

Código	Título	Enquadramento Normativo	Situação Esperada	Tipificação de Não-Conformidade	Aplicabilidade*	Providência Administrativa	Prazo
280-0001	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.	Não empregar os códigos constantes no Anexo I da Resolução 280 nas comunicações entre operadores aeroportuários, operadores aéreos e seus prepostos.	AP-3	Preventiva	180 dias
280-0002	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.	Deixar de adotar as medidas necessárias para garantir a integridade física e moral do PNAE.	AP-3	Sancionatória	Não aplicável
280-0003	Atendimento Prioritário de PNAE	art. 6º caput c/c art. 17 c/c art. 18	Atender com prioridade o PNAE em todas as fases de sua viagem durante a vigência do contrato de transporte (exceto no momento do desembarque da aeronave), inclusive com precedência aos passageiros frequentes e prestar ao PNAE qualquer serviço que esteja disponibilizado aos demais passageiros.	Não prestar atendimento prioritário ao PNAE em todas as fases de sua viagem durante a vigência do contrato de transporte (exceto no momento do desembarque da aeronave), inclusive com precedência aos passageiros frequentes; ou deixar de prestar ao PNAE qualquer serviço que esteja disponibilizado aos demais passageiros.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0004	Informações e atendimento ao PNAE em atenção às suas necessidades especiais	art. 6º caput c/c art. 13 caput	Prover ao PNAE informações acerca dos procedimentos a serem adotados em todas as fases de sua viagem e do contrato de transporte aéreo, sempre observando as necessidades especiais de atendimento para cada um deles, incluindo acesso a informações, instruções, instalações aeroportuárias, aeronaves e veículos.	Não prover informações ao PNAE acerca dos procedimentos a serem adotados em todas as fases do contrato de transporte aéreo; ou não observar as necessidades especiais de atendimento para cada um deles, incluindo acesso a informações, instruções, instalações aeroportuárias, aeronaves e veículos.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0005	Restrições aos serviços prestados aos PNAE	art. 6º § 1º	As restrições aos serviços prestados ao PNAE devem atender às condições previstas nos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do transportador, e somente podem ser aplicadas para garantir a saúde e a segurança do próprio PNAE.	Aplicar restrições aos serviços prestados ao PNAE que não estejam previstas nos normativos da ANAC, no manual geral de operações ou nas especificações operativas do transportador; ou que não sejam para garantir a saúde e a segurança do próprio PNAE.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

280-0006	Divulgação das condições e restrições ao transporte de PNAE	art. 6º § 2º	Divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE, de suas ajudas técnicas e seus equipamentos médicos.	Deixar de divulgar as condições gerais e restrições ao transporte do PNAE, de suas ajudas técnicas e seus equipamentos médicos.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0007	Prioridade de Atendimento a PNAE	art. 6º caput	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.	Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.	AP-3	Sancionatória	Não aplicável
280-0008	Assistência especial ao PNAE sem ônus (regra geral)	art. 8º caput e §§ 1º a 3º	Não onerar o PNAE em decorrência da prestação de assistência especial (observadas as exceções do art. 8º §§ 1º a 3º).	Onerar o PNAE em decorrência da prestação de assistência especial (observadas as exceções do art. 8º §§ 1º a 3º).	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0009	Assistência especial ao PNAE com ônus no caso de assento adicional	art. 8º § 3º e inciso I	Cobrar por assento adicional necessário para a acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de seus equipamentos médicos valor igual ou inferior a 20% do valor pago pela sua passagem aérea.	Cobrar por assento adicional necessário para a acomodação do PNAE, de suas ajudas técnicas ou de seus equipamentos médicos valor superior a 20% do valor pago pela sua passagem aérea.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0010	Assistência especial ao PNAE com ônus no caso de excesso de bagagem	art. 8º § 3º e inciso II	Oferecer desconto de pelo menos 80% sobre o valor cobrado pelo excesso de bagagem despachada relativo ao transporte de suas ajudas técnicas ou equipamentos médicos, quando estes forem de utilização indispensáveis ao PNAE.	Não oferecer desconto de pelo menos 80% sobre o excesso de bagagem despachada relativo ao transporte de suas ajudas técnicas ou equipamentos médicos, quando estes forem de utilização indispensáveis ao PNAE.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0011	Questionamento ao PNAE sobre suas necessidades	art. 9º caput	No momento da contratação do serviço de transporte aéreo, questionar ao PNAE sobre a sua necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências, independentemente do canal de comercialização utilizado.	Não questionar ao PNAE sobre a sua necessidade de acompanhante, ajudas técnicas, recursos de comunicação e outras assistências no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, independentemente do canal de comercialização utilizado.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

280-0012	Avaliação do documento médico do PNAE	art. 10 caput, incisos I a III e § 1º	Avaliar o documento médico apresentado pelo PNAE, quando exigido nos casos previstos (necessidade de viajar em maca ou incubadora, necessidade de utilizar oxigênio ou equipamento médico ou apresentar condições de saúde que possa resultar em risco para si ou os demais passageiros) e apresentar resposta ao passageiro no prazo de 48 horas após a apresentação do documento.	Não avaliar o documento médico e não apresentar resposta ao PNAE no prazo de 48 horas após a apresentação do documento quando exigido nos casos previstos (necessidade de viajar em maca ou incubadora, necessidade de utilizar oxigênio ou equipamento médico ou apresentar condições de saúde que possa resultar em risco para si ou os demais passageiros).	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0013	Isenção de exigência para apresentação do documento médico pelo PNAE	art. 10 § 3º	Não exigir documento médico do PNAE quando os documentos já tiverem sido apresentados e nos casos em que as condições de saúde forem de caráter permanente e estável.	Exigir documento médico do PNAE quando os documentos já tiverem sido apresentados e nos casos em que as condições de saúde forem de caráter permanente e estável.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0014	Recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE	art. 11 e Parágrafo único	Apresentar a justificativa (com fundamento na garantia da saúde e da segurança do PNAE) para a recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE no prazo de 10 dias.	Não apresentar a justificativa (com fundamento na garantia da saúde e da segurança do PNAE) para a recusa da prestação do serviço de transporte aéreo ao PNAE no prazo de 10 dias.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0015	Quantidade de PNAE a bordo	art. 12	Não limitar a quantidade de PNAE a bordo da aeronave.	Limitar a quantidade de PNAE a bordo da aeronave.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

280-0016	Assistência especial ao PNAE	art. 14 caput incisos I a XII e Parágrafo único c/c art. 19 c/c art. 22	<p>Prestar assistência ao PNAE em todas as seguintes atividades, provendo as ajudas técnicas necessárias para a sua execução:</p> <p>a) check-in e despacho de bagagens;</p> <p>b) deslocamento do balcão de check-in até a aeronave;</p> <p>c) embarque e desembarque da aeronave;</p> <p>d) acomodação no assento, incluindo deslocamento dentro da aeronave;</p> <p>e) acomodação da bagagem de mão na aeronave;</p> <p>f) deslocamento desde a aeronave até a área de restituição da bagagem;</p> <p>g) recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;</p> <p>h) saída da área de desembarque e acesso à área pública;</p> <p>i) condução às instalações sanitárias;</p> <p>j) assistência a usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;</p> <p>l) transferência ou conexão entre voos; e</p> <p>m) realização da demonstração individual dos procedimentos de emergência quando solicitado.</p>	<p>Não prestar assistência incluindo as ajudas técnicas necessárias ao PNAE em qualquer uma das seguintes atividades:</p> <p>a) check-in e despacho de bagagens;</p> <p>b) deslocamento do balcão de check-in até a aeronave;</p> <p>c) embarque e desembarque da aeronave;</p> <p>d) acomodação no assento, incluindo deslocamento dentro da aeronave;</p> <p>e) acomodação da bagagem de mão na aeronave;</p> <p>f) deslocamento desde a aeronave até a área de restituição da bagagem;</p> <p>g) recolhimento da bagagem despachada e acompanhamento nos controles de fronteira;</p> <p>h) saída da área de desembarque e acesso à área pública;</p> <p>i) condução às instalações sanitárias;</p> <p>j) assistência a usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento;</p> <p>l) transferência ou conexão entre voos; e</p> <p>m) realização da demonstração individual dos procedimentos de emergência quando solicitado.</p>	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0017	Equipamento de embarque e desembarque de PNAE	art. 20 caput	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.	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.	AP-3	Sancionatória	Não aplicável

280-0018	Disponibilização de equipamento de 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.	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.	AP-3	Sancionatória	Não aplicável
280-0019	Embarque e desembarque do PNAE que dependa de cadeira de rodas (tipo STCR, WCHS ou WCHC)	art. 20 §§ 5º e 7º	Não carregar manualmente o PNAE durante os procedimentos de embarque e desembarque da aeronave, sob qualquer alegação e em qualquer hipótese (exceto evacuação de emergência da aeronave).	Carregar manualmente o PNAE durante os procedimentos de embarque e desembarque da aeronave, sob qualquer alegação e em qualquer hipótese (exceto evacuação de emergência da aeronave).	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0020	Procedimentos e Prazos para operador aéreo prestar ao operador aeroportuário informações para atendimento ao PNAE no Aeroporto	art. 21 § 2º	O operador aeroportuário estabelece os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no caput do Art. 21.	Deixar o operador aeroportuário de estabelecer os procedimentos e prazos para a prestação das informações mencionadas no caput do Art. 21.	AP-3	Sancionatória	Não aplicável
280-0021	Transporte gratuito das ajudas técnicas para a locomoção do PNAE	art. 23 caput e inciso I	Transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE na cabine da aeronave quando houver espaço adequado ou no compartimento de bagagem da aeronave.	Não transportar gratuitamente a ajuda técnica empregada para a locomoção do PNAE na cabine da aeronave quando houver espaço adequado ou no compartimento de bagagem da aeronave.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

280-0022	Disponibilizar as ajudas técnicas para a locomoção do PNAE no momento do seu desembarque da aeronave	art. 23 caput e inciso II	Disponibilizar a ajuda técnica ao PNAE no momento do seu desembarque.	Não disponibilizar a ajuda técnica ao PNAE no momento do seu desembarque.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0023	Transporte de equipamento médico a ser utilizado pelo PNAE na cabine da aeronave	art. 24 caput e Parágrafo único	Transportar na cabine da aeronave o equipamento médico a ser utilizado pelo PNAE durante o voo.	Não transportar na cabine da aeronave o equipamento médico a ser utilizado pelo PNAE durante o voo.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0024	Despacho de ajudas técnicas e equipamentos médicos do PNAE	art. 25 caput	As ajudas técnicas e os equipamentos médicos despachados devem ser transportados como itens frágeis, prioritários e no mesmo voo do PNAE.	Não transportar como itens frágeis, prioritários e no mesmo voo do PNAE as suas ajudas técnicas ou seus equipamentos médicos quando forem despachados.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0025	Comprovante de recebimento da ajuda técnica ou equipamento médico	art. 25 § 1º	Entregar ao PNAE o comprovante de recebimento da sua ajuda técnica ou do seu equipamento médico.	Não entregar ao PNAE o comprovante de recebimento da sua ajuda técnica ou do seu equipamento médico.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0026	Substituição da ajuda técnica ou do equipamento médico do PNAE em caso de extravio ou avaria	art. 25 §§ 2º e 5º	Nos casos de extravio ou avaria de ajuda técnica ou de equipamento médico do PNAE, providenciar, no momento do desembarque, a sua substituição imediata por um item equivalente, devendo este permanecer à disposição do PNAE até que se efetue a aquisição ou substituição do mesmo, limitado ao prazo de 15 (quinze) dias após o pagamento da indenização.	Nos casos de extravio ou avaria de ajuda técnica ou de equipamento médico do PNAE, deixar de providenciar a substituição imediata da ajuda técnica ou do equipamento médico no momento do desembarque por item que não seja equivalente; ou não manter o mesmo à disposição do PNAE até que se efetue a aquisição ou a substituição do equipamento extraviado ou avariado, por um período mínimo de 15 dias após o pagamento da indenização correspondente no caso de constatada a sua perda ou inutilização.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

280-0027	Indenização ao PNAE nos casos de perda ou inutilização da ajuda técnica ou do equipamento médico	art. 25 §§ 3º e 4º	Nos casos de perda ou inutilização da ajuda técnica ou do equipamento médico, pagar indenização ao PNAE no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico no prazo de 14 dias.	Nos casos de perda ou inutilização da ajuda técnica ou do equipamento médico, deixar de pagar indenização ao PNAE no valor de mercado da ajuda técnica ou do equipamento médico no prazo de 14 dias.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0028	Informar ao PNAE sobre seus direitos	art. 25 § 6º	Prestar informações ao PNAE sobre seus direitos nos casos de extravio, avaria, perda ou inutilização de suas ajudas técnicas ou equipamentos médicos antes de se estabelecer outras formas de compensação por meio de acordo específico entre as partes.	Não informar o PNAE sobre seus direitos nos casos de extravio, avaria, perda ou inutilização de suas ajudas técnicas ou equipamentos médicos antes de se estabelecer outras formas de compensação por meio de acordo específico entre as partes.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0029	Desconto no valor da passagem aérea do acompanhante de PNAE	art. 27 incisos I a III e § 1º	Prover acompanhante ao PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida, sem cobrança adicional, ou exigir a presença de acompanhante de sua escolha, nos casos em que ele necessite viajar em maca ou incubadora; ou que possua impedimentos de natureza mental ou intelectual que não permita a sua compreensão quanto às instruções de segurança de voo; ou que não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência, devendo ser cobrado pelo assento do acompanhante valor igual ou inferior a 20% do valor da passagem aérea paga pelo PNAE.	Nos casos de PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida que necessite viajar em maca ou incubadora; ou que possua impedimentos de natureza mental ou intelectual que não permita a sua compreensão quanto às instruções de segurança de voo; ou que não possa atender às suas necessidades fisiológicas sem assistência, deixar de prover acompanhante ao PNAE sem cobrança adicional ou cobrar pelo assento do acompanhante de escolha do PNAE valor superior a 20% (vinte por cento) do valor da passagem aérea paga pelo PNAE.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0030	Fornecimento de resposta por escrito à solicitação de acompanhante pelo PNAE	art. 27 § 2º	Responder por escrito ao PNAE acerca da sua solicitação de acompanhante no prazo de 48 horas.	Deixar de responder por escrito ao PNAE acerca da sua solicitação de acompanhante no prazo de 48 horas.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0031	Requisitos para o acompanhante do PNAE	art. 28 caput e Parágrafo único	Acomodar o acompanhante na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo, o qual deve ser maior de 18 anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE.	Deixar de acomodar o acompanhante na mesma classe e em assento adjacente ao do PNAE que esteja assistindo, o qual deve ser maior de 18 anos e possuir condições de prestar auxílio nas assistências necessárias ao PNAE.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

280-0032	Acesso do cão-guia do PNAE no terminal e aeronave	art. 29 caput e § 3º	Permitir que o PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento possa ingressar e permanecer com o animal no terminal de passageiros e na cabine da aeronave, mediante apresentação de identificação do animal e comprovação de treinamento do PNAE, inclusive quando os animais estiverem em fase de treinamento e na companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado.	Não permitir que o PNAE usuário de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento possa ingressar e permanecer com o animal no terminal de passageiros e na cabine da aeronave, mediante apresentação de identificação do animal e comprovação de treinamento do PNAE, inclusive quando os animais estiverem em fase de treinamento e na companhia de treinador, instrutor ou acompanhante habilitado.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0033	Acomodação do cão-guia do PNAE na aeronave	art. 29 §§ 1º e 2º	Permitir que o cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento do PNAE seja transportado gratuitamente e acomodado no chão da cabine da aeronave de modo a não obstruir o corredor da aeronave, em local adjacente ao de seu dono e sob seu controle, desde equipado com arreio, sendo dispensado o uso de focinheira.	Não permitir que o cão-guia ou o cão-guia de acompanhamento do PNAE seja transportado gratuitamente e acomodado no chão da cabine da aeronave de modo a não obstruir o corredor da aeronave, em local adjacente ao de seu dono e sob seu controle, desde equipado com arreio, sendo dispensado o uso de focinheira.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0034	Sistema de contenção para criança de colo	art. 31 inciso I c/c art. 9º § 1º inciso III	Disponibilizar sistema de contenção para criança de colo sempre que solicitado no prazo de 48 horas do horário do voo; ou permitir que o responsável pela criança o forneça, desde que em conformidade com requisitos técnicos na legislação específica.	Não disponibilizar sistema de contenção para criança de colo (cadeirinha de bebê) quando solicitado no prazo de 48 horas do horário do voo; ou não permitir que o responsável pela criança utilize sistema de contenção para criança de colo (cadeirinha de bebê) próprio, desde que em conformidade com requisitos técnicos na legislação específica.	AP-1	Preventiva	120 dias
280-0035	Assentos especiais na aeronave para o PNAE	art. 31 inciso II c/c Anexo II	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, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência.	Não 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; ou disponibilizar assentos especiais nas saídas de emergência.	AP-1	Preventiva	120 dias



280-0036	Mecanismo de retenção para o PNAE	art. 31 inciso III e §§ 1º e 2º	Disponibilizar mecanismo de retenção adicional ao PNAE com limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto; ou permitir que o PNAE utilize mecanismo de retenção adicional próprio quando houver autorização da ANAC, desde que dentro da validade.	Não disponibilizar mecanismo de retenção adicional ao PNAE que apresente limitação que o impeça de permanecer ereto no encosto da aeronave; ou não permitir que o PNAE utilize mecanismo de retenção adicional próprio quando houver autorização da ANAC, desde que dentro da validade.	AP-1	Preventiva	120 dias
280-0037	Assento reclinado para PNAE com limitação	art. 32	Nos casos em que o PNAE apresente alguma limitação que exija manter o seu assento na posição reclinada, impedir a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso aos corredores da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada, permitindo que o PNAE mantenha seu assento na posição reclinada em todas as fases do voo (inclusive pouso e decolagem).	Nos casos em que o PNAE apresente alguma limitação que exija manter o seu assento na posição reclinada, não impedir a ocupação do assento localizado imediatamente atrás e dos assentos que tenham acesso aos corredores da aeronave obstruídos pelo assento com encosto na posição reclinada ou não permitir que o PNAE mantenha seu assento na posição reclinada em todas as fases do voo (inclusive pouso e decolagem).	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0038	Alocação de PNAE em fileira com espaços extras	art. 33 caput	Acomodar o PNAE: a) que dependa de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC; b) que esteja acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; ou c) cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada em fileiras com espaços extras ou em assento dotado de dispositivos específicos (quando disponíveis), em local compatível com a classe escolhida.	Não acomodar PNAE: a) dependente de assistência do tipo WCHR, WCHS ou WCHC; b) acompanhado de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento; ou c) cuja articulação do joelho não permita a manutenção da perna flexionada em fileiras com espaços extras ou em assento dotado de dispositivos específicos (quando disponíveis), em local compatível com a classe escolhida.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0039	Alocação de PNAE em fileira junto ao corredor	art. 33 Parágrafo único	Acomodar o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC em assento junto ao corredor localizado em fileira próxima às saídas da aeronave e dos lavatórios, tendo precedência aos demais passageiros.	Não acomodar o PNAE que dependa de assistência do tipo WCHC em assento junto ao corredor localizado em fileira próxima às saídas da aeronave e dos lavatórios, tendo precedência aos demais passageiros.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias

280-0040	Acomodação de PNAE dentro da aeronave	art. 34	Não acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.	Acomodar o PNAE em um assento adjacente a uma saída de emergência ou de maneira que promova obstrução total ou parcial do corredor da aeronave.	AP-1 AP-2	Preventiva	120 dias
280-0041	Programa de treinamento para equipes que prestam assistência especial a PNAE	art. 35 caput e Parágrafo único c/c Anexo III	Estabelecer programa de treinamento (conforme Anexo III da Resolução ANAC nº 280), capacitar as equipes de terra e de bordo que realizam atendimento a passageiros e o responsável por acessibilidade.	Não estabelecer programa de treinamento (conforme Anexo III da Resolução ANAC nº 280) para capacitação das equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a PNAE e para o responsável por acessibilidade.	AP-1 AP-2	Preventiva	365 dias
280-0042	Programa de treinamento para equipes que atendem PNAE	art. 35 caput	Os operadores aeroportuários estabelecem programa de treinamento para suas equipes de terra e de bordo que realizem atendimento a passageiros e para o responsável por acessibilidade previstos no art. 39, com o objetivo de capacitá-los para o adequado atendimento ao PNAE, devendo disponibilizar documentação comprobatória quando solicitado pela ANAC.	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 previstos no art. 39.	AP-3	Preventiva	180 dias
				Deixar de disponibilizar a documentação comprobatória do treinamento quando solicitado pela ANAC.			Sancionatória
280-0043	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.	O programa de treinamento dos operadores aéreos e aeroportuários para atendimento a PNAE não observa o disposto no Anexo III da Resolução 280.	AP-3	Preventiva	180 dias
280-0044	Sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE	art. 36	Implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.	Não implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE, com base nos atendimentos realizados.	AP-1 AP-2	Preventiva	365 dias
280-0045	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.	Deixar de implementar sistema de controle de qualidade de serviço prestado a PNAE.	AP-3	Preventiva	180 dias

280-0046	Registros dos atendimentos a PNAE	art. 37	Realizar e manter, por 2 anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, cadastrando, conforme cada caso, todas as informações constantes nos incisos I e II do artigo 37.	Não realizar ou não manter, por 2 anos, os registros dos atendimentos a PNAE, para acompanhamento e controle estatístico, cadastrando todas as informações constantes nos incisos I e II do artigo 37.	AP-1 AP-2	Preventiva	365 dias
280-0047	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 itens I e II do Art. 37 da Resolução 280.	Deixar de realizar registros dos atendimentos a PNAE.	AP-3	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 Art. 37 da Resolução 280, conforme o caso.		Sancionatória	Não aplicável
280-0048	Registros sobre troca de informações com o PNAE	art. 38	Realizar e manter, por 2 anos, o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.	Não realizar ou não manter, por 2 anos, o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE, incluindo os momentos de recebimento e transmissão de cada informação.	AP-1 AP-2	Preventiva	365 dias
280-0049	Registros sobre troca de informações 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.	Deixar de realizar o registro sobre troca de informações entre operadores e com o PNAE.	AP-3	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

280-0050	Funcionário Responsável por Acessibilidade e sua disponibilidade	art. 39 caput e § 1º	Manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE, o qual deve estar disponível para contato de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.	Não manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE; ou não estar o mesmo disponível para contato de forma presencial ou por outros meios que permitam o atendimento imediato.	AP-1 AP-2	Preventiva	365 dias
280-0051	Funcionário Responsável por Acessibilidade	art. 39 caput	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.	Deixar de manter funcionário responsável por acessibilidade a ser consultado para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE.	AP-3	Sancionatória	Não aplicável
				Deixar de manter, em período integral de suas operações, funcionário responsável por acessibilidade.			Sancionatória
280-0052	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.	Não estar disponível o responsável por acessibilidade para atendimento imediato de forma presencial ou por outros meios.	AP-3	Sancionatória	Não aplicável
280-0053	Orientação do Responsável por Acessibilidade sobre Segurança Operacional	art. 39 § 2º	O funcionário responsável por acessibilidade não deve contrariar uma decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.	O funcionário responsável por acessibilidade contraria uma decisão baseada em segurança operacional adotada pelo piloto em comando.	AP-1 AP-2	Preventiva	365 dias
280-0054	Disponibilização das informações e dados previstos nos arts. 35 a 38	art. 40	Disponibilizar informações, dados e documentos comprobatórios previstos nos arts. 35 a 38 quando solicitados pela ANAC.	Não disponibilizar informações, dados e documentos comprobatórios previstos nos arts. 35 a 38 quando solicitados pela ANAC.	AP-1 AP-2	Preventiva	365 dias

**\*Aplicabilidade:**

**AP-1 - Empresa de Transporte Aéreo Público de Passageiros - Operação Doméstica**

**AP-2 - Empresa de Transporte Aéreo Público de Passageiros - Operação Internacional**

**AP-3 - Operador Aeroportuário**