



São Paulo, 02 de maio de 2024

Ao Srs.

Daiane Lopes Lima

Coordenadora-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Vitor Hugo do Amaral Ferreira

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor

Assunto: **Instauração de processo administrativo para apuração de caso relativo à morte de animal durante o transporte aéreo.**

Referência: **Processo nº 08012.001040/2024-27**

Prezados senhores,

GOL LINHAS AÉREAS S.A., sociedade concessionária de serviços de transporte aéreo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59, com sede na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência – Back Office, centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20021-340, endereço eletrônico: gr-juridicoregulatorio@voegol.com.br (“Gol”), vem, respeitosamente a presença de Vossa Senhoria, expor o que segue:

Fazemos referência ao **Ofício nº 7/2024/CMM/CGEMM/DPDC/SENACON.**, por meio do qual V.Sas. notificaram a Gol para apresentar esclarecimentos sobre os fatos noticiados na mídia a respeito da morte do cachorro Joca durante transporte aéreo, solicitando comprovação das *“ações para prevenir esse tipo de ocorrência, explicitando a metodologia e política de transporte de animais pela companhia, além de, informações sobre os procedimentos de reparação no presente caso”*.

Esclarecimentos sobre os fatos noticiados

1. A GOL gostaria de expressar que lamenta profundamente o ocorrido com o Joca e se solidariza com o sofrimento do seu Tutor, Sr. João Fantazzini (“**Sr. João**”), de sua família e a todos aqueles que de alguma forma se sensibilizaram pelo fato.

Voegol.com.br

Pça. Comandante Linneu Gomes. s/n - Portaria 3

CEP 04626-020 - Jd. Aeroporto - São Paulo, SP - Brasil



2. O transporte do Joca ocorreu pela contratação do serviço da GOLLOG, na modalidade especial, dada a necessidade de segregação e manuseio diferenciado para o transporte.

3. A contratação ocorreu por intermédio do Sr. João, realizando a reserva em 09/04/2024 por telefone (central de atendimento da GOLLOG). De acordo com os procedimentos da GOLLOG, o Sr. João recebeu de imediato, em seu e-mail, a confirmação da reserva e as Regras de Transporte para cães e gatos (Doc.01), além das informações que também são disponibilizadas no site da GOL: <https://www.gollog.com.br/solucoes-gollog/gollog-animais>.

4. Assim, no dia 22/04/2024, às 06h25, a GOLLOG GRU realizou a emissão do CTE (conhecimento de transporte eletrônico) n. 12710753341 para o trecho GRU/OPS (Doc. 02) utilizando o checklist de aceitação de AVI (Animal Vivo), conforme padrão IATA.

5. Entre os documentos apresentados para a emissão do CTE constava laudo veterinário, que atestava que o Joca se encontrava apto para a realização de viagens aéreas, sem qualquer limitação temporal (Doc. 02).

6. O Joca deveria ter seguido para Sinop, no voo G3 1480 do dia 22/04/2024, a partir de Guarulhos, porém, o animal foi embarcado em um voo para Fortaleza. Quando constatado o envio para localidade diversa, a GOL acionou a base destino (Fortaleza) para realizar a recepção do Joca. A equipe da GOLLOG na capital cearense desembarcou o Joca e se encarregou de cuidar dele até o embarque no voo G3 1527 de volta para Guarulhos. Neste período, **foram enviados para o Sr. João registros do Joca sendo acomodado de volta na aeronave** (Doc. 03).

7. Assim que ocorreu o pouso da aeronave que se destinava a Sinop, o Sr. João, que estava no voo, foi informado e foram oferecidas as seguintes opções: aguardar a chegada do animal em Sinop ou retornar para Guarulhos e aguardar o retorno do Joca de Fortaleza. O Tutor, então, optou por retornar de imediato para Guarulhos e lá encontrar o Joca.

8. Vale ressaltar que a GOLLOG, assim que identificado o transporte para Guarulhos, manteve contato com o Tutor oferecendo as opções e relatando o estado do Joca até o embarque dele de retorno para Guarulhos partindo de Fortaleza. Em respeito à privacidade do Sr. João, essas mensagens trocadas não serão apresentadas.

9. Com a chegada do Joca no voo de Fortaleza para Guarulhos, infelizmente, foi constatada a ausência de sinais de vida, momento em que a GOLLOG de imediato acionou um médico veterinário e informou o fato ao Sr. João, que já estava em Guarulhos.

10. A segurança do terminal de cargas foi acionada para autorizar o ingresso do Sr. João na área controlada e os colaboradores da GOLLOG o acompanharam em todo o percurso até a caixa de transporte onde estava o Joca. Nesse momento, foi informado que o médico veterinário acionado pela GOLLOG estava a caminho, entretanto o Tutor solicitou a presença de um médico veterinário de sua confiança.

11. Ao Sr. João e familiares, a GOLLOG ofereceu assistência de alimentação, transporte para quaisquer deslocamentos, hospedagem, assistência psicológica e remarcação ou disponibilização das passagens aéreas que fossem necessárias. Além disso, foi ofertada a realização da remoção, necrópsia e suporte funerário.

Metodologia e política de transporte de animais

12. A modalidade do serviço de transporte de animais em voos depende de diversos fatores, sendo o primeiro deles, o tamanho e peso do animal. Para cachorros e gatos que pesam até 10kg, é possível realizar seu transporte na cabine do avião, com caixa de transporte¹. Para animais maiores, por questões de segurança de voo, o transporte é feito em um compartimento específico da aeronave, para o transporte de animais. No caso do Joca, em razão de seu tamanho e peso, o transporte foi contratado com a GOLLOG².

13. A GOLLOG em conjunto com as áreas operacionais aplicáveis possui procedimentos específicos de aceitação e de segregação para o carregamento de seres vivos no porão da aeronave, além da priorização de embarque e desembarque, o que não ocorre para cargas de natureza inanimada, em que há regras de segregação apenas naquelas classificadas como artigos perigosos.

¹ <https://hom-siteeastus2.voegol.com.br/servicos-gol/viajando-com-animais-de-estimacao>

² <https://www.gollog.com.br/solucoes-gollog/gollog-animais>

14. O embarque de seres vivos é limitado a 2 (duas) reservas por voo, restrição essa aplicada pela GOL e que é maior do que os valores mais conservadores disponíveis pelo fabricante da aeronave (BOEING) para as condições operacionais, com o objetivo de preservar a saúde do animal em níveis mais elevados.

15. A aceitação do transporte de animais depende da verificação de 29 itens via *check list* AVI (Doc. 04), em especial a documentação apresentada pelo cliente, embalagem apropriada e hidratação, conforme informados previamente nas regras de transporte.

16. Ainda com o objetivo de cumprir as normas de saúde animal aplicáveis, há a exigência de apresentação, no momento da aceitação, de atestado de saúde do animal emitido por um médico veterinário e válido por 10 (dez) dias.

17. A exigência do atestado de saúde do animal, para viagens em território nacional, tem previsão no artigo 7º da Instrução Normativa 70/2020 do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA):

*Art. 7º O trânsito de cães e gatos fica dispensado da exigência da GTA. Para esse trânsito, os animais deverão estar acompanhados de **atestado sanitário emitido por médico veterinário, devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina Veterinária, da Unidade Federativa de origem dos animais, comprovando a saúde dos mesmos e o atendimento às medidas sanitárias definidas pelo serviço veterinário oficial e pelos órgãos de saúde pública, com destaque para a garantia de imunização antirrábica.***

18. Por sua vez, é o Conselho Federal de Medicina Veterinária que disciplina, por intermédio da Resolução nº 1.321/2020, o que deve conter no atestado sanitário ou de saúde animal:

Art. 5º O atestado sanitário, além de observar o contido nos artigos 2º e 3º desta Resolução, deve:

I - informar o estado de saúde do animal;

II – declarar que foram atendidas as medidas sanitárias oficiais;



III – descrever as imunizações

19. Além disso, a caixa de transporte deve ser adequada, na qual o animal deve ter espaço suficiente para girar em torno de si mesmo normalmente de pé (posição de quatro patas), em pé e sentado em posição vertical e deitado em uma posição natural, com perfurações e/ou barras separadas com espaço suficiente para produzir uma circulação de ar, sendo essencial que o animal esteja livre de problemas respiratórios.

20. Para o caso em concreto envolvendo o Joca, **todos os procedimentos de segurança para a aceitação e segregação de animais vivos foram devidamente realizados**, tanto no embarque em Guarulhos, quanto no embarque de volta ocorrido em Fortaleza.

21. Por fim, esclarecemos que, para se dedicar totalmente a concluir o processo de investigação do caso envolvendo o Joca e posteriormente estruturar ações, **a GOL suspendeu por 30 (trinta) dias** (a partir de 24/04 até 23/05), ou até a conclusão da investigação, a venda do serviço de transporte de cães e gatos pela GOLLOG Animais e pelo produto Dog&Cat + Espaço, para viagens realizadas no porão da aeronave.

Sendo o que tinha para o momento, a GOL apresenta seus protestos de estima e consideração e se coloca à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Requer, por fim, sejam as intimações enviadas para os patronos representantes da GOL, quais sejam, Diogo Ciuffo Carneiro Diogo.Ciuffo@lefosse.com, Julio Neves Julio.Neves@lefosse.com, Marcelo Ribeiro Marcelo.Ribeiro@lefosse.com e Deborah Nery Deborah.Nery@lefosse.com (Doc. 05).

Cordialmente,

GOL LINHAS AÉREAS S/A