

TEMA	Antes (Res. nº09/2007)	Evolução (Res. nº280/2013)
Definição de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial – PNAE	Pessoas portadoras de deficiência, idosos com idade igual ou superior a sessenta (60) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, crianças desacompanhadas e pessoas com mobilidade reduzida.	A criança desacompanhada deixou de ser considerada PNAE em razão do entendimento que ela não viaja desacompanhada, e sim na companhia dos pais ou responsáveis, de alguém autorizado por eles ou na companhia de um acompanhante disponibilizado pelo operador aéreo.
Aviso prévio à viagem	Prazo de 72h antes do voo para encaminhamento do formulário de Informações Médicas (MEDIF) para avaliação do serviço médico da companhia aérea.	Tornou-se facultado ao operador aéreo exigir a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) ou outro documento médico com informações sobre as condições de saúde do PNAE. O prazo para análise e resposta do MEDIF pela empresa aérea é de 48h. Além disso, houve a inclusão do § 3º, que exige que as empresas aéreas mantenham cadastro de PNAE quando essa característica seja de caráter permanente e estável, evitando que o PNAE tenha que informar dessa condição a cada reserva.
Limitação do número de PNAE a bordo	Limitação do número de PNAE a cinquenta por cento (50%) do número de tripulantes de cabine nos casos em que poderia haver impacto na segurança de voo, ou no transporte de passageiros com deficiência motora, deficiência dependentes e desacompanhados.	A nova resolução esclarece que não pode haver limitação na quantidade de PNAE a bordo . Nos casos de passageiros que não possam realizar sozinhos os procedimentos para abandono de aeronave em caso de emergência, a empresa poderá providenciar acompanhante ou autorizar o acompanhante indicado pelo passageiro, que pagará valor igual ou inferior a 20% do valor do bilhete do PNAE.
Antecedência para o check-in	O PNAE deveria se apresentar com antecedência de uma hora e trinta minutos para voos domésticos e de duas horas para voos internacionais em relação à hora prevista de decolagem.	A antecedência diferenciada foi retirada , de modo que o PNAE pode se apresentar com a mesma antecedência solicitada aos demais passageiros.
Responsabilidade na conexão	Ausência de previsão do limite de responsabilidade das empresas aéreas nos casos de assistência ao PNAE em voos de conexão. As empresas aéreas deveriam apenas priorizar a transferência, sempre que o tempo disponível para a conexão ou outra circunstância justifique tal priorização.	O novo texto apresenta o limite de responsabilidade pela assistência ao PNAE em voos de conexão. O PNAE permanece sob responsabilidade do operador aéreo que realizou a etapa de chegada até que haja a apresentação ao operador da etapa de partida .

TEMA	Antes (Res. nº09/2007)	Evolução (Res. nº280/2013)
Equipamentos de ascenso e descenso das aeronaves	Cabia às empresas aéreas ou operadores de aeronaves a responsabilidade de oferecer equipamentos de ascenso e descenso das aeronaves.	As novas regras preveem que o operador aeroportuário deve disponibilizar e operar os equipamentos para acesso à aeronave, sendo permitido ao operador aéreo celebrar contratos e/ou utilizar equipamentos próprios. Foi prevista, ainda, a priorização de uso de pontes de embarque, quando disponíveis, e a disponibilização das informações pelos operadores aeroportuários dos meios que dispõe para o atendimento adequado às pessoas que dependam dessas assistências.
Ajudas técnicas	As cadeiras de rodas, após passarem pela inspeção especial de passageiro, nos pontos de controle de segurança dos aeroportos, serão transportadas gratuitamente no interior da cabine de passageiros, quando houver espaço disponível ou serão consideradas como bagagens prioritárias.	A nova resolução buscou esclarecer que o transporte da primeira ajuda técnica ao PNAE é gratuito e, caso haja necessidade de transporte de ajuda técnica que configure excesso de bagagem, esse excesso terá um desconto de 80%.
Designação de Assentos	As empresas aéreas ou operadores de aeronaves acomodariam os passageiros portadores de deficiência que utilizam cadeira de rodas em assentos especiais, junto aos corredores, dotados de braços removíveis ou escamoteáveis localizadas nas 1ª 2ª e 3ª fileiras das aeronaves, ou nas 1ª, 2ª e 3ª fileiras imediatamente atrás de uma divisória desde que haja compatibilidade de classe escolhida e seja do interesse do passageiro. Definia, ainda, que a 1ª fileira de assentos as aeronaves deveriam ser utilizadas, prioritariamente, por crianças em berços, crianças desacompanhadas e passageiros acompanhados de cão-guia, quando necessário .	Considerando a existência de configuração de aeronaves com acesso pela porta traseira, ou lavatórios, assim como as diferentes necessidades para cada tipo de pessoa, buscou-se priorizar a primeira fileira para as pessoas que necessitam de espaços extras e assentos nos corredores dotados de braços móveis, conforme a necessidade de cada PNAE.

TEMA	Antes (Res. nº09/2007)	Evolução (Res. nº280/2013)
Treinamento de pessoal	As administrações aeroportuárias e as empresas aéreas ou operadores de aeronaves estabeleceriam programas de treinamento, visando assegurar disponibilidade de pessoal, de terra e de bordo, treinado para lidar com pessoas com necessidade de assistência especial.	A nova resolução apresentou o conteúdo mínimo a ser abordado no treinamento dos profissionais envolvidos no atendimento aos PNAE . Além disso, os operadores aéreos e aeroportuários poderão contar com o envolvimento e a avaliação de organizações para pessoas com deficiência na elaboração de conteúdo.
Controle de Qualidade	Não menciona.	A nova resolução inova ao estabelecer que os operadores aéreos e os operadores aeroportuários devem dispor de sistema de controle de qualidade do serviço prestado ao PNAE que prevê a coleta das informações sobre o atendimento e a troca de informações entre operadores. Esses registros deverão ser mantidos por, no mínimo, dois anos.
Responsável por acessibilidade	Não menciona.	Foi criada a figura do responsável por acessibilidade . Esse profissional deve estar disponível (presencialmente ou por outros meios) para resolver eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento dos PNAE.