicitaram. Entrevistar alguns passageiros buscando informações a respeito da(s) assistência(s) oferecida(s). Caso a empresa não esteja dando a assistência material, solicitar explicações a supervisão/gerência. Observação: (1) A empresa poderá suspender a oferta de assistência material para iniciar o embarque; (2) Se a suspensão da assistência ocorrer e o embarque não iniciar imediatamente proceder-se-á a lavratura de autos de infração - um para cada passageiro não atendido; (3) Atentar para a prática da negativa de assistência com o conseqüente embarque imediato e o não oferecimento da assistência pertinente.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	--	---	----------------------	-----	---	---	---

04.000014 1.0017	Deixar de fornecer assistência material de facilidades de comunicação se o atraso for superior a 1 (uma) hora.	Art. 6º e art. 14, §1º, inciso I, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea na sala de embarque após verificar, junto a supervisão/gerência da empresa, a estimativa correta e/ou a confirmação do novo horário de partida do voo. Quando exceder uma hora do horário originalmente programado, a empresa deverá disponibilizar a facilidade de comunicação para os passageiros que assim solicitarem.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	--	---	----------------------	-----	---	---	---

04.000014 1.0018	Deixar de fornecer assistência material de alimentação adequada se o atraso for superior a 2 (duas) horas.	Art. 6º e art. 14, §1º, inciso II, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea na sala de embarque após verificar, junto a supervisão/gerência da empresa, a estimativa correta e/ou a confirmação do novo horário de partida do voo. Quando exceder duas horas do horário originalmente programado, a empresa deverá disponibilizar a facilidade de alimentação para os passageiros que assim solicitarem.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	--	--	----------------------	-----	---	---	---

04.000014 1.0019	Deixar de fornecer assistência material de acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem, se o atraso for superior a 4 (quatro) horas.	Art. 6º e art. 14, §1º, inciso III, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea na sala de embarque após verificar, junto a supervisão/gerência da empresa, a estimativa correta e/ou a confirmação do novo horário de partida (quando exceder quatro horas do horário originalmente programado) com a disponibilização da facilidade prevista para os passageiros que assim solicitarem.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	---	---	----------------------	-----	--	---	---

04.000014 1.0020	Deixar de fornecer assistência material de facilidades de comunicação no caso de cancelamento ou interrupção do serviço cuja estimativa de espera for superior a 1 (uma) hora.	Art. 9º e art. 14, §1º, inciso I, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea no check-in e/ou na sala de embarque após verificar, junto a supervisão/gerência da empresa, a estimativa correta e a confirmação do horário de partida do voo de acomodação, se esta alternativa for da vontade do passageiro (quando exceder uma hora do horário originalmente programado), com a disponibilização da facilidade prevista para os passageiros que assim solicitarem.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	--	---	----------------------	-----	---	---	---

04.000014 1.0021	Deixar de fornecer assistência material de alimentação adequada no caso de cancelamento ou interrupção do serviço cuja estimativa de espera for superior a 2 (duas) horas.	Art. 9º e art. 14, §1º, inciso II, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea no check-in e/ou na sala de embarque após verificar, junto a supervisão/gerência da empresa, a estimativa correta e/ou a confirmação do horário de partida do voo de acomodação, se esta alternativa for da vontade do passageiro (quando exceder duas horas do horário originalmente programado), com a disponibilização da facilidade prevista para os passageiros que assim solicitarem.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	--	--	----------------------	-----	--	---	---

04.000014 1.0022	Deixar de fornecer assistência material de acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem, no caso de cancelamento ou interrupção do serviço cuja estimativa de espera for superior a 4 (quatro) horas.	Art. 9º e 14, §1º, inciso III, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea no check-in e/ou na sala de embarque após verificar, junto a supervisão/gerência da empresa, a estimativa correta e/ou a confirmação do horário de partida do voo de acomodação, se esta alternativa for da vontade do passageiro (quando exceder quatro horas do horário originalmente programado), com a disponibilização da facilidade prevista para os passageiros que assim solicitarem.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	---	--	----------------------	-----	--	---	---

04.000014 1.0023	Deixar de fornecer assistência material de facilidades de comunicação no caso de preterição de embarque cuja estimativa de espera for superior a 1 (uma) hora.	Art. 13 e art. 14, §1º, inciso I, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea no check-in verificando junto a supervisão/gerência da empresa a estimativa correta e/ou a confirmação do horário de partida do voo de acomodação, se esta alternativa for da vontade do passageiro (quando exceder uma hora do horário originalmente programado) e a disponibilização da facilidade prevista para os passageiros que assim solicitarem.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	--	---	----------------------	-----	---	---	---

04.000014 1.0024	Deixar de fornecer assistência material de alimentação adequada no caso de preterição de embarque cuja estimativa de espera for superior a 2 (duas) horas.	Art. 13 e 14, §1º, inciso II, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea no check-in verificando junto a supervisão/gerência da empresa, a estimativa correta e a confirmação do horário de partida do voo de acomodação, se esta alternativa for da vontade do passageiro (quando exceder duas horas do horário originalmente programado) e a disponibilização da facilidade prevista para os passageiros que assim solicitarem.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	--	---	----------------------	-----	---	---	---

04.000014 1.0025	Deixar de fornecer assistência material de acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem, no caso de preterição de embarque cuja estimativa de espera for superior a 4 (quatro) horas.	Art. 13 e art. 14, §1º, inciso III, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	Acompanhar a operação da empresa aérea no check-in e/ou na sala de embarque após verificar, junto a supervisão/gerência da empresa, a estimativa correta e a confirmação do horário de partida do voo de acomodação, se esta alternativa for da vontade do passageiro (quando exceder quatro horas do horário originalmente programado) e a disponibilização da facilidade prevista para os passageiros que assim solicitarem.	Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	---	---	----------------------	-----	--	---	---

04.000014 1.0026	Deixar de fornecer a assistência material, no que for cabível, nos casos em que os passageiros já estejam a bordo da aeronave em solo e sem acesso ao terminal.	Art. 15 da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Assistência Material	Sim	<p>Acompanhar a operação da empresa aérea após verificar, junto a supervisão/gerência da empresa, a estimativa correta e/ou a confirmação do novo horário de partida do voo. Quando o horário de partida exceder ao originalmente programado, a empresa deverá disponibilizar a facilidade de comunicação, alimentação e acomodação em local adequado para os passageiros que assim solicitarem. Os inspetores deverão estar próximos ao portão de embarque e quando necessário poderão acessar a aeronave na tentativa de averiguar o cumprimento à norma. Observação: Muitas vezes a empresa realiza o embarque para tentar descaracterizar a necessidade da assistência prevista. Ao detectar essa postura o INSPAC deverá acompanhar se o prazo para nova decolagem será respeitado bem como a obstrução do oferecimento das assistências previstas.</p>	<p>Não restando dúvidas a respeito da ausência do oferecimento da assistência material solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros solicitantes. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e Número do portão onde efetivamente ocorrerá o embarque. Relatório contendo a postura da empresa aérea, bem como da lista dos passageiros embarcados contemplando o horário efetivo da partida e quais assistências foram ou não disponibilizadas.</p>	Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
---------------------	---	---	----------------------	-----	--	---	---

04.000014 1.0028	Deixar de garantir a precedência na acomodação de passageiros enquadrados em uma das hipóteses da Resolução nº 141, de 09/03/2010, em relação à celebração de novos contratos de transporte.	Art.17, parágrafo único, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Preterição	Sim			Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.
04.000014 1.0029	Deixar de fornecer informações ao passageiro sobre os horários de voos que ofereçam serviços equivalentes para fins de acomodação.	Art.18, § 1º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Sim			Um auto de infração por passageiro / por passageiro que não foi atendido.

04.000014 1.0030	Deixar de disponibilizar, nas zonas de despacho de passageiros (check-in) e nas áreas de embarque, informativos claros e acessíveis conforme o art. 18, § 3º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010.	Art.18, § 3º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Não	Durante a ronda verificar se as empresas disponibilizam nos balcões de check-in E nas áreas de embarque os informativos remetendo aos direitos dos passageiros em caso de atraso, cancelamento e preterição de embarque. A administração aeroportuária poderá disponibilizar esses informativos. Os informativos deverão estar em local visível e em quantidade suficiente para que TODOS os passageiros possam ter acesso a informação. Observação: (1) Essa é uma obrigação da empresa aérea e não da administração aeroportuária, portanto não cabe jogo de empurra. Se a administração aeroportuária disponibiliza é apenas uma liberalidade. (2) O informativo DEVERÁ ser transcrito exatamente como esta disposto na norma.	Foto do balcão de check-in e/ou da sala de embarque comprovando a ausência do informativo, assim como relato da ausência. Se houver o informativo da administração aeroportuária em local que não atenda a norma realizar a descrição detalhada do local em que se encontra para que não haja dúvidas do descumprimento da norma. Observar se o informativo esta transcrito como a norma prevê.	Um auto de infração pelo descumprimento.
---------------------	---	---	--------------------------	-----	---	---	--

04.000014 1.0031	Deixar de disponibilizar aos passageiros informativos impressos sobre seus direitos, nos casos de alteração no serviço contratado contemplados na Resolução nº 141, de 09/03/2010.	Art.18, § 4º, da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Não	Quando houver alteração de contrato, a empresa DEVERÁ disponibilizar informativos impressos contendo os direitos dos passageiros. Esses informativos impressos deverão ser entregues para os passageiros que solicitarem. O papel do INSPAC é verificar a disponibilização para os passageiros desses informativos nesses momentos. A fiscalização precisa ficar atenta para a tentativa de ganho tempo por parte da empresa aérea quando informa que possui o informativo, porém esta localizado em um recinto diferente de onde foi exigido.	Relatório do fiscal informando a ausência dos informativos impressos contendo: Empresa aérea; Nº do voo; data; portão de embarque (se for o caso); como obteve a informação da falta do informativo.	Um auto de infração pelo descumprimento.
---------------------	--	---	--------------------------	-----	--	--	--

05.000067 6.0022	Deixar de aceitar protesto encaminhado por passageiro em caso de atraso ou de avaria em bagagem despachada.	Art. 33, Parágrafo Único, das Condições Gerais de Transporte, aprovadas pela Portaria nº 676/GC-5, de 13/11/2000, c/c art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Bagagem	Sim	Acompanhar o desembarque ou ser abordado por passageiro que por algum motivo quer registrar seu protesto em virtude de problemas com a sua bagagem. A empresa deverá registrar o protesto mesmo se o passageiro transpuser a área de desembarque. Observação: (1) De acordo com a Lei, o protesto pode ser feito em até sete dias da data do desembarque; (2) Não há diferenciação do tipo de protesto. Todos possuem exatamente a mesma eficácia desde que exista número de protocolo. Portanto, não existe R.I.B cortesia.	Foto ou Xerox do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e empresa aérea. Além dos dados o INSPAC deverá elaborar relatório contendo a descrição pormenorizada da negativa.	Um auto de infração por passageiro
05.000067 6.0023	Exigir de passageiro a concordância com cláusula tendente a exonerar o transportador da responsabilidade de reparação por danos referentes ao transporte de bagagem.	Art. 66, Parágrafo Único, das Condições Gerais de Transporte, aprovadas pela Portaria nº 676/GC-5, de 13/11/2000, c/c art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Bagagem	Sim	Ao acompanhar o embarque observar se há a exigência, por parte da empresa aérea, da assinatura de termo que exonere a empresa de responsabilidade por dano ou avaria na bagagem. Outro modo é a negativa de registro do protesto, no aeroporto de destino, com a alegação de que tal termo foi assinado.	Foto ou xerox do termo assinado pelo passageiro, assim como do bilhete de passagem. Na impossibilidade deverá anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e empresa.	Um auto de infração por passageiro

05.000067 6.0024	Cobrar tarifa adicional a título de transporte de bagagem especial	Art. 302, inciso III, alínea "u" Lei nº 7.565, de 19/12/1986	Bagagem	Não	Acompanhar o check-in de passageiro que possua algum tipo de bagagem especial em voo doméstico.	Foto ou Xerox do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e empresa aérea. Foto da bagagem rotulada como especial bem como do recibo do pagamento pelo transporte desse tipo de bagagem. Na ausência de comprovante impresso pela empresa a comprovação também dar-se-á mediante o acompanhamento do embarque e da cobrança feita.	Um auto de infração por passageiro .
---------------------	--	--	---------	-----	---	---	--------------------------------------

05.000067 6.0026	Deixar de proceder a indenização ao passageiro ao fim do prazo de 30 dias para devolução de bagagem na condição de extraviada.	Art. 35, § 2º, das Condições Gerais de Transporte, aprovadas pela Portaria 676/GC-5, de 13/11/2000, c/c art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Bagagem	Sim	Os inspetores ao serem abordados pelo passageiro deverão observar a data da solicitação e o dia da reclamação. Esse prazo não poderá exceder a 30 dias da data em que foi solicitada a indenização. Importante: (1) A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por até 30 dias. Após esse período a empresa possui 30 dias para efetivamente indenizá-lo desde que o passageiro se habilite. (2) O prazo de 30 dias é contado a partir da habilitação do passageiro para receber a indenização. Portanto, o prazo total desse trâmite poderá chegar a 60 dias.	Foto ou Xerox da solicitação de indenização e se houver bilhete de passagem. Na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e empresa aérea.	Um auto de infração por passageiro .
---------------------	--	---	---------	-----	---	--	--------------------------------------

00.000756 5.0002	Deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada, que não seja voluntário para ser acomodado em outro voo, mediante o oferecimento de compensações, em caso de excesso de passageiros de determinado voo.	Art. 10 da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c art. 302, inciso III, alínea "p" da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	Preterição	Sim	Por ser o caso mais complexo de se fiscalizar o fiscal pode atuar de duas maneiras: a) Reativamente quando o passageiro reclama no posto de atendimento ou aborda os INSPACs em ronda e b) investigação dos indícios que podem levar a uma preterição: Troca de equipamento; Restrições no aeroporto de destino; Bilhete de passageiro que procedeu check in remoto impresso com nº de voo e horário distinto ao previamente contratado.	Foto ou Xerox do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo original e o que foi acomodado; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Horário do voo original e o da acomodação; cópia da prestação por escrito dos motivos da preterição para o passageiro.	Um auto por passageiro
04.000019 6.0057	Deixar de propiciar atendimento presencial gratuito e ininterrupto, destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, em aeroporto que movimentou mais de quinhentos mil passageiros ano.	Art. 4º, inciso I, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da lei 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Não	Verificar se a empresa aérea movimentou mais de quinhentos mil passageiros no ano anterior ao da fiscalização e observar se a empresa montou a estrutura necessária para garantir o atendimento de acordo com o disposto na norma. O dado da movimentação de passageiros é disponibilizado pela GEAC/SRE e esta disponível no site da ANAC na internet.	Print Screen do relatório da GEAC afirmando que o aeroporto movimentou quinhentos mil passageiros ou mais e foto dos balcões da empresa aérea não contemplando a norma além de relatório transcrevendo o fato. Na impossibilidade da foto, o print screen e o relatório.	Um auto de infração pelo descumprimento.

400.001.96 0.060	Deixar de montar estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens.	Art. 4º, §2º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Não	Verificar a localidade onde a empresa aérea montou seu balcão de atendimento presencial. O balcão deverá estar em local distinto ao do check-in e não poderá ser utilizado para outra finalidade, além do atendimento ao passageiro nos casos previstos em norma.	Foto do balcão quando estiver montado em local contíguo ao do check-in e relatório transcrevendo de maneira precisa a localidade do mesmo.	Um auto de infração pelo descumprimento.
04.000019 6.0061	Não manter em funcionamento atendimento presencial por, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros ano.	Art. 4º, §3º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Não	Verificar duas horas antes do primeiro voo, duas horas após o último e sempre que for feita uma ronda se o balcão esta devidamente tripulado por funcionário da empresa aérea.	Foto do balcão não tripulado e relatório transcrevendo a situação observada ou na impossibilidade da foto apenas o relatório.	Um auto de infração pelo descumprimento.
04.000019 6.0064	Deixar de dar ampla divulgação, na mídia e nos aeroportos onde operarem, da existência de seus canais de atendimento, com informações completas acerca de suas finalidades e forma de utilização.	Art. 7º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Não	Observar a existência de cartaz, banner ou outros dispositivos que indiquem o correto local de atendimento aos passageiros.	Foto do balcão sem a divulgação necessária, mesmo que esteja tripulado e relatório transcrevendo a situação observada. Na impossibilidade da foto apenas o relatório.	Um auto de infração pelo descumprimento.

04.000019 6.0084	Deixar de capacitar e/ou não autorizar a pessoa que prestar o atendimento ao passageiro a adotar qualquer procedimento necessário nos casos em que seja possível a solução imediata de seu problema.	Art. 15, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986.	Informação ao passageiro	Não	Entrevistar a pessoa que esta ocupando o balcão de atendimento questionando a autonomia para a solução imediata dos problemas dos passageiros tais como: Disponibilização de assistência material; acomodação em empresas congêneres; reembolso; questões referentes a bagagem e outros problemas que podem ser solucionados naquele instante.	Relatório indicando a incapacidade ou a falta de autonomia do servidor designado naquele horário para resolver os problemas.	Um auto de infração pelo descumprimento.
---------------------	--	---	--------------------------	-----	--	--	--