

PORTARIA Nº 3.097/SFI, DE 3 DE OUTUBRO DE 2018.

Aprova o Compêndio de Elementos de Fiscalização - CEF Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

O SUPERINTENDENTE DE AÇÃO FISCAL, no uso da atribuição que lhe confere o art. 36, inciso V, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e considerando o que consta do processo nº 00058.036087/2018-25,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Compêndio de Elementos de Fiscalização - CEF Resolução nº 280, de 2013, referente à Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Parágrafo único. A versão pública do CEF de que trata esta Portaria encontra-se disponível na página “Legislação” juntamente à Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Art. 2º No caso de constatação de nova infração ao mesmo requisito normativo, ocorrida no prazo estabelecido pelo respectivo Elemento de Fiscalização - EF, será aplicada providência administrativa sancionatória adicionalmente à providência administrativa definida no CEF.

Art. 3º Os relatos voluntários de deficiências não intencionais em segurança operacional, perigos ou ocorrências devem ser incentivados, assegurado o sigilo da fonte e examinados na adoção de providências sancionatórias.

Art. 4º Este CEF não se aplica ao exercício das atividades de fiscalização de natureza de ação fiscal, conforme definição constante na Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, art. 2º, inciso III, alínea “b”.

Parágrafo único. Para as infrações detectadas no âmbito das atividades de ação fiscal, de competência da Superintendência de Ação Fiscal (SFI), será necessariamente aplicada a providência administrativa sancionatória, a qual pode ser acompanhada de providência acautelatória, a depender da constatação de existência de risco iminente.

Art. 5º Esta Portaria aplica-se a todas as fiscalizações em curso, sem prejuízo dos atos já praticados e da aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que tange ao tipo de providência administrativa aplicada.

Art. 6º Fica revogada a Portaria nº 2.623/SFI, de 30 de setembro de 2016, publicado no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.11, nº 30, de 30 de setembro de 2016.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de 4 de dezembro de 2018.

CLÁUDIO BESCHIZZA IANELLI

ANEXO À PORTARIA Nº 3.097/SFI, DE 3 DE OUTUBRO DE 2018.

Compêndio de Elementos de Fiscalização - CEF Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
2800001	Comunicações entre Operadores Aeroportuários, Aéreos e Seus Prepostos	Art. 4º	As comunicações entre operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos empregam os códigos constantes no Anexo I da Resolução 280.	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Não empregar os códigos constantes no Anexo I da Resolução 280 nas comunicações entre operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos.	Preventiva	180 dias
2800002	Medidas para Garantir a Integridade Física e Moral do PNAE	Art. 5º	Os operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos adotam as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE.	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
2800003	Prioridade de Atendimento a PNAE	Art. 6º, <i>caput</i>	O PNAE tem direito aos mesmos serviços que são prestados aos usuários em geral, porém em condições de atendimento prioritário, em todas as fases de sua viagem.	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
2800004	Divulgação de Restrições ao Transporte de PNAE	Art. 6º, § 2º	O operador aéreo divulga as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE e de suas ajudas técnicas e equipamentos médicos.	Preventiva	180 dias

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
2800005	Desconto de assento adicional necessário a atendimento de PNAE	Art. 8º, § 3º, I	O operador aéreo cobra por cada assento adicional necessário ao atendimento ao PNAE um valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Cobrar por cada assento adicional necessário ao atendimento ao PNAE valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
2800006	Desconto do valor cobrado por excesso de bagagem relativo a ajudas técnicas ou equipamentos médicos	Art. 8º, § 3º, II	O operador aéreo oferece desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de oferecer desconto de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) no valor cobrado pelo excesso de bagagem, exclusivamente para o transporte de ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
2800007	Questionamento sobre Necessidades do PNAE	Art. 9º, <i>caput</i>	O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, questiona o PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	O operador aéreo, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, deixa de questionar o PNAE sobre a necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.	Sancionatória	Não aplicável
2800008	Avaliação de Documento Médico e MEDIF	Art. 10, § 1º	O documento médico e o MEDIF são avaliados pelo serviço médico do operador aéreo, especializado em medicina de aviação, dentro	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros -	Não fornecer resposta relativa a avaliação de documento médico e MEDIF no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas de seu recebimento.	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
			do prazo para resposta de 48 (quarenta e oito) horas.	Nacionais e Estrangeiras			
2800009	Condições Médicas de Caráter Permanente e Estável - Possibilidade de Isenção de Apresentação do Documento Médico ou do MEDIF	Art. 10, § 3º	O operador aéreo adota medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico ou do MEDIF quando as condições que caracterizam a pessoa como PNAE forem de caráter permanente e estável e os documentos já tiverem sido apresentados ao operador aéreo.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de adotar medidas que possibilitem a isenção da exigência de apresentação do documento médico ou do MEDIF quando as condições que caracterizam a pessoa como PNAE forem de caráter permanente e estável e os documentos já tiverem sido apresentados ao operador aéreo.	Sancionatória	Não aplicável
2800010	Recusa de Transporte de PNAE	Art. 11	A recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE é justificada por escrito no prazo de 10 (dez) dias, exclusivamente com base nas condições previstas no § 1º do art. 6º.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de justificar a recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
					Deixar de justificar por escrito no prazo de 10 (dez) dias a recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
2800011	Quantidade de PNAE a Bordo	Art. 12	O operador aéreo não limita a quantidade de PNAE a bordo.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Limitar a quantidade de PNAE a bordo.	Sancionatória	Não aplicável
2800012	Provimento de Informações ao PNAE	Art. 13	O operador aéreo provê ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de prover ao PNAE informações a respeito dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do transporte aéreo.	Preventiva	180 dias

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
2800013	Prestação de Assistência ao PNAE	Art. 14	Operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas atividades de: <i>check-in</i> e despacho de bagagens, deslocamento do balcão de <i>check-in</i> até a aeronave, embarque e desembarque da aeronave, acomodação no assento, acomodação da bagagem de mão, deslocamento da aeronave até a área de restituição de bagagem, recolhimento da bagagem despachada, saída da área de desembarque e acesso à área pública, condução às instalações sanitárias, assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, transferência ou conexão entre voos, realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de prestar assistência ao PNAE nas atividades de: <i>check-in</i> e despacho de bagagens, deslocamento do balcão de <i>check-in</i> até a aeronave, embarque e desembarque da aeronave, acomodação no assento, acomodação da bagagem de mão, deslocamento da aeronave até a área de restituição de bagagem, recolhimento da bagagem despachada, saída da área de desembarque e acesso à área pública, condução às instalações sanitárias, assistência a PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento, transferência ou conexão entre voos, realização de demonstração individual ao PNAE dos procedimentos de emergência, quando solicitado.	Sancionatória	Não aplicável
2800014	Embarque Prioritário do PNAE	Art. 17	PNAE embarca na aeronave prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de embarcar PNAE na aeronave prioritariamente em relação a todos os demais passageiros.	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
2800015	Equipamento para Embarque e Desembarque de PNAE	Art. 20, <i>caput</i>	Embarque e desembarque realizados por pontes de embarque ou por equipamentos de ascenso e descenso ou rampa para PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC.	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de embarcar e/ou desembarcar por pontes de embarque ou por equipamentos de ascenso e descenso ou rampa PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC.	Sancionatória	Não aplicável
2800016	Disponibilização de Equipamento para Embarque e Desembarque de PNAE	Art. 20, § 1º	O equipamento de ascenso e descenso ou rampa para embarque e desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC é disponibilizado pelo operador aeroportuário.	Operadores Aeroportuários	O operador aeroportuário não disponibiliza equipamento de ascenso e descenso ou rampa para embarque e desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC, nem apresenta documento que comprove a celebração de contrato, acordo ou outro instrumento jurídico com outros operadores ou com empresas de serviços auxiliares ao transporte aéreo.	Sancionatória	Não aplicável
2800017	Embarque e Desembarque de PNAE em ATR ou aeronaves similares	Art. 20, § 7º	Operador aéreo provê os meios para embarque ou desembarque de PNAE em aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m (um metro e sessenta centímetros).	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Operador aéreo deixa de prover os meios para embarque ou desembarque de PNAE em aeronaves cuja altura máxima da parte inferior do vão da porta de acesso à cabine de passageiros em relação ao solo não exceda 1,60 m (um metro e sessenta centímetros).	Sancionatória	Não aplicável
2800018	Comunicação do Operador Aéreo ao	Art. 21, <i>caput</i>	O operador aéreo presta, tempestivamente, ao	121-Empresas de Transporte	Deixar de prestar ao operador aeroportuário as informações	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
	Operador Aeroportuário para Atendimento ao PNAE no Aeroporto		operador aeroportuário informações necessárias ao atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque para aeronaves que estejam transportando PNAE que dependam das assistências previstas no Art.20 da Resolução 280.	Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto. Deixar de prestar, tempestivamente, ao operador aeroportuário as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto.	Sancionatória	Não aplicável
2800019	Procedimentos e Prazos para Operador Aéreo Prestar ao Operador Aeroportuário Informações para Atendimento ao PNAE no Aeroporto	Art. 21, § 1º	O operador aeroportuário estabelece os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no <i>caput</i> do Art. 21.	Operadores Aeroportuários	Deixar o operador aeroportuário de estabelecer os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no <i>caput</i> do Art. 21.	Sancionatória	Não aplicável
2800020	Transporte Gratuito de Ajuda Técnica	Art. 23, <i>caput</i>	O operador aéreo transporta gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE, limitada a 1 (uma) peça.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
2800021	Restituição de Ajuda Técnica Transportada no Compartimento de Bagagem	Art. 23, II	A ajuda técnica empregada para locomoção é disponibilizada ao PNAE no momento do desembarque da aeronave, quando transportada no compartimento de bagagem.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de disponibilizar ao PNAE, no momento do desembarque da aeronave, a ajuda técnica empregada para sua locomoção, quando transportada no compartimento de bagagem.	Sancionatória	Não aplicável
2800022	Transporte na Cabine de Equipamento	Art. 24	O equipamento médico a ser utilizado pelo PNAE	121-Empresas de Transporte	Deixar de transportar na cabine equipamento médico a	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
	Médico a ser Utilizado pelo PNAE durante o Voo		durante o voo é transportado na cabine da aeronave.	Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	ser utilizado pelo PNAE durante o voo.		
2800023	Despacho de Ajudas Técnicas e Equipamentos Médicos do PNAE	Art. 25, <i>caput</i>	As ajudas técnicas e os equipamentos médicos do PNAE, quando despachados, são considerados itens frágeis e prioritários, devendo ser transportados no mesmo voo que o PNAE.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de considerar como itens frágeis e prioritários as ajudas técnicas e os equipamentos médicos do PNAE quando despachados.	Sancionatória	Não aplicável
					Deixar de transportar no mesmo voo que o PNAE suas ajudas técnicas e seus equipamentos médicos.	Sancionatória	Não aplicável
2800024	Extravio ou Avaria de Ajudas Técnicas ou Equipamentos Médicos	Art. 25, § 2º	As ajudas técnicas ou equipamentos médicos do PNAE são restituídos nas mesmas condições em que foram apresentados ao operador aéreo. Em caso de extravio ou avaria, deve ser providenciada, no desembarque, a substituição imediata por item equivalente.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de providenciar, no desembarque, a substituição imediata de ajuda técnica ou equipamento médico extraviado ou avariado por item equivalente.	Sancionatória	Não aplicável
2800025	Indenização em Caso de Perda ou Inutilização de Ajuda Técnica ou Equipamento Médico	Art. 25, § 4º	O PNAE é indenizado no prazo de até 14 (quatorze) dias ao se constatar a perda ou a inutilização de ajuda técnica ou de equipamento médico.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de indenizar o PNAE no prazo de até 14 (quatorze) dias quando constatada a perda ou a inutilização da ajuda técnica ou do equipamento médico.	Sancionatória	Não aplicável
2800026	Disponibilização de Ajuda Técnica ou Equipamento Médico ao PNAE	Art. 25, § 5º	A ajuda técnica ou o equipamento médico disponibilizados pelo operador aéreo permanecem	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros -	Não disponibilizar ajuda técnica ou equipamento médico ao PNAE até que este efetue aquisição ou	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
	nos Casos de Extravio ou Avaria		à disposição do PNAE até que este efetue aquisição ou substituição de ajuda técnica ou equipamento médico extraviado ou avariado, limitado ao prazo de 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização.	Nacionais e Estrangeiras	substituição de ajuda técnica ou equipamento médico extraviado ou avariado, limitado ao prazo de 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização.		
2800027	Acompanhamento do PNAE com Deficiência ou Mobilidade Reduzida a Bordo (Casos Previstos nos Incisos I a III do Art. 27)	Art. 27, § 1º	O operador aéreo provê acompanhante, sem cobrança adicional, ou cobra pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE quando exigir a presença do acompanhante de escolha do PNAE.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Cobrar pelo provimento de acompanhante de PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
					Cobrar pelo assento do acompanhante, nos casos previstos nos incisos I a III deste artigo, valor superior a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
2800028	Fornecimento de Resposta por Escrito à Solicitação de Acompanhante de PNAE	Art. 27, § 2º	O operador aéreo fornece resposta por escrito às solicitações de acompanhante de PNAE previstas neste artigo no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de fornecer resposta por escrito às solicitações de acompanhante de PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
					Deixar de fornecer resposta no prazo de 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento das solicitações de acompanhante de PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
2800029	Acomodação de Acompanhante de PNAE	Art. 28, parágrafo único	O acompanhante viaja na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de acomodar acompanhante na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo.	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
2800030	Transporte Gratuito de Cão-Guia na Cabine em Local Adjacente ao Dono	Art. 29, § 1º	O cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento são transportados gratuitamente no chão da cabine da aeronave, em local adjacente ao de seu dono.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de transportar gratuitamente o cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento.	Sancionatória	Não aplicável
					Deixar de transportar o cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento em local adjacente ao de seu dono.	Sancionatória	Não aplicável
2800031	Sistema de Contenção para Criança de Colo	Art. 31, I	Operador aéreo disponibiliza sistema de contenção para criança de colo, ou permite que o responsável pela criança o forneça, desde que em conformidade com os requisitos técnicos estabelecidos em legislação complementar.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de disponibilizar sistema de contenção para criança de colo e não permitir que o responsável pela criança forneça sistema de contenção que esteja em conformidade com os requisitos técnicos estabelecidos em legislação complementar.	Sancionatória	Não aplicável
2800032	Disponibilização de Mecanismo de Retenção Adicional	Art. 31, III	Operador aéreo disponibiliza mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave.	121-Empresa de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de disponibilizar mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave.	Sancionatória	Não aplicável
2800033	Alocação de PNAE	Art. 33, <i>caput</i>	O operador aéreo aloca 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	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Não 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	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
			fileiras com espaços extras ou assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.		assentos dotados de dispositivos específicos, se disponíveis, para atender às suas necessidades, em local compatível com a classe escolhida e o bilhete aéreo adquirido.		
2800034	Acomodação de PNAE que Dependam de Assistência do Tipo WCHC	Art. 33, parágrafo único	Operador aéreo acomoda PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC em assentos junto ao corredor, próximos às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, com precedência aos demais passageiros.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de acomodar em assentos junto ao corredor, localizados em fileiras próximas às portas principais de embarque e desembarque da aeronave e dos lavatórios, PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC, com precedência aos demais passageiros.	Sancionatória	Não aplicável
2800035	Acomodação de PNAE na aeronave - Restrições	Art. 34	Operador aéreo não acomoda PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.	121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Acomodar PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência.	Sancionatória	Não aplicável
					Acomodar PNAE de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.	Sancionatória	Não aplicável
2800036	Programa de Treinamento para Equipes que Atendem PNAE	Art. 35, <i>caput</i>	Os operadores aéreos e aeroportuários estabelecem programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previsto no	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	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 previsto no Art. 39.	Preventiva	180 dias

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
			Art. 39, com o objetivo de capacitá-los para o adequado atendimento ao PNAE, devendo disponibilizar documentação comprobatória quando solicitado pela ANAC.		Deixar de disponibilizar a documentação comprobatória do treinamento quando solicitado pela ANAC.	Sancionatória	Não aplicável
2800037	Programa de Treinamento para Equipes que Atendem PNAE - Observância ao Anexo III	Art. 35, parágrafo único	O programa de treinamento dos operadores aéreos e aeroportuários para atendimento a PNAE observa o disposto no Anexo III da Resolução 280.	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	O programa de treinamento dos operadores aéreos e aeroportuários para atendimento a PNAE não observa o disposto no Anexo III da Resolução 280.	Preventiva	180 dias
2800038	Sistema de Controle de Qualidade de Serviço Prestado a PNAE	Art. 36	Os operadores aéreos e aeroportuários implementam sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE.	Preventiva	180 dias
2800039	Registros dos Atendimentos a PNAE	Art. 37	Os operadores aéreos e aeroportuários realizam e mantêm, por 2 (dois) anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, cadastrando, conforme cada caso, as informações constantes nos	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de realizar registros dos atendimentos a PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
					Deixar de manter por 2 (dois) anos registros dos atendimentos a PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
					Deixar de incluir, nos registros dos atendimentos a PNAE, as informações constantes nos itens I e II do	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
			itens I e II do Art. 37 da Resolução 280.		Art. 37 da Resolução 280, conforme o caso.		
2800040	Registros de Troca de Informações entre Operadores e com o PNAE	Art. 38	Os operadores aéreos e aeroportuários realizam e mantêm, por 2 (dois) anos, o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de realizar o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
					Deixar de manter por 2 (dois) anos o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
					Deixar de incluir os momentos de recebimento e transmissão de cada informação no registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
2800041	Funcionário Responsável por Acessibilidade	Art. 39, <i>caput</i>	Os operadores aéreos e os operadores de aeroportos onde operem voos regulares mantêm, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE.	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros - Nacionais e Estrangeiras	Deixar de manter funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE.	Sancionatória	Não aplicável
					Deixar de manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade.	Sancionatória	Não aplicável
2800042	Funcionário Responsável por Acessibilidade - Disponibilidade	Art. 39, § 1º	O responsável por acessibilidade está disponível para contato de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.	Operadores Aeroportuários 121-Empresas de Transporte Aéreo Regular de Passageiros -	Não estar disponível o responsável por acessibilidade para atendimento imediato de forma presencial ou por outros meios.	Sancionatória	Não aplicável

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Aplicabilidade	Tipificações de Não Conformidade	Providência Administrativa	Prazo
				Nacionais e Estrangeiras			