

## **RELATÓRIO FINAL DO SUBGRUPO 1 BASET 2020-2021**

### **INTRODUÇÃO**

O Grupo Brasileiro de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita (*Brazilian Aviation Security Team - BASeT*) é um comitê sem personalidade jurídica, instituído pela [Resolução nº 542](#), de 18 de fevereiro de 2020.

Desde junho de 2018 ocorreram fóruns de debates entre diversos atores envolvidos com a temática AVSEC (*Aviation Security*), cuja diretriz de planejamento dos trabalhos ocorre em consonância com o Plano Global de Segurança da Aviação Civil (GASeP - *Global Aviation Security Plan*), instituído pela *International Civil Aviation Organization – ICAO*. O BASeT formalizou estes fóruns de debates.

Entre os atores envolvidos estão operadores aéreos, operadores aeroportuários, entidades públicas como Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), Departamento de Polícia Federal e instituições da comunidade de aviação civil dedicadas à melhoria da segurança da aviação civil brasileira, como ABEAR, IATA, ALTA, ANEAA.

### **PLANO GLOBAL DE SEGURANÇA DA AVIAÇÃO CIVIL (GASEP)**

Em setembro de 2016, na OACI, os delegados participantes da 39ª sessão acordaram que era necessário acelerar o desenvolvimento de um Plano global para a segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita (GASeP) como política e marco para a segurança da aviação. Este Plano aborda as necessidades dos Estados e da indústria de modo a orientar todas as iniciativas de fortalecimento da segurança da aviação mediante um conjunto de ações, tarefas e metas prioritárias acordadas a nível internacional.

O GASeP serve de base para que os Estados, a indústria, as partes interessadas e a OACI trabalhem conjuntamente com o objetivo comum de fortalecer a segurança da aviação civil em todo o mundo e obter cinco objetivos:

- a. Aumentar a consciência dos riscos e a resposta a eles;
- b. Desenvolver uma cultura de segurança e a capacidade humana;
- c. Melhorar os recursos tecnológicos e fomentar a inovação;
- d. Aperfeiçoar a vigilância e assegurar a qualidade;
- e. Incrementar a cooperação e o apoio.

No Plano constam as medidas a serem adotadas a nível mundial, regional e nacional e por parte da indústria e demais partes interessadas para aumentar

o nível de aplicação do Anexo 17 – Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita.

#### **PARTICIPANTES DO SUBGRUPO 1:**

<b>COMPONENTES</b>	<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>MEMBRO</b>
Diana Helena Ferreira	ANAC	Coordenadora
Ana Elisabete Mitiko Matsumoto Miura		Subcoordenadora
Ana Cristina Gomes Feitosa		Subcoordenadora
Raul Souza	ABEAR	Titular
Paulo Alonso		Suplente
Virginio A. Corrieri de Castro	ALTA	Único
Douglas Rebouças de Almeida	ANEAA	Titular
Mariana Silveira de Menezes		Suplente
Aline Martins dos Santos Grava	AZUL	Único
Diane Barbosa Fernandes	BH AIRPORT	Único
Simone Silva Soares	DAESP	Único
Vanessa Maria de Paula Pessoa Rezende	DEP. POLÍCIA FEDERAL	Titular
Caio Bortone Ramos Ribeiro		Suplente
Ticianne Sanches da Silveira	GOL	Único
Klaus Goulart Brum	LATAM	Titular
Arhiane Nicodemos Ciriaco Arosti		Suplente
Cleber Santos	SALVADOR BAHIA AIRPORT	Único

#### **AS REUNIÕES DO SUBGRUPO 1**

Foram realizadas 8 reuniões ao longo de 2020 e 2021, sendo que algumas tiveram seu cronograma alterado em função de necessidade ou de comum acordo com os participantes. As reuniões ocorreram nas seguintes datas: 30/07/2020, 27/08/2020, 24/09/2020, 02/10/2020, 29/10/2020, 26/11/2020, 26/05/2021 e 02/07/2021.

O objetivo deste Subgrupo 1 é:

**Promoção de campanhas destinadas aos passageiros sobre indisciplina na aviação civil**

As reuniões do subgrupo 1 foram pautadas por discussões sobre os motivos de indisciplina na aviação civil, os impactos dessas ações de indisciplina

na operação da aviação e reflexões sobre o que deveria ser feito para diminuir os reportes de casos de indisciplina.

O Manual de Gerenciamento do Comportamento Indisciplinado, elaborado em 2019, contém ações que devem ser adotadas por aeroportos e empresas aéreas. Nesse sentido, os operadores reportaram que qualquer conduta agressiva é enquadrada como um caso de passageiro indisciplinado e que incentivam o reporte de ações de indisciplina, fazendo uso do manual até mesmo nos treinamentos AVSEC de algumas empresas. Um dos pontos discutidos foi o melhor uso do manual pelos operadores.

As discussões do subgrupo também trouxeram algumas sugestões, tais como o incentivo aos colaboradores para reporte de comportamentos indisciplinados, maior divulgação das ações de combate e do conteúdo do manual, maior conscientização do passageiro, uniformização das ações em todo o setor, rastreamento dos tipos de situações de passageiro indisciplinado para direcionar o tipo de atuação, estudos e análises para se evitar o efeito manada no comportamento indisciplinado e a melhor aplicação do manual acima mencionado.

Outras discussões importantes que o subgrupo teve ao longo das reuniões foi quanto o estresse do APAC com o comportamento de alguns passageiros, a limitação da atuação da polícia, a criação de outros elementos nos quais o operador aéreo e o operador aeroportuário pudessem usar para retirar o passageiro indisciplinado da aeronave ou do aeroporto e sobre os principais casos de indisciplina, tais como embriaguez e a proibição de bebida alcoólica em voo, situações de assédio a bordo de aeronave, a recusa no uso de máscara, dentre outros.

Para a campanha, foi sugerido trazer um especialista em marketing para definir os objetivos para a criação de campanha nacional e conscientização do passageiro quanto ao consumo de bebida alcoólica. Nesse sentido, foi solicitada a participação de um servidor da ASCOM em todos os encontros do subgrupo, para que a área responsável pela produção da campanha pudesse desde o início participar das discussões e contribuir para a efetividade da campanha. No entanto, a ASCOM não enviou representante para as reuniões e a chefe da assessoria à época participou apenas de 2 reuniões, sendo uma delas já para apresentar a proposta de campanha. Portanto, destacamos essa questão como um ponto de dificuldade que o subgrupo 1, já que se considera que a não participação da ASCOM de forma constante nas reuniões deste subgrupo podem ter enfraquecido as discussões sobre a efetividade de ações de marketing e as melhores estratégias a serem utilizadas na campanha para atingir o objetivo proposto.

O subgrupo realizou também um benchmarking de campanhas já feitas, inclusive, ações realizadas em outros países. Foram apontadas as campanhas da EASA, IATA e FAA, conforme os links:

<https://www.easa.europa.eu/unruly-passengers-campaign-get-involved>.

<https://youtu.be/5YF0P7SLPtk>

<https://www.iata.org/contentassets/b7efd7f114b44a30b9cf1ade59a02f06/agm-resolution-unruly-passengers.pdf>

[https://www.faa.gov/data\\_research/passengers\\_cargo/unruly\\_passengers/](https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers/)

<https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/>



Alguns operadores de aeródromo compartilharam experiências. Um deles foi o Aeroporto de Salvador, onde um treinamento com os APACs para lidar com passageiros indisciplinados teve como objetivo uma comunicação mais efetiva, com a utilização de termos mais simples e acessíveis ao público em geral, adotando inclusive o termo inspeção adicional ao invés de inspeção aleatória. Outro foi o Aeroporto de Ribeirão Preto, que divulgou uma pesquisa feita no aeroporto com 23 agentes de proteção e que levou em consideração importantes aspectos, tais como o medo dos APAC de se manifestar para a administração do aeroporto, a dificuldade com o comportamento de alguns passageiros, dificuldades de manutenção dos equipamentos e outros. Foram feitas reflexões sobre o que o aeroporto e empresa aérea podem fazer para melhorar o comportamento do passageiro e a necessidade de melhores condições de trabalho e de recursos. A ANEAA também compartilhou que está veiculando a campanha produzida pelo subgrupo em todas as suas redes sociais.

Um ponto que ajudou na definição dos itens da pesquisa foi conhecer o fluxo do Documento de Segurança da Aviação Civil – DSAC, o ciclo de análise e os números de casos reportados para a ANAC sobre passageiros indisciplinados. Analisando as DSACs, percebe-se que, em comparação com o primeiro semestre dos anos de 2018, 2019 e 2020, verificou-se um aumento consistente nos casos

reportados de indisciplina, ano a ano: 5%, 12% e 36%, respectivamente. A dificuldade com relação à DSAC é o fato de que não é possível afirmar se todas as ocorrências são de fato relatadas pelos operadores.

No entanto, sugeriu-se que os processos de DSAC possam ter maior detalhamento de informações quanto aos casos de passageiro indisciplinado, tais como a frequência que ocorre um caso de passageiro indisciplinado (a cada X horas ocorre um caso de passageiro embriagado, a cada X semanas ocorre um caso de passageiro que se recusa à inspeção de segurança, a cada X dias ocorre um evento de desacato ou desrespeito a um funcionário), mais análises estatísticas (quantos eventos por X passageiros embarcados? Número de ocorrências por aeroporto e por empresas, ocorrências a bordo vs em solo; Ocorrências em alta estação vs baixa estação) e as situações onde ocorrem as situações (no check-in, no canal de inspeção, a bordo da aeronave etc.), dentre outros.

Para definir os pontos que deveriam ser abarcados na campanha e que tipo de campanha deveria ser feita, o subgrupo optou por fazer um levantamento de informações e enquete. Nesse sentido, foram feitas 3 enquetes, sendo que a primeira definiu os principais casos geradores de indisciplina pelos passageiros (descumprimento das regras de segurança, recusa à inspeção de segurança, máscara e distanciamento social; consumo excessivo de álcool, agressão física e despacho de bagagem no portão de embarque). A segunda enquete apontou os tipos de campanha a serem utilizados (áudio visual, com vídeos e animações, banners e folhetos na porta da aeronave). Já a terceira enquete apontou os canais de divulgação da campanha (redes sociais, saguão e check-in dos aeroportos, sites empresas aéreas/ aeroportos e Associação Brasileira de Agências de Viagens).

## **A CAMPANHA PASSAGEIRO RESPONSÁVEL**

A campanha teve início no dia 23 de março de 2021, com o intuito de conscientizar os passageiros acerca dos comportamentos adequados nos aeroportos e a bordo das aeronaves, com fins de diminuir as ocorrências de indisciplina na aviação civil brasileira.

A campanha está sendo amplamente divulgada nas redes sociais da ANAC (Facebook, LinkedIn e Twitter) e consta inteiramente na página do BASeT para ciência e divulgação. Mas destaca-se também a necessidade de divulgação pelas empresas aéreas, aeroportos e entidades parceiras para garantir a sua efetividade na atitude esperada dos passageiros.

Veja a seguir os cards da campanha e ajude o BASeT na divulgação desse material.

#passageiroresponsavel

FIQUE ATENTO AOS

# COMPORTAMENTOS NÃO APROPRIADOS

NA HORA DE VIAJAR!



PASSAGEIRO RESPONSÁVEL ANAC BASeT

#passageiroresponsavel

# AGRESSÃO FÍSICA NO AEROPORTO OU AERONAVE

#passageiroresponsavel



PASSAGEIRO RESPONSÁVEL ANAC BASeT

#passageiroresponsavel

# DESRESPEITO ÀS PRIORIDADES

#passageiroresponsavel



PASSAGEIRO RESPONSÁVEL ANAC BASeT

#passageiroresponsavel

# USO DE ÁLCOOL EM EXCESSO

#passageiroresponsavel



PASSAGEIRO RESPONSÁVEL ANAC BASeT

FIQUE ATENTO AOS

# PROTOCOLOS SANITÁRIOS

A PREVENÇÃO É RESPONSABILIDADE DE TODOS



USO DE MÁSCARA OBRIGATÓRIA

DISTÂNCIAMENTO ENTRE AS PESSOAS

EVITE AGLOMERAÇÕES

#passageiroresponsavel

PASSAGEIRO RESPONSÁVEL ANAC BASeT

ATENÇÃO!

# DENTRO DA AERONAVE, O COMANDANTE É AUTORIDADE EM COMANDO!

#passageiroresponsavel



PASSAGEIRO RESPONSÁVEL ANAC BASeT



## CONCLUSÃO

Considerando que o objetivo do subgrupo 1 era o de promover campanha destinadas aos passageiros sobre indisciplina na aviação civil, entende-se que esse subgrupo cumpriu com o objetivo proposto e entregou o seu produto em tempo hábil. Inclusive optou-se pela liberação da campanha alguns meses antes do final do prazo de entrega do produto do subgrupo 1 para que se tivesse tempo de realizar uma ampla divulgação do seu conteúdo e avaliar os possíveis impactos nas operações da aviação civil.

Entretanto, destaca-se que, até o momento, não foi possível perceber um impacto significativo da campanha. Acredita-se que seja necessário um maior empenho de todos, sobretudo dos operadores, na sua divulgação para que possa surtir um resultado mais perceptível na diminuição de casos de indisciplina.

Este subgrupo 1 encerra-se com a publicação deste relatório. Não haverá próximas etapas dentro do BAsE T com relação a esse tema, visto que foram destacados 2 anos de intensas atividades, considerando 2019 como o ano de produção do manual de gerenciamento do comportamento indisciplinado e parte de 2020 com 2021 para a produção e divulgação de campanha aos passageiros. No entanto, destaca-se que essa é uma atividade que deve ter uma continuidade por parte da ANAC, da Polícia Federal, dos operadores, das instituições e associações, principalmente se considerarmos o aumento observado nos casos de indisciplina na aviação civil reportados nos últimos meses. Assim, sugere-se que esse trabalho possa ter sua continuidade de forma

individual por todos os envolvidos, sem descartar a retomada de um trabalho coletivo em atividades futuras.

Inclusive, destaco que está em análise o início dos estudos da Fase II da campanha Passageiro Responsável pela ASCOM, com apoio desta GSAC. Ainda que não seja incorporada aos trabalhos do BAsE T no biênio de 2021/2022, espera-se que essa continuidade na campanha possa trazer maiores benefícios para a segurança a partir da diminuição de reportes de indisciplina na aviação civil.

Para uma retomada futura dessas discussões, destacamos aqui algumas lições aprendidas com este trabalho: a necessidade de participação de um representante da ASCOM/ANAC desde o início das discussões, tendo em vista a visão da efetividade das ações de *marketing*, o que vale também para a participação do pessoal de *marketing* dos próprios operadores; a maior participação dos representantes de operadores aéreos, operadores de aeródromo e associações nas reuniões, para tornar a discussão mais ampla e produtiva e na apresentação de resultados práticos mais consolidados; a maior divulgação dos materiais produzidos, seja campanha, manual, documentos etc, para que se torne de maior conhecimento por todos os interessados, contribuindo para a efetividade da medida; a atualização do material produzido, visando compreender todas as inovações e novos padrões estabelecidos pelas autoridades competentes.

Sem mais para o momento, agradecendo a todos os participantes do subgrupo 1 do BAsE T, me coloco à disposição para eventuais dúvidas.

**DIANA HELENA FERREIRA**

Especialista em Regulação de Aviação Civil  
Coordenadora subgrupo 1 do BAsE T - biênio 2020/2021