

## 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	Qtd. de ocorrências possíveis em um AI	Unidade que caracteriza uma ocorrência
04.0000196.0060	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.	Uma	Por ação de Fiscalização.
04.0000280.0136	Deixar de adotar medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE.	Art. 5º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565	Necessidade especial	Sim	O INSPAC em Auditoria deverá verificar junto à empresa aérea ou ao operador aeroportuário todos os procedimentos relativos à acessibilidade de PNAE.	-	Uma	Por ação de auditoria.

Origem: GGAF/GEOP

		de 19/12/1986.						
04.0000280.0137	Deixar de divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.	Art. 6º, §2º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c Art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar a codificação PNAE do passageiro e quais são suas ajudas técnicas e equipamentos médicos necessários. O INSPAC deverá junto à empresa aérea confrontar as ajudas técnicas e equipamentos médicos necessários ao PNAE com o Manual Geral de Operações ou nas Especificações Operativas da empresa. O INSPAC deverá junto à empresa aérea verificar o meio utilizado para	Foto ou cópia simples do trecho do Manual Geral de Operações ou nas Especificações Operativas da empresa sobre a restrição aos seus serviços prestados, do bilhete de passagem, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados do passageiro: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por passageiro.

					informar ao PNAE a restrição aos seus serviços prestados.			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

04.0000280.0138	Deixar de questionar o PNAE no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.	Caput do art. 9º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar o canal utilizado na compra do bilhete, simular compra no site da empresa e, se possível, simular uma compra na loja do aeroporto verificando a aplicação de questionário.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por passageiro.
04.0000280.0139	Deixar de justificar a recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE no prazo de 10 (dez) dias, exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º.	Art. 11 Caput da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar a data da recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE. Esse prazo não poderá exceder a 10 dias da data em que foi recusado o serviço.	Foto ou cópia simples da recusa da prestação do serviço de transporte aéreo. Na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; e empresa aérea.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE, no mesmo voo.

04.0000280.0140	Limitar a quantidade de PNAE a bordo.	Art. 12 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá atuar em conjunto com a ementa 00.0007565.0002, por preterição de passageiro, podendo atuar de duas maneiras: a) Reativamente quando o passageiro reclama no posto de atendimento ou aborda os INSPAC em ronda e b) investigação dos indícios que podem levar a uma preterição do PNAE por limitação da quantidade a bordo: Troca de equipamento, falta de comissários para acompanhar o PNAE.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo original e o que foi reacomodado; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Horário do voo original e o da reacomodação; cópia da prestação por escrito dos motivos da preterição para o passageiro.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE não embarcado, no mesmo voo.
-----------------	---------------------------------------	---	----------------------	-----	--	---	--------	---------------------------------------

04.0000280.0141	Deixar de prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo.	Art. 13 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar o canal utilizado na compra do bilhete e, se possível, simular compra no site da empresa.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
04.0000280.0142	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante o check-in e despacho de bagagem.	Art. 14, inciso I da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação da empresa aérea no check-in, atentando para o atendimento aos PNAE;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência.

04.0000280.0143	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante o deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança.	Art. 14, inciso II da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque/desembarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	--	----------------------	-----	--	---	--------	---

04.0000280.0144	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante o embarque e desembarque da aeronave.	Art. 14, inciso III da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque/desembarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	---	----------------------	-----	--	---	--------	---



04.0000280.0145	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante a acomodação no assento, incluindo o deslocamento dentro da aeronave.	Art. 14, inciso IV da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque/desembarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	--	----------------------	-----	--	---	--------	---

04.0000280.0146	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante a acomodação da bagagem de mão na aeronave.	Art. 14, inciso V da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque/desembarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	---	----------------------	-----	--	---	--------	---

04.0000280.0147	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante o deslocamento desde a aeronave até a área de restituição de bagagem.	Art. 14, inciso VI da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque/desembarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	--	----------------------	-----	--	--	--------	---

04.0000280.0148	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante o recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira.	Art. 14, inciso VII da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	---	----------------------	-----	--	---	--------	---

04.0000280.0149	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante a saída da área de desembarque e acesso à área pública.	Art. 14, inciso VIII da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque/desembarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	--	----------------------	-----	--	---	--------	---

04.0000280.0150	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante a condução às instalações sanitárias.	Art. 14, inciso IX da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" de da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque/desembarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	---	----------------------	-----	--	---	--------	---

04.0000280.0151	Deixar de prestar assistência ao PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento.	Art. 14, inciso X da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...).	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	--	---	--------	---

04.0000280.0152	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante a transferência ou conexão entre voos.	Art. 14, inciso XI da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação de embarque, desde o checkin até a efetiva acomodação do PNAE em seu assento; e/ou acompanhar a operação de desembarque do PNAE até o acesso à área pública;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque/desembarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	--	----------------------	-----	--	---	--------	---



04.0000280.0153	Deixar de prestar assistência ao PNAE durante a realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.	Art. 14, inciso XII da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do portão onde efetivamente ocorreu o embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...).	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
04.0000280.0154	Deixar de disponibilizar assistência especial no momento da apresentação para o check-in.	Art. 15 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar a operação da empresa aérea no check-in, atentando para o atendimento aos PNAE;	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência.

04.0000280.0156	Deixar de realizar o desembarque do PNAE logo após o desembarque dos demais passageiros, excetuando quando o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifique a priorização.	Art. 18 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar que a empresa, por intermédio de seus prepostos estão garantindo que TODOS os passageiros prioritários, discriminados na norma, sejam primeiramente atendidos. Observações: 1) Verificar se o PNAE está em conexão e com pouco tempo hábil 2) Os passageiros PNAE podem optar espontaneamente por desembarcar junto aos demais.	Foto ou cópia simples 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; Codificação PNAE utilizada (STCR,WCHS...); Foto do desembarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	---	----------------------	-----	---	---	--------	---

04.0000280.0157	Deixar de prestar tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências.	Caput do art. 21 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar a situação de embarque de PNAE em posição remota. O INSPAC em deverá verificar junto à empresa aérea, as informação de necessidade de alocação de pontes de embarque repassadas ao operador aeroportuário.	Foto ou cópia simples do trecho das informações repassadas ao operador aeroportuário, do bilhete de passagem, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados do passageiro: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Portão de embarque; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	--	----------------------	-----	--	--	--------	---

04.0000280.0158	Deixar de transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE, limitada a 1 (uma) peça, na cabine da aeronave, quando houver espaço adequado.	Art. 23, inciso I da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar o check-in de passageiro que possua algum tipo ajuda técnica empregada para sua locomoção.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa aérea. Foto da ajuda técnica utilizada, bem como do recibo do pagamento pelo transporte desse tipo de bagagem. Na ausência de comprovante impresso pela empresa a comprovação também poderá ser observada mediante o acompanhamento do embarque e da cobrança realizada.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	---	--	--------	---

04.0000280.0159	Deixar de transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE, limitada a 1 (uma) peça no compartimento de bagagem da aeronave ou deixar de disponibilizá-la ao PNAE no momento do desembarque da aeronave.	Art. 23, inciso II da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Acompanhar o desembarque de passageiro que possua algum tipo ajuda técnica empregada para sua locomoção, transportada no compartimento de bagagem da aeronave.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa aérea. Foto da ajuda técnica despachada, bem como do recibo do pagamento pelo transporte desse tipo de bagagem. Acompanhamento do desembarque e do tempo de espera pela disponibilização da ajuda técnica ao PNAE. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	--	----------------------	-----	--	---	--------	---

04.0000280.0160	Deixar de considerar as ajudas técnicas e os equipamentos médicos do PNAE, quando despachados, itens frágeis e prioritários ou deixar de transportá-los no mesmo voo que o PNAE.	Caput do art. 25 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar o desembarque de passageiro que possua algum tipo ajuda técnica e equipamento técnico empregada para sua locomoção, transportada no compartimento de bagagem da aeronave. Verificar o tempo de espera pela disponibilização da ajuda técnica ao PNAE. Verificar a existência ou ausência de identificação de etiquetas "frágil" no equipamento médico ou ajuda técnica despachada.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa aérea. Foto da ajuda técnica despachada.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que despachou as ajudas técnicas ou equipamentos médicos, no mesmo voo.
-----------------	--	--	----------------------	-----	---	--	--------	--

04.0000280.0161	Deixar de entregar ao PNAE comprovante de recebimento da ajuda técnica ou do equipamento médico entregue ao operador aéreo.	Art. 25, §1º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar se o passageiro está na origem ou no destino. Caso o passageiro esteja na origem verificar junto à empresa aérea se a ajuda técnica ou equipamento médico foi despachado. Caso o passageiro esteja no destino verificar se a ajuda técnica ou equipamento médico possui a tarjeta de bagagem. Verificar junto à empresa aérea o motivo da não formalização do recebimento da ajuda técnica ou do equipamento médico, entregue pelo passageiro.	A ausência da documentação exigida pelo passageiro e/ou negativa por parte da empresa aérea, na presença dos INSPAC, da disponibilização do comprovante requerido. Foto ou cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa aérea. Além dos dados o INSPAC deverá elaborar relatório contendo a descrição pormenorizada da negativa do fornecimento do documento. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que despachou as ajudas técnicas ou equipamentos médicos, no mesmo voo.
-----------------	---	--	----------------------	-----	---	---	--------	--

					<p>poderá ser feita a confrontação das informações prestadas pelo passageiro e pelo representante da empresa.</p> <p>Observação: Tal postura é recomendada apenas quando não há exacerbação dos ânimos.</p>			
--	--	--	--	--	---	--	--	--



04.0000280.0162	Deixar de providenciar no desembarque, a substituição imediata, em caso de extravio ou avaria de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, por item equivalente.	Art. 25, §2º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar o comprovante de recebimento da ajuda técnica ou do equipamento médico entregue ao operador aéreo pelo passageiro. O INSPAC deverá de IMEDIATO verificar junto à empresa aérea a substituição imediata de ajudas técnicas ou equipamentos médicos, por item equivalente. 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	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem, de bagagem ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do comprovante de recebimento da ajuda técnica ou do equipamento médico entregue ao operador aéreo pelo passageiro; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que despachou as ajudas técnicas ou equipamentos médicos, no mesmo voo.
-----------------	---	--	----------------------	-----	--	---	--------	--

					ânimos.			
--	--	--	--	--	---------	--	--	--

04.0000280.0163	Deixar de efetuar o pagamento de indenização ao PNAE no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico perdido ou inutilizado, ao constatar a perda ou a inutilização no prazo de 14 (quatorze) dias.	Art. 25, §4º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar a data de em que a ajuda técnica ou equipamento médico se deu como perdido ou inutilizado. O prazo para a indenização não poderá exceder 14 dias da data da constatação da perda ou inutilização da ajuda técnica ou equipamento médico. Ou seja, 48 horas após o desembarque adicionados ao prazo de 14 dias.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem, de bagagem e RIB ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do recibo de bagagem; Número do registro de irregularidade de bagagem; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE.
-----------------	---	--	----------------------	-----	---	---	--------	-----------

04.0000280.0164	Deixar de restituir ajuda técnica ou o equipamento médico, nas mesmas condições em foram apresentados, após 48 horas do desembarque.	Art. 25, §3º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar a data de registro da irregularidade (RIB) da ajuda técnica ou equipamento médico. Uma vez que a ajuda técnica ou equipamento médico são obrigados a serem transportados no mesmo voo do PNAE, o prazo para a restituição não poderá exceder 48 horas da data do desembarque do PNAE.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem, de bagagem e RIB ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do recibo de bagagem; Número do registro de irregularidade de bagagem; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE.
-----------------	--	--	----------------------	-----	--	--	--------	-----------

04.0000280.0165	Deixar de disponibilizar a ajuda técnica ou o equipamento médico colocados à disposição do PNAE até que o operador aéreo efetue a aquisição ou substituição da ajuda técnica ou do equipamento médico, limitado ao prazo de 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização.	Art. 25, §5º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar o comprovante de recebimento da ajuda técnica ou do equipamento médico entregue ao operador aéreo pelo passageiro. O INSPAC deverá de IMEDIATO verificar junto à empresa aérea a substituição imediata, por item equivalente.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem, de bagagem e RIB ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Número do comprovante de recebimento da ajuda técnica ou do equipamento médico entregue ao operador aéreo pelo passageiro; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE.
-----------------	---	--	----------------------	-----	--	--	--------	-----------

04.0000280.0166	Deixar o PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida, que viaje em maca ou incubadora, sem acompanhante.	Art. 27, Inciso I da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986 c/c	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar se o passageiro está na origem ou no destino. Caso o passageiro esteja na origem verificar junto à empresa aérea a recusa no fornecimento de acompanhante. Caso o passageiro esteja no destino verificar junto à empresa aérea a comprovação de fornecimento de acompanhante. 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	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem e da solicitação de acompanhante, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	--	----------------------	-----	--	--	--------	---

					ânimos.			
--	--	--	--	--	---------	--	--	--

04.0000280.0167	Deixar o PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida, que em virtude de impedimento de natureza mental ou intelectual não possa compreender as instruções de segurança de voo, sem acompanhante.	Art. 27, Inciso II da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986 c/c	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar se o passageiro está na origem ou no destino. Caso o passageiro esteja na origem verificar junto à empresa aérea a recusa no fornecimento de acompanhante. Caso o passageiro esteja no destino verificar junto à empresa aérea a comprovação de fornecimento de acompanhante. 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	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem e da solicitação de acompanhante, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	--	--	--------	---



					ânimos.			
--	--	--	--	--	---------	--	--	--

04.0000280.0168	Deixar o PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida, que não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência, desacompanhado.	Art. 27 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	<p>Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar se o passageiro está na origem ou no destino. Caso o passageiro esteja na origem verificar junto à empresa aérea a recusa no fornecimento de acompanhante. Caso o passageiro esteja no destino verificar junto à empresa aérea a comprovação de fornecimento de acompanhante. 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</p>	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem e da solicitação de acompanhante, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	---	--	--------	---

					ânimos.			
--	--	--	--	--	---------	--	--	--

04.0000280.0169	Realizar cobrança adicional pelo serviço de acompanhamento do PNAE.	Art. 27, parágrafo 1º, da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar o recibo do pagamento da cobrança adicional, e/ou verificar junto à empresa aérea a comprovação de fornecimento de acompanhante mediante pagamento adicional pelo serviço.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem e recibo do pagamento da cobrança adicional, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
04.0000280.0170	Cobrar pelo assento do acompanhante valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE nos casos que for exigida a presença deste.	Art. 27, parágrafo 1º, da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar o valor do bilhete do PNAE e comparar com o valor do bilhete do acompanhante e comprovar a cobrança superior a 20% do valor do bilhete adquirido pelo PNAE.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem e recibos ou notas de pagamento do PNAE e do acompanhante, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados de ambos passageiros: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa. Outros documentos que o INSPAC julgar	Várias	Por PNAE.

						pertinente.		
04.0000280.0171	Deixar de fornecer resposta por escrito, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, às solicitações de acompanhante.	Art. 27, parágrafo 2º, da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar a data da solicitação do acompanhante. Caso tenha ultrapassado o prazo das 48 horas, o INSPAC deverá verificar junto à empresa a possibilidade de a resposta ter sido enviada.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem e/ou recibo de compra e da solicitação de acompanhante ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); e empresa.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE.

04.0000280.0172	Deixar de transportar o cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao de seu dono e sob seu controle, quando aquele estiver equipado com arreio.	Art. 29, §1º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar o comprovante de treinamento do usuário, a identificação do cão-guia, guia de vacinação e se está equipado com arreio. Caso os requisitos sejam atendidos, o INSPAC deverá verificar junto à empresa aérea a recusa no embarque do cão-guia ou a cobrança pelo transporte. 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	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem, do recibo de compra (cobrança pelo transporte do cão-guia), da identificação do cão-guia, do treinamento do usuário e guia de vacinação, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Número de identificação do cão-guia; e empresa. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	--	----------------------	-----	--	--	--------	---

					ânimos.			
--	--	--	--	--	---------	--	--	--

04.0000280.0173	Deixar de admitir cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento em fase de treinamento quando em companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado.	Art. 29, §3º da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar o comprovante de treinador ou instrutor, guia de vacinação do cão-guia e se está equipado com arrião. Caso os requisitos sejam atendidos, o INSPAC deverá verificar junto à empresa aérea a recusa no embarque do cão-guia em treinamento ou a cobrança pelo transporte. 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	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem, do recibo de compra (cobrança pelo transporte do cão-guia), do comprovante de treinador ou instrutor e guia de vacinação do cão-guia, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Número de identificação do instrutor; e empresa. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por passageiro treinador, instrutor ou acompanhante habilitado .
-----------------	---	--	----------------------	-----	---	---	--------	--



					ânimos.			
--	--	--	--	--	---------	--	--	--

04.0000280.0174	Deixar de disponibilizar assentos especiais, junto ao corredor, localizados na dianteira e traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas, dotados de descansos de braço móveis, dispostos em quantidade mínima conforme Anexo II desta Resolução, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência.	Art. 31, inciso II da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar o número do voo e com isso verificar qual o equipamento foi utilizado e a matrícula da aeronave. Com essa matrícula, verificar no SACI as informações da aeronave e confrontá-las com os requisitos mínimos apontados no anexo II da Res. 280. Acompanhar no CGA (Centro de Gerenciamento Aeroportuário) ou no setor de Operações da empresa, quando a aeronave estará em solo. Em posse dessa informação, averiguar na aeronave, quando em solo, o cumprimento dos requisitos.	Verificar com a SAR.	Uma	Por voo.
-----------------	---	--	----------------------	-----	---	----------------------	-----	----------

04.0000280.0175	Permitir a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso ao(s) corredor(es) da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada caso o PNAE apresente limitação que exija manter a posição de seu assento com encosto na posição reclinada em todas as fases do voo, inclusive pouso e decolagem.	Art. 32 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar a codificação do PNAE e o que o impossibilita de viajar com o assento com o encosto na posição reclinada. O INSPAC deverá verificar junto à empresa aérea a lista de passageiros do voo com a respectiva demarcação de assentos. Verificar a ocupação do assento imediatamente atrás e dos assento do PNAE.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); lista de passageiros do voo; e empresa.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por passageiro ocupando o assento localizado imediatamente atrás ou que tenham acesso ao(s) corredor(es) da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada, no mesmo voo .
-----------------	--	---	----------------------	-----	--	---	--------	---

04.0000280.0176	Deixar de alocar 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, em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos ou deixar de atender às suas necessidades em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.	Art. 33 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar a demarcação de assento do passageiro, a codificação PNAE e sua implicação em viajar em fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos. INSPAC deverá verificar o número do voo e com isso verificar qual o equipamento foi utilizado e a matrícula da aeronave. O INSPAC deverá junto à empresa aérea confrontar o assento alocado ao PNAE com o mapa de assentos da aeronave.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); número do assento; mapa de assentos da aeronave; e empresa.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	---	---	--------	---

04.0000280.0177	Deixar de ocupar, com precedência aos demais passageiros, os assentos junto ao corredor localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, com PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC.	Art. 33, parágrafo único, da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá observar a demarcação de assento do passageiro e a codificação PNAE (WCHC). O INSPAC deverá verificar junto à empresa aérea a lista de passageiros do voo com a respectiva demarcação de assentos. O INSPAC deverá junto à empresa aérea confrontar o assento alocado ao PNAE com o mapa de assentos da aeronave.	Foto ou cópia simples do bilhete de passagem, ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); número do assento; mapa de assentos da aeronave; e empresa. Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	---	---	----------------------	-----	---	---	--------	---

04.0000280.0178	Deixar de estabelecer programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade ou não disponibilizar a documentação comprobatória quando solicitado pela ANAC.	Art. 35 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	O INSPAC em Ação de Fiscalização deverá conferir os dados do(a) funcionário(a) que realizou o atendimento ao PNAE e verificar junto à empresa aérea ou ao operador aeroportuário o programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a PNAE e a lista de aprovados. O INSPAC deverá averiguar se nome do(a) funcionário(a) em questão, consta na lista de aprovados.	Foto ou cópia simples do cartão de identificação do(a) funcionário(a), ou na impossibilidade, anotar os seguintes dados: Nome do(a) funcionário(a); CPF; RG; e empresa.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Uma	Por auditoria.
04.0000280.0179	Deixar de implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.	Art. 36 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Não	O INSPAC em Ação de Fiscalização deverá solicitar junto à empresa aérea ou ao operador aeroportuário o programa de qualidade de serviço prestado a PNAE.	-	Uma	Por auditoria.

04.0000280.0190	Deixar de realizar o embarque do PNAE prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.	Art. 17 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar que a empresa, por intermédio de seus prepostos estão garantindo que TODOS os passageiros prioritários, discriminados na norma, sejam primeiramente atendidos. Observações: 1) Verificar o efetivo embarque na AERONAVE, não somente na fila e/ou no ônibus 2) Os passageiros frequentes não são prioridade; 3) Os passageiros PNAE podem optar espontaneamente por embarcar junto aos demais.	Foto ou cópia simples 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; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...) utilizado (STCR, WCHS...); Foto do embarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	---	---	--------	---

04.0000280.0191	Deixar de embarcar ou desembarcar o PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC por pontes de embarque ou por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.	Art. 20 da Resolução 280 de 11/07/2013 c/c art. 302, Inciso III, Alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.	Necessidade especial	Sim	Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá acompanhar o embarque/desembarque remoto, a fim de verificar a utilização de equipamento de ascenso e descenso ou rampa.	Foto ou cópia simples 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; Codificação PNAE utilizada (STCR, WCHS...); Foto do embarque quando não for utilizado os meios previstos na norma.  Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.	Várias	Por PNAE que não recebeu a assistência, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	--	---	--------	---



00.0007565.0002	Deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada, que não seja voluntário para ser reacomodado 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 INSPAC 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 cópia simples do bilhete de passagem ou na impossibilidade anotar os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo original e o que foi reacomodado; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Horário do voo original e o da reacomodação; cópia da prestação por escrito dos motivos da preterição para o passageiro.	Várias	Por passageiro, no mesmo voo.
04.0000141.0001	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	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 "speeches", Sistema de Informação de Voo (SIV), ou outro meio que possibilite a atualização constante e periódica do	Relatório do fiscal informando se houve ou não a atualização devida; Foto da tela do Sistema de Informação de Voo (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	Uma	Por voo.

	disponíveis.				novo horário.	não for atendida		
40.0001410.0010	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 à 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	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.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.

					recomendada apenas quando não há exacerbação dos ânimos.			
04.0000141.0002	Deixar de manter o passageiro informado quanto à 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 "speeches", Sistema de Informação de Voo (SIV), ou outro meio que possibilite a atualização constante e periódica do	Foto do Sistema de Informação de Voo (SIV) desatualizado e relatório pormenorizado da ausência de informação.	Uma	Por voo.

					novo horário.			
04.0000141.0003	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 à 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	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.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.

					quando não há exacerbação dos ânimos.			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

04.0000141.0004	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.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	---	---	-------------------------------------	-----	---	---	--------	--

04.0000141.0005	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.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	---	---	-------------------------------------	-----	--	---	--------	--

04.0000141.0006	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.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	--	---	-------------------------------------	-----	---	---	--------	--



04.0000141.0007	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.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	---	---	---	-----	---	---	--------	--

04.0000141.0008	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 "speeches", Sistema de Informação de Voo (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.	Uma	Por voo.
04.0000141.0011	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.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.

04.0000141.0013	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 à 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.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	---	---	--------------------------	-----	---	--	--------	--

04.0000141.0014	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 à empresa aérea o formulário assinado pelo(s) passageiro(s) que foi (foram) voluntário(s) para seguirem em outro voo mediante a oferta de compensações.	Uma	Por voo.
04.0000141.0015	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 das alternativas, solicitar a lista de passageiros do voo quando não for possível a individualização dos passageiros. Quando possível o INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo; E-Ticket ou Localizador; Origem e destino; Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as alternativas para o	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.

						passageiro.		
--	--	--	--	--	--	-------------	--	--

04.0000141.0016	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; (3) Atentar para a prática da negativa de assistência	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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	--	--	--------	--

					com o conseqüente embarque imediato e o não oferecimento da assistência pertinente.			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

04.0000141.0017	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 à 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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	---	--	--------	--



04.0000141.0018	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 à 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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	--	--	----------------------	-----	---	--	--------	--

04.0000141.0019	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 à 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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	---	---	----------------------	-----	--	--	--------	--

04.0000141.0020	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 à 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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	---	--	--------	--

04.0000141.0021	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 à 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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	--	--	----------------------	-----	--	--	--------	--

04.0000141.0022	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 à 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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	---	--	----------------------	-----	--	--	--------	--

04.0000141.0023	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 à 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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	---	--	--------	--

04.0000141.0024	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 à 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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	--	---	----------------------	-----	---	--	--------	--

04.0000141.0025	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 à 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 ocorreu o embarque. Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as facilidades para o passageiro.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	---	---	----------------------	-----	--	--	--------	--



04.0000141.0026	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	Acompanhar a operação da empresa aérea após verificar, junto à 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	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 ocorreu 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.	Várias	Por passageiro não atendido, no mesmo voo.
-----------------	---	---	----------------------	-----	--	---	--------	--

					assistência prevista. Ao detectar essa postura o INSPAC deverá acompanhar se o prazo para nova decolagem será respeitado bem como a observação do oferecimento das assistências previstas.			
--	--	--	--	--	--	--	--	--

04.0000141.0028	Deixar de garantir a precedência na reacomodação 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	<p>Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar com o passageiro se as alternativas previstas (art. 3º, 4º, 8º, 12) foram oferecidas e se a empresa o reacomodou de acordo com sua conveniência.</p> <p>O INSPAC deverá confrontar a informação de indisponibilidade de assentos alegada pela empresa com uma possível oferta de bilhetes para aquele mesmo voo.</p> <p>Caso o INSPAC observe a existência de assentos disponíveis para o voo, auto(s) de infração(ões) deverá(ão) ser lavrado(s), conforme os exemplos abaixo: Exemplo 01: 5 PAX preteridos com</p>	<p>O INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo original; E-Ticket ou Localizador original; Origem e destino originais; Nº do voo reacomodado; E-Ticket ou Localizador do novo voo; Origem e destino do novo voo; foto ou cópia da tela com a informação da disponibilidade de assentos e/ou oferta de bilhetes.</p> <p>Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as alternativas para o passageiro.</p> <p>Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.</p>	Várias	Por passageiro não reacomodado, no mesmo voo que causou a necessidade de reacomodação.
-----------------	--	--	------------	-----	---	---	--------	--

					<p>reacomodação negada pela empresa, contra 8 assentos disponíveis no voo, configuram 5 infrações;</p> <p>Exemplo 02: 5 PAX preteridos com reacomodação negada pela empresa, contra 3 assentos disponíveis no voo, configuram 3 infrações.</p> <p>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.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--	--

04.0000141.0029	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	<p>Quando em Ação de Fiscalização, ou ao ser abordado em "ronda" ou quando o passageiro for formalizar seu protesto no posto de atendimento, o INSPAC deverá verificar com o passageiro se as alternativas previstas (art. 3º, 4º, 8º, 12) foram oferecidas e se a empresa o acomodou de acordo com sua conveniência.</p> <p>O INSPAC deverá confrontar a alternativa de acomodação oferecida com a oferta de passagens, da própria empresa e/ou de congêneres, de acordo com o caso (art. 3º, 4º, 8º, 12).</p> <p>Caso o INSPAC observe uma alternativa de acomodação que atenda melhor os interesses do PAX um auto de infração deverá ser lavrado.</p>	<p>O INSPAC deverá colher os seguintes dados: Nome do PAX; Nº do voo original; E-Ticket ou Localizador original; Origem e destino originais; Nº do voo acomodado; E-Ticket ou Localizador do novo voo; Origem e destino do novo voo; foto ou cópia da tela com a informação da disponibilidade e/ou oferta de passagens da própria empresa e/ou de congêneres, de acordo com o caso (art. 3º, 4º, 8º, 12).</p> <p>Para todos os casos deverá ser produzido relatório detalhando a postura da empresa ao não disponibilizar as alternativas para o passageiro.</p> <p>Outros documentos que o INSPAC julgar pertinente.</p>	Várias	Por passageiro não informado, no mesmo voo que causou a necessidade de acomodação.
-----------------	--	---	--------------------------	-----	---	--	--------	--

					<p>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.</p>			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

04.0000141.0030	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 à 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	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.	Uma	Por ação de Fiscalização.
-----------------	---	---	--------------------------	-----	---	---	-----	---------------------------

					informativo DEVERÁ ser transcrito exatamente como esta disposto na norma.			
--	--	--	--	--	---	--	--	--



04.0000141.0031	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.	Várias	Por passageiro não atendido.
-----------------	--	---	--------------------------	-----	--	--	--------	------------------------------

04.0000196.0057	Deixar de propiciar atendimento presencial gratuito e ininterrupto, destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, em aeroporto que movimentam 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.	Cópia da tela 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, a cópia da tela e o relatório.	Várias	Por passageiro não atendido.
04.0000196.0061	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 movimentam 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.	Várias	Por passageiro não atendido.

04.0000196.0064	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.	Uma	Por auditoria.
04.0000196.0084	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 à 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.	Várias	Por passageiro não atendido.

05.0000070.0002	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 cópia simples 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.	Várias	Por passageiro não atendido.
-----------------	---	---	--------------------------	-----	---	---	--------	------------------------------

05.0000676.0022	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 cópia simples 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.	Várias	Por passageiro não atendido.
-----------------	---	---	---------	-----	--	---	--------	------------------------------

05.0000676.0023	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 cópia simples 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.	Várias	Por passageiro não atendido.
-----------------	--	---	---------	-----	--	--	--------	------------------------------

05.0000676.0024	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 cópia simples 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 poderá ser observada mediante o acompanhamento do embarque e da cobrança realizada.	Várias	Por passageiro não atendido.
-----------------	--	--	---------	-----	---	---	--------	------------------------------

05.0000676.0026	Deixar de proceder à 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 cópia simples 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.	Várias	Por passageiro não atendido.
-----------------	--	---	---------	-----	---	--	--------	------------------------------