

INSTRUÇÃO
SOBRE
PASSAGEIROS DESORDEIROS

Instrução nº 05/AVSEC/19	 <p>Aprovação AGÊNCIA DE AVIAÇÃO CIVIL Civil Aviation Authority Praça do Varão PCA</p>	21/03/2019 Página 1 de 20
-----------------------------	--	------------------------------

Cópia controlada <input type="checkbox"/>	Cópia não controlada <input type="checkbox"/>
Cópia nº: _____	
Enviada para: _____	Data: ____/____/____

INSTRUÇÃO Nº 05/AVSEC/19

A Organização da Aviação Civil Internacional orienta os Estados contratantes a adotarem mecanismos legais e procedimentos necessários para responder às transgressões praticadas por passageiros desordeiros, em virtude do número significativo de incidentes a bordo de aeronaves fomentado pela conduta incorrecta de passageiros que não respeitam as regras estabelecidas ou que não respeitam as ordens dos membros da tripulação, fazendo perigar a segurança da aviação civil.

Atendendo a necessidade de cada vez mais aumentar o nível de segurança no transporte aéreo nacional e com o desígnio de dar execução à orientação da Organização da Aviação Civil Internacional, desenvolve-se a presente instrução que deve ser observado pelos operadores aéreos e aeroportuários na determinação dos procedimentos relativo aos passageiros que em virtude do seu comportamento possam comprometer a segurança do voo.

O cumprimento dum conjunto das ações e procedimentos estabelecidas nesta instrução é uma tarefa que deve ser assumida, tanto pelos operadores aeroportuários e aéreos, e seus respectivos agentes, como pelas forças de segurança no aeródromos, pois tem como propósito principal, dissuadir, deter e prevenir comportamentos não inaceitáveis praticados pelo passageiros desordeiros nos aeródromos ou a bordo das aeronaves e garantir o bem-estar e a segurança das pessoas e bens.

Para o cabal cumprimento do propósito, as entidades acima anunciadas devem dispor de pessoal devidamente treinado para identificar e lidar com situações em que haja passageiros desordeiros e devem ser capazes de sensibiliza-los e alertar-lhes das consequências jurídicas resultante dos comportamentos desordeiros ou perturbadores em instalações de interesses para a aviação e a bordo de aeronaves.

É neste sentido, que se aprova a esta instrução que tem por objetivo fornecer elementos de orientação que permitam os operadores aéreos e aeroportuários desenvolver e implementar procedimentos de resposta adequados para lidar com passageiros desordeiros, em terra e em voo.

Ainda, com incorporação das emendas 15 e 16 ao anexo 17 à Convenção de Chicago de 1944 e com as orientações da nova edição do Documento 8973 da OACI referente ao Manual de Segurança para a Proteção da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita levou a uma averiguação sobre a necessidade da revisão dos procedimentos e orientações constantes da presente instrução, para além de outros mecanismos de acompanhamento e supervisão devidamente implementados.

Ao abrigo do disposto na alínea d) do artigo 11º do Decreto-Lei nº 70/2014, de 22 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei nº 1/2016, de 1 de janeiro a autoridade aeronáutica emana o seguinte:



1. OBJETO

Esta instrução tem por objectivo fornecer elementos de orientação que permitam os operadores aéreos e aeroportuários desenvolver e implementar procedimentos de resposta adequados para lidar com passageiros desordeiros, em terra e em voo.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta instrução aplica-se aos operadores aéreos e aeroportuários nacionais.

3. REFERÊNCIAS

Esta instrução baseou-se nos seguintes documentos pertinentes à segurança da aviação civil:

- a) O Anexo 17 à Convenção sobre Aviação Civil Internacional, de 1944;
- b) Código Aeronáutico de Cabo Verde, aprovado pelo Decreto-Legislativo nº 1/2001, de 20 de Agosto e alterado pelo Decreto-Legislativo nº 4/2009, de 7 de Setembro;
- c) Convenção referente às infrações e certos outros atos cometidos a bordo de aeronaves, aprovado pela Lei nº 54/III/89, de 23 de Setembro;
- d) O Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil (PNSAC);
- e) A Legislação que Previne e reprime certas situações cometidas a bordo de aeronave civil, em voo comercial, por passageiros desordeiros, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 52/2006, de 20 de Novembro;
- f) Regime Aplicável às Contra-Ordenações Aeronáuticas Civas;
- g) Documento 8973 da OACI referente ao Manual de Segurança contra Atos de Interferência Ilícita.



4. DEFINIÇÕES

4.1 Para efeitos do disposto no presente regulamento entende-se por:

- a) «Aeronave», qualquer aparelho ou máquina capaz de circular pelo espaço aéreo, utilizando as reações do ar e que seja ato a transportar pessoas ou coisas, com exceção dos aerodeslizadores;
- b) «Aeronave em voo», situação duma aeronave a partir do momento em que, terminado o embarque, tenham sido fechadas todas as portas exteriores, até o momento em que uma dessas portas seja aberta para desembarque ou, em caso de aterragem forçada, até que a autoridade competente se responsabilize pela aeronave, bem como pelas pessoas e bens a bordo;
- c) «Operador aéreo», pessoa, organismo ou empresa que se dedica ou se propõe dedicar-se à exploração de uma ou mais aeronaves;
- d) «Operador aeroportuário», uma pessoa ou organização responsável pela administração de um aeródromo ou de um grupo de aeródromos;
- e) «Passageiro desordeiro», passageiro que viole as regras de conduta num aeródromo ou a bordo de uma aeronave ou que não acate as instruções do pessoal aeroportuário ou de membros da tripulação, perturbando a ordem e a disciplina num aeródromo ou a bordo de uma aeronave;
- f) «Tripulante», pessoa encarregada pela transportadora aérea e licenciada ou certificada pela Autoridade Aeronáutica, para exercer funções específicas a bordo de uma aeronave durante o voo.

5. CLASSIFICAÇÃO DE SEGURANÇA

A presente instrução é classificada de reservada, entretanto, nada impede que a mesma seja distribuída e divulgada aos serviços e pessoal, que em virtude das suas funções, tenham a necessidade legítima de a conhecer para efeitos de sua correta aplicação e cumprimento.

6. COMPORTAMENTOS DE RISCO

- 6.1. Os operadores aéreos e aeroportuários devem identificar, o mais cedo possível, indícios de comportamento que possam constituir riscos para a segurança do voo desencadeados por passageiros antes do embarque.

- 6.2. Os passageiros que em virtude do seu comportamento podem comprometer a segurança do voo, não devem ser aceites no processo de *check-in* ou serem impedidos de embarcar.
- 6.3. Os indícios de comportamento inadmissível devem ser identificados e devem ser tomadas ações de natureza preventiva para minimizar o que se pode transformar em algo mais grave ou até incontrolável.
- 6.4. Durante as formalidades de *check-in* os passageiros que demonstrarem indícios de comportamento inadmissível a bordo, devem ser alertados das consequências de tal comportamento.
- 6.5. Os operadores aéreos devem disponibilizar aos membros da tripulação avisos escritos de advertência, para serem entregues aos passageiros que violam as normas de conduta e segurança, ou que indiciam comportamento inaceitável a bordo de uma aeronave.
- 6.6. Os avisos devem alertar o passageiro desordeiro de que deve cumprir as instruções da tripulação e advertem-no de que pode ter que assumir as consequências dos seus atos, se o incidente for reportado às autoridades.
- 6.7. Deve constar dos avisos, que essas consequências podem ir desde o pagamento duma coima até ao cumprimento duma pena de prisão.

7. AVALIAÇÃO DA AMEAÇA

- 7.1. O gabinete de segurança de um operador aéreo tem a responsabilidade de determinar o nível da ameaça dos voos.
- 7.2. A avaliação da ameaça é baseada na análise genérica da possibilidade de ocorrer um ato de interferência ilícita e nas consequências que pode ter nas operações do operador aéreo.
- 7.3. Enquanto não se consegue reduzir a ameaça, deve-se tomar as medidas apropriadas que mitigam os riscos.
- 7.4. Na prevenção de atos de interferência ilícita o gabinete de segurança do operador aéreo, deve assegurar que os membros da tripulação estejam conscientes do nível da ameaça para cada voo.
- 7.5. No decorrer de um voo, se acontecer um incidente, a tripulação deve avaliar a ameaça para que a intervenção seja a mais adequada, e que informações apropriadas sejam transmitidas ao comandante e subsequentemente ao pessoal em terra, com a missão de providenciar todo suporte necessário.



8. CLASSIFICAÇÃO DOS PASSAGEIROS DESORDEIROS

Os passageiros desordeiros classificam-se em quatro níveis:

- a) Nível 1, comportamento inadmissível e ou agressão verbal;
- b) Nível 2, violência física;
- c) Nível 3, ameaça à vida;
- d) Nível 4, tentativa de aceder ou acesso ao *cockpit*.

9. AÇÕES FACE A SITUAÇÃO DE PASSAGEIRO DESORDEIRO

- 9.1. Os operadores aéreos devem desenvolver estratégias preventivas para dissuadir os passageiros de assumirem comportamentos inadmissíveis, e implementar uma política de tolerância zero no que concerne à situações de indisciplina a bordo de uma aeronave.
- 9.2. Se um passageiro tiver um comportamento inadequado, susceptível de pôr em risco a segurança do voo, encontrando-se a aeronave no solo, o mesmo deve ser desembarcado juntamente com a sua bagagem, a não ser que a situação seja rapidamente resolvida.
- 9.3. A tripulação deve confiar nas suas análises e compreender que cada situação é única e que não existe uma receita para lidar com passageiros desordeiros.
- 9.4. A tripulação deve identificar os passageiros que parecem estar nervosos, agitados e perturbados, pois esses são os mais susceptíveis de desencadear comportamentos inadmissíveis.
- 9.5. A tripulação deve tentar descobrir a razão dos indícios revelados pelo passageiro.
- 9.6. Quando um passageiro se mostrar violento, emocionalmente instável, ou tiver qualquer outro comportamento ameaçador, devem ser observadas por parte dos membros da tripulação, as seguintes medidas:
 - a) Remoção de objetos potencialmente perigosos para a segurança de pessoas e bens, nomeadamente talheres, copos e garrafas de vidro, ou qualquer outro instrumento que possa servir como arma;
 - b) Afastamento de passageiros vulneráveis, tais como crianças, idosos e pessoas de mobilidade reduzida;



- c) Controlo de todos os movimentos do passageiro desordeiro.
- 9.7. Os operadores aéreos devem desenvolver e implementar estratégias, similares ao da Identificação Positiva de Alvo, para que os membros da tripulação possam avaliar comportamentos suspeitos.
- 9.8. Os tripulantes devem demonstrar aos passageiros que se preocupam com o bem-estar e conforto de cada um deles, através de boas maneiras de atendimento e boas práticas de segurança.
- 9.9. Os membros da tripulação também devem identificar passageiros que possam ser seus parceiros em situação crise a bordo de uma aeronave, tais com tripulantes fora de serviço, militares, polícias ou outras entidades ligados a segurança da aviação civil.
- 9.10. A comunicação entre os membros da tripulação deve ser clara e simples para facilitar o desenvolvimento e a coordenação do trabalho de equipa.
- 9.11. A tripulação de *cockpit* deve ser constantemente informada e atualizada acerca da situação na cabine, para que, em caso de necessidade, possa transmitir o mais rapidamente possível todas as informações pertinentes ao pessoal de terra.
- 9.12. A cadeia de comando deve ser mantida o mais simples possível, e toda a tripulação incluindo polícias de bordo, caso haja, devem responder perante o comandante na ocorrência de um ato de indisciplina a bordo.
- 9.13. Perante um ato de indisciplina, deve-se prever os piores resultados consequentes da ação, tomando-se as medidas preventivas adequadas para evitá-los.
- 9.14. Os membros da tripulação, devem tentar dissuadir a prática de ato de indisciplina a bordo até ao momento em que fica claro que é impossível resolver o problema verbalmente.
- 9.15. Deve-se evitar o confronto físico ou a aplicação de medidas de restrição ao passageiro desordeiro, devendo estes serem utilizados unicamente quando se esgotar todas possibilidades de resolver a situação pacificamente.
- 9.16. As medidas de restrição, tais como uso de algemas, uma vez aplicadas, devem ser mantidas durante todo voo, independentemente das promessas de cooperação que possam ser proferidas pelo passageiro.
- 9.17. A tripulação deve fazer uma análise de indisciplina a bordo, para saber se a situação é ou não controlável.



- 9.18. Em caso de resposta negativa, o comandante deve informar o pessoal de terra o mais rapidamente possível.
- 9.19. Qualquer ameaça, verbal ou escrita, de uso de armas implica que o passageiro desordeiro deva ser classificado com o nível 3 e medidas apropriadas devem ser tomadas para mitigar a situação.
- 9.20. Os procedimentos a serem aplicados depende da classificação da ameaça que se determinar ao passageiro desordeiro.

10. RESPOSTA DA TRIPULAÇÃO DE ACORDO COM A CLASSIFICAÇÃO DOS PASSAGEIROS DESORDEIROS

10.1. Nível 1, comportamento inadmissível ou agressão verbal

Quando o passageiro for classificado com este nível a tripulação deve adoptar o seguinte procedimento:

- a) Estabelecer a comunicação entre a tripulação de cabine e a do *cockpit*;
- b) Ficar atento a outras atividades na cabine, pois, as vezes o nível 1 é usado como manobra de diversão para que se possa efectuar uma captura ilícita da aeronave;
- c) Manter a porta de acesso ao cockpit fechada e trancada;
- d) Suspender a movimentação de passageiros nas imediações da porta do cockpit;
- e) Alertar os passageiros que podem ser parceiros da tripulação em situação de crise;
- f) Tentar pôr cobro à situação através do diálogo e da persuasão;
- g) Se um membro da tripulação falhar, delegar a missão a outro que pode ser bem sucedido;
- h) Avisar verbalmente ou por escrito, através do preenchimento do anexo I à presente instrução, o passageiro do seu comportamento inadmissível e das consequências que dele podem advir;
- i) O comandante deve estar atento pois é possível uma interceptação por parte de aeronaves militares;



- j) Registrar todos os dados e reportá-los ao operador, que posteriormente os deve remeter à Agência de Aviação Civil (AAC) num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

10.2. Nível 2, violência física

Quando o passageiro for classificado com este nível a tripulação deve adoptar o seguinte procedimento:

- a) Separar os passageiros envolvidos;
- b) Estabelecer a comunicação entre a tripulação de cabine e a do *cockpit*;
- c) Manter a porta de acesso ao *cockpit* fechada e trancada;
- d) Estar atento a outras atividades na cabine, as vezes o nível 2 é usado como manobra de diversão para que se possa efectuar uma captura ilícita da aeronave;
- e) Suspender o fornecimento de bebidas alcoólicas;
- f) Suspender a movimentação de passageiros nas imediações da porta do *cockpit*;
- g) O comandante deve informar a torre de controlo e o operador, e solicitar a presença das autoridades policiais à chegada;
- h) O comandante deve considerar possível desvio da rota e aterragem num aeródromo mais próximo possível;
- i) Solicitar ajuda dos passageiros, desde que sejam instruídos previamente sobre as ações a tomar, de modo a prevenir-se o excesso;
- j) O comandante deve estar atento pois é possível uma interceptação por parte de aeronaves militares;
- k) Registrar todos dados e reportá-los ao operador aéreo, que posteriormente os deve remeter à AAC num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

10.3. Nível 3, ameaça à vida

Quando o passageiro for classificado com este nível a tripulação deve adoptar o seguinte procedimento:

- a) Estabelecer a comunicação entre a tripulação de cabine e o *cockpit*;



- b) Suspender o fornecimento de bebidas alcoólicas;
- c) Suspender a movimentação de passageiros nas imediações da porta do *cockpit*;
- d) Solicitar ajuda dos passageiros, desde que sejam instruídos previamente sobre as ações a tomar, de modo a prevenir-se o excesso;
- e) Providenciar informações do infrator ao comandante;
- f) Usar a força para subjugar o atacante;
- g) Usar meios de imobilização ou outros existentes a bordo;
- h) Se necessário, executar os procedimentos do local de menor risco em caso de explosão, ou os de armas biológicas e químicas;
- i) O comandante deve declarar situação de emergência e activar o plano de aterragem de emergência;
- j) Mudar o transmissor-receptor para o código 7500;
- k) Preparar para uma descida rápida;
- l) Monitorizar o rádio na frequência 121.5MHz e preparar para ser interceptado por aeronaves militares;
- m) Depois de aterrar, se possível, ligar o alarme de incêndio e desligar os geradores;
- n) Registrar todos dados e reportá-los ao operador aéreo, que posteriormente os deve remeter à AAC num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

10.4. Nível 4, tentativa de aceder ou acesso ao *cockpit*

Quando o passageiro for classificado com este nível a tripulação deve adoptar o seguinte procedimento:

- a) Manter a todo custo o comando da aeronave;
- b) Estabelecer a comunicação entre a tripulação de cabine e o *cockpit*;
- c) Através do sistema público de aviso, pedir ajuda à tripulação de cabine e aos passageiros;
- d) Defender o *cockpit* usando a força necessária para eliminar a ameaça;



- e) Ordenar o uso de todos os meios disponíveis e se necessário a força para subjugar o atacante e eliminar a ameaça;
- f) Usar meios de imobilização ou outros existentes a bordo;
- g) O comandante declara situação de emergência e activa o plano de aterragem no aeródromo mas próximo disponível;
- h) Mudar o transmissor-receptor para o código 7500;
- i) Monitorizar o rádio na frequência 121.5MHz e preparar para ser interceptado por aeronaves militares;
- j) Assim que for operacionalmente praticável, iniciar descida de emergência;
- k) Depois de aterrar, se possível, ligar o alarme de incêndio e desligar os geradores,
- l) Registrar todos dados e reportá-los ao operador, que posteriormente os remeterá à AAC num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

11. CATEGORIA DO INCIDENTE

Os incidentes desencadeados por passageiros desordeiros, são classificados em três categorias, e em conformidade são tomadas as seguintes medidas:

- a) Categoria 1, o passageiro pára com o comportamento perturbador após a recepção do aviso verbal, não é necessário os membros da tripulação adoptarem medidas adicionais e o relatório sobre passageiro desordeiro não precisa ser preenchido.
- b) Categoria 2, o passageiro continua com o comportamento perturbador após recepção do aviso verbal, é-lhe entregue um aviso escrito assinado pelo comandante da aeronave no formulário constante do anexo I à presente instrução.
- c) Categoria 3, o passageiro continua com o comportamento perturbador após recepção do aviso escrito, o comandante da aeronave preenche o relatório sobre passageiro desordeiro, constante do anexo II à presente instrução, e solicita a presença das autoridades policiais à chegada.

12. ENVOLVIMENTO DA POLÍCIA



- 12.1. Quando se notifica as autoridades policiais de um incidente a bordo duma aeronave, provocado por um passageiro desordeiro, a tripulação deve fornecer as seguintes informações, antes da aterragem da aeronave:
- a) A identidade do agressor e do queixoso;
 - b) A hora, a data e local onde decorreu o incidente;
 - c) Se o agressor ou o queixoso sofreram algum ferimento que requer cuidados médicos;
 - d) Se o queixoso declarou a intenção de processar o passageiro desordeiro;
 - e) O local onde a aeronave vai ser parqueada.
- 12.2. Deve ser elaborado por escrito um registo da conversa entre o passageiro desordeiro e o queixoso.
- 12.3. Quando o incidente com o passageiro desordeiro ocorrer nas instalações aeroportuárias, a polícia deve ser notificada para pôr cobro à situação.

13. RELATÓRIO DO INCIDENTE E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA PROCESSO JUDICIAL OU ADMINISTRATIVO

Os operadores aéreos devem garantir que os incidentes são relatados e documentados de forma efetiva, não apenas para ganhar conhecimento e compreensão dos mesmos, mas também para assegurar que toda a informação necessária e apropriada esteja disponível para possível ação penal ou administrativa que se vier a tomar em virtude do preenchimento dos anexos I e II à presente instrução.

14. REGIME SANCIONATÓRIO

A não observação desta instrução por parte dos seus destinatários, é susceptível de fazer o infrator incorrer em infração, passível de ser punido nos termos legais.

15. REVOGAÇÃO

A presente instrução revoga a instrução nº 08/AVSEC/15, de 28 de abril de 2015.

16. ENTRADA EM VIGOR

A presente instrução entra em vigor no dia 21 de março de 2019.



ANEXO I

AVISOS ESCRITOS

Nome do Operador Aéreo

Nome do Passageiro: _____ Nº do Voo: _____

Destino do Voo: _____ / _____ Assento Nº: _____

Data: ____/____/____ Hora (UTC): _____

VIOLAÇÃO

COMPORTAMENTO INADMISSÍVEL A BORDO DESTA AERONAVE

AVISO FINAL

O senhor foi advertido, pela tripulação de cabine, que o seu comportamento é inadmissível a bordo desta aeronave.

Você deve cumprir com as instruções da tripulação **IMEDIATAMENTE!**

Caso não as cumpra, aterrarei a aeronave no aeródromo mais próximo para proceder ao seu desembarque. Na chegada, a sua conduta será reportada, detalhadamente, às autoridades policiais para possível ação penal ou administrativa.

Uma queixa será feita contra si relativamente a qualquer despesa adicional que a companhia possa incorrer devido ao seu comportamento inadmissível e a sua passagem aérea ficará sem validade para o resto da viagem.

O Comandante



Nome do Operador Aéreo

Nome do Passageiro: _____ Nº do Voo: _____

Destino do Voo: _____ / _____ Assento Nº: _____

Data: ____ / ____ / ____ Hora (UTC): _____

**VIOLAÇÃO
PROIBIÇÃO DE FUMAR**

AVISO FINAL

O senhor foi advertido, pela tripulação de cabine, que é proibido fumar a bordo desta aeronave e o sinal de não fumar está aceso.

Você deve cumprir com as instruções da tripulação **IMEDIATAMENTE!**

Se continuar a fumar ou tentar fumar novamente, contactarei as autoridades policiais para se deslocarem à esta aeronave à chegada para que ações legais sejam tomadas, relativamente ao seu comportamento.

(Operador aéreo), reportará a sua conduta perante as autoridades competentes para efeitos de investigação e possível ação legais.

Uma queixa será feita contra si relativamente a qualquer despesa adicional que a companhia possa incorrer devido ao seu comportamento inadmissível e a sua passagem aérea ficará sem validade para o resto da viagem.

O Comandante



2.4 Natureza do Incidente

- Entre Passageiros Entre Passageiro e Tripulação Danos Uso de arma
 Outro:

2.5 Causa Específica (se conhecida)

- Álcool (próprio/operador aéreo) Bagagem de cabine Assentos Relacionado com drogas
 Telefone Portátil Política de não fumar Equipamento electrónico Regulamento de apertar cinto Outro:

Cópia controlada nº

