

**PASSAGEIRO INDISCIPLINADO: DIREITOS E DEVERES DO PASSAGEIRO
PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO E NO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO E
A INFLUÊNCIA DO SEU COMPORTAMENTO NA SEGURANÇA DE VOO****Ana Gabriela Ventura Freitas¹
Jairo Afonso Henkes²****RESUMO**

Os casos de mau comportamento a bordo de aeronaves comerciais, nos anos de 2019, 2020, 2021 e início de 2022, sofreram um aumento significativo, fato que vem gerando grande preocupação para o desenvolvimento deste setor, pois o mau comportamento, neste ambiente tão delicado, pode gerar situações catastróficas e custar vidas. Sendo assim, nota-se a importância desse estudo, que descreve os direitos e principalmente quais são os deveres dos passageiros, com base na regulamentação e no contrato de transporte aéreo. Com base no estudo verificou-se como o comportamento dos passageiros pode interferir na segurança de voo. Foram utilizadas metodologias específicas para que se alcançasse os resultados, com uma revisão bibliográfica sobre o tema e sobre a regulamentação da aviação civil, especialmente sobre a segurança de voo, análise dos contratos inerentes a compra de passagem aérea das companhias de linhas aéreas brasileiras, com foco nas empresas Latam, Azul e Gol. Verificou-se como e por que ocorre o mau comportamento e o que é feito para conter, responsabilizar e prevenir este evento. Verificou-se ainda, quais são os prejuízos causados por esse tipo de atitude e identificou-se quais são os riscos atuais para a segurança de voo no que tange à indisciplina à bordo. Com isso, observa-se a necessidade de que mais passageiros indisciplinados sejam devidamente punidos pelos seus atos, e para isto as companhias aéreas deveriam ter mais iniciativa quando chega a hora de processá-los para que as autoridades competentes possam dar continuidade no processo de punição.

Palavras-chave: Segurança de voo. Contrato de transporte aéreo. Passageiro indisciplinado. Responsabilização.

¹ Tecnóloga em Transporte Aéreo (AEROTD). E-mail: venturaanafreitas@hotmail.com

² Doutorando em Geografia (UMinho, 2019). Mestre em Agroecossistemas (UFSC, 2006). Especialista em Administração Rural (UNOESC, 1997). Engenheiro Agrônomo (UDESC, 1986). Professor dos Cursos de Ciências Aeronáuticas e CSTTA da AEROTD. E-mail: jairohenkes333@gmail.com

INDISCIPLINED PASSENGERS: THE PASSENGER'S RIGHTS AND DUTIES PROVIDED FOR IN THE LEGISLATION AND IN THE AIR TRANSPORT CONTRACT AND THE INFLUENCE OF THEIR BEHAVIOR ON FLIGHT SAFETY

ABSTRACT

The cases of bad behavior on board commercial aircraft, in the years 2019, 2020, 2021 and the beginning of 2022, suffered a significant increase, a fact that has generated great concern for the development of this sector, because bad behavior, in this very delicate environment, can generate catastrophic situations and cost lives. Therefore, the importance of this study is noted, which describes the rights and especially what are the duties of passengers, based on the regulation and the air transport contract. Based on the study, it was verified how the behavior of passengers can interfere with flight safety. Specific methodologies were used to achieve the results, with a bibliographic review on the subject and on the regulation of civil aviation, especially on flight safety, analysis of contracts inherent to the purchase of air tickets from Brazilian airlines, with focus on the companies Latam, Azul and Gol. It was verified how and why misbehavior occurs and what is done to contain, hold accountable and prevent this event. It was also verified what are the damages caused by this type of attitude and it was identified what are the current risks for flight safety in terms of indiscipline on board. With this, there is a need for more undisciplined passengers to be properly punished for their acts, and for this airlines should take more initiative when it comes time to prosecute them so that the competent authorities can continue the punishment process.

Keywords: *Flight safety. Air transport contract. Undisciplined passenger. Accountability.*

1 INTRODUÇÃO

O setor da aviação civil teve um grande salto no seu desenvolvimento após a segunda guerra mundial, pois houve uma separação entre aviação civil e militar, onde fabricantes que antes estavam construindo aeronaves principalmente para uso em guerras, passaram a construir aeronaves destinadas especialmente para uso comercial (RODRIGUES; XAVIER, 2017). Com isso, o transporte aéreo passou a ser um dos principais meios de transporte, em todas as suas vertentes, muito embora tenha ocorrido um destaque maior ao transporte aéreo de longa distância, o que permitiu que houvesse aumentos significativos nas relações econômicas, sociais e culturais entre as nações (MARGARIDO, 1996).

Ao longo dos anos observou-se a necessidade de implementação de normas de segurança no transporte aéreo mundial para que os riscos de incidentes e acidentes aeronáuticos fossem reduzidos, com isso algumas conferências internacionais ocorreram ao longo dos anos a fim de se discutir sobre o assunto (DUQUE, 2014). Para fins de se manter a padronização, a regularidade e a segurança das operações aéreas, quer a nível local como global, foram criadas agências internacionais, com essa finalidade, sendo que o principal órgão regulador da aviação civil internacional é a Organização da Aviação Civil Internacional (OACI), que surgiu em 1944 através da convenção de Chicago da qual 52 nações fizeram parte, incluindo o Brasil. Foi a partir dessa convenção que surgiram as principais normas de segurança da aviação civil (ANAC, 2017).

Segundo a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), apenas no ano de 2013 foi adotado pelo conselho o anexo 19, que aborda o Gerenciamento da Segurança Operacional e que será parte fundamental da constituição deste trabalho (ANAC, 2013). Ter um anexo que trata especificamente desse assunto é extremamente importante para a garantia da segurança de voos comerciais ao redor do mundo diante da profundidade do sistema de transporte aéreo mundial e das atividades relacionadas a ele.

Quanto a segurança de voo, algo que tem causado grande preocupação, é a frequência com que vem ocorrendo casos de indisciplina a bordo de aeronaves comerciais. Conforme a Associação Brasileira de Empresas Aéreas (ABEAR), nos anos de 2019, 2020, 2021 e início de 2022 foi registrado que o número de casos de indisciplina praticamente triplicou neste período (ABEAR, 2022). Desta forma, constatou-se a necessidade de estudos sobre esta temática, para que os problemas sejam analisados no intuito de permitir que o setor da aviação civil comercial continue se desenvolvendo de forma segura.

Este trabalho apresenta como é constituída a regulamentação da aviação civil em relação a garantia da segurança de voo, os direitos e deveres dos passageiros, constantes no contrato de transporte aéreo. Descreve ainda como e porque ocorrem casos de mau comportamento a bordo, relatando o que é feito para conter, responsabilizar e prevenir esses tipos de ato. Registra ainda quais são

os prejuízos causados por estes atos de indisciplina e quais são os principais riscos para a segurança de voo.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

O aumento do número de registros de ocorrências, de casos de passageiros indisciplinados têm chamado a atenção das instituições que compõem o setor aéreo em todo o mundo. Só no Brasil foram registradas 304 ocorrências de passageiros indisciplinados no ano de 2019 e 222 no ano de 2020, mesmo com a redução dos números de voos diante do cenário causado pela pandemia do COVID-19 (ABEAR, 2021). Segundo Eduardo Sandovicz, presidente da ABEAR, além dos riscos à segurança do voo, os danos causados pelo mau comportamento de alguns passageiros são grandes e implicam em gastos extras para as companhias aéreas (ABEAR, 2021).

Os contratos existentes para a compra e venda de bilhetes de passagem especificam os direitos e deveres tanto da empresa aérea que está fornecendo o serviço quanto do passageiro que está utilizando o mesmo. A segurança de um voo só se torna realmente efetiva quando existe a consciência de ambas as partes sobre as suas responsabilidades e comportamentos, sendo assim, o passageiro indisciplinado não só coloca a sua vida em risco como as dos demais passageiros e toda a tripulação. Com isso observa-se que existe a necessidade de que tais ações sejam punidas de acordo com a gravidade de suas possíveis consequências.

Segundo Figueira (2022), algumas punições já estão previstas na legislação, como o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) e no contrato de transporte aéreo, mas considera-se que as mesmas poderiam ser mais severas para que não haja a recorrência dos fatos. Atualmente, por exemplo, existe um Projeto de Lei nº 3111/2019, tramitando no congresso nacional, que tem o intuito de fortalecer medidas e modificar alguns dispositivos do CBA (FIGUEIRA, 2022).

1.1.1 Pergunta de Pesquisa

Quais são os direitos e deveres do passageiro e qual a influência do seu comportamento na segurança de voo?

1.2 OBJETIVOS

A fim de evidenciar a gravidade das questões relacionadas à indisciplina a bordo, ampliar o conhecimento sobre o tema proposto e responder o questionamento realizado, a seguir tem-se o objetivo geral e os objetivos específicos deste trabalho

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar os direitos e deveres do passageiro previstos na legislação e no contrato de transporte aéreo de voos domésticos das companhias de linhas aéreas e qual a influência do seu comportamento na segurança de voo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Descrever os direitos e deveres dos passageiros previstos na legislação e no contrato de compra de bilhete de passagem aérea no que diz respeito à garantia da segurança de voo, das grandes companhias que operam linhas aéreas domésticas como a Azul, Gol e Latam;
- Demonstrar porque ocorre a indisciplina a bordo e quais são os procedimentos previstos na regulamentação e legislação, que devem ser adotados para estes casos.

1.3 JUSTIFICATIVA

Segundo a IATA (2017), ocorreu em todo o mundo em 2016 um incidente de mau comportamento a bordo de aeronaves a cada 1424 voos, já em 2017 um

incidente a cada 1053 voos. Conforme Saconni (2022), um passageiro indisciplinado pode causar uma série de prejuízos para a companhia aérea e também para os outros passageiros a bordo. Além de colocar a segurança do voo em risco, a indisciplina pode gerar custos não programados devido a possível desvio de rota da aeronave, atrasos de voos, perda de conexão e até mesmo passageiros que não chegam ao seu destino final conforme o programado e perdem seus compromissos (SACONNI, 2022).

Sendo assim, diante das consequências que podem ser ocasionadas pelo mau comportamento de passageiros de transporte aéreo, do grande número de ocorrências que vêm sendo relatadas e registradas, observou-se a necessidade de realizar uma investigação que venha a contribuir acerca dessa temática.

1.4 DELIMITAÇÃO DO TRABALHO

Para a construção deste trabalho foram identificados e apresentados os marcos regulatórios da segurança da aviação civil internacional e nacional acerca da segurança operacional, partindo-se da Convenção de Chicago e do estabelecimento da OACI. Verificaram-se também regulamentos da ANAC, já que é um dos principais órgãos de regulamentação da aviação civil brasileira, discorrendo-se sobre a sua estrutura, suas funções e regulamentações, com enfoque especial para o Manual de Segurança e o Anexo 19 da OACI que trata sobre a segurança operacional.

Como parte primordial do acordo entre passageiro e companhia, apresentam-se os modelos de contratos entre as principais empresas de transporte aéreo brasileiras como a Azul, a Gol e a Latam, com seus clientes. Nesta descrição destacam-se a identificação dos direitos e deveres de quem compra e quem vende esse tipo de serviço.

A partir desta análise foram identificados e analisados casos de passageiros indisciplinados a bordo de voos das companhias aéreas Azul, Gol e Latam, ocorridos nos últimos três anos e que foram tornados públicos, com o intuito de mostrar a influência do seu comportamento na segurança operacional. Por fim, após análise da legislação, regulamentação e do estudo de casos, se identificou

os principais problemas causados pelo passageiro indisciplinado e os possíveis fatores que contribuem para esse tipo de comportamento.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo é apresentada a fundamentação teórica utilizada no presente trabalho, abordando a história da regulamentação e a segurança da aviação civil e os seus principais órgãos de regulamentação, trazendo sua evolução até 2021, mostrando alguns casos de indisciplinada a bordo de aeronaves civis ocorridos recentemente.

2.1 SOBRE A REGULAMENTAÇÃO E A SEGURANÇA DA AVIAÇÃO CIVIL INTERNACIONAL

Os anos de 1918 a 1939 entre a Primeira e Segunda Guerra Mundial foram marcados por grandes avanços tecnológicos no setor aéreo, passando a ser conhecida como “Era de Ouro da Aviação”, essa fase contribuiu expressivamente para o crescimento da aviação (RODRIGUES, 2017). Segundo Fajer (2009), pode-se dizer que a história da aviação civil de fato, teve o início de seu desenvolvimento nos anos pós Segunda Guerra Mundial, onde parte da indústria aeronáutica passou a dedicar esforços para construir aeronaves destinadas exclusivamente ao uso comercial.

Com a construção de aeronaves maiores e com mais tecnologias o transporte de carga e de passageiros foi se desenvolvendo ao longo dos anos seguintes, novos desafios surgiram para o setor aéreo sendo um deles o de regulamentar a aviação civil, com isso, ocorreram as primeiras convenções mundiais a fim de discutir medidas que organizassem o novo setor de transporte de longa distância e pudessem assegurar o seu desenvolvimento seguro (RODRIGUES, 2017). Sendo assim ocorreram, algumas reuniões entre países que tinham como objetivo incomum discutir o futuro desse setor, os mesmos perceberam que deveria haver uma melhor comunicação e unificação de seus

procedimentos e a definição da soberania de seus espaços aéreos a fim de garantir a segurança desse novo meio de transporte (PINHEIRO, 2013).

O conceito de “segurança” pode variar de acordo com o idioma de cada país, contudo a União Europeia traz uma definição de segurança que seja comum para maioria deles, ela diz que a segurança na aviação civil, de um modo geral, é definida como “a combinação de medidas e de recursos humanos e materiais destinada a proteger a aviação civil contra atos de interferência ilícita que ponham em causa a segurança da aviação civil” (PARLAMENTO EUROPEU, 2008, p. 01).

2.2 SOBRE A CONVENÇÃO DE CHICAGO E A ORGANIZAÇÃO DA AVIAÇÃO CIVIL INTERNACIONAL (OACI)

Ocorreu em dezembro do ano de 1944, nos Estados Unidos, a convenção de Chicago, onde 52 nações estavam presentes e foi a partir dela que surgiu o principal órgão de regulamentação da aviação civil, a Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) (ANAC, 2016). A OACI surgiu com o intuito de assentar regras e organizar a aviação civil e é uma agência especializada da Organização das Nações Unidas (ONU) (ICAO, 2021). Segundo Azevedo (2017) inicialmente denominada como Provisória Organização Internacional de Aviação Civil, em 1945, essa agência foi estabelecida com o intuito de servir como uma organização temporária até que pudesse ser instituída definitivamente.

Em 1947, no dia 4 de abril, a OACI assim conhecida até os dias atuais, foi instituída após serem realizadas todas as validações necessárias à convenção de Chicago. Sua primeira assembleia oficial ocorreu em maio do mesmo ano, na cidade de Montreal, Canadá, e tem seu logotipo representado na Figura 1 a seguir (ICAO,2021).



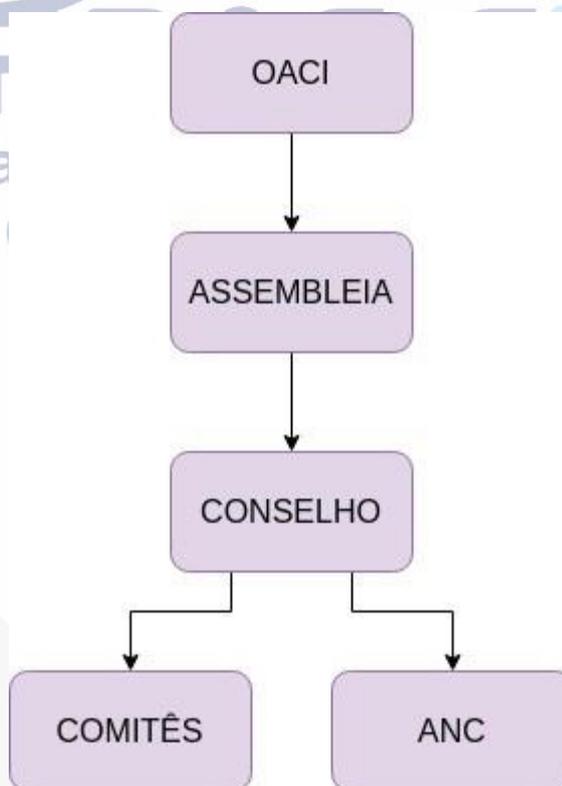
Figura 1 – Logotipo da OACI



Fonte: ICAO (2021).

Segundo a ANAC (2017), a OACI tem a função de aprovar normativas legais e práticas recomendadas aos países membros dessa organização. Contudo, para que se possa compreender melhor estas funções, é necessário se descrever um pouco da organização dessa agência (Figura 2).

Figura 2– Estrutura da organização básica da OACI



Fonte: Elaborado pelos autores, adaptado de ANAC (2017).

Conforme a ANAC (2017), a OACI é composta por uma assembleia que é a sua entidade soberana, um conselho que é o seu órgão executivo que por sua vez é assessorado pela Comissão de Navegação Aérea – *Air Navigation Commission* (ANC) e por comitês.

2.2.1 Sobre a Assembleia da OACI

A assembleia é o organismo supremo da OACI e é composta por 191 Estados contratantes, responsável pela “revisão estratégica do trabalho técnico, administrativo, econômico, legal e de cooperação técnica da Organização. Tem poder para aprovar as emendas à Convenção de Chicago, submetidas à ratificação pelos Estados Membros” (ANAC, 2017, p. 02).

As reuniões da assembleia ocorrem a cada triênio, podendo ser convocada em caráter extraordinário pelo conselho ou por um quinto do total dos Estados Membros, as decisões tomadas são estabelecidas em Resoluções, que devem ser adotadas por todas as suas entidades (ANAC, 2017). É de sua responsabilidade também eleger os 36 estados que farão parte do conselho nos três anos seguintes após a reunião (ANAC, 2017).

2.2.2 Sobre o Conselho da OACI

O organismo responsável pelo executivo da OACI é o Conselho que é composto por 36 Estados e um presidente, que são escolhidos em Assembleia ordinária a cada três anos, sendo que o presidente só pode se reeleger apenas uma vez (ANAC, 2017). Algumas das funções do presidente são: “Convocar as reuniões do Conselho, dos Comitês e da ANC; Servir de representante do Conselho; e Conduzir as funções designadas pelo Conselho, em seu nome” (ANAC, 2017, p. 04).

Dentre as atribuições do conselho está a aprovação da documentação que será repassada para assembleia, é responsável também por executar os planos trienais elaborados pela assembleia e por adotar os *Standards and Recommended Practices* (SARPS), que são as normas e práticas recomendadas aos estados

membros da OACI. Além disso, supervisiona as atividades do secretariado que é um segmento executivo, formado por cinco grupos que são: o “Escritório de Navegação Aérea, Escritório de Transporte Aéreo, Escritório de Cooperação Técnica, Escritório Jurídico e Escritório de Administração e Serviços” (ANAC, 2022, Site). O pessoal designado para integrar esses grupos são escolhidos de maneira geográfica a fim de se refletir uma perspectiva internacional das decisões (ANAC, 2022). O conselho também investiga qualquer atividade que esteja se tornando um obstáculo para a aviação civil, tomando medidas necessárias ao que compete à segurança do transporte aéreo (ANAC, 2017).

Ainda segundo a ANAC (2017), diante da grande quantidade de atribuições que é designada ao Conselho, este possui uma rede de assessoria composta pelos comitês e pela Comissão de Navegação Aérea – *Air Navigation Commission (ANC)*. Os comitês são organismos com funções específicas e auxiliam o conselho a resolver assuntos internos da OACI e técnicos da aviação civil. As reuniões preliminares analisam os temas e levam ao conselho só aquilo que é considerado mais importante para a tomada de decisão. De sua parte, a ANC é uma comissão que auxilia o conselho em questões técnicas referente a segurança, “*Safety*”, certificação e navegação aérea (ANAC, 2017).

2.2.3 Sobre os Anexos da OACI

De acordo com o Plano de Atuação Internacional da ANAC (2018), na convenção de Chicago onde foi estabelecida a OACI, foram também tomadas providências importantes referentes à conformação regulatória da navegação aérea internacional entre os Estados Contratantes. Na composição das normativas gerais da convenção, onde foram estabelecidos os padrões e práticas recomendadas mediante a configuração de 19 anexos. Na Figura 3, a seguir, citam-se os 19 anexos e suas respectivas competências na OACI.

Figura 3 – Relação de Anexos e respectivas competências do Brasil na OACI

Anexos e competências na OACI

ANAC (Conselho)	
09 – Facilitation	
16 – Environmental Protection	
17 – Security: Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference	

ANAC (ANC)	DECEA e CENIPA (ANC)
01 – Personnel Licensing	02 – Rules of the Air
05 – Units of Measurement to be Used in Air and Ground Operations	03 – Meteorological Service for International Air Navigation
06 – Operation of Aircraft	04 – Aeronautical Charts
07 – Aircraft Nationality and Registration Marks	10 – Aeronautical Telecommunications
08 – Airworthiness of Aircraft	11 – Air Traffic Services
14 – Aerodromes	12 – Search and Rescue
18 – The Safe Transport of Dangerous Goods by Air	13 – Aircraft Accident and Incident Investigation
	15 – Aeronautical Information Services

ANAC / DECEA / CENIPA (ANC)
19 – Safety Management

Fonte: ANAC, 2017, p. 42.

A segurança operacional sempre esteve presente no desenvolvimento da aviação civil, ela sempre foi fundamental para este setor que requer um cuidado especial devido à complexidade das suas condições físicas (CALAZANS, 2021). Não deve se dar espaço para que erros operacionais venham a ocorrer, por isso foram tomadas certas medidas ao longo do crescimento da aviação civil, sendo uma delas a criação do anexo 19 que trata especificamente de segurança operacional (OACI, 2019).

Segundo Coelho (2016), a Segurança Operacional está associada ao conceito de falhas humanas que está relacionada aos tripulantes e funcionários do ambiente que compõem o processo de realização de voos e ou técnicas que estão relacionadas com falhas nos sistemas mecânicos, sendo que o comportamento dos passageiros interfere diretamente no bom funcionamento dos dois conceitos citados anteriormente, desta forma sua colaboração é muito importante para a realização de um voo seguro e agradável.

2.2.4 Sobre o Anexo 17 Segurança: Proteção da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita

Segundo o Parlamento Europeu (2010), em 7 de dezembro de 1944 foi definido pela Convenção de Chicago, que seriam adotados normativos legais a fim de unificar a aviação civil. Para Duque (2014), deve-se considerar não só as atitudes que causem riscos à segurança de uma aeronave, mas também de todas as instalações que se referem à estrutura necessária para se efetuar um voo. Com isso, deve-se destacar diante da sua relevância para este estudo o anexo de número 17 que trata sobre a segurança da aviação contra atos de interferência, sendo da competência de cada Estado Membro estabelecer um meio que efetue a sua interpretação comum (PARLAMENTO EUROPEU, 2008).

Conforme Coelho (2018), o anexo 17 foi implementado pela primeira vez em 1974 e tem passado ao longo dos anos por constantes verificações diante da necessidade de manter um padrão que acompanhasse o desenvolvimento tecnológico e que mantivesse a eficácia dos procedimentos. Coelho (2018), ainda afirma que diante da comparação acerca das modificações efetuadas no texto inicial do anexo 17, em geral, observou-se que as mesmas acompanharam a ocorrência de incidentes, como forma de reação, no intuito de impedir a recorrência dos fatos.

Contudo sabe-se que é necessário para a implementação de um sistema eficiente e sustentável de segurança que exista um processo de evolução contínua, sendo assim, observa-se que desde a sua publicação o anexo 17 sofreu profundas mudanças e já está na sua 10 edição, contendo 70 Normas e 15 Práticas Recomendadas (COELHO, 2018).

2.2.5 Sobre o Anexo 19 – Gerenciamento da Segurança Operacional

Com o desenvolvimento da aviação civil, desde o seu surgimento da OACI e os anos que se sucederam, observou-se a necessidade de se implementar um anexo que tratasse exclusivamente do gerenciamento da segurança operacional (ANAC, 2016). Sendo assim, conforme a OACI (2019), as disposições do Anexo 19 foram elaboradas em duas conferências, em períodos de tempo distintos, sendo

elas a Conferência dos Diretores Gerais da Aviação Civil sobre a Estratégia Global para a Segurança Operacional da Aviação em 2006 e a Conferência de Alto Nível sobre Segurança Operacional em 2010, onde através de discussões sobre estratégias a fim uniformização da aviação mundial, foi anexado em um único documento, todas as disposições estabelecidas sobre a segurança.

Segundo a ANAC o Anexo 19,

Consolida o texto dos Anexos existentes que tratam de SSP e de sistemas de gerenciamento da segurança operacional (SMSs), assim como de elementos relacionados, inclusive a coleta e o uso de dados de segurança operacional e as atividades de supervisão da segurança operacional pelo Estado. O benefício de compilar tais informações em um único Anexo é direcionar a atenção dos Estados para a importância de integrar suas atividades de gestão da segurança operacional. Ainda, facilita a evolução das disposições sobre a gestão da segurança operacional (ANAC, 2016, p. 13).

De acordo com a ANAC (2016), diante da importância acerca da segurança operacional e das disposições discutidas, elaboradas nessas conferências, a Comissão de Navegação Aérea decidiu implementar um Painel sobre a Gestão da Segurança Operacional (Figura 4), onde seriam fornecidas recomendações para a confecção do Anexo 19.

Figura 4 - *Safety Management Panel - SMP* da OACI referente ao Anexo 19

Grupo de trabalho	Objetivos
<i>Working Group on Development of amendments to SSP provisions</i>	Desenvolver alterações às disposições sobre Programas de Estado para a Segurança Operacional e atualizar as orientações para a implementação e manutenção de tais programas por meio do manual de gerenciamento da segurança operacional.
<i>Working Group on Development of amendments to SMS provisions</i>	Desenvolver alterações às disposições sobre os Sistemas de Gerenciamento da Segurança Operacional.
<i>Working Group on Enhance provisions for the collection, analysis and protection of safety data and safety information</i>	Aprimorar as disposições sobre coleta, análise e proteção de dados de segurança operacional.

Fonte: ANAC, 2021, p. 36.

A elaboração desse painel foi realizada na 186ª Sessão da ANC com o intuito de demonstrar aos Estados a importância da integração das atividades que envolvem o gerenciamento da segurança operacional e conseqüentemente reforçar o desenvolvimento seguro da aviação civil (ANAC 2017).

2.3 SOBRE A AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC

Conforme a ANAC (2017), é essencial estabelecer uma unificação acerca da segurança da aviação civil, com base nos procedimentos regulamentados pelo seu órgão máximo, a OACI, deve haver pelos Estados Contratantes o entendimento da necessidade de criação de entidades responsáveis pela interpretação e adoção das medidas imposta, no Brasil por exemplo, a ANAC é um dos órgãos que prestam esse tipo de serviço (ANAC, 2017). O que é a ANAC e as suas funções:

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), uma das agências reguladoras federais do País, foi criada para regular e fiscalizar as atividades da aviação civil e a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil. Instituída em 2005, começou a atuar em 2006 substituindo o Departamento de Aviação Civil (DAC). É uma autarquia federal de regime especial e está vinculada à Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República. As ações da ANAC se enquadram nas atividades de certificação, fiscalização, normatização e representação institucional. A Agência tem como missão “Garantir a todos os brasileiros a segurança e a excelência da aviação civil (ANAC, 2017, p. 02).

Assim como o Brasil tem a ANAC, os outros estados membros da OACI possuem seus órgãos regulamentadores e as suas próprias formas de implementar as medidas impostas, sendo que é de obrigação de cada país aderir às normas, caso isso não seja possível os mesmos devem emitir um documento que contenham as “diferenças” e informá-las a OACI (OACI, 2017). É de competência de cada país segundo o Capítulo 03, seção 3.1.5 do documento da OACI-ANEXO 17 referente ao anexo 17 publicado em 2017:

Cada Estado Contratante cria um Comité Nacional de Segurança da Aviação Civil ou adota disposições semelhantes com o objetivo de coordenar as atividades de segurança entre departamentos, agências e outros organismos do Estado, operadores aéreos e aeroportuários, fornecedores de serviço de tráfego aéreo e outras entidades envolvidas

com ou, responsáveis pela implementação de vários aspectos do programa nacional de segurança da aviação civil (OACI, 2017, p. 35).

Percebe-se que a segurança é imprescindível para o desenvolvimento da aviação civil internacional, no que diz respeito à segurança operacional no Brasil, a ANAC junto com o Comando da Aeronáutica (COMAER) trabalham de forma a estabelecer e manter Nível Aceitável de Desempenho de Segurança Operacional (NADSO) do Estado brasileiro (ANAC, 2017).

2.4 SOBRE O MAU COMPORTAMENTO A BORDO DE AERONAVES

Segundo CALAZANS (2021), o mau comportamento a bordo de aeronaves pode causar sérios problemas para a segurança do voo e assumir proporções perigosas acima do comum, pois às condições desse ambiente são delicadas, devido a sua pressurização, altitude, velocidade, entre outros. Sendo assim, é necessário que todos a bordo entendam o peso dos seus atos, seja através do processo de normatização ou da punição dos mesmos quando prejudicarem a segurança do voo (CALAZANS, 2021). Conforme a ANAC (2022), o passageiro indisciplinado é o:

Passageiro que não respeita as normas de conduta em um aeroporto ou a **bordo** de uma **aeronave** ou que não respeita as instruções do pessoal de aeroporto ou dos membros da tripulação e, por conseguinte, perturba a ordem e a disciplina no aeroporto ou a **bordo** da **aeronave** (ANAC, 2022, Site).

A indisciplina pode se apresentar de formas diferentes, conforme a ABEAR, a maioria dos incidentes envolvem abuso verbal ou físico e desobediências às regras de segurança estipuladas pela regulamentação e que devem ser adotadas pela companhia e informadas a seus passageiros por meio do contrato de transporte aéreo. Sendo assim “o passageiro infrator, que coloca em risco a segurança do voo e muitas vezes agride funcionários das companhias aéreas, não pode passar impune” (ABEAR, 2021, Site). Quando o passageiro age com indisciplina, ele também está quebrando o contrato estipulado na compra e venda

de bilhete de passagem aérea, podendo ser processado pela companhia aérea, entre outras punições previstas para esses tipos de casos.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Pode-se dizer que metodologia é o estudo dos caminhos e das ferramentas necessárias para se elaborar uma pesquisa científica, pois de acordo com Fonseca (2002), método significa organização, estudo sistemático, pesquisa e investigação.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Com o trabalho de investigação o estudante tem a possibilidade investigar uma questão ou uma dificuldade presente em um meio, isso permite que haja o “desenvolvimento da sua capacidade de coletar, organizar e relatar informações obtidas e, mais, de analisar e até de interpretar os dados de maneira lógica e apresentar conclusões” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 238). Sendo assim torna-se necessário, antes de começar uma pesquisa científica, primeiramente entender e conhecer os seus conceitos. Uma pesquisa pode ser definida da seguinte maneira:

Pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema (GIL, 2002, p. 17).

Para Gil (2002), pode-se classificar uma pesquisa de diferentes formas de acordo com os objetivos estabelecidos pelo pesquisador. Sendo assim, a fim de resolver dificuldades encontradas para a segurança operacional em face da ocorrência de casos de mau comportamento a bordo de aeronaves comerciais, esse estudo será realizado através da coleta e investigação de materiais bibliográficos e documentais que serão analisados com o intuito de gerar resultados que possam contribuir para a ampliação científica acerca deste

assunto, uma vez que observou-se que ainda existem um número significativamente pequeno de estudos que abordam esse tipo de problema.

3.2 PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Conforme Gil (2002) uma pesquisa pode ser classificada segundo os seus procedimentos para coleta de dados, que por sua vez podem ser realizados por levantamentos bibliográficos, documentação, entrevistas diretas com pessoas que tiveram experiência prática com o assunto ou análise de exemplos que estimulem a compreensão. Sendo assim, as informações necessárias para a realização deste estudo foram obtidas através de pesquisas nas principais plataformas de publicação de materiais bibliográficos, como o Google Acadêmico e a SciELO, onde podem ser encontrados livros, obras de referência, periódicos científicos, dissertações e teses, que relatam a respeito da história da segurança operacional e também apresentam relatos de fatos sobre casos de passageiros indisciplinados a bordo de aeronaves comerciais.

Outros dados foram obtidos através de pesquisas realizadas em sites oficiais de órgãos regulamentadores como a OACI e a ANAC para a verificação dos documentos e normativas necessárias à realização deste estudo. Quanto às informações referentes aos direitos e deveres dos passageiros e das companhias aéreas, estas foram obtidas através da análise da legislação e dos contratos de transporte aéreo das principais empresas que operam linhas aéreas brasileiras, que são a Azul Linhas Aéreas, Gol e Latam, que estão disponíveis no site oficial de cada uma delas.

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados é uma etapa muito importante para a pesquisa que está sendo realizada. Portanto, “a análise deve ser feita para atender aos objetivos da pesquisa e para comparar e confrontar dados e provas com o objetivo de confirmar ou rejeitar a(s) hipótese(s) ou os pressupostos da pesquisa” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 35).

Depois de verificar a documentação disponível e obter os dados necessários acerca do tema de investigação deste trabalho, foram analisados de forma qualitativa através da análise de conteúdo, “essa técnica possibilita a descrição do conteúdo manifesto e latente das comunicações” (GIL, 2002, p. 89). A análise de conteúdo utilizada neste estudo, adotou um conjunto de técnicas, com o intuito de descrever o conteúdo encontrado acerca do tema de forma objetiva e sistemática, associando o regramento existente às ocorrências em ascensão nos últimos anos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo são abordados os resultados e as discussões acerca dos dados que foram coletados através de pesquisas bibliográficas e documentais sobre o tema deste estudo, que tem como foco o passageiro indisciplinado.

4.1 SOBRE OS ANEXOS E AS *STANDARDS AND RECOMMENDED PRACTICES* DA OACI

Segundo a ANAC (2022), as *SARPs* (*Standards and Recommended Practices*) são os Padrões e Práticas recomendadas pela OACI, que são adotadas pelo Conselho e publicadas como anexos à Convenção de Aviação Civil Internacional. Esses Padrões e Práticas recomendadas servem para unificar e igualar a aviação global, no intuito de se manter um padrão de segurança internacional, onde todos os Estados Membros da OACI possam se comunicar a fim de mitigar os riscos ao desenvolvimento da Aviação Civil. As *SARPs* e o responsável pela sua elaboração:

Cabe à OACI – Organização de Aviação Civil Internacional - a elaboração de padrões e práticas recomendadas, denominadas *SARPs* - Standard and Recommended Practices - os quais balizam a atuação das autoridades de aviação civil em todo o mundo. As *SARPs* tratam de aspectos técnicos e operacionais da aviação civil internacional, como, por exemplo, segurança, licença de pessoal, operação de aeronaves, aeródromos, serviços de tráfego aéreo, investigação de acidentes e meio ambiente (ANAC, 2022, p. 01).

Atualmente a OACI conta com 19 Anexos que regulam e normatizam a aviação civil internacional, sendo que é de responsabilidade dos Estado Membros a adoção dos Padrões e Práticas recomendadas pela OACI e o desenvolvimento de organismos e métodos que implementam e fiscalizam esses aspectos (OACI, 2018). A Figura 5 a seguir mostra quais são os organismos responsáveis por cada anexo da OACI no Brasil:

Figura 5 - Os 19 Anexos da OACI e os órgãos brasileiros responsáveis

Anexo	Descrição	Responsabilidade
1	Licenças de Pessoal	ANAC (ANC)
2	Regras do Ar	DECEA e CENIPA (ANC)
3	Serviço Meteorológico para a Navegação Aérea Internacional	DECEA e CENIPA (ANC)
4	Cartas Aeronáuticas	DECEA e CENIPA (ANC)
5	Unidades de Medida a Serem Usadas nas Operações Aéreas e Terrestres	ANAC (ANC)
6	Operações de Aeronaves	ANAC (ANC)
7	Marcas de Nacionalidade e de Matrícula de Aeronaves	ANAC (ANC)
8	Aeronavegabilidade	ANAC (ANC)
9	Facilitação	ANAC (Conselho)
10	Telecomunicações Aeronáuticas	DECEA e CENIPA (ANC)
11	Serviços de Tráfego aéreo	DECEA e CENIPA (ANC)
12	Busca e Salvamento	DECEA e CENIPA (ANC)
13	Investigação de Acidentes de Aviação	DECEA e CENIPA (ANC)
14	Aeroportos	ANAC (ANC)
15	Serviços de Informação Aeronáutica	DECEA e CENIPA (ANC)
16	Proteção ao Meio Ambiente	ANAC (Conselho)
17	Segurança: Proteção da Aviação Civil Internacional Contra Atos de Interferência Ilícita	ANAC (Conselho)
18	Transporte de Mercadorias Perigosas	ANAC (ANC)
19	Gerenciamento da Segurança Operacional	ANAC, DECEA e CENIPA (ANC)

Fonte: Azevedo, 2021, p. 106.

Destacam-se nesse estudo os Anexos 17 e 19, que tratam respectivamente da influência que os passageiros, os tripulantes e todos os funcionários envolvidos possuem sobre a realização de voo seguro. Sendo assim observa-se que de

maneira geral o fator humano interfere diretamente no sucesso ou insucesso de um voo.

4.2 SOBRE SEGURANÇA: PROTEÇÃO DA AVIAÇÃO CIVIL CONTRA ATOS DE INTERFERÊNCIA ILÍCITA - ANEXO 17 DA OACI

Segundo Duque (2014), a interferência ilícita na aviação civil, compreende todas as ações realizadas por pessoas que coloquem em risco a segurança de um voo, sendo assim o passageiro indisciplinado que não respeita as normas e não cumpre com os seus deveres de modo que prejudique o sucesso de um voo, está interferindo ilicitamente contra a segurança de todos. O que o Anexo 17 diz sobre o passageiro que não cumpre com as regras estabelecidas:

Passageiro desordeiro. Um passageiro que não respeite as regras de conduta num aeroporto ou a bordo de uma aeronave, ou que não siga as instruções do pessoal do aeroporto ou dos membros da tripulação e desse modo, perturbe a boa ordem e disciplina num aeroporto ou a bordo de uma aeronave (OACI, 2011, p. 24).

É necessário analisar sobre o Anexo 17 e suas disposições, para que se compreenda como o passageiro é uma das partes fundamentais para a garantia ou não do sucesso de um voo. Quanto a aplicabilidade de suas disposições, o Anexo 17 indica que cada Estado membro desenvolva seu próprio programa nacional de segurança, no Brasil por exemplo, esse programa se chama Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC). Segundo Scantamburlo (2019), o PNAVSEC sucintamente, é responsável por aplicar medidas de segurança que visem garantir a integridade de passageiros, tripulantes, funcionários terrestres, público em geral, instalações aeroportuárias e aeródromos, bem como as aeronaves.

Segundo a OACI (2013), além de um programa nacional de segurança, os Estados contratantes devem criar seu próprio Comitê Nacional de Segurança da Aviação Civil. No Brasil foi instituído através do decreto nº 72.753, de 6 de setembro de 1973 a Comissão Nacional de Segurança da Aviação Civil (CONSAC). No Capítulo 3, do Anexo 17, que trata sobre a Organização, é descrito como os Estados devem se organizar quanto a criação e desenvolvimento desses órgãos:

3.1.5 Cada Estado Contratante cria um Comit  Nacional de Segurança da Avia o Civil ou adota disposi es semelhantes com o objetivo de coordenar as atividades de segurança entre departamentos, agências e outros organismos do Estado, operadores aéreos e aeroportuários, fornecedores de serviço de tráfego aéreo e outras entidades envolvidas com ou, responsáveis pela implementa o de vários aspetos do programa nacional de segurança da avia o civil (OACI, 2011, p. 35).

Segundo Ferreira (2020), o CONSAC   um  rgo que auxilia na coordena o da segurança da avia o civil e   responsável por t picos importantes como: atualizar o PNAVSEC ao Presidente da República, aconselhar a ANAC sobre medidas de segurança que auxiliem na preven o de atos de interferência ilícita e gerir crises em situa o de emergência. Para Scantamburlo (2019),   muito importante entender que o ato de Preven o   necessário para a avia o civil, essa questão tornou-se primordial diante de análises feitas durante décadas de desenvolvimento desse setor. Não se pode deixar de citar que ocorreram ao longo dos anos algumas catástrofes aéreas que marcaram a avia o e mostraram a relevância da Preven o para esse setor. Pode-se observar isso no Capítulo 4 do Anexo 17 que trata dos objetivos das medidas preventivas de segurança:

4.1.1 Cada Estado Contratante adota medidas para evitar que sejam introduzidos a bordo de uma aeronave em serviço da avia o civil, por qualquer meio, armas, explosivos ou outros dispositivos, artigos ou substâncias perigosas que possam ser utilizados para cometer atos de interferência ilícita e cujo transporte ou porte não estejam autorizados

4.1.2 **Recomenda o.** – *Cada Estado Contratante deveria promover a utiliza o de medidas de segurança aleatórias e imprevistas. A imprevisibilidade poderá contribuir para o efeito dissuasor das medidas de segurança* (OACI, 2013, apud ANAC, 2015, p. 42).

Uma das catástrofes que impactaram a avia o civil e ressaltaram a importância da Preven o nesse setor foram os Ataques de 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos, onde duas aeronaves tomadas por terroristas foram arremessadas contra as Torres G meas e deixaram milhares de vítimas, mostrando da pior forma possível como o setor precisava melhorar suas normas e práticas, para assim prevenir que casos como esse pudessem ocorrer novamente (SPINDOLA, 2021).

4.3 SOBRE O MANUAL DE SEGURANÇA OPERACIONAL - DOC 9859

A primeira edição do Manual de Segurança Operacional da OACI foi publicada em 2006 e a quarta, publicação mais recente, ocorreu em 2018. Este documento de número 9.859 foi desenvolvido com o intuito de mitigar os riscos à segurança operacional da aviação civil que possam causar acidentes e incidentes aeronáuticos (OACI, 2018).

Segundo Calazans (2013), o Manual de Segurança operacional baseia-se em três métodos básicos de gerenciamento operacional, que são: o método reativo, preditivo e o proativo. O método reativo é aquele que consiste em analisar os fatos já ocorridos através de relatórios de investigação de acidentes e incidentes. O método preditivo é aquele que consiste em monitorar diariamente os dados e procedimentos de voos. Já o método proativo consiste em pesquisas e auditorias sobre segurança operacional (LIMA; SILVA, 2016). A Figura 6 a seguir mostra as definições de cada método desse sistema:

Figura 6 - Definição dos métodos do Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional (SGSO)



Fonte: ANAC, 2021, p. 01.

Esses métodos são chamados também de métodos de Sistema de Gerenciamento e Segurança Operacional (SGSO), que visam a melhoria contínua

dos procedimentos de segurança operacionais até atingir o menor nível possível de exposição a riscos. No Brasil, por exemplo, esse sistema é aplicado pelo Programa de Segurança Operacional Brasileiro (PSOBR) (ANAC, 2021).

4.4 SOBRE A GESTÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL - ANEXO 19 DA OACI

Segundo Évora (2013) desde o surgimento da aviação civil no início do século XX preocupa-se e debate-se sobre a gestão da segurança operacional na aviação civil, sendo que nas primeiras conferências internacionais já foram desenvolvidas disposições sobre esse tema. Na Convenção de Chicago em 1944 por exemplo, um dos principais temas de debate era de que a segurança era imprescindível para o desenvolvimento da aviação civil. Essa convenção trouxe muitos resultados para a aviação civil, ela determinou a padronização de normas e práticas internacionais através das disposições do Artigo 37 que foram fundamentais para o desenvolvimento seguro das operações que envolviam esse setor. O Artigo 37 do Decreto nº 21.713 de 27 de agosto de 1946 dispõe sobre a adoção de normas e processos internacionais e manifesta que:

Os Estados Contratantes se comprometem a colaborar a fim de lograr a maior uniformidade possível em regulamentos, padrões, normas e organização relacionadas com as aeronaves, pessoal, aerovias e serviços auxiliares, em todos os casos em que a uniformidade facilite e melhore a navegação aérea (BRASIL, 1946, Site).

Sendo assim, em 2013 o Anexo 19 foi desenvolvido diante da necessidade da organização das disposições sobre segurança operacional que já existiam e estavam presentes em outros documentos, mas que deveriam estar anexadas em um só documento, o que facilitaria a sua compreensão e disseminação (OACI, 2019). Com isso, o Anexo 19 consolida:

Este Anexo consolida textos de Anexos existentes sobre SSP e sistemas de gerenciamento da segurança operacional (SMSs), assim como os elementos relacionados, inclusive a coleta e o uso de dados de segurança e as atividades de supervisão da segurança operacional pelo Estado. O benefício de compilar tais informações em um único Anexo é direcionar a atenção dos Estados para a importância de integrar suas atividades de gestão da segurança operacional e facilitar a evolução das disposições sobre a gestão da segurança operacional (OACI, 2013, p. 13).

A primeira edição do Anexo 19 foi publicada no ano de 2013, sendo que existe uma segunda edição publicada em 2016 devido a necessidade da implementação da primeira Emenda que foi adotada pelo conselho em 2 de março de 2016. Esta Emenda estabelece os novos *SARPs* que são uma evolução das orientações contidas no Anexo B do Anexo 19, ainda prevê melhorias na proteção e uso apropriado dos dados de Segurança Operacional facilitando assim a disponibilização contínua das informações que fornecem suporte à Gestão da Segurança Operacional aos Estados membros da OACI (ANAC, 2019).

O Anexo 19 ainda explica no seu Apêndice 2 sobre como deve ser a implementação e a manutenção de uma estrutura básica de um sistema de gerenciamento de segurança operacional, que é composto por quatro componentes e doze elementos. A Figura 7 a seguir representa essa estrutura básica recomendada pela OACI:

Figura 7 - Anexo 19 - Apêndice 2 - Estrutura Básica para um sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional



Fonte: Elaborado pelos autores, adaptado de OACI (2013).

Sendo assim, segundo a OACI (2013), diante da análise dessa estrutura básica, é necessário que haja uma organização e manutenção dos procedimentos de segurança operacional, é de responsabilidade dos Estados treinar e capacitar de maneira minuciosa as pessoas que fazem parte desse setor para que os riscos à segurança sejam cada vez menores. O Anexo 19 é importante para garantir que o setor da aviação civil esteja preparado para atender a população da melhor forma e mais segura.

4.5 LEGISLAÇÃO SOBRE A SEGURANÇA NA AVIAÇÃO CIVIL E A INDISCIPLINA A BORDO DE AERONAVES CIVIS BRASILEIRAS

Quando é efetuada a compra de um bilhete de passagem aérea, a pessoa em questão, deve estar atenta e ciente dos seus direitos e deveres, que estão previstos na legislação e nos contratos de prestação de serviço. Sendo assim, ao descumprir com as normas de conduta que são especificadas nestes documentos o sujeito poderá sofrer as punições previstas para cada caso.

Diante dos impactos que a indisciplina dos passageiros a bordo de aeronaves pode causar, pode-se observar algumas disposições legais que foram instauradas na legislação brasileira acerca desse tema, como por exemplo, uma disposição importante que está prevista no Código Civil Brasileiro, Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002, nos artigos 738, que trata sobre a obrigação do passageiro a se sujeitar às normas expressas pelo transportador.

Art. 738. A pessoa transportada deve sujeitar-se às normas estabelecidas pelo transportador, constantes no bilhete ou afixadas à vista dos usuários, abstendo-se de quaisquer atos que causem incômodo ou prejuízo aos passageiros, danifiquem o veículo, ou dificultem ou impeçam a execução normal do serviço (BRASIL, 2002, Site).

Outra disposição está prevista no Decreto nº 7.168 de 5 de maio de 2010, que dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC). O Artigo 2 do decreto 7.168, explica quais são os objetivos do PNAVSEC:

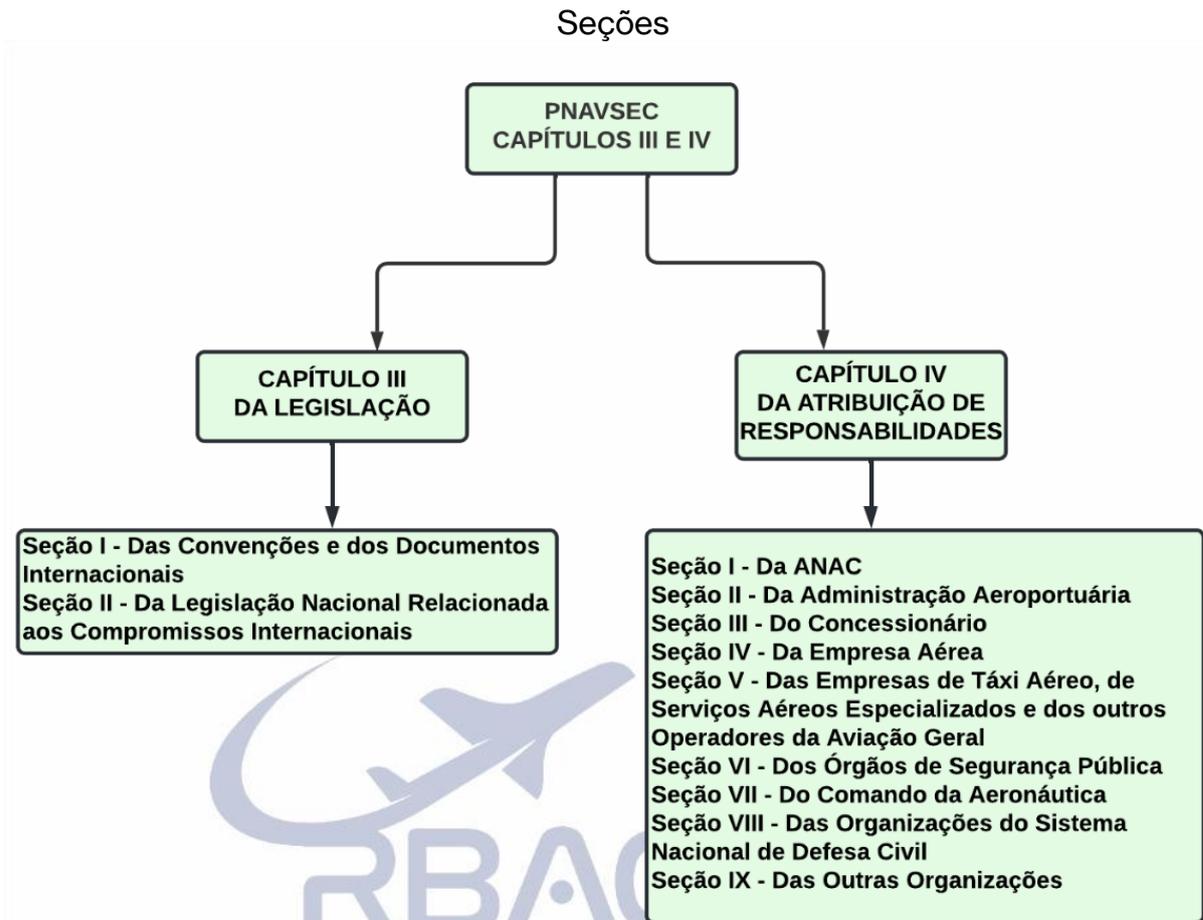
Art. 2º O PNAVSEC tem como objetivo disciplinar a aplicação de medidas de segurança destinadas a garantir a integridade de passageiros, tripulantes, pessoal de terra, público em geral, aeronaves e instalações de aeroportos brasileiros, a fim de proteger as operações da aviação civil contra atos de interferência ilícita cometidos no solo ou em voo (BRASIL, 2010, Site).

O PNAVSEC trata sobre as medidas de segurança que objetivam proteger a aviação civil contra atos de interferência ilícita que são dispostas em artigos diversos, que dispõe tanto da escolha e do treinamento do pessoal contratado, quanto dos procedimentos de segurança que são realizados desde o ambiente aeroportuário e a bordo de aeronaves, até o embarque e desembarque de passageiros (BRASIL, 2010).

Existem muitas medidas de segurança que foram implementadas ao longo do desenvolvimento da aviação civil que visam principalmente a prevenção de atos que possam interferir na segurança desse setor. Assim como o PNAVSEC foram criados outros programas e não menos importantes, que auxiliam uns aos outros e se complementam para garantir o sucesso dos voos domésticos e internacionais. Todos os aeroportos, aeroclubes, companhias aéreas e outros órgãos envolvidos nesse setor devem cumprir com as exigências previstas por regulamentos e normas nacionais e internacionais (INFRACEA, 2022).

O Decreto nº 7.168 de 2010, que trata sobre o PNAVSEC, pode-se observar ao longo de suas seções, qual a legislação é aplicada e quais são as responsabilidades de cada órgão envolvido nas atividades aéreas, na Figura 8 a seguir pode-se compreender melhor como se dispõem os capítulos e seções do PNAVSEC:

Figura 8 - Estrutura dos Capítulos III e IV do PNAVSEC e suas respectivas



Revista Brasileira de Aviação Civil
& Ciências Aeronáuticas

Fonte: Elaborado pelos autores, adaptado de Brasil (2010).

Na Figura 8 acima pode-se observar como está estruturado o PNAVSEC quanto a organização da legislação, que é separada em internacional e nacional, e quais são os organismos que assistem na segurança da aviação civil. No texto do Capítulo IV do Decreto nº 7.168 do PNAVSEC são relatados quais são as atribuições de cada uma dessas instituições, ressaltando suas responsabilidades para a garantia e o desenvolvimento da segurança.

Outro organismo importante e que deve ser mencionado é o Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO), pode-se dizer que esse sistema é resultado da evolução contínua do gerenciamento operacional, “na busca da melhoria da segurança, tornou-se necessário considerar a segurança aérea como mais do que apenas o avião e seus pilotos (homem e máquina), devendo abordar todas as partes do sistema. O foco passou a abranger também os fatores organizacionais” (ANAC, 2022, Site).

Segundo Azevedo (2017), em 2009 a OACI implementou efetivamente o *Safety Management System (SMS)*, e no Brasil, traduzido para o português, esse sistema foi implementado como Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional (SGSO), sendo que esse sistema trata de estudos, alterações e organizações feitas a partir dos Anexos 1, 6, 8, 11, 13 e 14 da Convenção de Chicago. Com isso em 2013 tem-se a implementação do Anexo 19 da OACI, que melhorou e especificou em um único documento todas as disposições sobre segurança operacional (SILVA, 2017). Sendo assim, nota-se que a segurança operacional é uma peça fundamental para a garantia do sucesso dos voos, quando os fatores humanos e organizacionais passaram a ser observados e estudados com mais dedicação tornou-se possível implementar técnicas que otimizam as atividades aeronáuticas (GOMES, 2018).

4.5.1 Punições Previstas para Atos de Indisciplinas a Bordo de Aeronaves Civis Brasileiras

Existem algumas punições previstas, para atos de indisciplina a bordo, na legislação brasileira, que variam de acordo com a gravidade do ato praticado e os seus resultados, que vão desde a expulsão do passageiro de dentro da aeronave até a aplicação de pena de dois a cinco anos de reclusão (SILVA, 2019). O ambiente de voo é delicado e requer que todos os procedimentos previstos sejam realizados com eficiência, sendo assim, as regras devem ser respeitadas por todos a bordo, do contrário existe uma série de condutas a serem adotadas pela tripulação para que seja resolvida qualquer intercorrência (OLIVEIRA, 2017).

O responsável por garantir a segurança do voo e por manter a ordem dentro de uma aeronave é o seu Comandante. É ele que tem autoridade máxima dentro da aeronave e dá as coordenadas à tripulação em qualquer tipo de situação. Segundo Filgueira (2021), o Comandante tem entre suas atribuições, o que segue:

Ele exerce a autoridade que a legislação, aeronáutica lhe atribui, podendo inclusive agir, no interesse da segurança e da disciplina, sobre pessoas e bens que se encontrem a bordo, até desembarcando quem puser em risco a integridade da aeronave e a boa ordem, bem como alijando carga ou parte dela, se isto se fizer necessário, ficando, juntamente com a companhia aérea, isento de responsabilidade por prejuízos porventura

provocados, desde que aja sem excesso. Sobre ele pesa ainda outras responsabilidades, tais como a guarda de valores, mercadorias, bagagens despachadas e mala postal, e até mesmo responsabilidades de natureza notariais, já que o comandante de aeronave tem o poder-dever de registrar óbitos e nascimentos, que acaso venham a suceder, no Diário de Bordo, conforme estabelece os artigos 166 a 173 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) (FILGUEIRA, 2021, Site).

Sendo assim, conforme Brasil (1940), o Artigo 168 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) diz que, em casos de atitudes inconvenientes a bordo cometidas por algum passageiro e que causem desordem, cabe ao Comandante daquela aeronave tomar as atitudes previstas de acordo com a gravidade da situação, podendo até desembarcar o passageiro para garantir o prosseguimento seguro do voo. Contudo as sanções aplicadas pelos Comandantes são somente civis, cabe então a companhia aérea ou a quem se sentir afetado de alguma forma denunciar tal atitude, que será julgada de acordo com as disposições previstas (OLIVEIRA, 2019). Segundo o Decreto Lei nº 2.848 de 07 de dezembro de 1940, que dispõe sobre o Código Penal, no Artigo 261 estão dispostas algumas punições previstas para atentados a segurança dos transportes marítimos, fluvial ou aéreo conforme descrito a seguir:

Expor a perigo embarcação ou aeronave, própria ou alheia, ou praticar qualquer ato tendente a impedir ou dificultar navegação marítima, fluvial ou aérea:

Pena - reclusão, de 2 (dois) a 5 (cinco) anos.

Sinistro em transporte marítimo, fluvial ou aéreo

§ 1º - Se do fato resulta naufrágio, submersão ou encalhe de embarcação ou a queda ou destruição de aeronave:

Pena - reclusão, de 4 (quatro) a 12 (doze) anos.

Prática do crime com o fim de lucro

§ 2º - Aplica-se, também, a pena de multa, se o agente pratica o crime com intuito de obter vantagem econômica, para si ou para outrem.

Modalidade culposa

§ 3º - No caso de culpa, se ocorre o sinistro:

Pena - detenção, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos (BRASIL, 1940, Site).

Segundo Oliveira (2019), os casos mais recorrentes de indisciplina a bordo são os que envolvem passageiros embriagados, contudo os motivos que ocasionam o mal comportamento são diversos, sendo assim cada caso será analisado e julgado de acordo com suas peculiaridades. É necessário para que não haja recorrência de casos pelo mesmo indivíduo que este compreenda a dimensão dos impactos que sua atitude pode causar tanto para ele mesmo quanto para os

demais passageiros e membros da tripulação, as normas estabelecidas pela companhia aérea devem ser cumpridas, pois quando se compra um bilhete de passagem aérea o passageiro está concordando com os termos estabelecidos no mesmo (OLIVEIRA, 2019).

4.6 SOBRE OS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO: LATAM, GOL E AZUL LINHAS AÉREAS

Cada companhia aérea possui o seu contrato de transporte aéreo, o mesmo deve seguir os preceitos das normas e práticas recomendadas pelos órgãos de aviação civil nacionais e internacionais, podendo adicionar normas de conduta que considerar necessárias para o tipo de serviço que está prestando. Sendo assim torna-se necessário analisar diferentes tipos de contratos para conhecer as semelhanças e diferenças entre os mesmos. Conforme o Decreto nº 7.168 de 5 de maio de 2010, nos itens XIV, XV e XVI do Artigo 10, são descritas algumas das responsabilidades das companhias aéreas em relação aos seus passageiros que são:

XIV - comunicar aos seus passageiros, no momento da celebração do contrato de transporte aéreo e no ato do despacho de passageiro (*check-in*), os procedimentos de segurança a serem observados quando do embarque, especialmente em relação ao porte de materiais considerados proibidos, perigosos ou controlados;

XV - disponibilizar representantes nas áreas de embarque e desembarque, quando solicitado pela Polícia Federal, para orientar e prestar assistência aos seus passageiros, de forma a evitar atos que possam afetar a segurança da aviação civil; e

XVI - prestar informações necessárias à prevenção e à repressão aos atos de interferência ilícita e disponibilizar os dados de reservas, passagens, cargas, bagagens, identificação, procedência e destino de passageiros e tripulantes, conforme atos normativos da ANAC (BRASIL, 2010, Site).

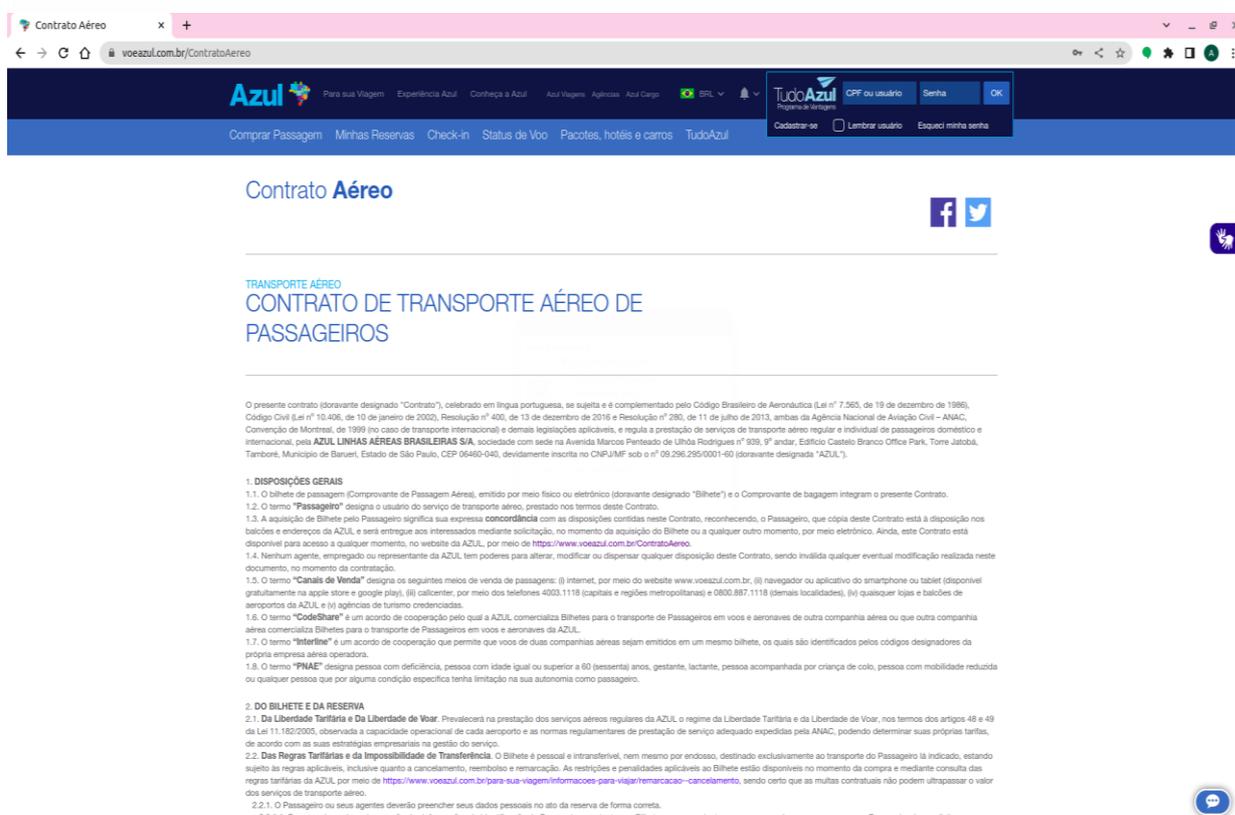
Observa-se que é necessário que os passageiros estejam cientes das normas a serem seguidas na sua viagem, sendo assim as regras estarão tanto descritas nos contratos de transporte aéreo, quanto algumas delas serão anunciadas pelos funcionários responsáveis como os tripulantes e agentes aeroportuários. Com isso, foram analisados três contratos de transporte aéreo que são o contrato da Azul Linhas Aéreas, Gol Linhas Aéreas e Latam Linhas

Aéreas. Foram escolhidas apenas essas companhias aéreas por se tratar das três maiores linhas aéreas brasileiras.

4.6.1 Sobre o Contrato da Azul Linhas Aéreas

O contrato da Azul Linhas Aéreas fica disponível e de fácil acesso a qualquer pessoa com acesso à internet, ele pode ser localizado através de sites de buscas, na Figura 9, a seguir apresenta-se o contrato de transporte aéreo da Azul.

Figura 9 - Contrato de Transporte Aéreo da Azul Linhas Aéreas



Fonte: Azul, Site, 2022.

Deve-se procurar nos resultados da pesquisa do site de buscas pelo site oficial da Companhia Aérea Azul, onde se encontra disponível o contrato de transporte aéreo dessa empresa com todas as cláusulas referentes a esse tipo de prestação de serviços. Esse contrato possui um item totalmente dedicado às responsabilidades e obrigações dos passageiros e outro dedicado às responsabilidades e obrigações da companhia (AZUL, 2022). Dentre as

obrigações dos passageiros, presentes no contrato, as cláusulas que se referem diretamente à disciplina a bordo são as de número 5.4 e 5.4.1, que dispõem sobre os deveres do passageiro conforme descrito a seguir:

5.4. Deveres dos Passageiros. São deveres dos Passageiros, sob implicação de adoção de medidas de segurança: (a) Estar convenientemente trajado e calçado; (b) Abster-se de atitude que cause incômodo, desconforto ou prejuízo aos demais passageiros; (c) Não fumar a bordo; (d) Manter desligados os aparelhos sonoros, eletrônicos e de telecomunicações que possam interferir com a operação da aeronave ou perturbar a tranquilidade dos demais passageiros, atendendo a qualquer solicitação neste sentido, apresentada pela tripulação; (e) Não fazer uso de bebidas alcoólicas que não sejam as propiciadas pelo serviço de bordo da AZUL; (f) Não portar artigos perigosos na bagagem ou de qualquer outra forma; (g) Não acomodar a bagagem de mão em local de trânsito dos passageiros ou que dificultem o uso ou acesso às saídas de emergência; (h) Não transportar bagagem de mão ou despachada que não seja de sua propriedade ou da qual desconheça o conteúdo; (i) Manter sob sua guarda e vigilância, enquanto permanecer no terminal de passageiros, toda sua bagagem devidamente identificada; (j) Submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil, sob responsabilidade do operador de aeródromo, sob pena de ser negado o acesso ao Passageiro às áreas restritas de segurança, bem como o embarque na aeronave.

5.4.1. A AZUL não poderá ser responsabilizada pela impossibilidade de embarque ou pelo desembarque da aeronave de qualquer Passageiro que não respeite as condições apresentadas na presente Cláusula 5.4, ou que, por sua conduta, acarrete em qualquer risco à segurança da AZUL, de seus passageiros e/ou sua tripulação (AZUL, 2022, Site).

Nota-se que na cláusula 5.4 existe uma série de condutas que devem ser adotadas pelos passageiros que decidem voar nessa companhia, caso o mesmo opte por não obedecer às regras previstas, os resultados desse comportamento estão dispostos na cláusula 5.4.1 que diz que os passageiros que não respeitarem as medidas adotadas pela companhia ou que de alguma forma colocar em risco a sua segurança e as das demais pessoas a bordo, o mesmo pode ser impedido de embarcar ou pode ser desembarcado da aeronave pelo Comandante que se caracteriza como autoridade máxima a bordo (AZUL, 2022).

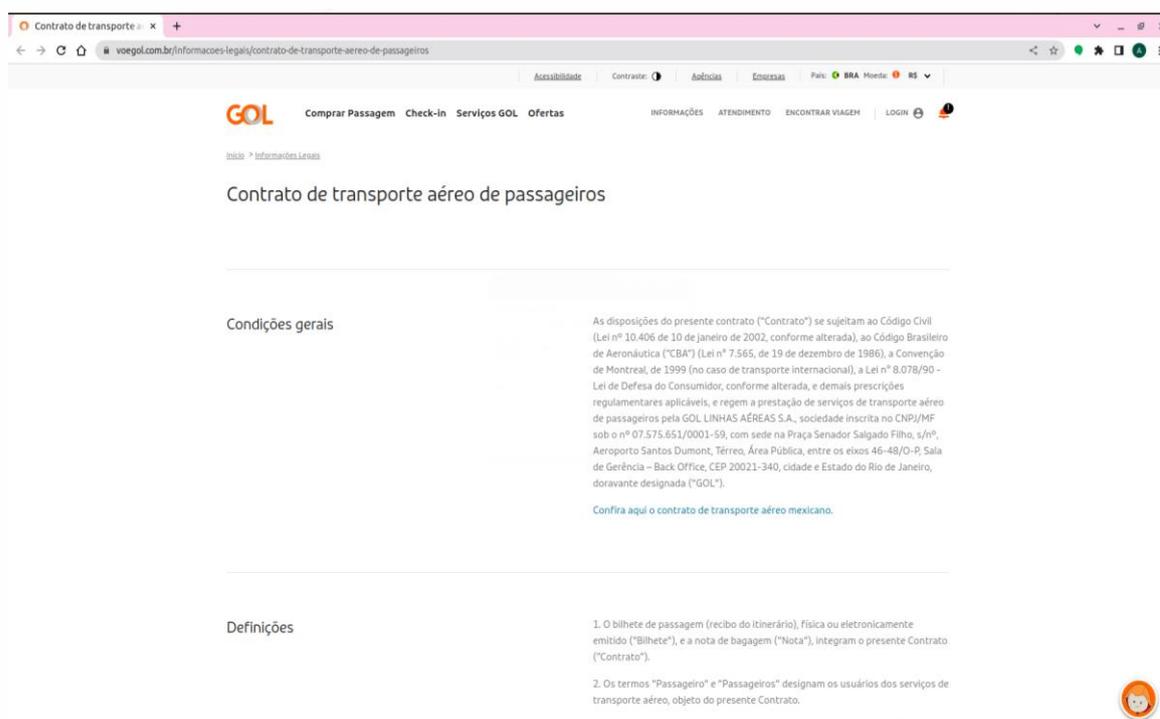
Quando as responsabilidades e obrigações da Companhia Aérea dispostas na cláusula de número 6 observa-se que existe uma série de itens pelos quais a companhia é responsável. Contudo nota-se que nessa cláusula em específico, não existem disposições que falem diretamente sobre a responsabilidade da companhia para com a segurança do voo. Apesar disso, se sabe que a companhia aérea é uma das partes fundamentais para o sucesso de um voo, ela é responsável

por manter os recursos materiais, manuais e humanos em conformidade com as regras ditadas por organismos nacionais, como a ANAC e internacionais como a OACI (BRASIL, 2010).

4.6.2 Sobre o Contrato da Gol Linhas Aéreas

O contrato da Gol Linhas Aéreas também fica disponível e de fácil acesso a qualquer pessoa com acesso à internet, ele pode ser encontrado através de sites de buscas, a seguir na Figura 10 apresenta-se o contrato da Gol Linhas Aéreas Inteligentes.

Figura 10 - Contrato de Transporte Aéreo da Gol linhas Aéreas Inteligentes



Fonte: Gol, Site, 2022.

Deve-se procurar nos resultados de sites de busca pelo site oficial da Gol Linhas Aéreas Inteligentes. Nesse site existirá um ícone do lado direito da tela que abrirá um *chat* e escrevendo “contrato de transporte aéreo” e posteriormente clicando no “aqui” obtém-se o contrato dessa companhia, conforme demonstrado na Figura 11 a seguir:

Figura 11 - Chat do site oficial da Gol Linhas Aéreas



Fonte: Voe Gol, Site, 2022.

O contrato da Gol Linhas Aéreas possui também uma cláusula exclusiva sobre as obrigações dos passageiros. Na cláusula de número 1 são dispostas uma série de normas que devem ser adotadas pelos passageiros, sendo que o item 1.2 trata especificamente da obediência à tripulação conforme descrito a seguir:

Obediência à Tripulação. Após o embarque, o Passageiro deve observar os avisos transmitidos pela tripulação da aeronave, por qualquer meio de transmissão, incluindo orais e escritos, conforme aplicável, aos quais deverá se submeter. Fica desde já esclarecido que o comandante, responsável pela operação e segurança da aeronave, tem poderes para:

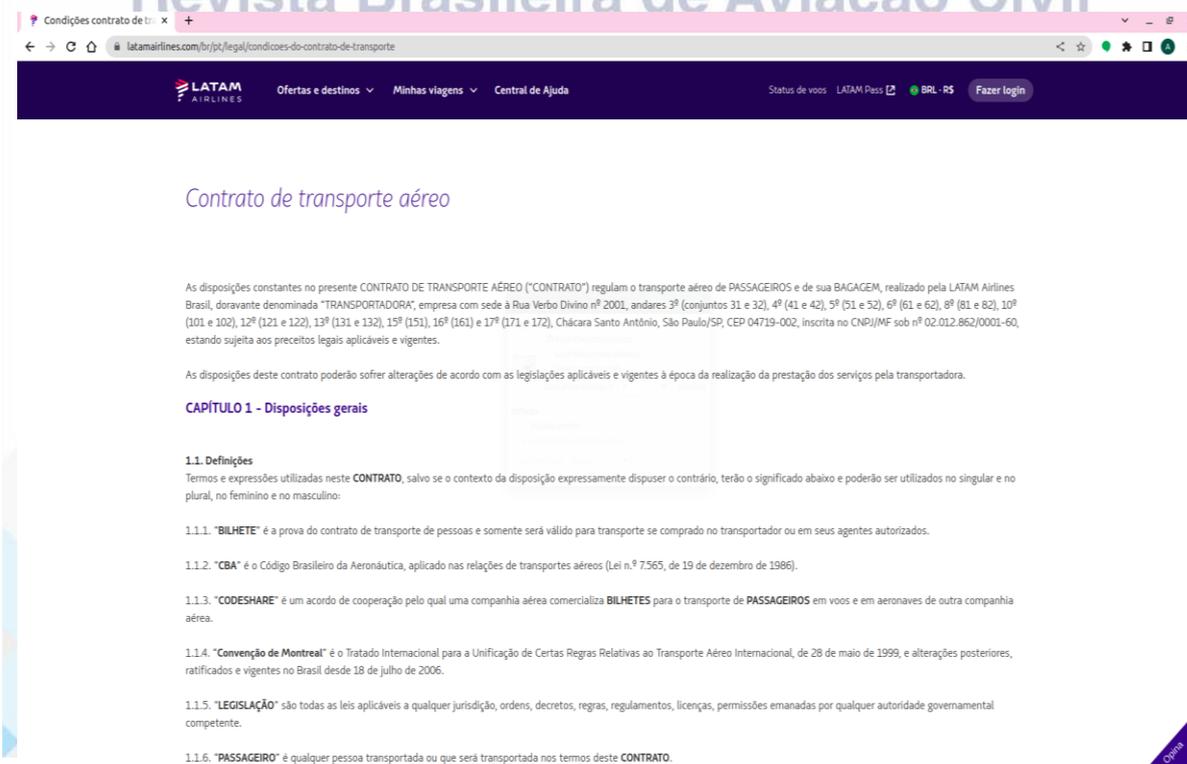
- I) impedir o embarque de Passageiro que:
 - a) esteja alcoolizado ou sob ação de entorpecentes ou de substância que determine dependência ou alteração psíquica;
 - b) não esteja devidamente trajado ou calçado;
- II) fazer desembarcar na primeira escala, a seu critério, o Passageiro que:
 - a) encontrar-se nas situações indicadas acima;
 - b) venha a se tornar inconveniente durante o voo, importunando os demais passageiros;
 - c) recuse obediência às instruções dadas pela tripulação;
 - d) comprometa a boa ordem e disciplina do voo; ou
 - e) ponha em risco a segurança da aeronave;
- III) advertir e/ou tomar as demais medidas necessárias à proteção da aeronave e das pessoas e bens transportados (GOL, 2022, Contrato).

Observa-se que o passageiro deve obediência a toda tripulação, caso contrário o mesmo poderá ser impedido de embarcar se não cumprir com as normas adotadas pela empresa. Na disposição “e” é mencionado o passageiro que põe em risco a segurança da aeronave, porém não é descrito especificamente quais são as formas que o passageiro pode fazer isso, contudo sabe-se que a tripulação deve estar treinada para observar o ambiente e decidir quando um passageiro está colocando em risco a sua segurança e a segurança dos demais a bordo, para então intervir de maneira adequada de acordo com cada situação (BRASIL, 2010).

4.6.3 Sobre o Contrato da Latam Linhas Aéreas

O contrato da Latam Linhas Aéreas, da mesma forma que o da Azul, fica disponível e de fácil acesso a qualquer pessoa com acesso à internet, ele pode ser encontrado através de sites de buscas, na Figura 12 a seguir apresenta-se o contrato de transporte aéreo da Latam.

Figura 12 - Contrato de Transporte Aéreo da Latam Linhas Aéreas



Fonte: Google, 2022.

Deve-se procurar nos resultados da pesquisa no site de buscas pelo site oficial da Companhia Aérea Latam, onde está disponível o contrato de transporte aéreo dessa companhia, com todas as suas cláusulas específicas. No Capítulo 9 deste, estão dispostas todas as regras referentes às responsabilidades dos passageiros, são dois itens referentes às normas adotadas pela companhia, são eles:

9.1. São deveres dos passageiros, sob implicação de adoção de medida de segurança: (a) apresentar-se, para embarque, munido de documento legal de identificação na hora estabelecida pelo transportador do bilhete de passagem; (b) estar convenientemente trajado e calçado; (c) obedecer os avisos escritos a bordo ou transmitidos pela tripulação; (d) abster-se de atitude que cause incômodo, desconforto ou prejuízo aos demais passageiros; (e) não fumar a bordo; (f) manter desligados aparelhos sonoros, eletrônicos e de telecomunicação que possam interferir na operação da aeronave ou perturbar a tranquilidade dos demais passageiros, exceto quando liberados pela tripulação do voo; (g) não fazer uso de bebidas que não sejam aquelas propiciadas pelo serviço de comissária da empresa transportadoras; (h) não transportar artigos perigosos na bagagem; (i) não acomodar a bagagem de mão em local de trânsito de passageiros ou em locais que interfiram nas saídas de emergência; (j) manter sob sua guarda e vigilância, enquanto permanecer no terminal de passageiros, toda a sua bagagem devidamente identificada; (k) não transportar bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo seja desconhecido; (l) adotar todas as medidas de saneamento que eventualmente venham a ser solicitadas pela transportadora e; (M) fornecer no momento de seu *check in*, o número de inscrição no cadastro de pessoas físicas - CPF de Receita Federal do Brasil ou, caso não o possua, número de registro nacional migratório - RNM, número de registro do passaporte ou outro número de referência que a Polícia Federal vier a estabelecer (LATAM, 2022, Site).

9.2. Os deveres estabelecidos na cláusula 9.1 supra são exemplificados e não taxativos e o transportador poderá adotar as seguintes providências: (a) impedir o embarque de passageiro alcoolizado, sob ação de entorpecentes ou de substâncias que determinem dependência psíquica; (b) impedir o embarque de passageiro que não se encontre convenientemente trajado e calçado; (c) de acordo com o seu livre e razoável entendimento, recusar o transporte de passageiro que tenha apresentado comportamento irregular em voo anterior e que pode comprometer novamente a segurança do voo; (d) obstar o transporte de passageiro que não pagou a tarifa, impostos, taxa ou encargos aplicáveis ao bilhete, ou que não apresenta a documentação de viagem válida para entrar em um país que tenha como destino ou trânsito, ou ainda, que apresente bilhete adquirido indevidamente em ponto de venda não autorizado ou objeto de fraude; (e) impedir o transporte de passageiro ou de bagagem por qualquer legislação, regulamento ou determinação aplicável, adotando quaisquer outras medidas, visando resguardar a segurança do voo (LATAM, 2022, Site).

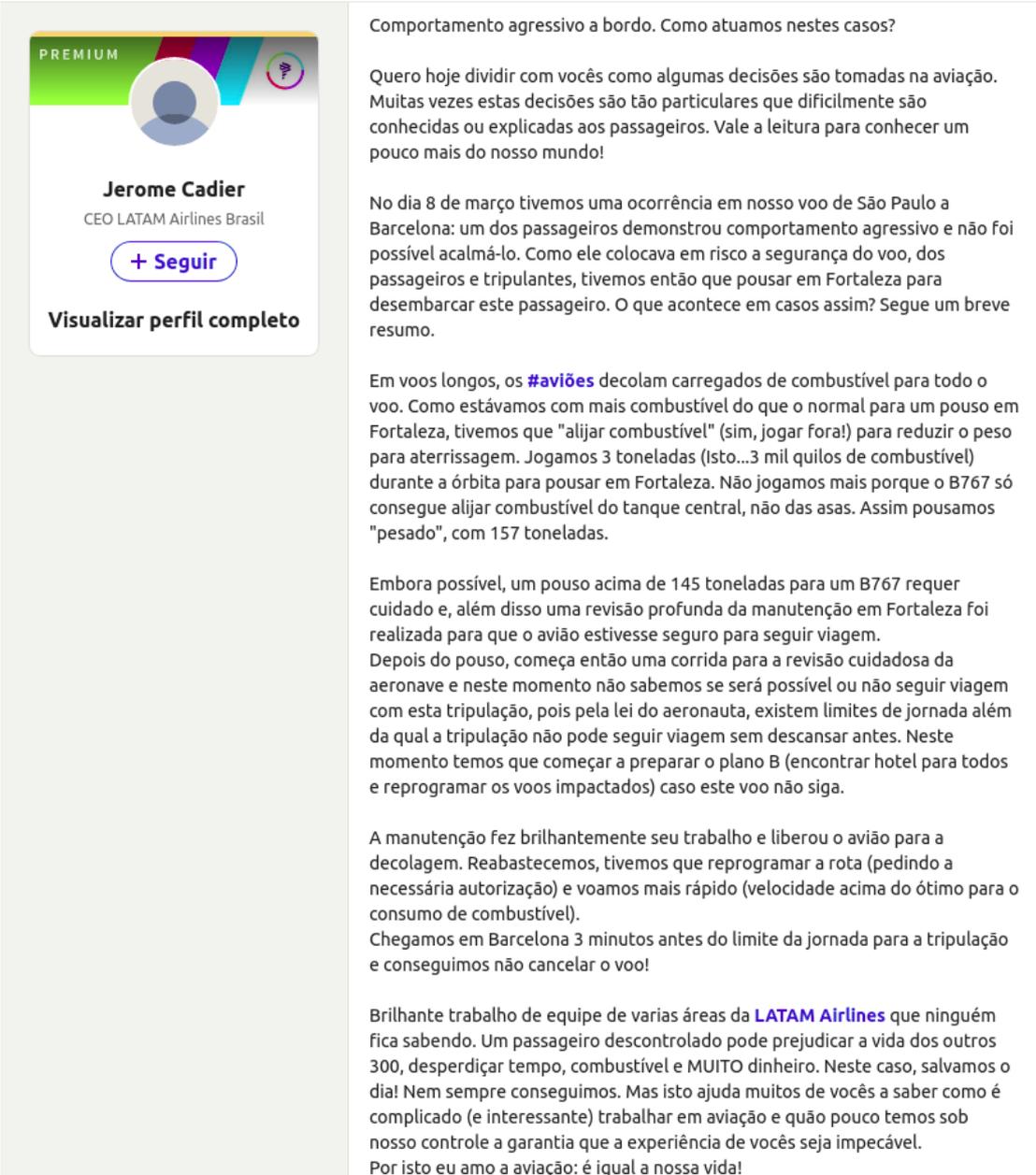
Diferente dos outros contratos mencionados, o contrato da Latam possui uma disposição, que fala sobre o passageiro que já demonstrou em voos passados comportamentos não adequados, e que o mesmo pode ser impedido de embarcar para que a segurança do voo não seja prejudicada. Existe também presente neste contrato outras disposições que tratam de situações específicas e o que pode ser feito pela autoridade máxima a bordo, que no caso do transporte aéreo é o Comandante. Este, se precisar em casos de indisciplina a bordo, pode chamar a Polícia Federal ou Órgão Policial responsável para auxiliar na resolução do problema (LATAM, 2022).

4.7 CASOS DE INDISCIPLINA E SEUS EFEITOS SOBRE A SEGURANÇA A BORDO DE AERONAVES COMERCIAIS

Segundo a *Federal Aviation Administration (FAA)*, os casos de indisciplina a bordo de aeronaves comerciais estão sofrendo aumentos significativos nos últimos três anos. Em 2021 foram registrados 5.981 novos casos, tornando este um dos piores anos no que diz respeito ao mau comportamento de passageiros (FAA, 2022). A seguir se apresentam casos dentro desta temática ocorridos, inclusive no ano de 2022, no intuito de evidenciar como se encontra o cenário sobre a indisciplina a bordo.

Conforme Basseto (2022), em 8 de março de 2022 um passageiro foi retirado do voo JJ-8114 da companhia Latam Linhas Aéreas. O avião Boeing 767 saiu do Aeroporto Internacional de São Paulo, em Guarulhos, e iria até o Aeroporto de Barcelona, na Espanha, porém o Comandante da aeronave teve que sair da sua rota e pousar no aeroporto de Fortaleza após aproximadamente três horas de voo quando o passageiro demonstrou sinais de agressividade. O *Chief Executive Officer (CEO)* da Latam Jerome Cadier foi a público no seu *Linkedin*, que é uma rede social de negócios, onde se manifestou perante o caso, explicando quais foram os prejuízos causados pela indisciplina do homem, conforme apresentado na Figura 13 a seguir:

Figura 13 - Imagem da postagem de Jerome Cadier em seu LinkedIn sobre o caso do passageiro indisciplinado do voo JJ-8114



Comportamento agressivo a bordo. Como atuamos nestes casos?

Quero hoje dividir com vocês como algumas decisões são tomadas na aviação. Muitas vezes estas decisões são tão particulares que dificilmente são conhecidas ou explicadas aos passageiros. Vale a leitura para conhecer um pouco mais do nosso mundo!

No dia 8 de março tivemos uma ocorrência em nosso voo de São Paulo a Barcelona: um dos passageiros demonstrou comportamento agressivo e não foi possível acalmá-lo. Como ele colocava em risco a segurança do voo, dos passageiros e tripulantes, tivemos então que pousar em Fortaleza para desembarcar este passageiro. O que acontece em casos assim? Segue um breve resumo.

Em voos longos, os **#aviões** decolam carregados de combustível para todo o voo. Como estávamos com mais combustível do que o normal para um pouso em Fortaleza, tivemos que "alijar combustível" (sim, jogar fora!) para reduzir o peso para aterrissagem. Jogamos 3 toneladas (isto...3 mil quilos de combustível) durante a órbita para pousar em Fortaleza. Não jogamos mais porque o B767 só consegue alijar combustível do tanque central, não das asas. Assim pousamos "pesado", com 157 toneladas.

Embora possível, um pouso acima de 145 toneladas para um B767 requer cuidado e, além disso uma revisão profunda da manutenção em Fortaleza foi realizada para que o avião estivesse seguro para seguir viagem. Depois do pouso, começa então uma corrida para a revisão cuidadosa da aeronave e neste momento não sabemos se será possível ou não seguir viagem com esta tripulação, pois pela lei do aeronauta, existem limites de jornada além da qual a tripulação não pode seguir viagem sem descansar antes. Neste momento temos que começar a preparar o plano B (encontrar hotel para todos e reprogramar os voos impactados) caso este voo não siga.

A manutenção fez brilhantemente seu trabalho e liberou o avião para a decolagem. Reabastecemos, tivemos que reprogramar a rota (pedindo a necessária autorização) e voamos mais rápido (velocidade acima do ótimo para o consumo de combustível). Chegamos em Barcelona 3 minutos antes do limite da jornada para a tripulação e conseguimos não cancelar o voo!

Brilhante trabalho de equipe de varias áreas da **LATAM Airlines** que ninguém fica sabendo. Um passageiro descontrolado pode prejudicar a vida dos outros 300, desperdiçar tempo, combustível e MUITO dinheiro. Neste caso, salvamos o dia! Nem sempre conseguimos. Mas isto ajuda muitos de vocês a saber como é complicado (e interessante) trabalhar em aviação e quão pouco temos sob nosso controle a garantia que a experiência de vocês seja impecável. Por isto eu amo a aviação: é igual a nossa vida!

Fonte: LinkedIn, 2022.

Ainda conforme Basseto (2022), em 25 de março de 2022, um passageiro causou uma grande confusão durante atendimento em solo com agentes da Gol Linhas Aéreas que tentavam negociar com o homem a remarcação de seu voo. Segundo Basseto (2022), a companhia aérea explicou em um comunicado o ocorrido, que é apresentado a seguir:

A Gol informa que na madrugada desta sexta-feira (25), Cliente em Goiânia (GYN) com destino a Manaus (MAO), via conexão em Brasília

(BSB), compareceu para o voo 1824 com partida programada para 5h20 menos de 30 minutos antes do horário previsto. O Cliente foi encaminhado à loja da Companhia para remarcação. A partir deste momento, o Cliente iniciou agressões verbais contra a equipe de atendimento e provocou danos materiais nos equipamentos da loja da Gol, inclusive atirando computadores contra uma Colaboradora. A Polícia Militar foi acionada, mas quando chegou ao local, o Cliente já havia se retirado do aeroporto. A Colaboradora que sofreu as agressões do Cliente foi encaminhada para a delegacia e abriu Boletim de Ocorrência relatando a agressão sofrida. A Gol Linhas Aéreas repudia todo ato de violência e tem como seu valor número 1 a Segurança, tanto de Clientes, quanto de seus Colaboradores. Neste caso e em qualquer outro em que a integridade física de um funcionário é ameaçada, a Companhia garante todo o apoio à pessoa agredida, seja com atendimento médico, seja com orientação jurídica (BASSETO, 2022, Site).

Conforme Sóter (2022), em março de 2022, um voo da Latam teve que desviar a rota de um voo que partiu do aeroporto de Santos Dumont, Rio de Janeiro, e iria até o aeroporto Eurico Aguiar Salles em Vitória, Espírito Santo. Um grupo de passageiros se recusava a utilizar máscara de segurança, item de uso obrigatório para prevenir a propagação do COVID-19, entre os passageiros estavam alguns Rappers famosos que alegaram em suas redes sociais que estavam sofrendo discriminação por parte da companhia. A aeronave que já estava em voo teve que voltar ao aeroporto de Santos Dumont para desembarcar os passageiros desordeiros. A Latam se pronunciou e disse que o desembarque foi necessário devido ao não cumprimento de uma medida de segurança obrigatória por parte de um grupo de passageiros (SÓTER, 2022).

Em 30 de outubro de 2019 um passageiro foi retirado pela Polícia Federal do voo AD4881, com partida no aeroporto Santos Dumont-RJ e destino ao aeroporto de Congonhas-SP, da companhia Azul Linhas Aéreas. O passageiro demonstrou sinais de indisciplina antes mesmo de a aeronave decolar e conforme relatos de outros passageiros, o homem foi retirado à força pelos policiais depois de ter se recusado a acompanhá-los. A Azul argumentou que a retirada do homem foi necessária para garantir a segurança do voo (GAMA, 2019).

Em 22 de fevereiro de 2022, uma passageira a bordo do voo 1562 da companhia GOL Linhas Aéreas, com partida em Guarulhos, em São Paulo, destino ao aeroporto de Juazeiro do Norte, no Ceará, ateou fogo no seu cinto de segurança e em seus cabelos com um isqueiro. A tripulação com a ajuda dos passageiros conseguiu conter as chamas e imobilizar a mulher que se mostrava

agressiva e tentava agredi-los. A passageira foi conduzida pela Polícia Federal, presa em flagrante e confessou o crime durante o interrogatório, ela irá responder pelo crime de atentado contra a segurança de transporte marítimo, fluvial e aéreo, que prevê de 2 a 5 anos de reclusão segundo o artigo 261 do Código Penal Brasileiro (RODRIGUES, 2022).

Segundo Maia (2021), o voo AD 4501 da Azul teve que desviar a sua rota, a aeronave partiu de Belém do Pará e iria até o aeroporto de Confins, em Belo Horizonte, contudo o comandante teve que voltar ao porto de partida para desembarcar uma passageira. Conforme confirmado pela Polícia Federal, a mulher se recusou a usar a máscara de proteção. Além do prejuízo financeiro para a companhia, devido ao gasto de combustível e realocação dos demais passageiros em outros voos, demais clientes a bordo do mesmo voo reclamaram que perderam suas conexões e que suas malas foram extraviadas (MAIA, 2021).

Segundo Coelho (2022), um passageiro, a bordo do voo 1556 CGH - REC da companhia aérea Gol, se descontrolou e quebrou a poltrona e mesa de apoio. Conforme relatos da tripulação, meia hora antes do pouso da aeronave no aeroporto de Recife, o homem demonstrou sinais de desorientação e náuseas, os comissários de voo solicitaram ajuda de médicos a bordo, que se prontificaram e iriam atender o homem, mas quando se aproximaram ele se descontrolou e agrediu verbalmente e fisicamente a tripulação que tentou contê-lo, além de quebrar objetos ao seu redor. O comandante, por rádio, solicitou ajuda da Polícia Federal (PF), que desembarcaram os passageiros indisciplinado após o pouso da aeronave, a mochila que ele carregava foi revistada e encontraram uma garrafa plástica contendo um líquido transparente com aspectos semelhantes a bebidas alcoólicas (COELHO, 2022). Conforme Coelho (2022) a PF se manifestou e disse que a contenção do homem demorou mais ou menos 15 minutos e que o mesmo colocou em risco a segurança do voo e dos demais passageiros, sendo assim acusado por dano qualificado e irá também responder pelo crime de atentado contra a segurança do transporte aéreo, que prevê de 2 a 5 anos de reclusão.

Conforme Fórneas e Siqueira (2022), em um voo da Azul Linhas Aéreas, em julho de 2022, que iria decolar do aeroporto internacional de Belo Horizonte, em Confins e iria até o aeroporto de Congonhas, em São Paulo, antes mesmo do voo

partir uma mulher começou uma confusão e teve que ser desembarcada. A passageira em algum momento, sem motivos aparentes, começou a falar alto e discutir com outros passageiros, uma das comissárias que foi ver o que estava acontecendo recebeu uma “cuspida” da mulher, a PF foi acionada e a mulher foi desembarcada após causar aproximadamente uma hora de confusão. Segundo Fórneas (2022), a Azul Linhas Aéreas, se manifestou e disse que a mulher demonstrava sinais de embriaguez e que seu desembarque foi necessário devido a sua indisciplina e que está prestando auxílio à comissária que foi atacada.

Segundo Favaro (2021), é importante mencionar que nos anos de 2020 e 2021, devido a pandemia do COVID-19, ocorreram diversos casos de indisciplina relacionados às normas de segurança emergenciais, que foram adotadas para reduzir a propagação do vírus nos ambientes que envolvem o setor de transporte aéreo. Muitos passageiros se recusaram a seguir os novos procedimentos, como o uso adequado de máscaras nos aeroportos e a bordo das aeronaves, entrada e saída coordenadas pela tripulação, distanciamento social, entre outros. Conforme Saconi (2022), casos de indisciplina como estes causaram diversos tipos prejuízos às companhias aéreas, como prejuízos financeiros causados por desvio de rota ou atrasos em voo, prejuízos à saúde física e mental dos funcionários que ficavam expostos ao vírus e que sofriam desgaste emocional ao resolver os conflitos.

Conforme pode ser observado na manifestação de Jerome Cadier (2022), no *Linkedin*, a indisciplina a bordo de aeronaves comerciais causa uma série de prejuízos para as companhias aéreas, principalmente prejuízos financeiros. Além disso, tem toda a questão de ser colocada em risco a segurança do voo, que é crime e está previsto no Código Penal Brasileiro com reclusão de 2 a 5 anos (BRASIL, 1940). Contudo dificilmente se observam casos de passageiros indisciplinados que foram julgados e receberam as punições previstas.

Pode-se observar que as medidas de segurança são na maioria dos casos efetivas e conseguem conter a indisciplina a bordo, mas quando esta já está ocorrendo, elas funcionam a partir do momento de conter o passageiro e retirá-lo da aeronave. No que diz respeito à prevenção e punição de casos de indisciplina, muito ainda precisa ser melhorado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme observado durante o desenvolvimento deste trabalho, os casos de passageiros indisciplinados a bordo de aeronaves aumentaram expressivamente nos últimos três anos. Os motivos que levam ao mau comportamento são dos mais diversos, pode ser citada a embriaguez, descontrole psicológico causado por problemas crônicos ou por alguma ocorrência durante o processo da viagem como atraso ou cancelamento de voos, perda de conexão, entre outros, e também resistência às normas estabelecidas como não fumar a bordo. Contudo, nota-se que houve uma grande dificuldade de adaptação e aceitação às novas normas de segurança adotadas por conta da pandemia do COVID 19 no ano de 2020.

Os impactos causados pelo mau comportamento são em sua maioria o comprometimento da segurança do voo e prejuízos financeiros para as companhias aéreas. Em alguns casos ocorre agressão física ou moral principalmente à tripulação e outras vezes à passageiros. Está disposto no Código Brasileiro de Aeronáutica que os casos de indisciplina a bordo devem ser sempre registrados nos diários de bordo de cada voo, principalmente para que sejam analisados pelas companhias aéreas e órgãos de regulamentação da segurança da aviação civil, a fim de se melhorar os procedimentos de segurança e reduzir os riscos causados por esse tipo de comportamento.

Sobre a regulamentação da aviação civil no que diz respeito à garantia da segurança de voo, nota-se que ela passou e passa por um processo contínuo de evolução de seus procedimentos. Atualmente ela encontra-se bem desenvolvida com medidas de segurança capazes de conter um passageiro indisciplinado embarcado em uma aeronave comercial. O Artigo 168 do Código Brasileiro de Aeronáutica, por exemplo, trata sobre a autoridade do Comandante do voo que, no momento em que está exercendo atividade a bordo, pode desembarcar qualquer pessoa que comprometa a boa ordem, a disciplina e a segurança do voo.

Observa-se que existe também no Código Brasileiro de Aeronáutica, um Capítulo exclusivo sobre a contratação e capacitação de funcionários, Capítulo VIII - Sistema de Formação e Adestramento de Pessoal, que oferece um controle

rigoroso e permite que os funcionários sejam em sua maioria treinados e preparados para lidar com casos de indisciplina. Outro Capítulo muito importante de ser mencionado é o número VI que trata dos Contratos de Transporte Aéreo, incluindo o bilhete de passagem aérea, sendo que existe um parâmetro a ser seguido pelas companhias aéreas na confecção de seus contratos específicos, que devem conter os direitos e deveres dos passageiros.

Os contratos das três maiores companhias aéreas brasileiras, Azul, Latam e Gol Linhas Aéreas foram analisados anteriormente neste trabalho, e observa-se que eles seguem um padrão, contudo no contrato da Latam existe uma disposição que deve ser mencionada, ela diz que o passageiro que já demonstrou, em voos passados, comportamentos não adequados, pode ser impedido de embarcar em voos futuros, para que a segurança não seja prejudicada, ou seja, o passageiro pode ser banido de voar pela companhia, isso demonstra a preocupação de se evitar a indisciplina e não apenas aprender a lidar com ela.

O número de casos registrados pelas companhias aéreas é muito maior do que o número de passageiros realmente condenados a reparar os danos causados, na maioria das vezes as companhias optam por não dar continuidade a um processo contra o passageiro, a menos que este tenha causado danos físicos a qualquer outra pessoa a bordo. Isso pode ser observado quando um passageiro condenado vira notícia nas mídias sociais, é tão difícil ver isso acontecer, e quando acontece, rapidamente a notícia sobre a condenação desse tipo de caso toma grandes proporções e chama a atenção do público, justamente por não ocorrer com frequência

O Código Penal Brasileiro por exemplo, prevê para o crime de atentado contra a segurança de voo, de 2 a 5 anos de reclusão para o criminoso. Contudo no que diz respeito à aplicação dessas e outras punições previstas para esses tipos de casos, nota-se que existe uma dificuldade em levar o passageiro a julgamento, para que seja responsabilizado pelos danos civis e criminais causados.

Uma das pretensões do projeto de Lei nº 3111/2019, mencionado anteriormente, é garantir que haja responsabilização dos infratores pelos seus atos, justamente o que está faltando acontecer atualmente, que seria dar continuidade no processo de registro da ocorrência contra o infrator e acontecer

a sequência do devido processo legal até que ocorra a devida punição por suas ações.

Com isso, observa-se que existe a necessidade de mais casos serem denunciados pelas companhias ou outros passageiros que se sentirem lesados para que o passageiro indisciplinado seja levado a julgamento e o mau comportamento seja punido de acordo com danos causados. Se houver mais punições, haverá também menos ocorrências, pois antes de cometer qualquer tipo de infração, o indivíduo vai estar ciente de que poderá sofrer consequências penais por seus atos.

REFERÊNCIAS

ABEAR. **ABEAR e IATA debatem PL que prevê sanções a passageiros indisciplinados com o Deputado Coronel Tadeu (PSL-SP)**. 2021. Disponível em: <https://www.abear.com.br/imprensa/agencia-abear/noticias/abear-e-iata-debatem-pl-que-preve-sancoes-a-passageiros-indisciplinados-com-o-deputado-coronel-tadeu-psl-sp/>. Acesso em: 23 abr. 2022.

AMORES, C. C.; FERNANDES, I. L. *Descobri: La Seguridad Aeroportuaria*. 1ª edição, Aena Aeropuertos S. A., 1 junho 2012.

AZEVEDO, Renata. **A Importância e as Principais Contribuições da Uniformização de Normas Internacionais para o Desenvolvimento da Aviação Civil**. Disponível em: https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/11839/3/TCC_Renata%20Azevedo_13.11.17%20-%20final%20defesa%20PDF-A.pdf. Acesso em: 16 mar. 2022.

ANAC. **Anexo XVII. Segurança salvaguarda da aviação civil internacional contra atos de interferência ilícita**. Anexo 17 à Convenção de Aviação Civil Internacional, março de 2011, Décima Edição. 2011. Disponível em: <https://www.caacl.org/Files/PortalReady/v000/downloads/anexo-17-emenda14-versao-pt-en-01jun15.pdf>. Acesso em 11 mar. 2022.

ANAC. **A segurança operacional no Brasil: Uma visão Gerencial**. [201-]. Disponível em: <https://www2.anac.gov.br/SGSO2/cursos/direcaoRequerida.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2022.

ANAC. **Convenção de Aviação Civil Internacional**. Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/decretos/decreto-no-21-713-de-27-08-1946/@@display-file/arquivo_norma/convencaoChicago.pdf. Acesso em: 10 abr. 2022.

ANAC. **Empresas aéreas brasileiras apresentam lucro no segundo trimestre.** 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2021/empresas-aereas-brasileiras-apresentam-lucro-no-segundo-trimestre> Acesso em: 26 abr. 2022.

ANAC. **Guia para gerenciamento de riscos da aviação - SGSO na prática,** 2019. Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamentoda-seguranca-operacional/Gerenciandoriscos_SGSONaprtica.pdf. Acesso em: 16 abr. 2022.

ANAC. **Guia para investigação interna de eventos de interesse da segurança operacional - SGSO na prática,** 2019. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/setorregulado/aerodromos/certificacao/arquivos/guia-de-investigacao-interna-de-eventosde-so.pdf>. Acesso em: 13 maio 2022.

ANAC. **Histórico da Aviação Civil Brasileira.** [20--]. Disponível em: <https://www2.anac.gov.br/imprensa/historicoAviacaoCivil.asp>. Acesso em: 11 maio 2022.

ANAC. **Idealização e evolução do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO).** Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/seguranca-operacional/sgso/idealizacao-e-evolucao-do-sgso>. Acesso em: 20 mar. 2022.

ANAC. **Idealização e evolução do SGSO.** 2016. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamento-da-segurancaoperacional/idealizacao-e-evolucao-do-sgso>. Acesso em: 22 mar. 2022.

ANAC. **Organização da Aviação Civil Internacional: OACI.** 2016. Disponível em: https://www.anac.gov.br/A_Anac/internacional/organismosinternacionais/organizacao-da-aviacao-civil-internacional-oaci. Acesso em: 15 abr. 2022.

ANAC. **Plano de Atuação Internacional: anexos ICAO.** [20--]. Disponível em: https://www.anac.gov.br/A_Anac/internacional/publicacoes/plano-de-atuacao-internacional-1/c-plano-de-atuacao-internacional-2017/02.pdf. Acesso em: 14 maio 2021.

ANAC. **Programa Brasileiro para a Segurança Operacional da Aviação Civil (PSO-BR) 2019-2022.** 2018. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamento-da-segurancaoperacional/arquivos/psobr.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2022.

ANAC. **PSO-BR. 2018.** Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/seguranca->

[operacional/programas-de-seguranca-operacional/ps0-br](#). Acesso em: 28 abr. 2022.

ANAC. **RBAC 107. Resolução no 362, de 16 de julho de 2015.** 2015. Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita – Operador de Aeródromo. Disponível em: <<http://www.anac.gov>. Acesso em: 27 abr. 2022.

ANAC. **Relatório Anual de Segurança Operacional: RASO.** 2019. Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/gerenciamento-da-segurancaoperacional/arquivos/RASO_2019.pdf. Acesso em: 13 maio 2022.

ANAC. **Resolução no 499, de 12 de dezembro de 2018. Programa de Segurança Contra Atos de Interferência Ilícita - PAVSEC-ANAC.** Publicado no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.13, no 50 S1, de 18 de dezembro de 2018. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal2018/50s1/anexo-vii-programa-de-seguranca-contra-atos-de-interferencia-ilicita-da-agencia-nacional-de-aviacao-civil-pavsec-anac>> . Acesso em: 23 mar. 2021.

ANAC. **Resolução nº 254, de 21 de novembro de 2012. Regulamento de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita.** Publicado: 21 de novembro de 2012. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/noticias/2012/novas-regras-de-seguranca-contra-interferencia-ilicita>>. Acesso em: 05 mar. 2022.

AZUL. **Contrato Aéreo.** 2022. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/ContratoAereo>. Acesso em 15 maio 2022.

BASSETO, Murilo. **Passageiro joga monitor em atendente e destrói balcão da GOL no aeroporto de Goiânia.** 2022. Disponível em: <https://aeroin.net/passageiro-joga-monitor-em-atendente-e-destroi-balcao-da-gol-no-aeroporto-de-goiania/>. Acesso em: 10 jun. 2022.

BRANT, Ana Clara. A história do Boeing que seria jogado no Palácio do Planalto, **Estado de Minas**, 28 de setembro de 2018. Política. Disponível em: https://www.em.com.br/app/noticia/politica/2018/09/28/interna_politica,992438/o-dia-em-que-um-aviao-seria-jogado-sobre-o-palacio-do-planalto.shtml. Acesso em: 14 abr. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 6.780, de 18 de fevereiro de 2009.** Aprova a Política Nacional de Aviação Civil (PNAC) e dá outras providências. Brasília, 18 de fevereiro de 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6780.htm. Acesso em: 06 abr. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 3.564, de 17 de agosto de 2000.** Dispõe sobre a estrutura e o funcionamento do Conselho de Aviação Civil - CONAC e dá outras providências. Brasília, 17 de agosto de 2000. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3564.htm. Acesso em: 28 mar. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 7.168, de 5 de maio de 2010.** Dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7168.htm. Acesso em: 20 abr. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 21.713, de 27 de agosto de 1946.** Promulga a Convenção sobre Aviação Civil Internacional, concluída em Chicago a 7 de dezembro de 1944 e firmado pelo Brasil, em Washington, a 29 de maio de 1945. CONVENÇÃO DE AVIAÇÃO CIVIL INTERNACIONAL, Rio de Janeiro, 27 ago. 1946. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/D21713.htm. Acesso em: 20 abr. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 7.168, de 5 de maio de 2010.** Dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC). Brasília, DF, Palácio do Planalto, 2010. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7168.htm>. Acesso em: 10 abr. 2022.

BRASIL. **Decreto no 21.713, de 27 de agosto de 1946.** Promulga a Convenção sobre Aviação Civil Internacional, concluída em Chicago a 7 de dezembro de 1944 e firmada pelo Brasil, em Washington, a 29 de maio de 1945. Rio de Janeiro, RJ, Palácio do Planalto, 1946. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/d21713.htm>. Acessado em: 06 maio 2022.

BRASIL. **Decreto no 5.639, de 26 de dezembro de 2005.** Promulga a Convenção Interamericana contra o Terrorismo, assinada em Barbados, em 3 de junho de 2002. Brasília, DF, Palácio do Planalto, 2005. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5639.htm>. Acesso em: 18 maio 2022.

BRASIL. **Decreto no 70.201, de 24 de fevereiro de 1972.** Promulga a Conversão para a Repressão ao Apoderamento Ilícito de Aeronaves. Diário Oficial da União - Seção 1 - 28 de fevereiro de 1972, Página 1633, Coleção de Leis do Brasil - 1972, Página 683 Vol. 2. Brasília, DF, Câmara dos Deputados, 1972. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1970-1979/decreto-70201-24-fevereiro-1972-418691-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 29 abr. 2022.

BRASIL. **Decreto no 6.780, de 18 de fevereiro de 2009.** Aprova a Política Nacional de Aviação Civil (PNAC) e dá outras providências. Brasília, DF, Palácio do Planalto, 2009. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6780.htm>. Acessado em: 03 maio 2022.

BRASIL. **Decreto nº 72.753, de 6 de setembro de 1973.** Cria, no Ministério da Aeronáutica, a Comissão Nacional de Segurança da Aviação Civil (CONSAC). Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1970-1979/decreto-72753-6-setembro-1973-421220-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 15 maio 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10688860/artigo-738-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002>. Acesso em: 16 maio 2022.

BRASIL. **Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.** Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7565compilado.htm. Acesso em: 25 abr. 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.047, de 24 de agosto de 2020.** Dispõe sobre medidas temporárias para enfrentamento da pandemia da Covid-19 no âmbito do setor portuário, sobre a cessão de pátios da administração pública e sobre o custeio das despesas com serviços de estacionamento para a permanência de aeronaves de empresas nacionais de transporte aéreo regular de passageiros em pátios da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero); e altera as Leis nºs 9.719, de 27 de novembro de 1998, 7.783, de 28 de junho de 1989, 12.815, de 5 de junho de 2013, 7.565, de 19 de dezembro de 1986, e 10.233, de 5 de junho de 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L14047.htm#art8. Acesso em: 25 abr. 2022.

BRASIL. **Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005.** Cria a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, e dá outras providências. Brasília, 27 set. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11182.htm. Acesso em: 29 mar. 2022.

CANADO, Reinaldo Manuel Silva. **O Terrorismo na Aviação Civil: A Premência do Incremento das Medidas de Segurança em Voo, com a opção de Agentes de Segurança a Bordo (Air Marshals).** 109. 2010. Dissertação (Mestrado), Instituto Superior de Ciências e Segurança Interna, Lisboa, 2010.

CDI. **PROJETO DA COMISSÃO DE DIREITO INTERNACIONAL DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE RESPONSABILIDADE INTERNACIONAL DOS ESTADOS.** 1975. Disponível em : <https://iusgentium.ufsc.br/wp-content/uploads/2015/09/Projeto-da-CDI-sobre-Responsabilidade-Internacional-dos-Estados.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2022.

CENIPA. **De olho no futuro: o retorno das atividades aéreas com segurança.** 2020. Disponível em: <https://www2.fab.mil.br/cenipa/index.php/slideshow/1466-de-olho-no-futuro-oretorno-das-atividades-aereas-com-segurancabr/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/2016/31s3/rbac107-emd-01.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2022.

CENIPA. **História do CENIPA**. [20--?]. Disponível em: <https://www2.fab.mil.br/cenipa/index.php/historico>. Acesso em: 21 mar. 2022.

CENIPA. **O CENIPA: O que fazemos**. [20--?]. Disponível em: <https://www2.fab.mil.br/cenipa/index.php/o-cenipa>. Acesso em: 27 mar. 2022.

COELHO, Fernando Manuel Cardoso. **A Segurança do Transporte Aéreo pós 11 de Setembro e a aplicação do conceito de 'ponto de segurança único'**. 124. 2018. Dissertação (Mestrado), Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias, Lisboa, 2018.

COELHO, Marcela. **Passageiro quebra poltronas durante voo de São Paulo a Recife; veja vídeo**. 2022. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/brasil/cidades/passageiro-quebra-poltronas-durante-voe-de-sao-paulo-a-recife-veja-video,ac7448db125597911cb1aaa3f6b3cb268knaovp7.html>. Acesso em: 10 ago. 2022.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4573912/mod_resource/content/1/Creswell.pdf. Acesso em: 18 abr. 2022.

DECEA. **Linha do Tempo**. [20--]. Disponível em: <https://www.decea.gov.br/?i=quemsomos&p=linha-do-tempo>. Acesso em: 11 maio 2022.

DECEA. **PRINCIPAIS INICIATIVAS PARA AUMENTO DA SEGURANÇA**. Disponível em: <http://dcabr.org.br/download/publicacoes-tecnicas/principais-iniciativas-para-aumento-da-seguranca-operacional-no-transporte-aereo.pdf>. Acesso em: 10 maio 2022.

DIAS, Nuno José Cândido. **Terrorismo na Aviação Civil, Prevenção e Reação: Da legitimidade do abate de aeronaves civis usada como arma de destruição em massa**. 112. 2018. Dissertação (Mestrado), Universidade de Lisboa, Lisboa, 2018. Disponível em: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/44720/1/ulfd144504_tese.pdf. Acesso em 18 mar. 2022.

DINIZ, Fernando. Sequestro Aéreo! O GIGN francês em ação. A Retomada do Air France 8968, **Brasília**, 11 de janeiro de 2015. Disponível em: <https://www.defesanet.com.br/terror/noticia/17909/GIGN---Voo-AF-8968---20-Anos/>. Acesso em: 23 abr. 2022.

DUQUE, Raquel. Terrorismo na Aviação Civil: Perspetivas para uma Estratégia Europeia de Segurança Aérea. **Repositório Comum**. Instituto da Defesa Nacional, v.5, n. 137, 2014. Disponível em:

https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/14716/1/DUQUERaquel_Terrorismo%20na%20avia%c3%a7%c3%a3o%20civil_Na%c3%a7%c3%a3o%20e%20Defesa_N137_2014_p_118_141.pdf. Acesso em: 22 maio 2022.

ÉVORA, Dicla da Graça. **Segurança Operacional**. 2013. 51 f. TCC (Pós-Graduação) - Curso de Pós-Graduação em Direito Aéreo, Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Cidade da Praia, 2013.

ESPINDOLA, Maria Eduarda Prestes. **Uma Análise das Mudanças na Aviação Civil Pós Atentados de 11 de Setembro de 2001 no Âmbito da Segurança**.

Disponível em:

<https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/18370/1/MARIA%20EDUARDA%20PRESTES%20ESPINDOLA%20-%20RUNA.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2022.

FAJER, Marcia. **Sistemas de investigação dos acidentes aeronáuticos da aviação geral: uma análise comparativa**. 150. 2009. Dissertação (Pós – Graduação), Universidade de São Paulo. São Paulo, 2009.

FAVARO, Cristian. **Passageiro indisciplinado atrasa voo e preocupa**. 2021.

Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/brasil-e-politica/noticia/2021/06/29/passageiro-indisciplinado-atrasa-voo-e-preocupa.ghtml>. Acesso em: 10 jun. 2022.

FERREIRA, Diana Helena. **Fenomenologia do Trabalho em Segurança Contra Atos Ilícitos na Aviação Civil**. Disponível em:

<https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/bitstream/tede/2725/2/DianaHelenaFerreiraDissertacao2019.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2022

FERREIRA, Luciano. **Polícia Federal prende homem amarrado após surto em voo de Portugal para o Rio**. 2022. Disponível em:

<https://oglobo.globo.com/brasil/noticia/2022/05/policia-federal-prende-homem-amarrado-apos-surto-em-voo-de-portugal-para-o-rio.ghtml>. Acesso em: 10 jun. 2022.

FERREIRA, Luis Guilherme Alves. **Regulamentação Brasileira de Proteção Contra Atos de Interferência Ilícita na Aviação Civil**. Disponível em:

https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/1030/1/TCC%20-%20FINAL_LG.pdf. Acesso em: 04 mar. 2022

FILGUEIRA, Hilton Rayol. **Atribuições do Comandante e o Poder de Polícia a Bordo de Aeronaves**. Disponível em:

<https://direitoaeronautico.org/artigos/atribuicoes-do-comandante-e-o-poder-de-policia-a-bordo-de-aeronaves/> Acesso em: 28 maio 2022.

FÓRNEAS, V.; SIQUEIRA, J. **Vídeo: mulher 'causa' em avião, agride comissária e atrasa voo em Confins**. 2022. Disponível em:

<https://www.otempo.com.br/cidades/video-mulher-causa-em-aviao-agride-comissaria-e-atrasa-voe-em-confins-1.2700180>. Acesso em: 10 ago. 2022.

FRAGOSO, Heleno Cláudio. **Apoderamento ilícito de aeronaves**. Revista de Direito Penal. no 13 de 1970. Disponível em: www.fragoso.com.br/Heleno.artigos. Acesso em: 10 mar. 2022.

GAMA, Aliny. **Passageiro "indisciplinado" é retirado de avião da Azul à força pela PF**. 2019. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2019/08/31/passageiro-indisciplinado-e-retirado-de-aviao-da-azul-a-forca-pela-pf.htm>. Acesso em: 10 jun. 2022.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: http://www.uece.br/nucleodelinguasitaperi/dmdocuments/gil_como_elaborar_projeto_de_pesquisa.pdf. Acesso em: 25 maio 2022.

GOL. **Contrato de Transporte Aéreo**. 2022. Disponível em: <https://www.voegol.com.br/informacoes-legais/contrato-de-transporte-aereo-de-passageiros> Acesso em: 15 maio 2022.

ICAO. ICAO. 2020. Disponível em: <http://www.icao.int/Pages/default.aspx>. Acesso em: 23 de abril de 2022.

LATAM. **Contrato de Transporte Aéreo**. 2022. Disponível em: <https://www.latamairlines.com/br/pt/legal/condicoes-do-contrato-de-transporte>. Acesso em: 15 maio 2022.

LIENEMANN, Mariana. Mulher é retirada de avião após agredir comissários de bordo. 2022. Disponível em: <http://glnnews.com/url.html?p=https://www.metroworldnews.com.br/social/2022/03/24/video-mulher-e-retirada-de-aviao-apos-agredir-comissarios-de-bordo/>. Acesso em: 10 jun. 2022.

LIMA, Gustavo Pedro Vieira; SILVA, Tammyse Araújo da. Fatores humanos no gerenciamento da segurança operacional. Conexão Sipaer, Goiânia, Go, v. 7, n. 1, p.13-24, jan. 2016. Disponível em: <http://conexaosipaer.com.br/index.php/sipaer/article/view/380/341>. Acesso em: 20 mar. 2022.

MAIA, Eduardo. **Indisciplina a bordo: o que leva um passageiro a não usar máscara no avião em plena pandemia**. 2021. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/boa-viagem/indisciplina-bordo-que-leva-um-passageiro-nao-usar-mascara-no-aviao-em-plena-pandemia-1-25151414>. Acesso em: 10 ago. 2022.

MARGARIDO, E. **“Notas sobre a segurança aeroportuária”**. Revista de Investigação Criminal e Justiça, p. 32-35, 1996, Portugal.

MOÇO, Luís Miguel da Silva. **A Segurança da Aviação Civil em Portugal**. 94. 2019. Dissertação (Mestrado), Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2019.

MORAIS, Renato Carlos Almeida. **A PSP no Quadro da Segurança Aeroportuária: Contributos para o Aeroporto Humberto Delgado**. 157. 2018. Dissertação (Mestrado), Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Portugal, 2018.

OLIVEIRA, Flávio. **Passageiro tenta abrir porta de avião durante voo e comissária de bordo toma atitude inesperada**. 2022. Disponível em: https://jc.ne10.uol.com.br/blogs/turismo-de-valor/2022/02/14950763-passageiro-tenta-abrir-porta-de-aviao-durante-voo-e-comissaria-de-bordo-toma-atitude-inesperada-veja-video.html?_gl=1*1n1lueg*_ga*MTkwOTk2MjQ1Ni4xNjE5NDU4MTAz*_ga_S1QTC8L49Z*MTY1NTQwOTQ2Ni4xLjAuMTY1NTQwOTQ2Ni42MA. Acesso em: 10 jun. 2022.

ONU. Organização Das Nações Unidas. About the UN. [20--?]. Disponível em: <https://www.un.org/en/about-un/index.html>. Acesso em: 18 maio 2022.

PARLAMENTO EUROPEU. **PARLAMENTO EUROPEU: REGULAMENTO (CE) Nº 300/2008 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 11 de março de 2008, relativo ao estabelecimento de regras comuns no domínio da segurança da aviação civil e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2320/2002**. Jornal Oficial, Regulamento (UE) nº 18/2010 da Comissão de 8 de Janeiro de 2010, nº L 7 pg. 3, 12 de janeiro de 2010. Disponível em: https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Facilitacao_Seguranca/Legislacao/REG_300_2008_VC_01FEV2010.pdf. Acesso em: 28 abr. 2022.

RODRIGUES, Mara. **Mulher coloca fogo em cinto de segurança e no próprio cabelo em voo em Juazeiro do Norte**. 2022. Disponível em: <https://gcm.com.br/noticias/ceara/2022/02/23/mulher-coloca-fogo-em-cinto-de-seguranca-e-no-proprio-cabelo-em-voo-em-juazeiro-do-norte/>. Acesso em: 10 jun. 2022.

RODRIGUES, R. O.; XAVIER, W. C. **Apoderamento ilícito de aeronaves: Olimpíadas de Munique - 1972. Que aprendizado ficou?**. Revista Brasileira de Segurança Pública, v. 10, n. 01, p.10, 2017. Artigo. Disponível em: [file:///home/andre/Downloads/255-Texto%20do%20artigo-1025-3-10-20170728%20\(1\).pdf](file:///home/andre/Downloads/255-Texto%20do%20artigo-1025-3-10-20170728%20(1).pdf). Acesso em: 23 mar. 2022.

SACONI, Alexandre. **Confusão com passageiro desobediente a bordo de avião triplica em 2021**. 2022. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2022/04/23/passageiros-indisciplinados-desobedientes-prejuizo-companhias-aerea.htm>. Acesso em: 10 jun. 2022.

SANT'ANNA, Ivan. **Plano de Ataque: A história dos voos de 11 de setembro**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2014. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=v8NhBAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 23 maio 2022.

SANTOS, A. H. O.; BALBACHEVSKY, E. **REGIME INTERNACIONAL DE SEGURANÇA E FACILITAÇÃO DE AVIAÇÃO CIVIL: UM ESTUDO DO IMPACTO DOS “ATENTADOS DE 11 DE SETEMBRO” SOBRE A POLÍTICA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA NA AMÉRICA LATINA**. Poliarquia-Revista de Estudos Políticos e Sociais do Centro Universitário UNIEURO, Brasília, v. 1, n. 1, jan./jun. 2009.

SILVA, Sidney Bueno. Apoderamento Ilícito de Aeronaves e Terrorismo. **Revista Brasileira de Ciências Políticas**. n.1, abril. 2013. Disponível em: <https://periodicos.pf.gov.br/index.php/RBCP/article/view/54>. Acesso em: 25 maio 2022.

SÓTER, Leticia. **Confusão! Avião retorna ao aeroporto para rappers serem retirados do voo**. 2022. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/diversao-e-arte/2022/03/4994726-confusao-aviao-retorna-ao-aeroporto-para-rappers-serem-retirados-do-voo.html> [Indisciplina a bordo: o que leva um passageiro a não usar máscara no avião em plena pandemia](https://www.correiobraziliense.com.br/diversao-e-arte/2022/03/4994726-confusao-aviao-retorna-ao-aeroporto-para-rappers-serem-retirados-do-voo.html). Acesso em: 10 ago. 2022.

WALLIS, Rodney. **How safe are our skies? Assessing the airlines' response to terrorism**. London: Praeger, 2003.

ZACHER, M. W.; SUTTON, B. A. **Governing global networks: international regimes for transportation and communications**. Cambridge: Cambridge University Press. 1996.