

ACIDENTES DA AVIAÇÃO COMERCIAL EM REGIÕES POVOADAS E SUAS IMPLICAÇÕES PSICOLÓGICAS E PSICOSSOCIAIS

RENATA BUENO

Provas para a obtenção do grau de Mestre em Risco e Proteção Civil

Fevereiro de 2022

Versão Definitiva

ISEC LISBOA | INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS
Escola de Gestão, Engenharia e Aeronáutica

Provas para a obtenção do grau de Mestre em Risco e Proteção Civil

**ACIDENTES DA AVIAÇÃO COMERCIAL EM REGIÕES POVOADAS E SUAS
IMPLICAÇÕES PSICOLÓGICAS E PSICOSSOCIAIS**

Autor: Renata Bueno

Orientador: Professor Doutor Manuel João Ribeiro

Fevereiro de 2022

Agradecimentos

Ao longo da redação desta dissertação, e devo ressaltar que é uma trajetória envolta em desafios e com altos e baixos, recebi muito apoio e assistência das pessoas à minha volta.

Primeiramente, gostaria de agradecer ao meu orientador, o Professor Doutor Manuel João Ribeiro, cuja experiência foi inestimável na formulação das questões de pesquisa e metodologia. O seu feedback perspicaz impulsionou-me a aguçar o meu pensamento e elevou o meu trabalho para um nível superior. Quero agradecer-lhe o seu paciente apoio e o encorajamento que me fizeram continuar com a minha pesquisa.

Gostaria também, de agradecer a todos os meus professores pela valiosa orientação ao longo dos meus estudos. Tenho a certeza de que me forneceram as ferramentas que precisava para escolher a direção certa e concluir com sucesso a minha dissertação. Agradeço também à coordenadora do curso, Doutora Ana Paula Oliveira, que com a sua insistência retirou o melhor de mim.

Devo agradecimento também à instituição ISEC – Instituto Superior de Educação e Ciências, por toda a estrutura organizacional.

Além disso, gostaria de agradecer à minha família pelos sábios conselhos e pelos ouvidos solidários. E, finalmente, eu não poderia ter concluído esta dissertação sem o apoio dos meus amigos, que me proporcionaram discussões estimulantes, bem como distrações felizes para descansar a minha mente fora da minha pesquisa.

Resumo

Acidentes aéreos são eventos catastróficos que causam graves desequilíbrios no âmbito psicológico e social das vítimas e de seus familiares. O atendimento psicológico e psicossocial às vítimas e seus familiares torna-se uma abordagem fundamental para mitigar futuros traumas, como por exemplo o transtorno do estresse pós-traumático. Esse trabalho tem como objetivo avaliar a forma de atuação humanitária da aviação nas diferentes formas de respostas à emergência, focando no âmbito psicológico e psicossocial, e promover análise da responsabilidade da aviação nos danos das vítimas. Logo, esse presente estudo é uma avaliação analítica de revisão de dados da literatura e de casos de acidentes aéreos. O levantamento bibliográfico foi realizado em livros base que sustentam a caracterização das patologias relacionadas com desastres e pós trauma; artigos científicos de língua portuguesa, inglesa ou espanhola publicados nos últimos vinte anos nas bases de dados PubMed, Scielo, LILACS e Google; e regulamentações, normatizações e protocolos das empresas áreas disponíveis em meio digital. Foram utilizadas as seguintes combinações de palavras para pesquisa: “sintomas pós-traumáticos”; “controle de crise”; “desastres”; “psicologia”; “Situações de crise”; “situações de emergência”; “intervenção psicossocial” correlacionadas com “acidente aéreo” e “acidente aeronáutico”. Os critérios de escolha dos casos para ilustração deste volume foram o registro de vítimas fatais provenientes da aeronave e também do solo. Os dois casos de acidentes, em análise, mostraram vulnerabilidades de atendimento pela ausência de planejamento prévio de medidas e respostas aos acidentes, destarte, pode-se avaliar principalmente a importância da formação prévia como fator de abordagem para mitigação de traumas a longo prazo. Conclui-se que a aviação presta suporte psicológico e psicossocial no caso de desastres aéreos, sendo um procedimento de maior responsabilidade da aviação e devendo esta priorizar o atendimento humanizado por profissionais qualificados. Há a necessidade da promoção do atendimento de forma eficaz e imediata, e o acolhimento necessário para atender o indivíduo na condição de fragilidade emocional após o acidente.

Palavras-chave: Incidentes aéreos; atendimento psicológico; emergência psicológica; distúrbios psicopatológicos; desastres aéreos.

Abstract

Air accidents are catastrophic events that cause serious imbalances in the psychological and social spheres of victims and their families. Immediately after notification of the event to aviation and competent authorities, the different forms of emergency response are assigned. Among the responses, psychological and psychosocial care for victims and their families proved to be a fundamental approach to mitigating future traumas, such as post-traumatic stress disorder. This work has the objective of evaluating the form of humanitarian action of aviation in the different forms of emergency response, focusing on the psychological and psychosocial scope, and promoting analysis of aviation responsibility in the damages of victims. Therefore, this present study is an analytical evaluation of a review of literature data and cases of air accidents. The bibliographic survey was carried out on base books that support the characterization of pathologies related to disasters and post trauma; scientific articles in Portuguese, English or Spanish published in the last twenty years in PubMed, Scielo, LILACS and Google databases; and regulations, standards and protocols of the companies available in digital media. The following combinations of words were used for research: "post-traumatic symptoms"; "crisis control"; "disasters"; "psychology"; "Crisis situations"; "emergency situations"; "psychosocial intervention" correlated with "air accident" and "aeronautical accident". The criteria for choosing the cases to illustrate this volume were the registration of fatal victims from the aircraft and also from the ground. Two cases of accidents were chosen, which, in their analysis, showed a situation of vulnerability to care due to the absence of prior planning of measures and responses to accidents. It is concluded that aviation provides psychological and psychosocial support in the case of air disasters, being a procedure of greater responsibility of aviation and it should prioritize humanized care by qualified professionals. There is a need to promote care in an effective and immediate way, and the reception necessary to assist the individual in the condition of emotional fragility after the accident.

Keywords: *Air incidents, psychological care, psychological emergency, psychopathological disorders.*

Índice

<i>Agradecimentos</i>	<i>iii</i>
<i>Resumo</i>	<i>iv</i>
<i>Abstract</i>	<i>v</i>
<i>Índice de Figuras</i>	<i>viii</i>
<i>Índice de Tabelas</i>	<i>ix</i>
<i>Siglas e abreviaturas</i>	<i>x</i>
1. INTRODUÇÃO.....	1
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	4
2.1. Transporte Aéreo.....	4
2.1.1. Fatores contribuintes dos acidentes aéreos	5
2.1.2. Fator humano: uma falha individual e coletiva	8
2.2 Intervenção psicológica e psicossocial em um acidente aéreo.....	11
2.2.1. Atendimento psicológico emergencial	11
2.2.2. Consequências psicológicas dos sobreviventes de acidentes aéreos.....	16
2.2.3. Abordagem do psicólogo no atendimento das necessidades psicossociais .	25
2.3. Responsabilização legal da aviação em frente aos acidentes aéreos	31
2.3.1 Legislações e recomendações para empresas aéreas sobre resposta à emergência psicossocial e psicológica	31
2.3.2 Entendimento do judiciário na reparação dos danos morais e materiais: considerações entre diferentes países	35
3. CONTEXTUALIZAÇÃO E METODOLOGIA	46
4. RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO.....	48
4.1 Descrição dos casos de acidentes aéreos.....	48
4.1.1 Caso Voo TAM 402	48
4.1.2 Considerações do acidente	51

4.1.3 Caso Vôo 587 American AirLines	56
4.1.4 Considerações do acidente	59
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÕES	66
5.1. Considerações finais	66
5.2. Conclusões	67
Referências Bibliográficas.....	69
ANEXOS.....	80
Anexo 1- Documentos específicos da indústria aeronáutica	80
Anexo 2- Regulamentos e documentos nacionais pelo mundo.....	79
Anexo 3- Jurisprudência de Portugal (processo 334/10.6TBMNC.G1)	80

Índice de Figuras

Figura 1: Evolução dos acidentes nos últimos dez anos. Fonte: (IATA ACTG, 2020).....	7
Figura 2: Falhas latentes, com base no "Modelo Reason" . Fonte: (REASON,1990)	9
Figura 3: Partes Interessadas e Intervenientes na Investigação. Fonte: (ANAC, 2018).....	35
Figura 4: Imagens do acidente aéreo da TAM Linhas aéreas, voo 402, Brasil, 1996. Fonte: (GAUDÉRIO NEWS, 2021).....	48
Figura 5: Imagens do acidente aéreo em perímetro urbano, voo 587 American Airlines, Estados Unidos da América, 2001. Fonte: (AVIATION ESSAY, 2021).....	55

Índice de Tabelas

Tabela 1: Reações emocionais, cognitivas, físicas e interpessoais que o indivíduo afetado após o acidente aéreo pode apresentar. Fonte: (Franco, 2015)	19
Tabela 2: Reações de acordo com a faixa etária. Fonte: (Franco, 2015)	20

Siglas e Abreviaturas

ACI	-	<i>Airports Council International</i>
AEP	-	Plano Delineado de Emergência para Cada Aeroporto
ALCC	-	Centro de Controle Local
APTTA	-	Associação Portuguesa de Transporte e Trabalho Aéreo
CRC	-	Centro de recepção da tripulação
DHS	-	<i>Department of Homeland Security</i>
DMORT	-	<i>Disaster Mortuary Operational Response Teams</i>
DOD	-	<i>Department of Defense</i>
EASA	-	<i>European Union Aviation Safety Agency</i>
EMC	-	Centro de Gestão de Emergências
EOC	-	Centro Operacional de Emergência
FBI	-	<i>Federal Bureau of Investigation</i>
FRRC	-	Centro de recepção de Familiares e amigos
HHS	-	<i>Department of Health & Human Service</i>
IAC	-	Instrução da Aviação Civil
IATA	-	Associação Internacional de Transportes Aéreos
ICAO	-	Assembleia da Organização da Aviação Civil Internacional
IOSA	-	Auditoria de Segurança Operacional
JFSOC	-	<i>Joint Family Support Operations Center</i>
NTSB	-	<i>National Transportation Safety Board</i>
OCC	-	Centro de Controle Operacional
OMS	-	Organização Mundial de Saúde
ORA	-	<i>Organisation Requirements for Aircrew</i>
ORO	-	<i>Organisation Requirements for Air Operations</i>
PTSD	-	Distúrbio pós-stresse traumático
RC	-	Centro de reunião dos sobreviventes e familiares
SAT	-	Assistência as Famílias da Vítimas
SRC	-	Centro de recepção dos sobreviventes
STJ	-	Superior Tribunal de Justiça
TEPT	-	Transtorno de Estresse Pós-Traumático

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a aviação conquistou um grande reconhecimento, em decorrência da agilidade e eficiência do transporte de passageiros e cargas, sendo considerada um dos principais fatores contribuintes para o avanço da globalização e da manutenção da economia moderna (RICCO, ALMEIDA, 2020; IATA 2021). Em relação aos passageiros, a busca pelo transporte aéreo é cada vez mais crescente, dada a maior acessibilidade ao modal, a redução das tarifas aéreas e o alto nível de segurança de voo (TARTUCE, 2012).

Embora seja seguro, o transporte aéreo não está isento da possibilidade de acidentes. Tartuce (2012) relata que, desastres aéreos geralmente resultam em altos índices de mortalidade, e esse fato torna-se ainda mais delicado, quando visto na seara do impacto às vítimas e seus familiares. Dentre os principais impactos, encontram-se os impactos psicológicos, que se aplicam tanto em caso de vítimas sobreviventes, quanto aos enlutados, que podem vir a desenvolver transtornos psiquiátricos e perder gradativamente a qualidade da vida ao longo dos anos (FRANCO, 2005; SOUGEY, 2015).

As alterações do estado mental após a ocorrência de um acidente aéreo, são condições esperadas e resultam do rompimento abrupto da estabilidade mental, que, conseqüentemente pode emergir em situações de crise ou trauma (PARKES, 1998; FRANCO, 2005). Nesses casos, a vítima ou/e seus familiares são colocados diante de uma situação de fragilidade emocional. Portanto, o atendimento psicológico nesses casos, é necessário e indiscutível, e terá como objetivo, oferecer a intervenção e o suporte direcionado as conseqüências psicológicas e psicossociais imediatas e também na prevenção de alterações psicopatológicas a longo prazo (FRANCO, 2005; SOUGEY, 2015).

Sabe-se que os acidentes aéreos são resultados de falhas, entretanto, para analisar as circunstâncias que promovem esse tipo de acidente, é necessário avaliar a natureza do fator humano ou mecânico, e também fatores relacionados aos aspetos: operacionais, materiais e psicológicos (HAWKINS, 1993; HESPANHOL et al., 2015).

Estudos apontam que o fator humano está entre as principais causas de acidentes aéreos, que englobam a tomada de decisão em situações de risco, onde um erro de decisão ou um julgamento deficiente pode ter conseqüências catastróficas.

Quanto ao aspeto operacional e psicológico, esses fatores estão diretamente ligados aos pilotos, principalmente pelo seu alto nível de responsabilidade em situações de perigo (SOUGEY, 2015; BONACIN *et al.*, 2021). Para o exercício da função, os profissionais dependem de um funcionamento cognitivo adequado, proporcionando a percepção dos problemas, um rápido raciocínio, resiliência, consciência e organização (BONACIN *et al.*, 2021).

A alta carga de pressão e cobranças estão atreladas ao ambiente de trabalho da aviação, tornando-o um local estressante para os operadores (BONACIN *et al.*, 2021), e suscetíveis a interferências emocionais e psicológicas, que por vezes podem comprometer o exercício de sua função.

Reconhecendo que a aviação possui a responsabilidade de prevenir os acidentes que envolvem o fator humano, no que diz respeito aos aspetos psicológicos, também devemos considerar suas obrigações legais, morais e comerciais na resposta ao acidente. No geral, a queda do avião por si já é um desastre, porém quando ocorre em perímetro urbano, suas proporções podem ser ainda maiores, impactando não apenas as vítimas que estavam utilizando tal serviço de transporte, mas afetando também a comunidade; pessoas que perdem suas casas, seus bens móveis e a sua estabilidade emocional. Diante desse cenário de caos, o atendimento psicológico tem um papel que engloba ações de primeiros socorros e suporte às necessidades psicossociais que podem vir a ser enfrentadas pelas vítimas e/ou seus familiares.

Nesse caso, é fundamental que a aviação determine a maneira como deve ser realizado o atendimento emergencial aos indivíduos afetados, oferecendo os cuidados necessários de uma forma humanitária e eficiente, que pode envolver:

“a atenção médica imediata, aspetos de infraestrutura local, aspetos de saneamento básico, entre outros” (Benevides, 2015, p. 6).

Em relação às situações supracitadas, coloca-se como questão de partida a seguinte problemática: Após a ocorrência de um acidente, a aviação promove ações humanitárias de acordo com suas responsabilidades legais, para o atendimento da resposta à emergência, principalmente nos aspetos psicológicos e psicossociais?

Para tal, este trabalho trata-se de um estudo analítico de revisão de dados da literatura e de casos de acidentes aéreos, tendo como objetivo principal: avaliar a atuação da aviação na resposta ao acidente, sob os aspetos psicológicos e na perspetiva da responsabilidade da aviação comercial nos danos causados a todos os envolvidos, seja direta ou indiretamente.

2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O modal aéreo, possui grande relevância na manutenção da economia moderna, sendo indispensável para os negócios e o turismo, sendo que, sua importância se dá principalmente devido a capacidade de deslocar pessoas e cargas em todo mundo, de maneira rápida, eficiente e segura (ATAG 2008; LEFORS, 2014). Se comparado a outros modais, o transporte aéreo é o mais seguro, todavia, não está isento da ocorrência de acidentes.

Mesmo que sejam raros, os acidentes aéreos quase sempre são catastróficos, trazendo efeitos colaterais negativos tanto para as empresas aéreas, quanto para seus utilizadores, e para a sociedade como um todo (STRAUCH, 2016).

Visto isso, este capítulo abordará a importância da aviação no cenário atual, os fatores de risco e as situações que contribuem para o acidente, a intervenção psicológica e psicossocial necessária, as considerações legais acerca da responsabilidade da aviação frente às ações de segurança do voo e a resposta ao acidente.

2.1. Transporte Aéreo

O transporte aéreo é considerado uma modalidade de suma importância para o desenvolvimento e a manutenção da economia global, isso porque facilita o crescimento do comércio mundial, além de impulsionar o turismo internacional e doméstico (HARDY, 2009; ATAG 2008; LEFORS, 2014).

Em relação aos impactos econômicos promovidos pela aviação, podemos considerar que o transporte aéreo é fundamental para o desempenho econômico de países em desenvolvimento, pois, aumenta o acesso a outros mercados, garantindo a participação destes países no comércio exterior (HARDY, 2009). Ademais, a aviação auxilia na economia interna, principalmente, fomentando a geração de empregos tendo a estimativa mundial da geração de até 56 milhões de empregos diretos, indiretos e induzidos.

Além disso, a aviação transporta 0,5% dos embarques do comércio mundial, o que representa aproximadamente 35% do valor de todo o comércio mundial. Neste

contexto, nas últimas duas décadas, o crescimento econômico dos mercados emergentes alcançou de maneira expressiva, o mundo todo.

Tal crescimento, associado a desregulamentação da atividade econômica em muitos países emergentes, proporcionam a ampliação do capital, bem como do comércio, além de um fluxo mais intenso de inovação tecnológica. Conforme esses novos consumidores atingem maiores níveis de receita, proporcionam um aumento de gastos, acelerando os lucros nas empresas que se encontram mais bem posicionadas (HANNON, 2009).

Dentre os fatores relacionados ao avanço econômico atrelados à aviação, podemos considerar que o acesso à internet contribuiu diretamente para a acessibilidade ao transporte uma vez que a classe de consumidores emergentes tem a sua disposição, o acesso ao mercado internacional (AGUILÓ *et al.*, 2007; REY, MYRO, & GALERA, 2011).

Com o aumento desse acesso, é possível observar uma busca maior pelo transporte, e isso reflete no número de voos realizados. Dados apontam que, no ano de 2019, 4,4 milhões de passageiros utilizaram o serviço da aviação, um aumento de 6,9% em relação ao ano de 2017. Ao todo, a *International Air Transport Association (IATA)*, contabilizou mais 284 milhões de viagens por via aérea e, de acordo com os dados fornecidos pela Associação Portuguesa de Transporte e Trabalho Aéreo (APTTA), houve recorde de eficiência, com a ocupação de 81,9% dos assentos disponíveis (APTTA, 2019).

2.1.1. Fatores contribuintes dos acidentes aéreos

Apesar da baixa frequência dos casos de acidentes aéreos em todo mundo, quando ocorrem, são considerados eventos trágicos e catastróficos, e, conseqüentemente, diminuem a reputação de companhias aéreas. Porém, os piores panoramas envolvem a morte em massa, e a destruição de bens públicos e privados (STRAUCH, 2016).

Existem quatro principais causas de acidentes aéreos identificadas:

- (1) Erros humanos;
- (2) Falhas mecânicas;
- (3) Clima; e
- (4) Sequestro.

De acordo com Castillo (2005) a maioria dos acidentes ocorrem durante a fase de aterragem. Porém, a aterragem e a decolagem representam uma pequena parcela do total do tempo de um voo.

O fator mais recorrente em acidentes com aeronaves é o item número 2, falha mecânica. Estas falhas possuem fatores justificados por erros por parte do piloto, falta de preparação dos operários de voo, ou erros de fabricação das aeronaves, o que pode ocasionar falhas. Outro fator que também deve ser levado em consideração, é a junção entre a falha mecânica e a omissão do piloto, que pode ser causada por fatores psicológicos, como: cansaço e falta de atenção (KAPLANSKI *et al.*, 2010).

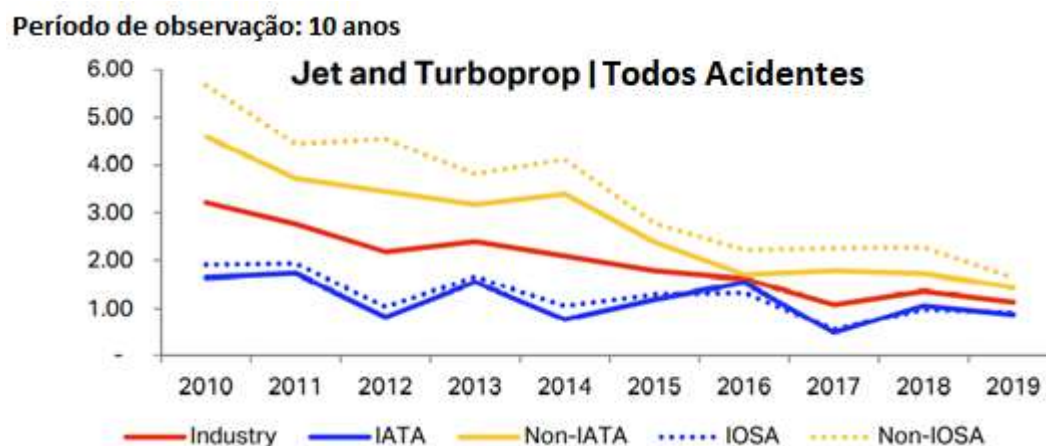
Provavelmente, a fase mais crucial do voo é a aterragem, pois, nessa fase são registrados diversos acidentes fatais, demandando não só atenção, como uma série de habilidades por parte do piloto (SUHAREV *et al.*, 2019 BOING STATISTICAL SUMMARY, 2021).

De acordo com o Resumo Estatístico Anual da *Boeing* de Operações Mundiais de Acidentes de Aviões a Jato Comercial, 36% de todos os acidentes fatais ocorrem na aproximação final e aterragem dos aviões (BOEING STATISTICAL SUMMARY, 2021).

Para manter o nível de segurança elevado, a aviação promove inúmeras atividades para mitigar falhas, dentre as ações mais importantes, cabe destacar as investigações do acidente ou incidente aéreo. O objetivo da investigação é diagnosticar quais fatores, seja humano ou mecânico, encontram-se envolvidos na ocorrência do evento. Com base nessa conclusão, a aviação pode então, elaborar algumas medidas para mitigar a falha em questão, reduzindo a ocorrência dos acidentes.

Através das investigações e medidas preventivas, podemos constatar que no ano de 2019, houve uma taxa de incidência de acidentes de 1,13 ou 1 acidente a cada 884 mil voos, uma redução significativa se comparado aos anos de 2014-2018, onde a taxa registrada era de 1,56 ou 1 acidente a cada 640 mil voos (IATA, 2020), o que nos faz concluir que, as medidas de prevenção estão sendo efetivas (Figura 1). Até meados da década de 70, a principal causa atribuída aos acidentes aéreos estava centrada no fator mecânico. Com o passar dos anos, e com o aumento da fiabilidade dos equipamentos, obteve-se uma melhor segurança global durante o voo, fazendo com que as aeronaves adquirissem uma melhor performance na aterragem e na descolagem (PASZTOR, 2011).

Figura 1: Evolução dos acidentes nos últimos dez anos



Fonte: IATA ACTG 2020

*IATA: Associação Internacional de Transportes Aéreos

**IOSA: Auditoria de Segurança Operacional

Somente na década de 80, os cientistas sociais passaram a reconhecer que, os acidentes poderiam ter dimensões sociais e organizacionais.

Neste contexto, o sociólogo Barry Turner (1976/1978) investigou um conjunto de desastres provocados pelo homem, e observou que estes eram precedidos por diferentes avisos que não foram compreendidos pela tripulação, caso tais avisos tivessem sido interpretados corretamente, provavelmente algumas catástrofes poderiam ter sido evitadas (PASZTOR, 2011).

No entanto, pouco se compreendia sobre as razões que levavam a tripulação, principalmente os pilotos, a ignorarem os sinais de aviso de perigo. Tal problemática, tornou os acidentes um objeto legítimo de investigação social, reformulando-os como problemas sociais em vez de problemas de engenharia (COOPER, 2000).

As vulnerabilidades do fator humano se destaca, quando avaliadas na forma em que a aviação se encontra atualmente, pois, a maioria das atividades complexas dependem diretamente do aspeto humano, isso significa que, os desempenhos dessas atividades podem acabar sendo imprevisíveis (ALLEN, MAGUIRE E MCKELVEY, 2011, LADYMAN *et al.*, 2013).

Organizações como companhias aéreas estão sempre sujeitas aos riscos inerentes das suas atividades e se esforçam para aprender com as falhas e garantir que os erros

não se repitam em eventos futuros. Portanto, essas organizações são consideradas sistemas complexos — ou seja, são sistemas abertos e adaptativos com um grande número de elementos não lineares e imprevisíveis a diversidade dos agentes, cujo comportamento é determinado pela natureza de suas interações (CILLIERS, 1998), com base nos princípios de alta confiabilidade, que desafiam constantemente a sua gestão (GHERARDI, 1998; CATINO E PATRIOTTA, 2013; ANTONACOPOULOU E SHEAFFER, 2014).

A seguir, vamos entender com mais profundidade o fator humano entendendo os aspectos individuais e coletivos ligados a desastres aéreos.

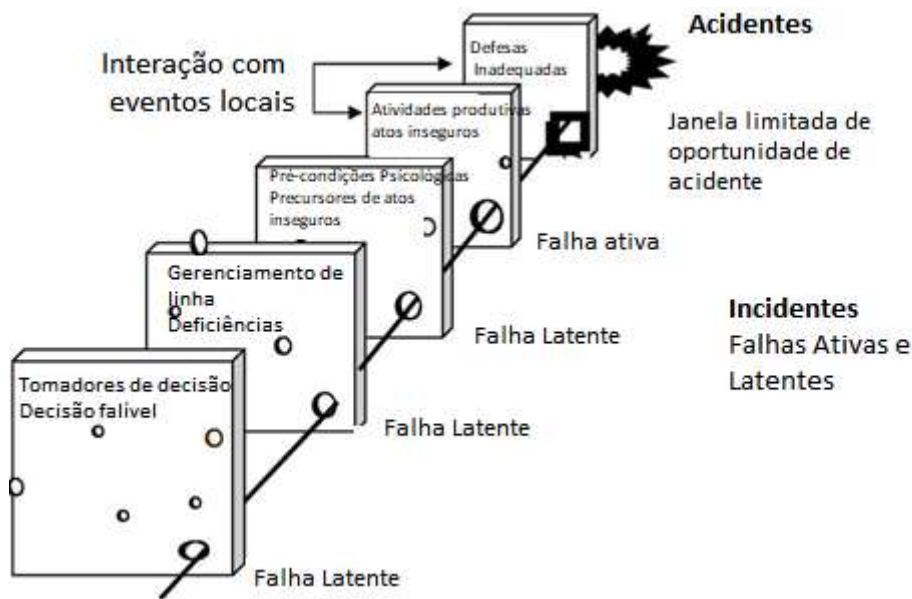
2.1.2. Fator humano: uma falha individual e coletiva

Primeiramente, é necessário conhecer a definição de erro humano, segundo Swain e Guttman (1983) *“o erro humano é entendido como um conjunto de ações humanas que excede algum limite de aceitabilidade”*. Lorenzo (1990) o designa como *“qualquer ação humana que excedam as tolerâncias definidas pelo sistema com o qual os seres humanos interagem”*. As inúmeras abordagens consideradas, levam em conta o modelo do ser humano, como operador, e as tarefas e fatores situacionais externos (SALAH & FAN, 2015). Ou seja, a identificação do erro humano multifacetado representa um trabalho de pesquisa altamente complexo.

A indústria da aviação é um modelo de atividade homem-máquina, nesse sistema é fundamental caracterizar e classificar o erro humano. Vasigh *et al.* (2013) aduz que a contribuição humana no acidente deve ser distinguida entre falhas ativas e falhas latentes, devido ao efeito adverso imediato do sistema (VASIGH *et al.*, 2013).

A Figura 2 é baseada no modelo “Queijo Suíço” (Reason 1990). Este modelo entende que uma falha de defesa de um acidente pode ocorrer como um queijo suíço, com “buracos”, que significam “falhas latentes”, ou seja, já existem condições desfavoráveis muito antes do próprio evento. Em algumas circunstâncias, estas falhas (buracos) podem se alinhar, criando assim, a oportunidade para o acidente.

Figura 2: Falhas latentes, com base no "Modelo Reason"



Fonte: (REASON,1990)

O maior esforço para prevenir o erro humano é através da automação, que visa reduzir o papel humano. Estes esforços são motivados pela disponibilidade das novas tecnologias, que vêm com uma poderosa capacidade de processamento de informações e pela premissa de que a redução do elemento humano, pode reduzir o erro. A geração mais recente dos equipamentos utilizados no transporte aéreo, integra a automação para o controle de voo, aumento de gestão e o controle de aceleração automática e combustível, bem como, a gestão da carga (NOWELL *et al.*, 2017).

Nesse cenário, o setor como um todo estende esforços para a implementação de novas tecnologias, tais como o Plano do Sistema do Espaço Aéreo, que propõe a automatização de várias funções de controle do tráfego aéreo, como: o sistema automatizado de controle de tráfego aéreo em rota, que detecta automaticamente potenciais conflitos de tráfego e avisa os controladores sobre os mesmos (NOWELL *et al.*, 2017).

Assim como no mau funcionamento das máquinas, os humanos podem ter desempenho imprevisível, e de acordo com a lógica do mundo mecanicista, a solução seria consertar ou substituir o ser humano (ERICKSON, 2015). Porém, seguindo as definições de Reason (1995) o erro humano, se trata do insucesso de ações planejadas

para atingir um objetivo, o que nos leva a entender que, os erros não ocorrem de forma aleatória e podem ser controlados de maneira eficaz.

Sendo que, para ter o controle pode-se elaborar uma classificação dos erros, que se trata de um instrumento que possui como principal objetivo, investigar o dever de ir mais além do foco no erro periférico, se aprofundando no sistema para descobrir a causa da ocorrência (ZHANG *et al.*, 2019). Embora a intenção da classificação do erro seja compreendida, Dekker (2002) argumenta que há um esclarecimento limitado em relação às razões por trás das escolhas feitas por um investigador, ao usar ferramentas de classificação de erro para analisar acidentes ou incidentes aéreos.

Os mecanismos para antecipar as falhas de tecnologia são os mais bem desenvolvidos. Contudo, antecipar a contribuição do erro humano para a confiabilidade de um determinado sistema técnico não é simples, visto que, pode ser difícil analisar a sequência de causalidade de erro humano na falha do sistema. Conseqüentemente, a avaliação de risco preventivo possui limitações significativas na área de análise de confiabilidade humana e fatores organizacionais (MCHUGH, 2012). Outra variante é a carga de trabalho que está relacionada a seara cognitiva, e é um efeito conhecido no erro humano em geral, independente da função.

Os operadores humanos cometem erros quando o seu comportamento se desvia do pretendido. Na aviação, a consequência típica de erros humanos são os acidentes ou incidentes, onde é possível contabilizar as perdas humanas, materiais e reputacionais para as empresas aéreas. Fica claro que o erro humano tem uma base cognitiva, no entanto, a atribuição efetuada na indústria da aviação, tende a obscurecer os mecanismos cognitivos mais profundos. Nestas situações mais complexas, os agentes aplicam estratégias cognitivas dinâmicas para a resolução de problemas. Existe ainda, a questão de partilha cognitiva entre equipas, para a qual, outros fatores como a comunicação, coordenação, cooperação e confiança, contribuem de forma significativa (DRURY *et al.*, 2010).

Para tanto, vamos entender as intervenções psicológicas e psicossociais em um acidente aéreo.

2.2 Intervenção psicológica e psicossocial em um acidente aéreo

2.2.1. Atendimento psicológico emergencial

No decorrer da vida humana, diversos fatores biológicos, ambientais e sociais contribuem para uma boa saúde mental. Porém, as pessoas são frequentemente expostas a acontecimentos positivos e negativos na vida quotidiana, que afetam o funcionamento mental (ZELLER, 2013). Podemos inferir que os acidentes aéreos fazem parte dos acontecimentos negativos e que causam traumas significativos. Em resposta a estes acidentes é necessária a criação de serviços de atendimento rápido, tanto na vertente médica quanto na vertente psicológica e social. É indispensável a prestação de um atendimento psicológico emergencial para amenizar e oferecer apoio psicológico aos sobreviventes de um acidente aéreo e à família das vítimas, esse tipo de serviço, também deve ser oferecido aos profissionais da saúde que prestam assistência às vítimas e a todos os envolvidos direta ou indiretamente.

O atendimento psicológico emergencial é uma área da psicologia que corresponde ao atendimento e/ou acolhimento de vítimas de catástrofes inevitáveis e até as imprevisíveis. De uma perspectiva das consequências para o ser humano que sobrevive a estes acontecimentos, ou que se encontra envolvido de alguma forma, o impacto emocional sempre estará presente, seja de forma imediata ou crônica. Ou seja, o principal objetivo desse campo da psicologia é reduzir os danos futuros ao aliviar o sofrimento imediato, e oferecer suporte para que o indivíduo retome a condução da própria vida.

As questões psicológicas que afetam a saúde mental ocorrem em uma ou mais áreas da emoção, pensamento e comportamento, perturbando as funções físicas, mentais, a integridade social e a qualidade de vida. E as emoções:

“infiltram-se em cada momento das nossas vidas [...] e de vez em quando podem deixar-nos magoados ou podem consumir-nos” (Frazzeto, 2014, p. 12).

Cerca de 3 a 12% das queixas psiquiátricas apontam para algum tipo de sofrimento mental leve, moderado ou profundo (MORPHET *et al.*, 2012). Após a ocorrência de um

desastre aéreo, o sofrimento mental pode ser agravado por situações crônicas já existentes.

A intervenção realizada em situações de emergências, crise ou catástrofe, são fundamentais para a estabilização de reações que podem ocorrer nas pessoas que se encontram sobre estresse agudo, que surgem em resposta a determinados acontecimentos críticos e também para a prevenção dos riscos relacionados ao trauma. De acordo com Lourenço (2015), no âmbito da teoria do risco existe uma hierarquia dos conceitos de risco, perigo e crise, referindo-se à:

“existência de um limiar que marca a transição do risco para a crise, entendendo-se esta como uma manifestação do risco que, até então, estava latente” (Lourenço, 2015, p.4).

Para a psicologia, a transferência destes conceitos de risco, perigo, crise e desastres, remete-se para o pressuposto de que a resposta emocional dos sobreviventes ou dos profissionais envolvidos comporta em si, o risco de desenvolverem uma psicopatologia, como por exemplo: o distúrbio de estresse pós-traumático, que constitui uma ameaça à saúde mental, por isso demanda de uma intervenção imediata (LOURENÇO, 2015).

Este elevado risco de adoecimento psicológico depende da vulnerabilidade psíquica ou social do indivíduo, somado a sua capacidade de enfrentar os acontecimentos para uma recuperação de forma positiva ao se valer das suas competências emocionais. No caso em que o acontecimento assume proporções que podem levar a ser definidas como uma catástrofe, é necessária uma resposta emergencial à crise psicológica de cada sobrevivente ou pessoa envolvida diretamente, exigindo assim, uma ação urgente para minimizar os potenciais danos psicológicos e, promover ao mesmo tempo, a recuperação emocional (OPAS, 2006).

Importa, por isso refletir que para o sobrevivente de uma catástrofe vivenciar os acontecimentos trágicos, enquanto situações que estão:

“além do limite das experiências com que a vida confronta qualquer cidadão comum” (Pereira, Monteiro-Ferreira, 2003, p.15).

Por vezes, o estresse agudo possui um forte impacto emocional, o que pode conduzir a uma fixação no acontecimento. Quando este quadro ocorre, instala-se um trauma designado por PTSD distúrbio pós-stresse traumático (WILSON, 2015).

Nesse caso, o trauma representa uma ferida emocional, provocada por um agente externo que conduz a um desequilíbrio na pessoa e a deixa em estado de sofrimento, impedindo que esta tenha a capacidade de se adaptar para enfrentar a situação. Neste contexto, o psicólogo ajuda o indivíduo a ultrapassar a desorganização psicológica, que o impede de obter compreensão adequada e uma correta atribuição de significado para a situação (PEREIRA & MONTEIRO-FERREIRA, 2003; ZELLER *et al.*, 2014). De acordo com a classificação do DSM-V - Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais,

“existem características comportamentais relacionadas aos sintomas que acompanham o estresse pós-traumático, que, ao persistirem por mais de um mês após o evento, devem ser classificados e encaminhadas para tratamento na saúde mental” (APA, 2014, p. 271).

Neste contexto, o desastre de avião configura-se em uma ameaça à sobrevivência, onde o indivíduo recorre, a ativação de uma resposta instintiva interna, ou seja, usa ferramentas de ação e só depois processa cognitivamente o que sente, caso contrário, o indivíduo poderia ficar paralisado, colocando em risco a própria sobrevivência.

Sabendo da importância do atendimento psicológico emergencial, faz-se necessário compreender a forma que são escolhidos e avaliados os métodos empregados em um atendimento psicológico emergencial, devendo considerar as particularidades da intervenção e a conexão entre as possibilidades, as demandas e os objetivos a serem atingidos (DZIEGIELEWSKI e POWERS, 2000).

Para este tipo de intervenção os psicólogos podem se apoiar nas técnicas tradicionais de psicoterapia clínica, mas se adaptando para cada evento em particular. Porém, para além do conhecimento técnico, o profissional que realiza o atendimento deve saber trabalhar em grupo e em cooperação. Além disso, é necessário ter uma formação apropriada e conhecimentos gerais sobre as diferenças culturais e suas manifestações, além de respeito para com o indivíduo, evitando emitir juízos morais

baseados em valores pessoais. Recomenda-se também ter conhecimentos em antropologia, sociologia, geografia, economia e religião.

Autores como Dieltjens *et al.* (2014) aduzem que a utilização dos primeiros socorros psicológicos é, com certeza, a primeira forma de cuidar dos sobreviventes, promovendo a saúde mental, bem como a resiliência de enfrentamento de traumas. Neste sentido, os autores demonstram ainda que, a maioria dos sobreviventes de desastres aéreos que receberam os primeiros socorros psicológicos, não desenvolveram problemas de saúde mental a longo prazo, e apenas de 4 a 6% precisaram de intervenção profissional, e nesses casos, as necessidades imediatas não foram identificadas e atendidas.

De acordo com Shannon (2015) existem oito ações centrais, inseridas nos primeiros socorros psicológicos, que deveriam ser utilizadas por parte desses profissionais após a ocorrência de um desastre aéreo:

Ação 1. “contato e envolvimento”, exige o estabelecimento de um contato com os sobreviventes, de maneira compassiva e respeitosa, solicitando a permissão para falar com o sobrevivente e inteirando-se das suas necessidades imediatas. Assim ao estabelecer contato, as normas culturais precisam ser consideradas.

Ação 2. “segurança e conforto”, refere-se à maneira clara e objetiva de como o psicólogo fornece as informações necessárias ao sobrevivente, para que este possa se sentir minimamente seguro e confortável.

Ação 3. “estabilização”, ajuda o psicólogo a lidar com indivíduos que estão emocionalmente sobrecarregados, utilizando diferentes técnicas onde pode se incluir a técnica de respiração e outras técnicas para acalmar.

Ação 4. “recolha de informações”, possibilita ao profissional reunir todas as informações para identificar as necessidades e preocupações imediatas dos sobreviventes.

Ação 5. “assistência prática”, o psicólogo pode capacitar as pessoas para agirem e obterem as suas necessidades apontando uma esperança para a normalidade.

Ação 6. “conexão dos suportes sociais”, o profissional faz a reconexão das pessoas a suportes sociais. Esta é uma das ações mais positivas que associam o bem-estar e a recuperação após desastres. Estas ações incluem a ligação à família, dar e receber apoio,

evitando o isolamento, inclusive, utilizando as redes sociais como maneira de se reconectar.

Ação 7. denominada “*coping*” são estratégias de enfrentamento que envolvem esforços cognitivos e comportamentais para lidar com situações de ameaça ou de desafio quando o indivíduo não encontra ferramentas disponíveis para uma resposta automática ou imediata. Neste sentido, o psicólogo pode auxiliar os sobreviventes com informações de como lidar com questões de culpa, controle de raiva, problemas de sono, mudança no comportamento, abuso de álcool, entre outros.

Ação 8. a “colaboração com outros serviços”, por sua vez possibilita ao psicólogo encaminhar os sobreviventes para cuidados específicos com médicos da saúde mental (SHANNON, 2015).

Além dessas oito ações propostas por Shannon (2015), encontramos em Guimarães et al., (2009), algumas técnicas de intervenção psicológica que adquirem relevância pela sua eficiência, e damos destaque ao *Debriefing* e ao *Defusing*.

O *Defusing* é a intervenção até 24 horas após o evento catastrófico, de maneira superficial, visa minimizar a importância de manifestações de dor e avaliar as necessidades para a implementação de uma intervenção mais profunda e focada. Após a primeira reunião de *Defusing* é realizado o *Debriefing*.

O *Debriefing* é uma intervenção mais profunda, que tem como objetivo promover a revelação das experiências traumáticas relacionadas ao evento, visa a melhora do indivíduo, o restabelecimento de uma certa harmonia e o seu progresso pessoal. Nesse caso, recomenda-se que seja aplicada durante alguns dias após o ocorrido e a médio e a longo prazo, de forma privada ou em grupo de apoio, onde é discutido tudo o que está a acontecer (GUIMARÃES et al., 2009).

Nesta mesma perspectiva, a *World Health Organization* (WHO, 2003, apud FRANCO, 2015) produziu um documento, cujo principal objetivo é auxiliar os profissionais, nos procedimentos relacionados aos primeiros socorros emergenciais, quais sejam:

1. Preparação pré-emergência;
 - a. Coordenação com os organismos governamentais locais;
 - b. Plano de ação do serviço de saúde mental;
 - c. Formação para profissionais para atendimento psicossocial e psicológico;

2. Organização do planeamento, levando em consideração o fator cultural e os recursos comunitários;

3. Desenvolvimento de colaboração entre instituições governamentais e não governamentais e empresas privadas para ajudar a comunidade atingida;

4. Incorporação de um plano com os serviços de saúde primária, para que haja formação desses profissionais da saúde para que possam detetar possíveis sinais e fatores que possam afetar a saúde mental do indivíduo que está a ser atendido;

5. Planear a acessibilidade das comunidades, não somente aquelas expostas ao desastre, mas um público alargado, não esquecendo das populações vulneráveis;

6. Especialistas com formação em saúde mental;

7. Planear a longo prazo o atendimento psicológico, sem interrupção, às pessoas que necessitarem;

8. Acompanhar os indicadores dos efeitos do atendimento em saúde mental por se tratar de tema amplo e de abrangência psicossocial que envolve a comunidade e a demanda de ações em rede. A omissão a essas ações pode gerar graves consequências para a saúde mental de uma quantidade considerável de pessoas.

2.2.2. Consequências psicológicas dos sobreviventes de acidentes aéreos

Os desastres aéreos ocorrem de forma imprevisível e podem gerar um grande número de vítimas (JACOBS, QUEVILLON, OFMAN, 1998). Além disso, podem afetar uma grande quantidade de pessoas, como por exemplo: aquelas que residem nas proximidades do aeroporto, os profissionais envolvidos na ação de resgate das vítimas, os familiares dessas vítimas, etc. Segundo Cohen (2002) existem cinco níveis de classificação de pessoas afetadas por um desastre, em relação a sua comunidade, após um acidente aéreo.

1. Sobreviventes primários são os indivíduos expostos diretamente ao trauma após o desastre;

2. Os sobreviventes secundários são os familiares e amigos próximos das vítimas;

3. Os profissionais envolvidos, tais como as equipas de resgate, a classe médica, os bombeiros, entre outros;

4. A comunidade atingida pelo desastre, e/ou as comunidades próximas, assim como os profissionais dos meios de comunicação e os representantes governamentais;

5. As pessoas que ouviram e viram notícias do desastre e, de alguma forma, experienciam algum tipo de sofrimento importante.

Em todos os níveis supracitados, existem consequências que podem acarretar adoecimentos. Para os sobreviventes e os envolvidos em acidentes aéreos, a comorbidade pode se manifestar por demonstrações de ansiedade, depressão, raiva, histeria, culpa, dentre outros.

Não obstante a comorbidade causada pela exposição das pessoas ao trauma após um acidente, uma parte substancial dos efeitos reflete na saúde, sendo de responsabilidade governamental. Ou seja, no âmbito do apoio psicossocial de redução de riscos, inclusive sobre o bem-estar e a saúde mental, social e ambiental, que por sua vez, pode sobrecarregar os serviços de saúde (MCFARLANE & WILLIAMS, 2012).

Sendo assim, é necessário retirar lições de cada situação que envolva a resposta emergencial de um acidente aéreo, após os devidos encaminhamentos. As lições aprendidas com cada desastre devem se tornar fonte de registo e informações para as políticas governamentais, apontando para um planejamento estratégico com projeto e operação de serviços, bem como, para a prática clínica, onde o ciclo de aprendizagem e aquisição de conhecimento contínuo ajuda a minimizar os custos e a agilizar o apoio e a proteção às comunidades atingidas (WHITE *et al.*, 2017; WISNIVESKY *et al.*, 2011).

É importante considerar a prevalência e os tipos de respostas a desastres, para compreender a variedade de metodologias que têm sido utilizadas para diminuir os danos causados às vítimas e também os custos gerados à sociedade em geral.

Para compreender a amplitude das consequências que afetam os indivíduos e os grupos envolvidos no pós-desastre e, para aprimorar o atendimento emergencial e de primeiros socorros psicológicos, o âmbito da formação e atuação do psicólogo vem a ser estudado e ampliado significativamente nas últimas décadas.

De acordo com Murray *et al.*, (2011), estudos demonstram que pessoas sobreviventes de desastres podem sofrer de angústia a curto prazo. Esta angústia pode derivar de transtornos mentais impostos pela exposição a um conjunto de estresse relacionado a outros desastres, o que pode agravar e aumentar a possibilidade de um

adocimento mental. Normalmente a população envolvida em um desastre tem reações transitórias provenientes do estresse emocional, como por exemplo, o luto.

O processo de luto de indivíduos atingidos por um desastre aéreo, difere em alguns pontos do luto vivenciado em outras circunstâncias. Os enlutados de um acidente, experienciam consequências como, não poder realizar um ritual para o encerramento do ciclo da vida, qual seja, o funeral. Uma vez que em muitos dos casos de acidentes aéreos, a recuperação total ou até mesmo parcial do corpo é inviável ou até impossível.

Entretanto, o luto é uma reação comum e universal a uma perda e pode ser definido como uma reação psicológica e física, que pode induzir a sintomas emocionais, cognitivos, comportamentais e somáticos. As reações do luto após a perda de um familiar próximo muitas vezes são intensas em torno do momento da perda, com sintomas que podem ser a tristeza exacerbada, ansiedade, depressão, insegurança, agitação, sensação de falta de sentido para a vida, entre outros (SHEAR *et al.*, 2017).

Na maior parte dos indivíduos, a intensidade dos sintomas de luto diminui ao longo do tempo, à medida que a pessoa enlutada se adapta gradualmente às consequências da perda. No entanto, as reações de luto podem variar em intensidade e duração de indivíduo para indivíduo. O conhecimento sobre padrões específicos de desenvolvimento do luto é crucial para apoiar os indivíduos com reações adversas que podem afetar a saúde mental (NIELSEN *et al.*, 2019).

O prolongamento do luto é associado a maior comorbidade e pode acarretar uma disfunção do indivíduo, o que pode exigir suporte profissional e tratamento (SHEAR, 2017).

O modelo de processo duplo (STROEBE E SCHUT 1999, 2010) assume que o luto lida com dois tipos de agentes de estresse. O primeiro deles designado por orientação para perdas que lida com os agentes de estresse que provêm da perda emocional de uma figura de apego. O segundo, designado por orientação de restauração, lida com os estresses da vida em curso, relacionados com a adaptação à vida sem o falecido. O luto saudável envolve a oscilação entre estes dois tipos de agentes de estresse. O luto mais complexo ocorre quando esta oscilação é interrompida e a pessoa fica presa na angústia da perda ou evita a dor emocional. Neste sentido, o profissional não deve se concentrar

somente em lidar com o impacto emocional da perda, mas igualmente lidar com as tarefas da vida, e manter o equilíbrio entre estas duas orientações.

Existem outros modelos e estudos sobre o luto que no momento não adentramos, mas é importante ressaltar que em caso de desastre é muito difícil para o indivíduo lidar sozinho e sem uma rede de apoio, emocionalmente e cognitivamente com a realidade da perda, em virtude do impacto violento, inesperado e coletivo.

Desta forma, considera-se que as pessoas afetadas por um acidente aéreo experienciam uma rutura do seu mundo de uma forma brusca, levando a questionamentos de valores nunca pensados antes, o que pode trazer diferentes reações emocionais. Estas reações foram detalhadas no manual de Saúde Mental de Nova Gales do Sul, *“Disaster Mental Manual”* (2012) e adaptadas para português por Franco (2015), como demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 1: Reações emocionais, cognitivas, físicas e interpessoais que o indivíduo afetado após o acidente aéreo pode apresentar.

Reações Emocionais	Reações Cognitivas	Reações Físicas	Relações Interpessoais
Medo	Dificuldade de concentração ou de memória	Tensão	Dificuldade de confiar nos outros
Luto	Confusão	Fadiga	Irritabilidade
Raiva	Dificuldade de tomar decisões	Inquietação	Problemas para dormir
Culpa	Preocupação com o incidente	Distúrbios de sono	Choro fácil
Sentimento de tristeza	Sonhos ou pesadelos recorrentes	Dores Corporais	Aumento de conflitos familiares

Sentimento de desespero e desesperança	Questionamento de crenças religiosas	Alterações no apetite – aumento ou diminuição	Introspeção
Ressentimentos	Culpabilização	Hipertensão acelerada cardíaca	Sentimento de rejeição e abandono
Desamparo		Dores de cabeça	Comportamento crítico e controlador
Entorpecimento emocional		Maior suscetibilidade a doenças	
Sobrecarga		Náuseas	
		Sobressaltos	

Fonte: Franco (2015)

As reações são distintas de acordo com a faixa etária dos afetados.

Tabela 2: Reações de acordo com a faixa etária

Crianças	Adolescentes	Adultos	Idosos
Medo de novas situações	Distúrbios do sono	Problemas de sono	Depressão, isolamento, apatia
Ansiedade de separação	Distúrbios de apetite	Lembranças evitadas	Declínio físico com aumento de queixas físicas
Medo de escuro e de animais	Revoltas em casa	Envolvimento em inúmeras atividades	Desorientação, confusão e perda de memória

Necessidade da presença física de suas figuras de apego	Problemas na escola (brigas, isolamento, perda de interesse, dificuldade de concentração e atenção)	Choro fácil	Agitação, impaciência, raiva e irritabilidade
Fala infantilizada	Problemas físicos (dores de cabeça, dores vagas, queixas psicossomáticas)	Hipe vigilância	Distúrbios de sono e apetite
Dificuldade de controlar a urina e o esfíncter	Perda de interesse em atividades com pares	Isolamento, afastamento	Relutância em deixar sua casa
Dificuldade de fala, como gaguejar	Baixa performance	Fadiga, exaustão	Problemas de ajustamento causados pela realocação
Aumento ou diminuição do apetite	Introspeção exacerbada	Desarranjos intestinais e outras queixas somáticas	Agravamento de doenças crônicas
Comportamento passivo e quieto	Mudanças de grupos de amigos	Alterações no apetite	Queixas e sintomas psicossomáticos
Chupar o dedo	Agitação ou falta de energia	Desconfortos corporais	Necessidade de múltiplas medicações
Comportamento agressivo	Comportamento irresponsável ou delinquente	Agravamento de doenças crônicas	Desespero relativo às perdas

Competição com os irmãos para a atenção parental	Uso de álcool e drogas	Depressão, tristeza	Desconfiança
Terror noturno, pesadelos		Irritabilidade, raiva	Ansiedade com redondezas desconhecidas ou pouco familiares
Falta de vontade de ir à escola		Medo, ansiedade	Vergonha por precisar de auxílio
Afastamento dos pares		Desespero, desesperança	
Perda de interesse, baixa concentração e atenção na escola		Culpa, falta de confiança em si mesmo	
Dores de cabeça ou outras queixas somáticas		Alterações de humor	
Medos envolvendo condição climática, segurança, recorrência do incidente			
Pensamentos sobre momentos de medo durante e após o incidente			

Fonte: Franco (2015)

Não obstante, após qualquer desastre, as reações psicológicas consequentes variam de pessoa para pessoa e de desastre para desastre em termos de exposição, extensão de perda, mecanismo de enfrentamento pessoal e sistema de suporte disponível no momento. E não menos importante, a cultura da sociedade e as condições socioeconômicas e estruturas políticas do país.

O que podemos inferir a partir dos estudos e classificações demonstrados nos quadros acima, é que estes indivíduos necessitarão reaprender a regular as emoções. Essa é uma habilidade sócio emocional essencial que permite a flexibilidade em situações emocionalmente evocativas além da forma como gerimos as respostas emocionais diante de situações difíceis e inesperadas, como os desastres aéreos.

Neste contexto, um dos maiores desafios das pessoas afetadas por um desastre aéreo é encontrar a melhor estratégia de regulação das emoções. Existem estratégias focadas em antecedentes que geram uma reação emocional antes que ela ocorra e as estratégias focadas na resposta que são invocadas durante a reação emocional contínua. Assim, uma estratégia comum que se foca nos antecedentes é a reavaliação cognitiva, o processo pelo qual os indivíduos consideram uma situação de forma diferente. A reavaliação é uma estratégia regulatória adaptativa, em que a resposta é expressa pela supressão, através da qual os indivíduos tentam reduzir ou suprimir as expressões faciais, vocais ou outras expressões de emoções (FUSSNER *et al.*, 2015).

Existem também outras estratégias que afetam a duração e a intensidade das emoções negativas, como a resolução de problemas, aceitação (considerada adaptativa) e ruminação (desadaptativa) (GILBERT, 2012). As emoções podem ser experimentadas como positivas ou negativas, fugazes ou mais prolongadas e em vários níveis de intensidade, de muito fraco a muito forte. Estas qualidades de emoções constituem o que foi designado por modelo modal de emoção, que consiste em quatro etapas ou eventos na geração de resposta emocional, tais como a situação, atenção, avaliação e resposta (GILLESPIE, MITCHELL, FISHER, & BEECH, 2012).

De acordo com os estudos da psicologia cognitivo-comportamental, a situação relevante atrai a atenção e origina um processo de avaliação da situação. Esta avaliação pode ocorrer em várias dimensões que incluem a novidade da situação, ou seja, o grau em que atenção é atraída ou orientada para a mudança no ambiente, a agradável ou a

valência da situação que pode levar a comportamentos de aproximação ou evasão e a relevância motivacional da situação para o indivíduo (HAHN *et al.*, 2011).

É necessário entender que qualquer reação psicológica e emocional em si não é totalmente negativa ou totalmente positiva, gera estresse, mas pode aumentar as probabilidades de sobrevivência das vítimas. O estresse torna-se uma ameaça à saúde mental quando ultrapassa a capacidade de as vítimas lidarem com as novas situações, dominando as suas reações de alta preservação. Essa ameaça à saúde mental foi destacada como transtorno de estresse pós-traumático (DSM-V).

O Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) está classificado no DSM-V como um transtorno mental, que pode desenvolver-se após a exposição a acontecimentos excepcionalmente ameaçadora ou traumáticos, e pode ocorrer após um único acontecimento traumático ou uma exposição prolongada a um trauma. No entanto, há pessoas que demonstram uma capacidade de resiliência e recuperação após vivenciar o trauma (ADITYA GUPTA, 2013).

As pessoas que desenvolvem o transtorno de estresse pós-traumático têm maior risco de apresentar problemas de saúde física, incluindo problemas cardiorrespiratórios, musculoesquelético, gastrointestinal e distúrbios imunológicos. De acordo com Bisso *et al.*, (2007), o transtorno de estresse pós-traumático é um diagnóstico amplamente aceito, embora alguns autores destacam que o termo patologiza as respostas esperadas e compreensíveis a eventos catastróficos, e que também enfraquece os indivíduos que já se encontram impotentes.

De acordo com a *American Psychiatric Association* (2014), entre os sintomas do transtorno de estresse pós-traumático estão: as lembranças angustiantes, intrusivas e persistentes, recorrentes e involuntárias do evento traumático; sonhos angustiantes recorrentes relacionados ao evento que causou o trauma; reações dissociativas como por exemplo *flashbacks* do evento traumático; sofrimento psicológico intenso e prolongado diante de situações internas ou externas que se aproximem do aspeto do evento traumático; alterações negativas na cognição e no humor; hiperexcitação; esquecimentos; crenças negativas persistentes a respeito de si dos outros e do mundo; sentimentos de distanciamento social; incapacidade de sentir emoções positivas como

amor, felicidade e alegria; comportamento imprudente ou autodestrutivo; hipervigilância; problemas de concentração; perturbações do sono e outros.

É relevante salientar que o trauma se revela em circunstâncias que exibem uma ameaça significativa, seja física, emocional ou psicológica, e que colocam em risco a segurança do indivíduo ou de entes queridos e, são opressores e estressantes. Muitos indivíduos expostos a eventos traumáticos desenvolvem uma diversidade de sintomas pós-traumáticos e reações psicofisiológicas, como citados acima.

As persistências dos fatores de risco podem atender aos critérios para um ou mais diagnósticos de transtorno de estresse pós-traumático tais como o transtorno de estresse agudo ou estresse pós-traumático de desordem.

De acordo com Duckworth e Follette (2012) o transtorno de estresse pós-traumático pode variar de relativamente leve a totalmente debilitante, sendo identificado igualmente para a criação de vulnerabilidade na re-vitimização e re-traumatização. Além de que, alguns indivíduos e populações estão especialmente em risco de comorbidades, assim como, depressão, ansiedade, transtornos dissociativos, transtornos de personalidade, psicose, prejuízo cognitivo, violência em relação a si mesmo e aos outros, aumento do risco de auto-lesão e de suicídio, além do uso abusivo de substâncias tóxicas.

Diante do exposto, reitera-se neste tópico que o trauma ocasionado por uma situação de acidente aéreo pode ocorrer não só aos sobreviventes do acidente, assim como nos profissionais da saúde, a população atingida direta e indiretamente, principalmente àqueles que vivenciam de perto a perda de vidas humanas e as perdas materiais.

2.2.3. Abordagem do psicólogo no atendimento das necessidades psicossociais

Os desastres e eventos de emergência em grande escala, resultantes de causas naturais ou pela ação do homem podem afetar comunidades inteiras, invariavelmente geram lesões, perdas humanas e de capitais, juntamente com uma prolongada interrupção social e de infraestrutura. Além de que, as catástrofes e os desastres, por serem imprevisíveis, normalmente resultam em um peso grande para a saúde mental. Em consequência disso, as organizações governamentais e não governamentais têm a

responsabilidade de intervir e ajudar os indivíduos e a comunidade envolvida a lidar com as consequências destes eventos (ARRIAGA, 2011).

Os desastres são geralmente eventos imprevisíveis, o que deixa as vítimas em estado de choque, e estas tendem a negar a perda e a fugir da realidade, o estado de negação torna as vítimas mais vulneráveis ao estresse, ansiedade e outras reações não adaptativas (HACKBARTH, 2012). Mas, também devemos considerar outras formas de sofrimento psicológico, é comum as vítimas também desenvolverem o sofrimento socioeconómico que pode afetar uma comunidade. Neste contexto, é urgente perceber as necessidades psicossociais para ajudar as vítimas a minimizar o sofrimento psicológico advindo das possíveis perdas materiais e retomar a vida cotidiana o mais rápido possível. A partir do reconhecimento, deve-se iniciar a intervenção psicossocial que tem como objetivo prestar cuidados humanos e empáticos aos indivíduos e à comunidade afetada, com vistas à promoção do bem-estar individual e coletivo, logrando cuidados com a saúde em geral e especialmente com a saúde mental.

Apesar de reconhecer as diferenças individuais na maneira como cada um lida com os incidentes críticos, o suporte familiar, social e técnico é reconhecido por seu efeito amortecedor na superação dos traumas. Desta forma, as redes com técnicos especializados no atendimento às necessidades específicas dos sobreviventes dos acidentes aéreos, oferecida por agentes com formação e experiência nesse âmbito, contribui para a prevenção de vários problemas de saúde mental, que geram custos a médio e a longo prazo para o próprio indivíduo e para a comunidade na qual ele está inserido (CARVALHO, MATOS, 2016).

São os fatores negativos que levam às vulnerabilidades psicológicas dos indivíduos, como o deslocamento da família, a morte de um ente querido, a perda socioeconômica, a perda ambiental entre outros. Neste sentido, os impactos psicológicos do desastre são mais drásticos em crianças, mulheres e idosos dependentes. De acordo com (HACKBARTH, 2012) os desastres podem colocar as vítimas em estado de desespero e choque, e esta experiência traumática perturba o pleno funcionamento da vida das vítimas trazendo perdas para os indivíduos, família e comunidades.

Além de que, existe uma falta de esperança e uma perturbação dos seus papéis na respetiva comunidade pós-desastre. A perda de recursos, a perda da rotina diária, a falta

de controle sobre os próprios bens e a perda de apoio social foram associados a níveis elevados de sofrimento psicológico agudo (FREDDY, *et al.*, 1992).

Carvalho & Matos (2016) ao analisarem os modelos de intervenção psicossocial referenciando três etapas principais ao longo de todo o processo, tais como

“avaliação, intervenção e finalização ou referenciação” (Carvalho & Matos, 2016, p.119).

O que nos trazem por outro lado que:

“as suas intensidades relativas em termos temporais são variáveis (...) nenhum dos modelos prevê um protocolo estruturado de intervenção durante o período de retorno às rotinas habituais ou a novas rotinas (...) o que apresenta implicações na continuidade do apoio prestado após a intervenção psicossocial na crise” (Carvalho, Matos, 2016, p.119).

Nesse sentido as autoras reafirmam a importância de suprir as necessidades psicossociais para uma recuperação do indivíduo e da comunidade, cujas ações contemplam limitações e questões éticas a serem levadas em consideração. A guisa de conclusão as autoras nos trazem que:

“a educação para a intervenção psicossocial em crise ou catástrofe, mais do que uma medida isolada levada a cabo por entidades individuais e de forma individualizada, deve ser contemplada em termos de política de saúde, em articulação com as instâncias responsáveis pela organização de saúde nas crises e emergências e pelo Plano Nacional de Emergência da Proteção Civil nos respetivos países” (Carvalho, Matos, 2016, p.123).

Condizente com a afirmação das autoras, um atendimento a necessidade psicossocial é fundamental, no entanto, demanda um distanciamento de uma visão assistencialista, que embora contemple uma primeira fase do atendimento, não deve ser mantida para que as pessoas tenham espaço, tempo e liberdade para reinventar a própria vida, as rotinas e retomar a autonomia da vida cotidiana.

Referente ao trabalho e a ação do psicólogo na resposta de emergência psicossocial, deve-se preconizar sempre a reavaliação para atender prontamente o paciente de modo a reduzir os riscos para a saúde mental. Sendo assim, pretende-se que em situações de eventos traumáticos, a intervenção dos profissionais de psicologia seja feita através do

trabalho próximo dos órgãos governamentais e não governamentais, para potencializar as suas ações e obter resultados mais sólidos.

É imprescindível que os profissionais de saúde mental, mormente os psicólogos, estejam desde os primeiros momentos presentes, para que os danos emocionais e psicológicos sejam minimizados. Após a prestação dos primeiros socorros à população, da avaliação dos feridos, dos perigos de propagação e das necessidades básicas de sobrevivência, torna-se exequível a preparação das intervenções psicológicas. A efetivação dessas intervenções será feita em concordância com as comunicações disponibilizadas pelas redes de suporte, tais como a Proteção Civil e similares (MATTEDI, 2008).

Assim, o profissional de saúde mental irá em conjunto com os demais profissionais, realizar as intervenções necessárias para ajudar no auxílio às vítimas e seus familiares. O psicólogo poderá ajudar ainda na gestão e supervisão dos referidos abrigos nos cuidados direcionados às famílias, mulheres grávidas ou mulheres com filhos recém-nascidos, além de pessoas com alguma necessidade especial, idosos entre outros (ALVES *et al.*, 2012).

Vale ressaltar que é da responsabilidade da companhia aérea, em conjunto com as entidades da proteção civil, a organização da distribuição de gêneros alimentícios, medicamentos, água, transporte dos sobreviventes e seus familiares para que consigam abrigar-se. Numa situação de desastre aéreo o principal contato é constituído pela avaliação das necessidades das pessoas afetadas, recomendando uma observação constante, que, em geral, será feita por psicólogos ou profissionais capacitados para tal (MELO *et al.*, 2011).

Desta forma os profissionais da psicologia ou outros assim capacitados, poderão observar, analisar os sujeitos para perceber as suas singularidades, para que assim, sejam empregues as ferramentas terapêuticas necessárias.

Os psicólogos poderão exercer as suas funções direta ou indiretamente. Diretamente, quando presta auxílio às vítimas, através da escuta ativa, sendo mediador na forma de trazer o esclarecimento essencial à vítima. Na atuação indireta, participando da capacitação e da preparação psicológica e apoio psicológico das equipes que trabalham diretamente com as vítimas (MELO *et al.*, 2011).

Importa-nos destacar que o trabalho dos profissionais da psicologia se faz necessário bem antes de um acidente aéreo. Mattedi (2008) ressalta que o trabalho da psicologia é de preparar e formar uma comunidade capaz de dar apoio e criar recursos técnicos e psicossociais nos momentos de desastres. Desta feita, o trabalho do psicólogo deve ser executado por meio de uma observação sempre sistemática, contínua, contextualizada bem antes de um desastre (ALVES *et al.*, 2012).

Borders *et al.* (2009) destaca que as intervenções pré-desastres devem ser orientadas no sentido de prevenir e minimizar danos futuros, através da educação preventiva, do treino realístico, e/ou treino sob estresse.

As práxis, nesta fase, serão de capacitação para a prevenção, fazendo com que a população esteja disposta a enfrentar qualquer circunstância que exija medidas extremas, sendo o psicólogo um relevante facilitador (BORDERS *et al.*, 2009).

É importante referir que as intervenções e técnicas empregues para a prevenção em desastres não se restringem apenas a esta primeira fase, uma vez que poderão ocorrer novos eventos/desastres e será através destas formações e capacitações que a população poderá ficar cada vez mais organizada e preparada.

O principal apoio psicológico alicerça-se no entendimento das reações psicológicas, psicossomáticas e emocionais das vítimas. Desta maneira, um dos objetivos principais é a reedificação psicológica dos indivíduos, a promoção e o reconhecimento das suas necessidades primárias após os primeiros socorros (MELLE, 2015). Aos profissionais de psicologia é também imprescindível conhecer com detalhes a população afetada, para que assim se construam planos de intervenção psicológica efetivos e contextualizados (BALOIAN, 2007).

Neste auxílio próximo, o psicólogo, tendo em conta o estado em que se encontra o afetado, irá fazer as primeiras intervenções psicológicas, acautelando a segurança, dando diretrizes próximas e coadjuvando nas carências básicas e emocionais. Poderá igualmente concretizar uma triagem para que quem seja identificado como indivíduo de alto risco, seja alvo de intervenções imediatas (BORDERS *et al.*, 2009).

A seleção (triagem), nesta fase, proporciona um maior conhecimento das vítimas e do seu sofrimento, permitindo uma observação das manifestações do indivíduo o que permitirá uma intervenção direcionada para os aspetos terapêuticos que visam uma

interrupção de comportamentos por parte da vítima que possam ser nocivos para si próprio.

É comum, as pessoas demonstrarem comportamentos de rejeição, hostilidade, desconsolação, sintomas dissociativos, desorganização mental e outras exteriorizações resultantes do acidente. Através da triagem é compreendido se aquela ou aquelas pessoas precisam de ajuda médica e/ou psicológica (BORDERS *et al.*, 2009). O psicólogo irá investigar as conclusões apuradas pela análise do acidente, para que se possa, no futuro, aprimorar as respostas em acontecimentos análogos (MOLINA, 2006).

Para além do acolhimento após o evento, o psicólogo será o elo entre as vítimas e os seus familiares; e entre os órgãos institucionais. O psicólogo irá interceder nos hospitais, domicílios ou outros locais que se afiguram como indicados, com o objetivo de providenciar a resiliência e restaurar a saúde mental do sujeito a curto, médio e longo prazo (COSTA, 2015).

Neste caso, a práxis com as vítimas será tanto na reorganização cognitiva como na modificação do grau de perturbação mental, visando o decréscimo da energia gasta com o problema em si, e focando o indivíduo na resolução de conflitos interpessoais e na busca de recursos positivos para o seu restabelecimento com a vida em sociedade (PAULINO *et al.*, 2018).

Assim, o psicólogo irá realizar um diagnóstico das conjunturas que cercam os acontecimentos e suas consequências biopsicossociais, para assim utilizar a experiência e a intervenção que melhor se adequa à perturbação que as vítimas podem estar a vivenciar. As intervenções no pós-desastre têm assim, resumidamente por objetivo, analisar o sofrimento psíquico e dar suporte às vítimas, diminuindo os constrangimentos causados pelo evento, bem como proporcionando aos indivíduos possibilidades de respostas mais eficazes (ALVES *et al.*, 2012). O psicólogo irá ainda a partir das apurações e conclusões do acidente, aprimorar as suas intervenções em acontecimentos semelhantes (MOLINA, 2006).

Vamos entender de forma legal as responsabilidades da aviação frente às ocorrências em casos de acidentes aéreos.

2.3. Responsabilização legal da aviação em frente aos acidentes aéreos

2.3.1 Legislações e recomendações para empresas aéreas sobre resposta à emergência psicossocial e psicológica

A responsabilidade da aviação é entendida dentre diferentes aspetos, seja legal, civil ou administrativo, onde é necessário responder pelas obrigações jurídicas das mais variadas relações. Em contexto histórico, vale considerar que houve um avanço considerável no desenvolvimento e definições das regras gerais da aviação, somente em 1944, a partir da Convenção sobre Aviação Civil Internacional (*Convention on International Civil Aviation*), ou Convenção de Chicago, cidade dos Estados Unidos da América com o mesmo nome.

Entre os objetivos da Convenção estavam: estruturar uma conceção regulamentadora na aviação civil internacional; desenvolver os princípios da aviação civil internacional; preparar a evolução do transporte aéreo, por forma a que se tornasse, seguro, eficaz, e economicamente viável e regulado.

Entre outras mudanças que a Convenção forneceu, foi providenciar ajuda para a criação e manutenção de infraestrutura aeronáutica nos países em desenvolvimento. Esse auxílio, atualmente, é concedido por um conjunto de especialistas, por meio de auditorias, que são enviados aos respetivos países para constituir e orientar a estrutura já existente, para a realização de intervenções técnicas imprescindíveis, para serem cumpridos os requisitos mínimos estatuídos para a aviação civil.

Entretanto, a aviação civil se encontrava em condições emblemáticas quando visualizado o aspeto da atuação e planeamento da resposta à emergência aos indivíduos afetados em caso de incidente ou acidente. Sabe-se que um acidente aéreo é um evento inesperado e catastrófico. Os níveis de estresse de pessoas que suportaram níveis de angústia e perda, em resultado de um acidente aéreo, levou a que se fizesse um aumento dos esforços na indústria da aviação no sentido de estabelecer procedimentos normativos que atendam às necessidades das vítimas e de suas famílias em tempo útil e de forma humanizada.

Tendo em consideração estes aspetos, durante a 32.^a sessão em outubro de 1998, a Assembleia da Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) teve em apreciação o tema de Assistência às Vítimas de Acidentes Aéreos e das suas Famílias, reconhecendo

que a política da ICAO deve garantir o bem-estar mental, físico e espiritual das vítimas envolvidas em acidentes de aviação civil, bem como das suas famílias.

Após algumas ponderações e debates, a Resolução da Assembleia A32-7 instigou os Estados Contratantes a reafirmar o seu compromisso em apoiar as vítimas de acidentes de aviação civil e as suas famílias, e encorajou a cooperação com a ICAO e outros Estados a rever, desenvolver e implementar regulamentos e programas para fornecer esse apoio, citando a necessidade do estabelecimento de regulamentos e programas relacionados com a temática (ICAO, 2013).

Outros avanços na regulamentação internacional foram realizados em 2001 e em 2005. Em 2001 a ICAO emitiu a Orientação sobre a Assistência às Vítimas de Acidentes de Aeronaves e das suas famílias (ICAO Circular - CIR 285-NA/166). E, em 2005, as disposições foram incluídas no Anexo 9 – Facilitação. No conteúdo dos arquivos, pode-se averiguar que todas as ações requerem o planeamento cooperativo e a resposta adequada do operador aéreo, do operador aeroportuário, do Estado da Ocorrência, das organizações não governamentais, das organizações especializadas e das empresas comerciais envolvidas, para permitir a agilização de processos no Estado em que ocorreu o acidente e o apoio aos familiares das vítimas de ocorrências com aeronaves (ICAO, 2013).

Tais ordenamentos regulatórios preveem recomendações e deveres das empresas aéreas quanto a assistência às vítimas e das suas famílias, podemos citar como requisitos mínimos obrigatórios para as companhias aéreas terem:

- *Call Center* para Informações Públicas de Emergência;
- Suporte de resposta à emergência, por parte da empresa no seu centro de crise;
- Gestão das partes envolvidas, interna e externamente;
- Gestão da interface com as seguradoras, órgãos governamentais e autoridades;
- Equipe de atendimento para prestar apoio logístico às vítimas e suas famílias;
- Processo de limpeza e inventário dos bens pessoais das vítimas fatais;
- Especialistas em Saúde Mental e Apoio ao Trauma.

Em conjunto e na falta de estrutura da proteção civil local:

- Equipes de recuperação de corpos, incluindo antropólogos *forenses*;

- Equipe de identificação de vítimas, incluindo patologistas, especialistas em DNA e odontólogos;

- Equipe de técnicos de medicina legal para preparação dos corpos;

- Repatriação de corpos.

Referente ao planejamento da resposta à emergência combinada do acidente ou incidente aéreo, cada companhia aérea que deverá elaborar o seu próprio guia ou manual de atuação, tendo como premissa alguns regulamentos internacionais e nacionais, normas e orientações aplicados à aviação. A listagem dos documentos específicos da indústria aeronáutica está descrita no Anexo 1.

Analisando os dispositivos internacionais encontrados nas normas da Organização da Aviação Civil (ICAO), pode-se considerar que a experiência internacional confirma a necessidade de um tratamento distinto e sensível às vítimas e às famílias das vítimas, envolvidas num acidente aéreo. É de salientar que, embora a proteção civil (ou entidade equivalente) possa fornecer assistência imediata e primeiros socorros médicos no resultado de um acidente de avião, a principal responsabilidade em ajudar as vítimas e suas famílias assenta na empresa aérea.

A partir da notificação do evento, tem-se que há alguns passos iniciais no processo de ativação dos planos de resposta à emergência de cada entidade, tanto para as autoridades aeroportuárias como para a empresa aérea.

De forma inicial, imediatamente após o registro da queda do avião, o Controle de tráfego aéreo ativa os meios e serviços de emergência do aeroporto: Bombeiros e Polícia, que simultaneamente ativam o centro operacional de emergência (EOC) do aeroporto afetado e as suas funcionalidades de emergência, assim como a companhia aérea envolvida no evento, através do seu gestor de aeroporto.

Os gestores das infraestruturas aeroportuárias têm que ter um plano delineado de emergência para cada aeroporto (*AEP Airport Emergency Plan*), onde estão descritas as fases de ativação, e da contenção da crise, das seguintes salas:

SRC – Centro de recepção dos sobreviventes;

FRRC – Centro de recepção de familiares e amigos;

CRC – Centro de recepção da tripulação;

RC – Centro de reunião dos sobreviventes e familiares.

O início do plano tático operacional da resposta à emergência dar-se-á em atuação conjunta com a empresa aérea, através do seu Centro de Controle Operacional (OCC), que ativa o seu Centro de Controle Local (ALCC), sendo que em conjunto terão em evidências as informações, equipes que deverão ser acionadas e a documentação necessária para colocar em prática o plano de resposta. Neste contexto, iremos falar das principais equipes envolvidas na ativação da resposta.

O OCC ativa, consoante os procedimentos da empresa, o seu Centro de Gestão de Emergências (EMC), que a partir desse momento passa a ser o “cérebro da operação” da empresa aérea, em nível de resposta à emergência. Será no OCC que todos os dirigentes estratégicos e líderes das principais áreas da companhia aérea estarão reunidos, sendo que em fase posterior a organização divide-se em duas, tendo uma vertente de gestão de crise e outra de continuidade do negócio.

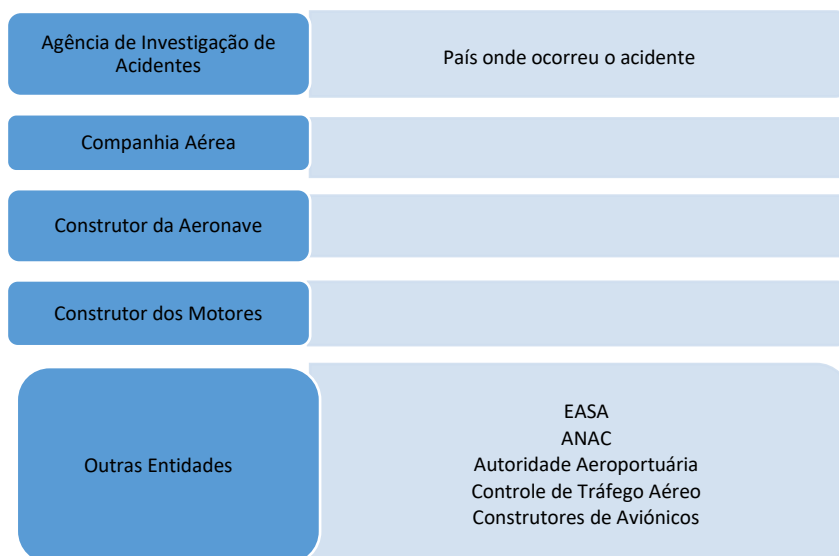
A equipa EMC é liderada por um gestor de crise, que atua como o presidente da empresa para a resposta à emergência e possui autoridade e competência para ativar todas as outras equipas que farão parte desta resposta. Nesse caso, tem-se ainda como atuação da equipe de Comunicação de Crise, sendo esta responsável por toda a comunicação interna e externa da resposta estratégica da empresa aérea.

Existe ainda a “*Go Team*” – Equipa designada para se deslocar ao local do acidente, equipa que engloba a de Assistência às Famílias das Vítimas (SAT) e a equipa de investigação interna da empresa. Dependendo da companhia aérea, pode existir uma equipa designada para cuidar exclusivamente dos familiares dos tripulantes, chama-se *Welfare team*.

Para ajudar na gestão da crise, existem empresas especializadas em gestão de crise, entidades externas a todo o cenário e que são designadas no auxílio das tomadas de decisão a fim de “sanar a pane”. As companhias aéreas, geralmente recorrem a este tipo de serviço para ajudar na resposta, haja vista que a atividade central das companhias envolve o transporte aéreo de carga ou passageiros, e não a resposta à emergência.

São várias as respostas e também as responsabilidades partilhadas entre as diferentes entidades. Na fig. 3 representada abaixo, e de forma geral, está exemplificado as partes interessadas e envolvidas na resposta ao evento, direcionada à investigação do acidente.

Figura 3: Partes Interessadas e/ou Intervenientes na Investigação



Fonte: ANAC, (2018)

Finalizando as considerações internacionais, a resposta a um acidente com aeronave deve recorrer a planos de emergência aprovados, tais como os instituídos pelas várias infraestruturas aeronáuticas nacionais e internacionais, civis e militares, e as ações de proteção e socorro serão conduzidas em semelhança com os procedimentos aprovados nos respetivos planos (DIRETIVA DA PROTEÇÃO CIVIL, 2021).

2.3.2 Entendimento do judiciário na reparação dos danos morais e materiais: considerações entre diferentes países

Iniciar-se-á o presente capítulo, analisando as consequências cíveis de desastres aéreos, tanto pela lei brasileira quanto pela lei portuguesa, logo após, será apresentado um panorama das legislações internacionais do sistema aéreo.

Escolheu-se a legislação brasileira e portuguesa como referências bases para esse estudo, pois esses países possuem fortes laços tanto históricos quanto jurídicos e similaridade de institutos e princípios. Fora isso, o Brasil encontra-se em terceiro lugar na classificação mundial de acidentes aéreos (FORMIGONI, 2021) desta forma, é relevante para esse trabalho conhecer como a lei brasileira e os tribunais lidam com a proteção a vítimas de acidentes aéreos.

Começamos a análise das repercussões cíveis de desastres aéreos, pelo conceito de dano, que nada mais é:

“a lesão a um interesse jurídico tutelado — patrimonial ou não —, causado por ação ou omissão do sujeito infrator” (Gagliano, Filho. 2012, p.88).

Desta feita, podemos classificar o dano de duas formas, dano material e dano moral. O dano material no que lhe concerne, se desdobra em duas subespécies; dano emergente e lucros cessantes.

Ainda conforme Gagliano e Filho (2012), dano emergente é aquele que decorre exatamente do prejuízo sofrido pelo indivíduo, já os lucros cessantes seriam as consequências patrimoniais do dano que afetam o ganho do indivíduo. Acidentes aéreos causam sempre estas duas subespécies de dano. Fora o dano material, existe também o dano moral, que para Sílvio de Salvo Venosa (2006), ilustre jurista brasileiro, se define como:

“Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí que se aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indemnizar o inefável. Não é qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar indemnização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o bônus pater familias, não levará em conta o psiquismo do homem excessivamente sensível, que se aborrece com fatos diuturnos da vida, nem o homem de pouca ou nenhuma sensibilidade, capaz de resistir sempre às rudezas do destino. Nesse campo, não há fórmulas seguras para auxiliar o juiz. Cabe ao magistrado sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. O sofrimento como contraposição reflexa da alegria é uma constante do comportamento humano universal” (Venosa, 2006, p.35-36).

Alguns doutrinadores entendem que haveria uma distinção entre dano moral e dano psíquico, contudo, tal distinção é meramente acadêmica e não causa repercussões para a psicologia.

O dano material pode ser individual ou coletivo, como desastres aéreos sempre tem números altos de vítimas, essa espécie é de fundamental relevância para o presente trabalho.

Na legislação brasileira a ideia de defesa em face de dano coletivo pode ser apresentada pelo artigo 81 da Lei 8078/1990, também denominado de Código de Defesa do Consumidor, vejamos o texto:

“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo. Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de: I - Interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato; II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base; III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum” (Brasil, 1990).

Foi necessário criar a tutela dos direitos difusos, pois com a modernidade, a globalização, e o avanço das relações comerciais tornando se cada vez mais numerosas e mais complexas, surgiram também lesões coletivas, que por sua vez, não poderiam passar despercebidas pelos legisladores (SILVA, 2009).

Destarte, foram criadas três figuras no ordenamento jurídico brasileiro para amparar as tutelas coletivas, a primeira delas se denomina como interesses ou direitos difusos, estes se definem da seguinte forma:

“Os interesses difusos compreendem grupos menos determinados de pessoas (melhor do que pessoas indeterminadas, são antes pessoas indetermináveis), entre as quais inexistente vínculo jurídico ou fático preciso. São como um feixe ou conjunto de interesses individuais, de objeto indivisível, compartilhados por pessoas indetermináveis, que se encontram unidas por circunstâncias de fato conexas” (Mazzilli, 2007, p.50).

Por segundo temos os interesses ou direitos coletivos, aos quais Mazzilli (2007) explica da seguinte maneira:

“Embora o CDC se refira a ser uma relação jurídica básica o elo comum entre os lesados que comunguem o mesmo interesse coletivo (tomado em seu sentido estrito), ainda aqui e preciso admitir que essa relação jurídica disciplinará inevitavelmente uma hipótese fática concreta; entretanto, no caso de interesses coletivos, a lesão ao grupo não decorrerá propriamente da relação fática subjacente, e sim, da própria relação jurídica viciada que une o grupo” (Mazzilli, 2007,p.52).

E por último, e mais relevante, temos os interesses individuais homogêneos, que se conceituam como:

“interesses individuais homogêneos são aqueles de grupo, categoria ou classe de pessoas determinadas, ou determináveis, que compartilhem prejuízos divisíveis, de origem comum, normalmente oriundos das mesmas circunstâncias de fato. Em sentido lato, os interesses individuais homogêneos não deixam de ser também interesses coletivos. Tanto os interesses individuais homogêneos como os difusos originam-se de circunstâncias de fato comuns; entretanto, são indetermináveis os titulares de interesses difusos, e o objeto de seu interesse é indivisível; já nos interesses individuais homogêneos, os titulares são determinados ou determináveis, e o objeto da pretensão é divisível” (Mazzilli, 2007, p.53).

Jaz nessa figura o amparo para responsabilização em caso de acidente aéreo, pois nesses casos, todas as inúmeras vítimas eram pessoas determinadas ou determináveis e foram vitimadas pela mesma circunstância de fato, no caso, o acidente. E desta forma podem buscar o judiciário isoladamente ou em conjunto.

Com relação ao dano moral, cabe ressaltar que nem toda situação gerará obrigatoriamente uma indenização. Segundo Gagliano e Filho (2012) são requisitos para que o dano seja indenizável; violação de bem jurídico patrimonial, ou não patrimonial, de pessoa física ou jurídica, certeza de dano e por última subsistência do dano. Vejamos de forma mais aprofundada esses elementos.

1) Violação de bem jurídico patrimonial ou não patrimonial de pessoa física ou jurídica: esse requisito diz respeito à titularidade de quem pode vir a ser indenizado por dano moral. Cabe aduzir que não apenas a pessoa física possui direito à honra, mas também a pessoa jurídica, como podemos ver pela Súmula 227 do STJ, que assim aduz:

“SÚMULA N.º. 227 A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.” (Brasil,1999).

Nesse sentido também vem a jurisprudência brasileira em diversos julgados, o mais notório é o Recurso Especial 129428 RJ 1997/0028981-8, que assim faz constar na ementa:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPRENSA. DANO MORAL PESSOA JURÍDICA. A PESSOA JURÍDICA PODE SOFRER DANO MORAL. PRECEDENTE. ILEGITIMIDADE PASSIVA NÃO PREQUESTIONADA. RECURSO CONHECIDO PELA DIVERGÊNCIA, MAS IMPROVIDO. (STJ - Resp: 129428 RJ 1997/0028981-8, Relator: Ministro Ruy Rosado de Aguiar, Data de Julgamento: 25/03/1998, T4 - Quarta Turma, Data de Publicação: DJ 22/06/1998 p. 87)”
(Brasil, 1998).

O caso supramencionado refere-se a uma ação ajuizada por uma tinturaria contra uma jornalista, narra o julgado que a jornalista teria publicado informações desabonadoras sobre a empresa, o que por sua vez, resultou em sua queda do conceito de mercado. Ficou consignado no julgado, que a responsabilidade de indenizar é do veículo de comunicação no qual a jornalista fez lançar as informações, ou seja, ocorreu o dano moral de uma empresa, o jornal, contra a tinturaria, outra empresa.

Por mais que o julgado não tenha se dirigido diretamente as vítimas de acidentes aéreos, o que se pode depreender dessa decisão é que a liberdade de informar possui limites, e desta maneira, vítimas de acidentes aéreos caso sintam que tiveram seu direito à intimidade violado por qualquer reportagem sobre o acidente, podem buscar a tutela jurisdicional para fazer cessar esse tipo de conduta abusiva, pois a liberdade de informação não é absoluta, e o princípio regente do ordenamento jurídico, bem como de grande parte de ordenamentos influenciados pelo neoconstitucionalismo, é a dignidade da pessoa humana (PAULA, 2008).

2) Certeza de dano: esse requisito se dirige à concretude do dano, é necessário que tenha ocorrido efetivamente. Ilações sobre a possibilidade de dano não são indenizáveis, pois o dano moral não trabalha no campo da abstração e do risco, é imperioso que tenha ocorrido a ofensa a algum direito da personalidade, ou seja:

“a reparação não é devida a quaisquer carpideiras. Não basta fingir dor, alegar qualquer espécie de mágoa; há gradações e motivos a provar e que os tribunais possam tomar a sério” (Junior, 2016, p.25).

A crítica a esse tipo de entendimento se dá pelo fato do juiz não ter formação em áreas de psicologia, desta feita, é exatamente temerário ter um leigo para julgar abalos psíquicos valendo-se de uma metodologia inadequada proporcionada pelo direito, que como bem sabemos é intensamente tomada por subjetivismos no dia a dia forense (KAHNEMAN, 2021). A crítica sobre esse tipo de entendimento doutrinário reside no fato de que cada vez mais vem se restringindo o dano moral no Brasil, o que por sua vez, fez com que a jurisprudência brasileira criasse a tese do mero aborrecimento, como podemos ver pela seguinte ementa:

“EMENTA: AÇÃO DE INDEMNIZAÇÃO - DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS - MEROS ABORRECIMENTOS NÃO INDEMNIZÁVEIS. EMENTA: AÇÃO DE INDEMNIZAÇÃO -- DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS - MEROS ABORRECIMENTOS NÃO INDEMNIZÁVEIS. No caso em análise, apesar de o autor ter recebido cobranças indevidas, tal fato não é capaz de gerar abalo à moral da autora. Meros aborrecimentos não implicam obrigação indenizatória prevista nos artigos 186 e 927 do Código Civil de 2002. (TJ-MG - AC: 10701150158668001 MG, Relator: Otávio Portes, Data de Julgamento: 24/01/2018, Data de Publicação: 02/02/2018)” (Brasil, 2018).

Em suma, juízes pautando-se em critérios obscuros e fora do campo da psicologia, negam hodiernamente indenizações a pessoas comuns pelo fato da situação não ter gerado grande alarde. Sabemos que acidentes aéreos são indenizáveis, mas esse tipo de corrente doutrinária pode vir a mitigar o quantum indenizatório até mesmo de situações graves, pois como já mencionado, o judiciário carece de critérios científicos para apuração de perturbações psíquicas causadas por eventos traumáticos, e isso afeta a credibilidade da prestação jurisdicional (VERBICARO, 2017). Um exemplo da falta de critério para indenizações por dano moral, pode se ver no julgado abaixo:

“Apelação cível. Consumidora por equiparação. Ação de indenização por danos morais. Rito Ordinário. Dano Ricochete. Autores irmãos da vítima, que morreu no acidente aéreo envolvendo o avião Boeing 737-800, da Gol, e o jato Embraer/Legacy 600, da Excel Air Service. Voo 1907, que iria de Manaus para o Rio de Janeiro, em 29/09/06. Sentença de parcial procedência, que fixou a verba reparatória em R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais). Reforma para majorar o quantum. Legitimidade ad causam dos colaterais do falecido.

Responsabilidade objetiva. Dano moral in re ipsa. Majoração do valor da indenização para R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais). Quantia que observa os Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade. Em se tratando de responsabilidade extracontratual, os juros de mora devem incidir a partir do evento danoso e a correção monetária, a partir da data de fixação. Incidência das Súmulas nos artigos 54 e 362, do STJ. PROVIMENTO PARCIAL A AMBOS OS RECURSOS. APELAÇÃO nº 0247188-85.2009.8.19.0001 - 1ª Ementa Des(a). KEYLA BLANK DE CNOP - Julgamento: 04/11/2015 - VIGESIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR Apelação civil. "(Brasil, 2015).

No caso acima mencionado os autores eram irmãos de uma vítima de acidente aéreo. Em primeira instância, o magistrado fixou a indenização em quarenta e oito mil reais, já em sede de apelação, o quantum foi reformado para cento e vinte mil reais. Ou seja, os valores variam de forma descontrolada não evidenciando qualquer fundamento na complexidade psicológica da perturbação causada, ficando a cargo de subjetivismo do magistrado e de desembargadores (LOURENÇO, 2016).

3) Subsistência do dano: esse requisito do dano moral se assenta na necessidade de o dano ainda não ter sido reparado, ou seja, há a necessidade de o lesante não ter compensado anteriormente o dano causado (GAGLIANO, FILHO, 2021).

Superada a análise dos requisitos do dano moral, trataremos de aprofundar a figura do dano ricochete.

O dano ricochete nada mais é do que o dano causado a um indivíduo que acaba por extrapolar a seara individual e atingir outras pessoas relacionadas ao lesado (JUNIOR, 2016). É dado doutrinariamente esse nome a essa figura, pois o dano atinge um indivíduo e é refletido em terceiros.

Tendo o presente trabalho a temática de desastres aéreos é imprescindível conhecer essa modalidade de dano.

Como bem sabido a vítima de acidente aéreo quando vem a óbito passa a não ser mais sujeito de direito. Como se apregoa no art. 6º do Código Civil Brasileiro:

"Art. 6 A existência da pessoa natural termina com a morte; presume-se esta, quanto aos ausentes, nos casos em que a lei autoriza a abertura de sucessão definitiva" (Brasil, 2002).

Ou seja, com a sua morte se finda qualquer relação jurídica ou direito que essa pessoa eventualmente possuía. Com esse tipo de afirmação o mais incauto logo deduziu

que não haveria de ser indenizado qualquer indivíduo, pois, a vítima já não mais é titular de qualquer direito dado o fato de ter ido a óbito. Ocorre que, o dano ricochete serve exatamente para superar o dano causado ao indivíduo, e estendê-lo aos familiares da vítima, sejam os filhos, o cônjuge ou os pais do vitimado. Junior (2012) assim expõe o dano ricochete:

“Daí ser fácil aceitar que pais, esposas, filhos e irmãos do ofendido direto tenham titularidade para pleitear indenização por dano moral indireto ou reflexo. A jurisprudência, por exemplo, admite a legitimidade do cônjuge e dos pais da vítima sobrevivente para, conjuntamente com esta, pleitear compensação por danos morais, desde que sejam atingidos de forma indireta pelo ato lesivo “dano por ricochete”: “deve-se reconhecer, contudo, que, em alguns casos, não somente o prejudicado direto padece, mas outras pessoas a ele estreitamente ligadas são igualmente atingidas, tornando-se vítimas indiretas do ato lesivo. Assim, experimentam os danos de forma reflexa, pelo convívio diuturno com os resultados do dano padecido pela vítima imediata, por estarem a ela ligadas por laços afetivos e circunstâncias de grande proximidade, aptas a também causar-lhes o intenso sofrimento pessoal” (Junior, 2016, p.32).

Ainda conforme o autor, o STJ, restringe concessão de indenizações a irmãos da vítima, que não eram muito unidos afetivamente, chegando a indenizar esses familiares em quatro mil reais, com a suposta alegação de vedação ao enriquecimento sem causa, e que pela falta de convivência com o irmão isso não teria causado tanto sofrimento.

Cabe ressaltar que Portugal encontra-se na frente do Brasil no que tange ao dano reflexo, no Brasil não há lei sobre o assunto, mas os tribunais criaram entendimentos e afastaram a anomia. Em Portugal tal tema se encontra nos artigos 495 e 496 do Código Civil Português:

“ARTIGO 495º (Indemnização a terceiros em caso de morte ou lesão corporal) 1. No caso de lesão de que provém a morte, é o responsável obrigado a indemnizar as despesas feitas para salvar o lesado e todas as demais, sem excetuar as do funeral. 2. Neste caso, como em todos os outros de lesão corporal, têm direito a indemnização aqueles que socorreram o lesado, bem como os estabelecimentos hospitalares, médicos ou outras pessoas ou entidades que tenham contribuído para o tratamento ou assistência da vítima. 3. Têm igualmente direito

a indemnização os que podiam exigir alimentos ao lesado ou aqueles a quem o lesado os prestava no cumprimento de uma obrigação natural. “

“ARTIGO 496º (Danos não patrimoniais) Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. 2. Por morte da vítima, o direito à indemnização por danos não patrimoniais cabe, em conjunto, ao cônjuge não separado judicialmente de pessoas e bens e aos filhos ou outros descendentes; na falta destes, aos pais ou outros ascendentes; e, por último aos irmãos ou sobrinhos que os representem. 3. O montante da indemnização será fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, as circunstâncias referidas no artigo 494º; no caso de morte, podem ser atendidos não só os danos não patrimoniais sofridos pela vítima, como os sofridos pelas pessoas com direito a indemnização nos termos número anterior” (Portugal, 1966).

É importante fazer constar que no Brasil a jurisprudência também evoluiu para considerar o dano ricochete quando não há o óbito da vítima, mas também quando o evento lesivo causou sua incapacidade e impactou psicologicamente seus familiares.

Portanto, apesar do tema já ter sido legislado em Portugal, o Brasil não se encontra na prática totalmente defasado com relação ao dano ricochete.

Trataremos agora do Dano *in Re Ipsa*. Como já mencionado anteriormente, não é qualquer dano que é passível de indemnização, além disso os tribunais brasileiros tentam afastar o dano moral para pôr fim ao que costumam chamar de “indústria do dano moral” (FRANK, OLIVEIRA, CORREA, 2012).

Apesar do estreitamento de entendimentos sobre o dano moral, surgiu também o dano *in Re Ipsa*.

A expressão latina *in Ré Ipsa* pode ser traduzida em “pela própria coisa”, “pelo próprio fato”, ou seja, nessa modalidade de dano basta a ocorrência do fato, o abalo psicológico se presume basicamente pela ocorrência da situação, sem ter que comprovar inúmeros requisitos legais, basta demonstrar a ocorrência do fato. Felizmente a jurisprudência brasileira entende que acidente aéreo gera dano moral *in Ré Ipsa*, como podemos ver no seguinte julgado:

“Autora idosa, que vivenciou momentos de extrema aflição, susto e medo no dia do acidente, presenciando imagens chocantes dos restos mortais dos tripulantes em sua garagem. Necessidade de afastamento da autora do lar por alguns dias. Dano moral "in re

ipsa". Não se tratou de mero dissabor cotidiano, mas de dano moral indenizável, apto a causar transtornos, medo e angústia que extrapolaram o limite do razoável. Precedentes do TJSP. Indemnização no valor de R\$10.000,00, corrigido monetariamente a partir da data do arbitramento (Súmula nº 362, STJ) e com incidência de juros de mora a partir da data do evento danoso (Súmula nº 54, do STJ). Apelados condenados ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação (Súmula 326 do STJ). Sentença parcialmente reformada para condenar os apelados à indemnização por danos morais. Fixação de honorários sucumbências recursais em 10% sobre o valor atualizado da condenação. Recurso provido. (TJ-SP 10047763320168260562 SP 1004776-33.2016.8.26.0562, Relator: Pedro de Alcântara da Silva Leme Filho, Data de Julgamento: 29/06/2018, 8ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/06/2018)" (Brasil, 2018).

No caso supramencionado, uma senhora teve a casa destruída em razão da queda de um avião, contudo, o valor fixado a título de indemnização pelo dano moral foi de dez mil reais.

Para evitar esse tipo de situação, seria necessário a criação de um sistema normativo, que fixasse patamares mínimos a depender de cada situação (GONÇALVES, 2016). Em Portugal, os valores costumam ser mais generosos que no Brasil, como podemos ver pelo processo 334/10.6TBMNC.G1, vide o anexo 3. Dentro da doutrina brasileira, alguns doutrinadores passaram a trazer em seus manuais uma nova forma de reparação em razão de ilícitos, trata-se do instituto do *Punitive Damages*, oriundo do Direito da *Commom Law* (COSTA, PARGLENDER, 2005). Apesar desta teoria ser recém-chegada ao Brasil, dentro da *Commom Law* ela já existe desde o século XVIII.

A ideia do *Punitive Damage* é que o valor da indemnização precisa ser exemplar, a ponto de punir o agente causador do dano exercendo um caráter pedagógico. Ela é importante em casos de desastres aéreos, pois faz com que a empresa revise todos os seus fundamentos, desde protocolos de atendimento, revisão de aeronaves, formação de tripulantes até a função e responsabilidade de diretores; em suma, leva a empresa a reinventar-se para que desastres aéreos não voltem a ocorrer novamente.

Todavia, não são todos os casos que são dignos de tamanho rigor. O primeiro requisito para o reconhecimento do *Punitive Damage* é a existência de dolo por parte da empresa. Sabe-se que a negligência grave pode configurar dolo, porém os fatores

preponderantes de análise para concessão do Punitive Damage são: saber se o prejuízo foi físico ou meramente econômico; se o ato ilícito foi praticado sem levar em consideração a saúde ou segurança das pessoas; saber se a vítima encontrava-se em situação de vulnerabilidade financeira; se a conduta foi feita de forma repetida ou isolada; e por último, se o prejuízo decorreu de uma ação intencional, ou fraudulenta, ou se foi um mero acidente. Assim, constata-se que é uma ferramenta importantíssima da *Common Law* na busca de indenizações justas e que, acima de tudo, tem a capacidade de evitar futuros acidentes aéreos, pois as companhias tendo ciência do valor das indenizações provavelmente serão mais cuidadosas em suas ações.

Desta forma, constatamos que vítimas de acidentes aéreos em países que adotam a *Common Law* têm a oportunidade de receberem indenizações milionárias, o que não acontece no direito brasileiro e nem em Portugal. Assim, constatamos que as indenizações são uma importante ferramenta para lidar com a perda de seus familiares, não se pode dizer que trará automaticamente o fim a suas mais profundas dores, contudo, a indenização quebra a barreira da imobilidade e gera condições financeiras para que os familiares possam tentar voltar com suas vidas, ou seja, a indenização de uma forma ou outra acaba sendo psicossocialmente e psicologicamente relevante.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO E METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho, a pesquisa exploratória consistiu em levantamento bibliográfico e documental. Além disso, foi realizado um estudo de caso em relação aos diversos aspetos abordados, a fim de esclarecer e elucidar os conceitos executados ao longo da temática em estudo. Também faz parte desta pesquisa a opção de uma análise intensiva considerando estudos de casos, com aprofundamento destes, através de consultas de situações concretas de acidentes aéreos.

O levantamento bibliográfico se deu por meio nas seguintes etapas:

- Consultas de livros para contextualizar as bases e teorias que sustentam a caracterização das patologias relacionadas com desastres e pós trauma;
- Consulta de artigos científicos de língua portuguesa, inglesa ou espanhola publicados nos últimos vinte anos nas bases de dados: PubMed, Scielo, LILACS e Google. Foram utilizadas as seguintes combinações de palavras para pesquisa: “sintomas pós-traumáticos”; “controle de crise”; “desastres”; “psicologia”; “Situações de crise”; “situações de emergência”; “intervenção psicossocial” correlacionadas com “acidente aéreo” e “acidente aeronáutico”;
- Consulta de regulamentações, normatizações e protocolos das empresas áreas disponíveis em meio digital.

Os casos escolhidos para ilustração deste volume seguiram os seguintes critérios:

- O critério para escolha dos mesmos foi haver registro de vítimas fatais provenientes da aeronave e também do solo;
- O Caso TAM 402 foi escolhido por ser o acidente aéreo com mais vítimas envolvendo um Foker 100, proveniente de falha mecânica e apresentando 96 vítimas da aeronave e 3 vítimas do solo;
- O Caso 587 American Airlines foi escolhido por ser o segundo maior desastre aéreo da história americana, proveniente de falha humana e apresentando 260 vítimas da aeronave e 5 vítimas do solo.

Levando em consideração os objetivos desta pesquisa e seu caráter exploratório, optou-se por uma abordagem que privilegia a coleta de dados qualitativos a partir de exemplos existentes em pesquisas.

Assim alguns aspectos importantes foram levados em consideração diante desta pesquisa na busca da melhor adequação dos objetivos para este estudo, bem como entendimento da população abrangida e às condições de realização da pesquisa. Assim foi considerado métodos de pesquisas qualitativas para coleta de tais informações.

Para o estudo, optamos pela metodologia qualitativa que:

“considera que existe uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ou seja, um elo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito (...) o ambiente natural é a fonte de coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave, sendo o processo e seu significado o principal foco de abordagem” (Kauark, Morhães E Medeiros, 2010, p. 26).

No caso, temos que a metodologia qualitativa se preocupa na análise aprofundada da compreensão do grupo social (GERHARDT E SILVEIRA, 2009), isso é:

“vai muito além do visível e do concreto. Mergulha no próprio significado das ações e relações humanas, que nem sempre podem ser transformadas em equações matemáticas e apresentadas em tabelas estatísticas” (Fortin, 2009, p. 12).

4. RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO

Para realização da análise da responsabilidade da aviação sob aspectos psicológicos e psicossociais, escolheram-se dois casos de acidentes aéreos ocorridos em áreas populosas, em duas regiões do mundo. Os casos foram eleitos de acordo com as respectivas características e consequências das respostas à emergência, baseadas numa revisão bibliográfica que fundamenta essa dissertação. O primeiro caso ocorreu em 1996 na cidade de São Paulo, Brasil. Enquanto o segundo caso foi em 2001 na cidade de Nova Iorque, Estados Unidos da América.

4.1 Descrição dos casos de acidentes aéreos

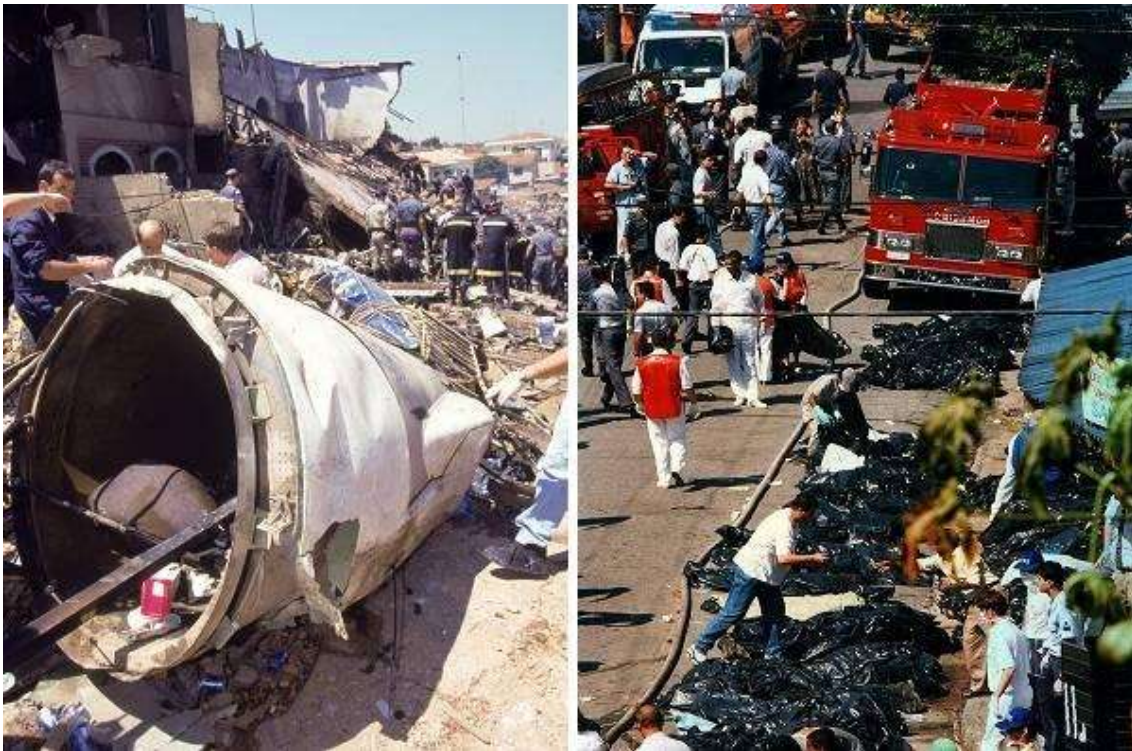
4.1.1 Caso Voo TAM 402

Fundada em 1976, a companhia TAM Linhas Aéreas desempenhou um papel importante no desenvolvimento da indústria da aviação brasileira. Os usuários da companhia consideravam que a TAM tinha alto nível de segurança de voo, haja vista que até meados da década de 90 não houve a notificação de acidentes com as aeronaves da companhia.

No entanto, em 1996, ocorreu um relevante acidente aéreo na cidade de São Paulo, Brasil. O voo em questão era de finalidade comercial de passageiros, feito em uma aeronave Fokker 100 com saída do Rio Grande do Sul e destino previsto para Pernambuco, sendo que no voo constava algumas escalas em São Paulo e outra no Rio de Janeiro (CENIPA, 1997).

A queda do avião ocorreu em área de grande densidade populacional (Fig 5), após a notificação do acidente foram feitas diligências por parte do corpo de bombeiros. Nessa situação, a participação da proteção civil dos bombeiros é essencial em casos de acidentes, principalmente na busca de sobreviventes, para isolamento da área, combate as chamas e auxílio na busca da caixa preta. No entanto, devido à gravidade e a grande dimensão do acidente não foram encontrados sobreviventes. As consequências da queda levaram à morte de 96 pessoas, incluindo passageiros, tripulantes e moradores da comunidade atingida.

Figura 5: Imagens do acidente aéreo da TAM Linhas aéreas, voo 402, Brasil, 1996.



Fonte: GAUDÉRIO NEWS (2021)

Até o momento do trágico acidente, a TAM não possuía um manual de resposta à emergência. No caso do acidente do voo 402, a TAM agiu de uma forma intuitiva e focou na busca da caixa preta. Porém, a falta de medidas efetivas gerou uma crise de imagem para TAM. Para equilibrar a situação, a companhia instaurou as providências imediatas para lidar com as consequências psicossociais causadas. A maior delas deveu-se aos fatores humanitários, tais como, apoiar as famílias das vítimas e os moradores das casas destruídas.

Em resposta à emergência, foi montado um centro de atendimento às famílias das vítimas, junto a empresa, para facilitar a comunicação na transmissão das informações, promover acolhimento aos familiares das vítimas e tranquilizar a comunidade ao redor. Também foi criado um call center, que atualmente encontra-se regulamentado pela legislação internacional (IATA 2021 e ICAO 2013).

Com a análise da caixa preta foi possível evidenciar que os pilotos notaram, a partir de um alerta, que teria ocorrido uma redução da potência dos motores. A tomada de decisão do piloto envolveu avaliar o controle de empuxo da gestão do voo automático, também conhecido como *“autothrottle”*, como o piloto automático não estava ligado e

os pilotos não encontraram o diagnóstico do erro, seguiram com o voo. No entanto, o alarme sinalizado indicava um problema no reversor de empuxo. Outro fato importante da caixa preta foi o diagnóstico da abertura inadequada do reversor do motor direito, levando a perda da sustentação do voo seguida de uma colisão drástica (CENIPA, 1997).

No relatório da investigação foi considerado que embora houvesse o fator mecânico, não devemos desconsiderar o fator humano e o aspecto psicológico como contribuinte no acidente, sendo inclusive a interpretação deficiente do erro, falha de orientação e formação em condição de ameaças surpresas que podem culminar no desvio de atenção (CENIPA, 1997).

Em relação ao processo judicial do caso do voo 402, foi decidido que a TAM teve responsabilidade civil com dever de indenizar o dano causado no aspecto material e moral das vítimas e seus familiares. Segundo o Superior Tribunal de Justiça, foi fixado em primeira instância o valor indenizatório de 2 milhões, contudo, o Tribunal de Justiça de São Paulo em sede de apelação acabou reduzindo os valores para 333 salários mínimos para cada família (JUSBRASIL, 2008).

Aos que perderam seus bens com a queda do avião, estes também foram indenizados, pois foram equiparados a consumidor conforme o art. 17 do Código de Defesa do Consumidor, eis abaixo um julgado que trata da situação:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Indemnização por danos morais e materiais decorrentes de queda de avião, em 1996, na rua em que residia o autor. Consumidor por equiparação, nos termos do art. 17 do CDC. Preliminar de ilegitimidade ativa afastada. Ainda que admitida a aplicabilidade do prazo quinquenal previsto pela lei consumerista, a pretensão está prescrita. Inteligência do art. 27 do CDC. Ação proposta apenas em 2002. Confirmada a pronúncia da prescrição, mas por fundamento diverso. Recurso desprovido. (TJ-SP - APL: 00304158920028260003 SP 0030415-89.2002.8.26.0003, Relator: Ana Lucia Romanhole Martucci, Data de Julgamento: 15/05/2014, 6ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 15/05/2014)” (Brasil, 2014).

Posteriormente ao acidente aéreo, a TAM desenvolveu o seu próprio manual de resposta à emergência e melhorou a formação dos seus colaboradores na gestão de

crise, levando a sua sobrevivência no setor aéreo, que foi considerado um dos maiores desafios para a imagem comercial da companhia aérea brasileira.

Atualmente a empresa opera voos sob o nome *LATAM Airlines Brasil*, continua sediada em São Paulo e é considerada a maior empresa do segmento brasileiro, fazendo parte de um grupo chileno-brasileiro que atua também na Argentina, Colômbia, Equador, Paraguai e Peru.

Entretanto, após 25 anos, Sandra Assali (viúva de uma vítima do acidente) relata as experiências vividas na época e as falhas na resposta dada aos familiares das vítimas pela companhia aérea. Em consequência disso, Sandra liderou a criação de uma associação de apoio a vítimas de acidentes aéreos, a Associação Brasileira de Parentes e Amigos de Vítimas de Acidentes Aéreos – Abrapavaaa, que ajuda familiares de vítimas de outros acidentes aéreos.

4.1.2 Considerações do acidente

Como já mencionado, no momento do acidente a TAM não possuía qualquer protocolo de cuidados emergenciais psicológicos das vítimas, destarte, analisar-se-á os acertos da empresa ao lidar com o acidente.

O primeiro detalhe relevante do acidente é que na época em que ocorreu, o presidente da empresa Rolim Amaro, não estava no Brasil, portanto, toda a gestão ficou por responsabilidade do então vice-presidente, o senhor Luís Eduardo de Falco. Após poucas horas de contato com as informações sobre o acidente, já ficou descartada a possibilidade de haver sobreviventes, em segundo lugar a empresa não interrompeu as suas atividades, apenas houve a redução de 15% a 20% do efetivo no dia após o acidente (ABREU, 2016).

Com relação ao atendimento psicológico das vítimas, a companhia passou a fornecer cuidados aos familiares logo nos primeiros dias, tratamento o qual se estendeu durante meses (FRANCO, 2005). Portanto, apesar de não ter qualquer plano para lidar com a situação, percebe-se que, mesmo com um pouco de atraso, a conduta se dirigiu no caminho correto conforme os manuais modernos. Como forma de lidar com o acidente foi criada uma central de comunicação direta da empresa com as famílias, para estas serem informadas sem intermédio da mídia. Segundo Kahneman (2012) os meios

de comunicação afetam significativamente o conteúdo de memórias disponíveis na mente dos telespectadores:

“Por exemplo, estudantes de políticas públicas observaram que a heurística da disponibilidade ajuda a explicar por que algumas questões são muito proeminentes na mente do público, ao passo que outras são negligenciadas. As pessoas tendem a estimar a importância relativa das questões pela facilidade com que são puxadas pela memória — e isso é amplamente determinado pela extensão da cobertura na mídia. Tópicos mencionados com frequência ocupam a mente mesmo quando outros fogem à consciência. Por sua vez, o que a mídia decidiu cobrir corresponde à opinião que eles têm sobre o que se passa na cabeça do público” (Kahneman, 2012, p.14-15).

Esta conduta mostrou-se bastante inteligente, pois afastou os familiares de maiores sofrimentos, dado o fato de os media sempre veiculam informações aumentando a dramaticidade como forma de subir a audiência em seus noticiários, sendo assim, é inegável que houve um cuidado em não causar maiores danos a pessoas que já haviam acabado de perder seus entes mais próximos. Segundo Franco (2005), o acontecimento traumático pode repercutir de forma persistente na psique do indivíduo, ocorrem quadros de pensamentos intrusivos, imagens repetitivas, flashbacks, alucinações.

Deixar o familiar fora de ambiente de acolhimento e aberto a todo tipo de informação e inclusive podendo ser vítima do assédio de repórteres pode ser péssimo para a recuperação do abalo psicológico.

Outra medida inteligente foi a junção de todos os familiares em um mesmo hotel; hoje a literatura em psicologia focada na atenção a vítimas de desastres aéreos apoia essa medida de junção de familiares, tal como:

“A intervenção psicológica em emergência procura também restaurar ou aumentar as capacidades adaptativas, por meio de:(a) oferecer oportunidades para as vítimas avaliarem e utilizarem apoio familiar ou da comunidade; oferecer educação sobre expectativas futuras e (b) oferecer oportunidade para os sobreviventes organizarem e interpretarem – cognitivamente – o evento traumático” (Franco, 2005, p.179).

Desta feita, juntar pessoas que passaram pela mesma experiência para poderem dialogar já é uma importante ferramenta para que os enlutados possam aceitar o fato, e que possam criar uma rede de apoio entre si. Fora isso, a literatura em psicologia também nos demonstra que após o momento do abalo psíquico, as pessoas se tornam muito mais propensas a aceitarem ajuda:

“Em uma situação de crise, as defesas do indivíduo se enfraquecem de tal forma que se encontram mais receptivos à ajuda. Nesse sentido, as intervenções podem ter resultados positivos no sentido de facilitar o processo de enfrentamento do evento traumático de uma maneira mais adaptativa, ou seja, o próprio sujeito encontra novos modos de funcionamento psicológico e social diante da nova situação, sendo imprescindível que esse tipo de assistência ocorra o mais rápido possível após o estresse” (Oliveira, Correia, 2008, p.740).

Conforme Oliveira e Correia (2021), manter os enlutados em um mesmo ambiente também é favorável para a prestação de serviços psicológicos, tendo em vista que não há perda de tempo com deslocamentos em diversas casas nos mais diferentes bairros, isso otimiza a prestação do serviço e sua eficiência. Para os psicólogos, isso é um grande ganho, pois além de barreiras físicas, existem também inúmeras barreiras profissionais na prestação dos primeiros cuidados. Uma delas é a dificuldade que muitos psicólogos têm em se afastar do conteúdo teórico aprendido das universidades e não deixar as coisas acontecerem espontaneamente, tentar criar formas de tratar o indivíduo, sendo que naquele momento nada pode ser feito, a não ser oferecer companhia.

Um momento que demanda muito cuidado por parte dos psicólogos é o acompanhamento dos familiares na identificação e liberação dos corpos, nesse momento o profissional deve oferecer apoio, identificar as vulnerabilidades e trabalhar para que esses sentimentos não venham a se tornar piores no futuro. Um outro cuidado essencial para o psicólogo é saber se afastar de todo esse contexto de sofrimento em alguns momentos, psicólogos são seres humanos assim como os demais, e em certos momentos é fundamental se afastar e deixar a sua condição profissional se oxigenar, permanecer de forma intensa ao longo de vários dias, sem qualquer autocuidado, pode afetar as capacidades cognitivas do profissional e afetar a qualidade de seu atendimento aos familiares, portanto, por mais que parece contra intuitivo, essa atitude de

distanciamento transitório do cenário é fundamental para que haja a continuidade da prestação de um bom atendimento.

O atendimento psicológico de primeiros socorros, divide-se em nove etapas:

“Primeira: preparação (pensar em estratégias para a população afetada); segunda: primeiros contatos (se apresentar para as vítimas e auxiliar no atendimento de suas necessidades básicas); terceira: segurança e conforto (acompanhar no reconhecimento dos corpos, auxiliar nas questões de luto); quarta: estabilização (orientar as vítimas mais vulneráveis emocionalmente a um acompanhamento profissional continuado), quinta: busca de informações (investigar com cuidado o histórico de traumas anteriores, saúde física e psicológica); sexta: assistência prática (auxiliar na busca de serviços de saúde, dar assistência quanto a documentos necessários); sétima: contato com o apoio social (auxiliar no mapeamento de redes de apoio como familiares, instituições espirituais); oitava: estratégias de manejo (informar sobre reações comuns ao estresse e procurar técnicas de enfrentamento); nona: contato com serviços de colaboração (manter contato com os serviços de referência)”(Oliveira, Correia, 2021,p.748).

Ou seja, há uma grande carga de trabalho dos profissionais de psicologia, que não se destina apenas ao aspecto puramente psicológico, mas também se envolve em aspectos administrativos, que na maioria das vezes tomam bastante tempo do profissional, e também mantém a comunicação com órgãos estatais de prestação de serviço social.

Em suma, isolar geograficamente os familiares em um só lugar, centraliza e facilita a resposta à emergência no segmento psicológico e psicossocial. Sendo assim, a conduta da empresa TAM em colocar todos os familiares em apenas um local foi extremamente benéfico para os profissionais de saúde mental, e acima de tudo, para os próprios familiares que puderam contar com uma prestação de serviço muito mais eficaz, garantindo uma melhor recuperação psicológica dos enlutados a longo prazo. Cabe ressaltar que não só facilita a prestação de serviço de psicólogos, mas também de bombeiros, assistentes sociais e religiosos e pessoal da empresa aérea.

Para compreender melhor ainda a assertividade da conduta, precisamos entender o luto, segundo Franco (2005), o luto é um processo normal diante do rompimento de um vínculo, e sua superação se dá com a aceitação da perda. As fases do luto são;

primeiramente, a fase do entorpecimento, nesta fase o enlutado não aceita o fato, o choque de realidade gera negação, seguida existem as fases do anseio, do protesto, desespero, recuperação e restituição. É salutar esclarecer que, diante da singularidade psíquica, todas as fases não têm prazo de existência prefixados, as fases podem se intercalar e ter durações variadas, contudo, manter o acolhimento entre os enlutados e os laços sociais entre as pessoas são condições favoráveis para haver diariamente a aceitação da situação.

Ainda conforme Franco, (2005), não se pode ter pressa na restituição do indivíduo em superar a perda, ou seja, buscar formas para que a pessoa pare de sofrer imediatamente, pois isso pode acabar criando mecanismos de tamponamento que podem gerar consequências graves. Desta forma, manter os enlutados juntos para poderem lidar com a perda, dá a eles o tempo que precisam.

Após o presidente da empresa ter recebido a ajuda da American Airlines, estes providenciaram o seu manual o "*Crisis Management Plan*", e foi constatado que embora de forma intuitiva a TAM havia seguido basicamente os protocolos de boa prática em caso de desastre aéreo (ROSA, 2007).

Um aspecto nada benéfico do caso trazido, foi a demora do judiciário em indenizar as vítimas e a variação do valor indenizatório. O acidente ocorreu em 1996, e a empresa só veio a efetivamente indenizar os familiares em 2014, ou seja, passaram-se aproximadamente 18 anos entre o acidente e a resposta final da justiça brasileira.

Em primeira instância havia sido fixo o valor de dois milhões de reais por cada família atingida, em segundo grau, ou seja, no Tribunal de Justiça de São Paulo, a quantia de dois milhões foi reduzida para 333 salários mínimos, o que perfaz aproximadamente duzentos e quarenta e um mil reais da época. Esse fato pode ser explicado pela decisão judicial estar nas mãos de pessoas com pouca ou nenhuma formação em psicologia desconhecendo de fato os impactos multifacetados desses desastres.

O problema dessa imensa liberdade de decidir é que ela dá autonomia para subjetivismos travestidos de justiça. Dentro de uma ideia lógica de justiça nunca poderia ser permitida uma margem tão ampla de decisão, pois é ilógico aceitar que um mesmo fato simultaneamente pode ser indenizado em dois milhões para um juiz, e para outro o valor ser apenas de 333 salários mínimos.

Deveria haver um compromisso racional do poder judiciário com relação à fixação de indenizações por dano moral. Uma forma de solucionar essas oscilações frutos de subjetivismos, seria a prefixação legal de diversos valores em inúmeras situações, isso certamente não colocaria fim a subjetivismos, contudo, já seria um bom ponto de partida para diminuir subjetivismos que ora aumentam e ora diminuem valores, gerando insegurança jurídica e ameaçando ainda mais a estabilidade mental dos familiares das vítimas.

4.1.3 Caso Voo 587 American Airlines

O voo 587 em 2001, operado por um *Airbus A300*, saiu de Nova York com destino direto à República Dominicana. No entanto, com pouco mais de dois minutos de voo houve a queda do avião. O acidente teve proporções enormes, resultando na destruição de várias propriedades de uma comunidade. Entre os fatores de grande comoção estava a proximidade da data do acidente em relação ao atentado terrorista de 11 de setembro de 2001. Os impactos negativos do acidente foram inúmeros, entre a completa destruição da aeronave, destruição de todo o perímetro ao redor da queda da aeronave, que foi em uma região povoada de casas, e a perda de 265 vidas humanas. (NTSB, 2004).

O voo 587 revelou-se um acidente com enormes implicações psicossociais pelo número de vítimas envolvidas, exigindo que vários sistemas de resposta à emergência fossem acionados, incluindo voluntários, bombeiros, policiais e residentes das comunidades vizinhas. Caminhões de combate a incêndio e ambulâncias chegaram quase imediatamente para oferecer ajuda (AVIATION ESSAY, 2021).

Figura 6: Imagens do acidente aéreo em perímetro urbano, voo 587 American Airlines, Estados Unidos da América, 2001.



Fonte: AVIATION ESSAY, (2021)

A organização do aeroporto e a empresa aérea afetada utilizaram um programa de assistência às vítimas para o acolhimento dos familiares e no auxílio desses na identificação dos corpos. Muito embora tenha ocorrido o amparo psicológico, as memórias muito recentes do 11 de setembro de 2001 foram cruciais para o desenvolvimento de distúrbios mentais nesta comunidade (WAKIN, 2001).

Todavia, mesmo com suspeitas de ataque terrorista, somente com a investigação da caixa preta pode-se concluir que o acidente se deu por falha humana. No laudo da perícia tem-se que, antes da autorização da descolagem, a tripulação foi avisada pelos controladores de voo sobre a grande possibilidade de enfrentarem turbulência de esteira, ou turbulência “*wave*”. Essa por fatores aerodinâmicos de uma aeronave que promove vórtices no ar, entretanto, esse tipo de turbulência somente impacta aeronaves menores.

Como o *Airbus* não era uma aeronave menor, a turbulência pouco afetaria a segurança do voo. E por decisão equivocada do piloto, foram feitas algumas manobras como tentativa de desvio da turbulência, o que por sua vez foi exatamente o que gerou a queda do avião. A NTSB (2004) afirma em sua conclusão do laudo da investigação que a decisão do piloto foi desnecessária e excessiva, haja vista que no caso do *Airbus* 300 o leme é altamente suscetível a desequilíbrios causados por entradas de comando excessivas.

Nesse contexto, cada país possui uma abordagem para lidar com a resposta direta em relação à emergência de acidentes aéreos. De modo geral, podemos destacar algumas diferenças principais entre outros países e os Estados Unidos, que por sua vez é um país rigoroso em relação à resposta humanitária.

Nos EUA, existe a Lei de Apoio à Família do Transportador Aéreo Estrangeiro – a qual exige que as companhias aéreas estrangeiras apresentem um plano ao Secretário de Transportes e ao Presidente do Conselho Nacional de Segurança nos Transportes (NTSB) para atender às necessidades das famílias de passageiros envolvidos em acidentes aéreos envolvendo companhias aéreas estrangeiras, e uma perda significativa de vidas.

Tal plano exige:

- Divulgação e disponibilização de um número de telefone confiável e gratuito, com pessoas formadas para receberem ligações de familiares de passageiros envolvidos no acidente;
- Um processo definido para notificar essas famílias o mais rápido possível, e pessoalmente na medida do possível, antes de fornecer qualquer aviso público dos nomes dos passageiros;
- Dar garantia de que a família de cada passageiro será consultada sobre a disposição de quaisquer restos mortais e objetos pessoais (incluindo o retorno à família) sob o controle da transportadora aérea estrangeira;
- Prover garantia de retenção pela transportadora aérea estrangeira de bens não reclamados por pelo menos 18 meses;
- Garantir outros serviços especificados.

Para exemplificar esta afirmação de medidas rigorosas em relação à resposta humanitária, destacamos que, caso uma companhia aérea que voa para os EUA não cumpra com as exigências do *Foreign Air Carrier Family Support Act 1997*, requisitos estes que foram destacados no ponto 2.3.1 desta dissertação, esta mesma companhia aérea pode ser penalizada por *Federal Offense*, ou crime, através do *National Transportation Safety Board (NTSB)*.

Importante salientar que um dos pontos mais sensível dos requisitos é onde a empresa aérea é obrigada a disponibilizar logo nas primeiras horas de acidente aéreo, um canal de comunicação entre a empresa e familiares e/ou responsáveis das vítimas. Este canal de comunicação obrigatório é o serviço de call center. Este serviço é uma das medidas que fazem parte do conjunto de resposta humanitária em casos de acidentes aéreos, que tem por objetivo fazer a comunicação com as famílias e/ou responsáveis legais das vítimas.

O NTSB deverá, na medida do praticável, assegurar que as famílias dos passageiros sejam informadas, antes de qualquer *briefing* público, sobre o acidente, suas causas e quaisquer outros conclusões da investigação. Para isso, o NTSB conta com uma interação direta com outras entidades, que são as agências parceiras primárias em um acidente de aviação. São elas: *Local State, Department of Homeland Security (DHS)*,

Department of Health & Human Services (HHS), Department of Defense (DOD), Federal Bureau of Investigation (FBI), Department of State, American Red Cross.

Desta forma, o NTSB possui medidas indispensáveis em casos de acidentes aéreos como:

- Coordenação da resposta com o governo federal, estadual, agências locais, e transportadora aérea;
- Facilitar a recuperação e identificação das vítimas;
- Monitorar solicitação de advogados;
- Monitorar para impedir violações de regulamentação;
- Supervisionar a resposta da empresa aérea envolvida;
- Providenciar informações da investigação para os familiares.

Além das medidas tomadas pelo NTSB, as empresas aéreas também possuem nos seus protocolos ações indispensáveis em acidentes aéreos. Das principais responsabilidades da empresa aérea, destaque para:

- Prover de suficiente recursos e formações;
- Fornecer a lista de passageiros;
- Dar suporte aos familiares e arranjar viagens e transporte;
- Recuperar os pertences das vítimas;
- Fornecer igual tratamento para a tripulação afetada, passageiros, e pessoas afetadas em solo;
- Notificar o familiar.

No decorrer desta pesquisa bibliográfica não encontramos indícios de que a *América Airlines* tenha infringido quaisquer uma das regras em relação à resposta humanitária do voo em questão, levando em consideração que as empresas locais dos Estados Unidos também seguem estas diretrizes.

4.1.4 Considerações do acidente

Podemos evidenciar que o caso do voo 587 resultou de uma vulnerabilidade da segurança do voo no aspeto psicológico dos pilotos culminando no trágico acidente que levou a morte em massa de centenas de pessoas, assim como na destruição do

perímetro ao redor da queda, no entanto, nessa repartição o foco será destinado à resposta à emergência na seara psicológica e psicossocial.

Nessa situação, temos que segundo a Organização Mundial de Saúde, OMS, (2015) às situações de imprevisibilidade, como os acidentes aéreos, podem levar ao desenvolvimento de sofrimento das vítimas, seus familiares e em uma comunidade inteira, sendo possível considerar que pela natureza e a intensa devastação do acidente do voo 587 que os impactos psicológicos e psicossociais eram esperados. Entre as considerações do sofrimento, tem-se como causas envolvidas ao evento:

"Perder suas casas ou entes queridos, serem separadas da família ou da comunidade, ou podem testemunhar violência, destruição ou morte" (OMS, 2015. p2).

Considerando a resposta ao acidente no âmbito psicológico e psicossocial, assim como a abordagem da ação da proteção civil e por profissionais de psicologia. De forma inicial, podemos avaliar no caso que houve a participação da proteção civil daquele país, de forma imediata, assim como houve o interesse de voluntários e residentes de comunidades vizinhas para auxiliarem os profissionais que ali se encontravam (AVIATION ESSAY, 2021), o que nos faz inferir que a resposta à emergência da proteção civil foi adequada.

Em desastres aéreos, a proteção civil é essencial para gerir o evento e iniciar a resposta mais adequada conforme a situação apresentada no perímetro do acidente, que pode envolver: combate ao incêndio e isolamento da área para evitar outros acidentes. Mas a atuação da proteção é mais extensa, podendo também considerar a assistência às vítimas, familiares e comunidade, principalmente dos bombeiros que em inúmeros desastres, assim como no caso mencionado, auxiliam na busca de sobreviventes, busca e identificação de corpos, e na assistência de primeiros socorros.

Na situação, tem-se que os primeiros cuidados psicológicos foram necessários para oferecer suporte e acolhimento a todos os indivíduos envolvidos. Há estudos que consideram que a abordagem inicial de intervenção psicológica deve principalmente incluir a avaliação das preocupações do indivíduo assim como suas necessidades imediatas, promover o conforto e acalmar quando preciso, auxiliar e demonstrar a

importância da manutenção do suporte básico à vida, como por exemplo a alimentação, hidratação e também auxiliar na busca de informações ou guiar o indivíduo caso necessite de algum serviço específico, mas principalmente evitar danos futuros na saúde mental (SPHERE, 2011; IASC, 2007; TEIXEIRA, CARDOSO, 2019), sintetizando, a atuação no caso do acidente aéreo que deve:

“favorecer que o sujeito que tenha vivenciado uma experiência traumática organize seus pensamentos e inclua estratégias de enfrentamento apropriadas à prevenção do Transtorno de Estresse Pós-Traumático” (Teixeira, Cardoso, 2019, p. 15).

Em reportagem realizada com a comunidade afetada, podemos notar a dimensão da consequência em todo o país, principalmente no relato a seguir:

“Não importa quantos aniversários passem por nós, nunca devemos esquecer a magnitude desta perda e o impacto que ela terá para sempre na vida de inúmeras famílias - palavras de Adriano Espaillat” (G7, 2021).

O que de acordo com tais palavras nos faz instigar sobre o atendimento psicológico das vítimas na prevenção dos danos a longo prazo, todavia, outro agravante que é apresentado no caso do voo 587 foi a proximidade da data em relação ao atentado terrorista de 11 de setembro, no qual a diferença da data foi de apenas 2 meses, o que gerou uma grande comoção em todo o país, de forma inicial muitos imaginavam que se tratava de um novo ataque terrorista, todavia, somente com a investigação poder-se-ia concluir que não foi outro atentado.

Referente a atuação do Estado, é disponibilizado um Plano Federal de Assistência à Família para Desastres de Aviação, desenvolvido pelo Conselho Nacional de Segurança nos Transportes dos Estados Unidos NTSB, que prevê a realização da resposta à emergência baseada em três pilares centrais, sendo estas:

- Serviço às vítimas;
- Gestão da emergência;
- Serviço administração e medicina legal.

O NTSB coordena e fornece recursos para a companhia aérea e governo local para ajudar as vítimas e suas famílias, preservando responsabilidade local e jurisdição.

É possível notar que a forma que o país administra o pós-acidente possui caráter descentralizado, contando com diferentes departamentos, como o de saúde e serviço humanos, defesa, segurança interna; assim como também possui participação do serviço de investigação federal.

Assim, no caso do voo 587, podemos considerar uma eficiência da resposta advinda tanto quanto pelo Estado como pela empresa aérea, haja vista que com a divisão de tarefas ao acidente observa-se uma autonomia de cada entidade, por ter sua gestão prioritária, diminuindo assim fatores burocráticos em dar respaldo imediato às vítimas, sendo que tal condição de descentralização é prevista no “*Handbook*” de formação de resposta à emergência da IATA, no que podemos notar:

“é essencial para garantir a implantação imediata no local de qualquer incidente grave ou acidente. Dependendo da natureza do incidente, pode ser necessário enviar representantes de diversos departamentos dentro de uma organização para trabalhar junto às autoridades na resposta local” (IATA, 2015, p. 23).

Não obstante, a companhia aérea é obrigada a ter previamente determinado em seus planos de resposta à emergência, o local exato onde o Centro de Assistência à Família (FAC) e o Centro de Operações de Apoio à Família (JFSOC) serão montados. As várias agências governamentais assumem o JFSOC e fazem um trabalho em coordenação com a companhia aérea.

O Centro de Atendimento à Família (FAC) também é o foco de atendimento dos familiares quando eles se deslocam para o local do acidente. Os FACs são projetados para atender às necessidades imediatas e de curto prazo dos membros da família para segurança, proteção, necessidades fisiológicas (alimentação, sono), informações (sobre a recuperação da vítima e o processo de identificação e investigação) e aconselhamento de crise/luto.

Outro ponto se destaca no se tratar do modo operandis dos Estados Unidos em relação aos acidentes aéreos, que é a recuperação dos corpos, realizada exclusivamente por um órgão do governo, as Equipas de Resposta Operacional de Desastres Mortuários (DMORT).

Sendo que para manter o adequado nível de formação em todos os profissionais envolvidos na resposta ao acidente torna-se necessário a existência de um órgão fiscalizador. Portanto, podemos notar que o Conselho de Transporte também atua de forma a promover qualidade à formação e garantir que a regulamentação da ICAO está sendo seguida, sabendo que se trata de uma:

“O NTSB tem uma responsabilidade adicional importante: coordenar os recursos do governo federal e outras organizações para ajudar vítimas e familiares afetados por grandes desastres de transporte. O Aviation Disaster Family Assistance Act de 1996 encarregou o NTSB de coordenar os recursos do governo federal em apoio aos governos locais e estaduais, organizações de socorro em desastres e transportadoras aéreas para atender às preocupações das famílias após acidentes com transportadoras aéreas comerciais, resultando em uma grande perda de vidas” (Cyndi, 2021, p. 1).

Sabe-se na eventualidade dos desastres aéreos que cada indivíduo pode apresentar diferentes graus de sofrimentos, sentimentos e emoções, haja vista é reconhecido que cada indivíduo possui forças e experiências adquiridas ao longo da vida para lidar com as adversidades e imprevisibilidade (OMS, 2015).

Sabendo dos impactos psicológicos, invariavelmente o estresse causado por perda de familiar ou bem após o acidente pode culminar em psicopatologias a longo prazo, que incluem os seguintes transtornos: ansiedade generalizada, o transtorno distímico (transtorno depressivo persistente) e o transtorno de estresse pós-traumático (SOUGEY, 2015). De acordo com a OMS (2015) há indivíduo que necessita de maior atenção por ser singularmente mais vulnerável às crises, sendo que grupos de maior atenção são:

“pessoas que podem estar em risco ou que precisem de apoio adicional em virtude de sua idade (crianças e idosos), em razão de problemas físicos ou mentais ou porque pertencem a grupos que podem ser marginalizados ou alvo de violência” (OMS, 2015, p. 3).

A condição de vulnerabilidade deve-se ser avaliada no atendimento a vítima principalmente quanto ao histórico pregresso, haja vista que:

“dependendo da estratégia utilizada para superar o trauma, podem favorecer ou não o desenvolvimento do TEPT (Transtorno de estresse pós-traumático)” (Teixeira, Cardoso, 2019, p. 19).

Os autores ainda enfatizam a necessidade do acompanhamento, como descrito a seguir:

“é aconselhável que todos os envolvidos no acidente, direta ou indiretamente, sejam monitorados nos próximos meses acerca do seu comportamento (...), pois nenhuma técnica garante que o profissional estará isento de futuro adoecimento” (Teixeira, Cardoso, 2019, p. 19).

Sabendo dessa necessidade, o *“Handbook”* da IATA nos traz luz da condução da formação da equipa de resposta à emergência que coordena a implementação do centro de atendimento às vítimas e familiares, e possui finalidade de:

“papel será organizar e estabelecer um centro de assistência à família (...) isso incluirá os requisitos administrativos juntamente com os departamentos operacionais, agências e autoridades relacionadas” (IATA, 2015, p. 24).

Avaliando os dizeres do *“Handbook”*, podemos afirmar que a formação dos profissionais da resposta à emergência, quando realizado de forma adequada com planeamento e considerações de manuais ou tratados de psicologia, podemos inferir sobre a postura correta e humanitária na ocorrência do evento.

A formação da IATA no *“Handbook”* supramencionado, traz menção a responsabilidade da aviação na assistência aos indivíduos afetados, sendo que a preparação do profissional deve preconizar:

“diretrizes de primeiros socorros psicológicos da organização mundial de saúde, na legislação internacional de assistência à família e nas melhores práticas da indústria” (IATA, 2015, p. 24).

Por fim, não podemos deixar de considerar que embora seja fundamental e de extrema relevância a base de manuais e estudos sobre a assistência psicológica e psicossocial, o psicólogo não deve apenas se restringir fixamente à teoria (PEREIRA, 2019). A abordagem humanitária vai além dos contextos teóricos, mas o atendimento

deve ser flexível e buscar entender as necessidades mais básicas e essenciais do indivíduo, seja no aspeto religioso, fisiológico, e obviamente, psicológico.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÕES

5.1. Considerações finais

Em síntese, o presente trabalho demonstrou a análise do panorama geral dos acidentes em perímetros urbanos. Através desta pesquisa, compreendemos que os acidentes são considerados eventos que possuem intensa devastação e comoção social, haja vista que, quando ocorrem em locais povoados os impactos gerados pelo evento se estendem para além dos usuários diretos da aviação, mas sim com impactos diretos a população local, resultando em inúmeros óbitos, desabrigados, destruição de construções civis e públicas, bem como impactando diretamente na economia local considerando o distúrbio das indústrias, comércios e todas as formas de geração de renda e receita da região afetada. Em suma toda uma comunidade é afetada por estes desastres aéreos. Assim, além dos procedimentos legais a serem tomados nestas situações, entendemos que é importantíssimo considerar as implicações psicológicas e psicossociais de toda a comunidade envolvida.

Também foi evidenciado nesta dissertação, sobre o Transtorno de Estresse Pós-Traumático - TEPT, bem como as intervenções psicológicas decorrentes realizadas após acidentes aéreos, foi evidenciado através deste estudo que é necessário um cuidado especial voltado às vítimas e aos seus familiares, como forma de propiciar suporte ao desenvolvimento de estratégias de superação do trauma. Os profissionais envolvidos na aplicação das intervenções também devem receber cuidados, a fim de evitar o desenvolvimento de traumas secundários decorrentes dessas atividades de suporte.

Foram apresentadas também as diferentes respostas no âmbito desta tipologia de emergência, que, de acordo com os dispositivos legais internacionais e nacionais, a aviação possui a responsabilidade de promover a assistência humanitária necessária aos indivíduos afetados, incluindo as vítimas, familiares e pessoas envolvidas.

Entre as respostas, vale ressaltar a importância da manutenção do profissional de psicologia na abordagem com os indivíduos afetados pelo acidente, fazendo-se necessário a promoção dos primeiros socorros psicológicos, assim como na

implementação de estratégias de enfrentamento da crise e mitigação dos impactos a longo prazo.

Analisando os casos, percebemos através deste estudo a importância das entidades e empresa aérea desenvolverem um manual de resposta à emergência e formação prévia de todos os profissionais da área de psicologia responsáveis pelos cuidados de toda a população afetada pelo acidente aéreo.

Embora acidentes aéreos sejam eventos raros, quando ocorrem, o potencial de danos psicológicos e psicossociais são inúmeros. Assim o ideal é que cada companhia aérea avalie constantemente se seus dispositivos de planejamento e formação de resposta à emergência, verificando se estão atualizados, bem como se os profissionais envolvidos no processo estão devidamente preparados e cientes de todos os protocolos frente a este tipo de emergência, assegurando que seja promovido um atendimento humanizado a toda população envolvida.

5.2. Conclusões

O presente trabalho, conforme definido na questão de partida, evidenciou que após a notificação do acidente, a aviação promove ações humanitárias segundo suas responsabilidades legais para o atendimento da resposta à emergência, principalmente no aspecto psicológico e psicossocial.

Salienta-se quanto às intervenções psicológicas recomendadas às vítimas de acidentes aéreos, que o presente estudo não teve como objetivo apresentar a melhor técnica que ofereça os melhores resultados à prevenção e ao tratamento do Transtorno de Estresse Pós-Traumático - TEPT. Esta é, sem dúvida, uma temática ampla que abre espaço para que outros questionamentos sejam desenvolvidos.

Confirma-se assim a questão levantada inicialmente, que procurou demonstrar em detalhes, tanto no âmbito do seu enquadramento teórico quanto nos referenciais jurídicos e casos de estudo que sustentaram a investigação realizada nesta dissertação.

Com base nos casos apresentados, podemos afirmar que a ausência de um manual sobre quais ações devem ser acionadas, demonstram o despreparo, falta de responsabilidade e o descumprimento da legislação por parte da companhia aérea, o

que inclusive levou a comparações de nível de preparo entre os países Brasil e Estados Unidos frente a ocorrências de desastres aéreos.

Identificamos que no Brasil - BR, na ocorrência de um desastre aéreo, a responsabilidade de assistência as vítimas e seus familiares recai sobre as empresas aéreas, que por sua vez necessitam cumprir a legislação, sem um grande suporte e estrutura governamental.

Já no Estados Unidos - EUA, a pesquisa demonstrou um preparo a nível governamental muito superior ao lidar com tal situação, por terem legislações internas contundentes e seus protocolos unificados, proporcionado às famílias das vítimas todo suporte necessário para passar por momentos tão delicados.

Assim, podemos concluir que foi atingido a pretensão deste estudo em suscitar a importância do cumprimento das legislações internacionais e nacionais, na tratativa das respostas de emergências, sob o olhar acerca das intervenções em situações de acidentes da aviação comercial em regiões povoadas e suas implicações psicológicas e psicossociais.

Referências Bibliográficas

Abreu, Bruna Cantanhêde. Comunicação de crise: o caso TAM 402. Rio de Janeiro, 2016.

ACT, An. Foreign Air Carrier Family Support Act of 1997.

Aditya, Gupta Review of somatic symptoms in post-traumatic stress disorder. February 2013. International Review of Psychiatry 25(1):86-99.

Aguiló, E., Rey, B., Rosselló, J., & Torres, C. (2007). The impact of the Post-Liberalisation growth of LCCs on the tourism trends in Spain. Rivista di Politica Economica, 97(1), 39-60.

Allen, P., Maguire, S. and Mckelvey, B. (2011), Handbook of complexity and management, London: Sage Publications.

Antonacopoulou, E. and Sheaffer, Z. (2014), "Learning in crisis: Rethinking the relationship between organizational learning and crisis management", Journal of Management Inquiry, Vol. 23 No. 1, pp. 5-21.

APTTA, (2019) Companhias low-cost crescem duas vezes mais do que as tradicionais. Disponível em <https://www.aptta.net>.

Alves, R. B.; Lacerda, M. C.; Legal, E. J. (2012). A atuação do psicólogo diante dos desastres naturais: uma revisão. Psicologia em Estudo, Vol. 17, Nº 2, 307-315.

Arriaga, M. (2011). Modelos de intervenção psicossocial em situações de crise e emergência. M. Carvalho (Coord.), Estudos sobre intervenção psicológica em situações de emergência, crise e catástrofe. Portimão: ISMAT.

ATAG (2008). Aviation industry joins together in commitment to act on climate change. Disponível em: <https://www.atag.org/>.

Aviation Essay (2021) - Emergency Response To American Airlines Flight 587 Crash. Disponível em <https://study.amaze1990.com/emergency-response-to-american-airlines-flight-587-crash/>.

Aviation Safety Network, (2021) Disponível em: link <http://aviation-safety.net/database/>.

APA, American Psychiatric Association (2014). Manual de Diagnóstico Estatístico de Transtornos Mentais DSM-5. Porto Alegre: Artmed.

Baloian, I. et al. (2007). Intervención psicossocial en situaciones de emergencia y desastres: guía para el primer apoyo psicológico.

Barreto, M. R. M., & Fonseca, C. S. (2008). Suporte Psicológico após Ocorrência de Acidente Aeronáutico: relato de uma experiência. R. Conexão SIPAER, 1(3), 195-206.

Benevides, L. R. S. (2015) A atenção psicossocial e as intervenções geradas em contextos de desastre: a experiência de profissionais em Teresópolis. Disponível em:< <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/13792>>.

Boing STATISTICAL SUMMARY OF COMMERCIAL JET AIRPLANE ACCIDENTS Worldwide Operations | 1959 – 2020.

Bonacin, LB, Guerra, EA, Nocera, C. (2021) Impactos socioeconômico e psicológico do covid-19 no cenário aeronáutico e os desafios para a manutenção da segurança operacional. Revista Conexão Sipaer, Vol. 11, N°. 1, pp. 21-32

Borders, A. M.; Kennedy, H. C. (2009). Intervenções psicológicas depois de desastres ou traumas. In: KENNEDY, H. C.; ZILLMER, A. E. Psicologia militar. Biblioteca do Exército, p.405-430.

Bradley, M. M., & Lang, P. J. (2000). Measuring emotion: Behavior, feeling, and physiology. In R. Lane & L. Nadel (Eds.), Cognitive neuroscience of emotion (pp. 242–276). New York: Oxford University Press

Brasil (1998). Superior Tribunal de Justiça, Recurso Especial 129428 RJ 1997/0028981-8, Quarta turma, disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19855143/recurso-especial-resp-129428-rj-1997-0028981-8/inteiro-teor-104583728>

Brasil (1999). Superior Tribunal de Justiça, Súmula nº 227, disponível em: https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_17_capSumula227.pdf

Brasil (2002). Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm

Brasil(2018), Tribunal de Justiça de Minas Gerais, apelação civil 10701150158668001, Relator: Otávio Portes, disponível em: <https://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/915876865/apelacao-civel-ac-10024112978457001-mg>.

JusBrasil (2008). Famílias atingidas por acidente da TAM em 96 ainda aguardam indenizações. Disponível em < <https://expresso-noticia.jusbrasil.com.br/noticias/4849/familias-atingidas-por-acidente-da-tam-em-96-ainda-aguardam-indenizacoes> >.

Brasil (2018). Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, apelação 1004776-33.2016.8.26.0562, relator Pedro de Alcântara da Silva Leme Filho, Data de Julgamento: 29/06/2018, 8ª Câmara de Direito Privado, disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/595812933/10047763320168260562-sp-1004776-3320168260562/inteiro-teor-595812950/amp>

Brasil, (2015), Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, apelação Nº 0247188-85.2009.8.19.0001, disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004A4BDE70E80ECEE459F7C3487EDB78AD6C504391E6348>

Brasil. (1990) Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm

Carvalho, M. A. D., Matos, M. G., (2016) Intervenções Psicossociais em Crise, Emergência e Catástrofe. Revista Brasileira de Terapias Cognitivas

Castillo, C. (2005). Disaster Preparedness and Business Continuity Planning at Boeing: An Integrated Model, *Journal of Facilities Management*, Vol. 3, No. 1, pp. 8-26

Catino, M. and Patriotta, G. (2013), "Learning from Errors: Cognition, emotions and safety culture in the Italian Air Force", *Organization Studies*, Vol. 34 No. 4, pp. 1-31.

CENIPA (1997). Relatório final caso 402. Disponível em: http://sistema.cenipa.aer.mil.br/cenipa/paginas/relatorios/rf/pt/pt_mrk_31_10_96.pdf.

Cilliers, P. (1998), *Complexity and postmodernism: Understanding Complex Systems*, London: Routledge.

Código Civil Português. (Atualizado até à Lei 59/99, de 30/06), 1966. Disponível em: <https://www.igac.gov.pt/documents/20178/358682/C%C3%B3digo+Civil.pdf/2e6b36d8-876b-433c-88c1-5b066aa93991>.

Cohen, R. E. (2002). "Mental Health services for victims of disasters". *World Psychiatry*, v.1, n3. Out.

Cooper, M. D. (2000). Towards a model of safety culture. *Safety Science*, 36, 111-136.

Costa, C.F.D. (2015). O atendimento psicológico em emergências: diferentes settings. In: COSTA, J, M. PARGLENDER, M, S (2005) Usus e Abusus da Função punitiva (punitive damages e o direito brasileiro), R.CEJ, Brasília, n.28.

Costa, J, M. Parglender, M, S (2005) Usus e Abusus da Função punitiva (punitive damages e o direito brasileiro), R.CEJ, Brasília, n.28.

Cyndi, L. MCI (2021). The Critical Role of EMS in Family Assistance Operations. Disponível em: <https://www.hmpgloballearningnetwork.com/site/emsworld/article/220742/mci-critical-role-ems-family-assistance-operations> >.

Dekker, S. *The Field Guide to Human Error Investigations*; Ashgate Publishing International: Aldershot, UK, 2002; p. 63

Dieltjens, T., Moonens, I., Praet, K., Buck, E. & Vandekerckhove, P. (2014). A Systematic Literature Search on Psychological First Aid: Lack of Evidence to Develop Guidelines. *PLoS ONE* 9(12).

Diretiva da Proteção Civil, 2021 Disponível em: http://www.prociv.pt/bk/PROTECAOCIVIL/LEGISLACAONORMATIVOS/OUTROSNORMATIVOSDIRETIVAS/Documents/DON%204_DIRACAERO_2021.pdf

Disaster Mental Manual. New South Wales, 2012.

Drury, C.G.; Guy, K.P.; Wenner, C.A. (2010). Outsourcing aviation maintenance: Human factors implications, specifically for communications. *Int. J. Aviat. Psychol*, 20, 124–143.

Duckworth, M. P., & Follette, V. M. (Eds.). (2012). *Retraumatization: Assessment, treatment, and prevention*. Routledge/Taylor & Francis Group.

Dziegielewski, S. F., Powers, G. T. (2000) Designs and procedures for evaluating crisis interventions. In Roberts, A.R. (org.). *Crisis Intervention Handbook: assessment, treatment and research*. Oxford University Press, p. 487-511.

Erickson. UK CAA (2015) CAP 1367–Aircraft Maintenance Incident Analysis; Civil Aviation Authority: WEST Sussex, UK, 2015; Available online: <http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP%201367%20template%20w%20charts.pdf>.

Figuroa, R., Marion, H. & Gonzalez, M. (2010). Apoyo psicológico en desastres: Propuesta de un modelo de atención basado en revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Revista Médica de Chile*, 138, 143-151.

Fortin, M. (2009). *O processo de investigação: da conceção à realização*. (5ªEd). Loures: Lusociência.

Franco, M. H. P. (2005) A Intervenção psicológica em emergências: Estudos de Psicologia, 10(2), 177-180

FRANCO, M. H. P. (Org.). *A Intervenção psicológica em emergências: fundamentos para a prática*. São Paulo: Summus, 2015.

Frank, F., Oliveira, L, Z. Correa, R. (2013) Indústria do dano moral? Considerações a partir de uma análise doutrinária e jurisprudencial, *Revista da Faculdade de Direito da UERJ-RFD- Rio de Janeiro*, v.1, n.23, 2013, ISSN 22363475.

Frazzeto, G. (2014). *Como sentimos: o que a neurociência nos pode ou não pode dizer sobre as nossas emoções*. Lisboa: Bertrand.

Freedy, J. R., Shaw, D. L., Mark P. Jarrell & Cheryl R. Masters (1992) *Towards an understanding of the psychological impact of natural disasters: An application of the conservation resources stress model*.

FREUD, Aharon G.; CALIGIURI, Michael A. Human natural killer cell development. *Immunological reviews*, v. 214, n. 1, p. 56-72, 2006.

FORMIGONI, Philipe de Araújo Fernandes. Python na análise de dados: estudo de caso com dados de acidentes aéreos no Brasil. 2021.

Fussner, L.M.; Luebbe, A.M.; Bell, D.J. (2015). Dynamics of positive emotion regulation: Associations with youth depressive symptoms. *J. Abnorm. Child Psychol.* 43, 475–488.

Gagliano, P, S.; Filho, R, P (2012), Novo curso de direito civil, volume 3: responsabilidade civil. Pablo Stolze Gagliano, Rodolfo Pamplona Filho. — 10. ed. rev., atual. e ampl. — São Paulo: Saraiva,

Gerhardt, T. E.; Silveira, D. T. (Org.). Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2009. (Educação a Distância, 5).

Gherardi, S., Nicolini, D. and Odella, F. (1998), “What do you mean by safety? Conflicting perspectives on accident causation and safety management in a construction firm”, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, Vol. 6 No. 4, pp. 202-213.

Gilbert, K.E. (2012). The neglected role of positive emotion in adolescent psychopathology. *Clin. Psychol. Rev.* 32, 467–481.

Gillespie, S. M., Mitchell, I. J., Fisher, D., & Beech, A. R. (2012). Treating disturbed emotional regulation in sexual offenders: Potential applications of mindful self-regulation and controlled breathing techniques. *Aggression and Violent Behavior*, 17, 333–343.

Gonçalves, e, m, f (2016) dano moral: um exame comparativo luso-brasileiro da evolução conceitual e das formas de fixação reparatória.

Guimarães, L. A. M. et al. (2009). A técnica de “debriefing” psicológico em acidentes e desastres. *Mudanças-Psicologia da Saúde*, Vol. 15, Nº 1, p.1-12.

Hackbarth, M. (2012) Natural Disasters: An Assessment of Family Resiliency Following Hurricane Katrina.

Hahn, A., Stein, P., Windischberger, C., Weissenbacher, A., Spindelegger, C., Moser, et al., (2011). Reduced resting-state functional connectivity between amygdala and orbitofrontal cortex in social anxiety disorder. *NeuroImage*, 56, 881–889.

Hannon, D., (2009). Despite lower jet fuel prices fewer Airlines hedging. [online]. Disponível em: http://www.purchasing.com/article/227089Despite_lower_jet_fuel_prices_fewer_airlines_hedging.php.

Hardy, F.W., (2009). Air Arabia, the world's most profitable airline: The low-cost model that outperforms other discount and legacy airlines. from:

http://airplanes.suite101.com/article.cfm/air_arabia_the_worls_most_profitable_airline.

Hawkins, F. H. (1993). Human factors in flight. Aldershot: Ashgate.

Hespanhol, R. M. et al. (2015) Padrões nos Acidentes na Aviação Geral Brasileira utilizando Floresta de Caminhos Ótimos. Air Transportation Symposium. Sitraer 2015. São José dos Campos, SP.

IATA First Edition (2015) Emergency Response Best Practices Handbook (ERP) Training Catalogue, resilience, readiness, response, recovery.

IATA (2020) Accident Classification Technical Group (ACTG) Safety Group Report.

IATA Edition 1.0 (July 2021) - Compilation of Emergency Response Planning Regulations, Standards, and Guidance Applicable to Civil Aviation.

IATA International Air Transport Association (2020) – Relatório de Segurança de 2019 das Companhias Aéreas. Disponível em: <https://www.iata.org/contentassets/6e5dc3af2fe246b8ae7ce8b8d0e16037/2020-04-06-01-pt.pdf>.

ICAO (2010) Tenth Edition - Annex 13 to the Convention on International Civil Aviation. Aircraft Accident and Incident Investigation.

ICAO (2013) Policy on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families. Disponível em: https://www.icao.int/Meetings/a38/Documents/DOC9998_en.pdf.

Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf

Jacobs, Gerard, Quevillon, Randy, and Ofman, P. S (1998). Innovations in Clinical Practice: A Source Book. In Psychological interventions in the immediate aftermath of aviation disasters, 369-382. Vol. 16. Sarasota, Florida: Professional Resource Press.

Jornal G7. (2021) Voo 587: A queda de avião mortal que abalou a nação. Disponível em <<https://g7.news/noticias/2021/11/12/voo-587-a-queda-de-aviao-mortal-que-abalou-a-nacao>>.

Junior, H.T (2016), Dano Moral, 8º edição, editora Gen.

Kahneman, D., Sibony, O., Sunstein, C. (2021), Ruído Uma Falha no julgamento humano, editora Objetiva.

Kaplanski, Guy & Levy, Haim, (2010). "Sentiment and stock prices: The case of aviation disasters," Journal of Financial Economics, Elsevier, vol. 95(2), pages 174-201

Kauark, F.; Manhães, F. C.; Medeiros, C. H. Metodologia da pesquisa: um guia prático. Itabuna, BA: Via Litterarum, 2010. 88 p. KÖCHE, J. C. Fundamentos

Ladyman, J., Lambert, J. and Wiesner, K. (2013), "What is a complex system?", *European Journal for Philosophy of Science*, Vol. 3 No. 1, pp. 1-37.

LeFors, M. (2014) *The Role of Air Accessibility in Urban Development*. Unpublished manuscript.

Lorenzo (1990) *A study on the critical factors of human error in civil aviation*

Lourenço, L. (2015). *Referencial de Educação para o risco, uma recente publicação do Ministério da Educação e Ciência*. *Territorium*, 22, 305-311.

Lourenço, H (2016), *Juízos discricionários, subjetivismo, solipsismo e o (livre) convencimento no CPC/15*, R. EMERJ, Rio de Janeiro, v. 19, n. 75, p. 39 – 52.

Mattedi, M. A. (2008). *A abordagem psicológica da problemática dos desastres: um desafio cognitivo e profissional para a psicologia*. *Psicologia Ciência e Profissão*, Vol. 28, Nº 1, 162-173.

Mazzilli, H.N (2007). *A Defesa dos interesses difusos em juízo*, 20ª edição, editora Saraiva, págs. 50,52, 53

McFarlane, A., C. & Williams, R. (2012). *Mental Health Services Required after Disasters: Learning from the Lasting Effects of Disasters*. Hindawi Publishing Corporation *Depression Research and Treatment* Volume 2012, Article ID 970194, 13 pages

McHugh, M.L (2012). *Interrater reliability: The kappa statistic*. *Biochem. Med*, 22, 276–282.

Melle, V. (2015). *Primeiros auxílios psicológicos para indivíduos envolvidos em situações emergenciais e desastres*. *Diaphora*, Vol.15, Nº 1, 55-59.

Melo, C. A. and Santos, F. A. (2011). *As contribuições da psicologia nas emergências e desastres*. *Psicólogo Informação*, Vol. 15, Nº 15, 169-181.

Miles, M. B.; Huberman, A. M.; Saldaña, J. (2014), *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Thousand Oaks: Sage.

Molina, R. (2006). *Mesa-redonda 2: Psicologia das emergências e dos desastres: uma área em construção. História e desenvolvimento*. Conselho Federal de Psicologia. In: *1º seminário nacional de Psicologia das Emergências e dos Desastres Contribuições para a Construção de Comunidades mais seguras*. Brasília.

Morphet J, Innes K, Munro I, O'Brien A, Gaskin CJ, Reed F, et al. (2012). *Managing people with mental health presentations in emergency departments--a service exploration of the issues surrounding responsiveness from a mental health care consumer and care perspective*. *Australas Emerg Nurs J*. 15:148–55.

Moura et al. (2017). *Learning from accidents: Interactions between human factors, technology and organisations as a central element to validate risk studies*. *May 2017 Safety Science* 99:196-214.

Murray, H. Caldin, R. Amlot et al., *The Effects of Flooding on Mental Health*, Health Protection Agency, London, UK, 2011.

National Transportation Safety Board (NTSB) (2004). *Separação em voo do estabilizador vertical American Airlines Flight 587 Airbus Industrie A300-605R, N14053 Belle Harbor, Nova York, 12 de novembro de 2001*. Washington DC: National Transportation Safety Board.

Nielsen, M. K., Carlsen, A. H., Neergaard, M. A., Bidstrup, P. E., & Guldin, M.-B. (2019). Looking beyond the mean in grief trajectories: A prospective, population-based cohort study. *Social Science & Medicine*, 232, 460–469. [PubMed] [Google Scholar].

Nowell, L.S.; Norris, J.M.; White, D.E.; Moules, N.J. (2017) Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *Int. J. Qual. Methods*, 16, 1609406917733847.

Oliveira, K. S.; Correia, F. M. (2021) A psicologia na aviação: atuação do psicólogo após ocorrência de acidente aeronáutico. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*. São Paulo, v.7.n.4.

Organização Mundial da Saúde, War Trauma Foundation e Visão Global internacional (2015). *Primeiros Cuidados Psicológicos: guia para trabalhadores de campo*. OMS: Genebra.

Organización Panamericana de la Salud (OPAS). (2006). *Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres* Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Parkes, C. M. (1998). *Luto: estudos sobre a perda na vida adulta (Maria Helena Franco Bromberg, Trad.)*. São Paulo: Summus.

Pasztor, A. (2011). The new frontier in air safety [online]. *Wall Street Journal*, Available at <http://online.wsj.com/article/SB10001424052970203686204577113693683788110.html?KEYWORDS¼ThepNewpFrontierpinpAirpSafety>

Paula, A.A (2008), O Dano moral e a Lei de Imprensa um estudo sobre a responsabilização civil em face da lei de imprensa, no ordenamento jurídico pátrio.

Paulino, A. F. and Sant'Ana, Filipe Gustavo Franco (2018). A Atuação do Psicólogo Frente Às Emergências e Desastres. *Cadernos de Graduação*, Vol. 5, Nº 1, 81-98.

Pereira, M. C. C. (2019) *Intervenção em crise: Relato de um atendimento psicológico no contexto de um acidente aeronáutico: O voo 1907*. In: SANTOS, Cesar da Silva; Et al. *Os voos da psicologia no Brasil: estudos e práticas na aviação*. Pod Editora, Rio de Janeiro.

Pereira, M.G. & Monteiro-Ferreira, J. (2003). *Stress traumático: aspetos teóricos e intervenção*. Lisboa: Climepsi.

Portugal (1966), DECRETO-LEI Nº 47 344, de 25 de Novembro de 1966, disponível em:

<https://www.igac.gov.pt/documents/20178/358682/C%C3%B3digo+Civil.pdf/2e6b36d8-876b-433c-88c1-5b066aa93991>

Reason, J. (1990) *Human Error*, 2nd ed., pp. 103–107. University Press, Cambridge.

Reason, J. (1995) Safety in the operating theatre—Part 2: Human error and organisational failure. *Curr. Anaesth. Crit. Care* 1995, 6, 21–126.

Rey, B., Myro, R. & Galera, A. (2011). Effect of low-cost airlines on tourism in Spain. Analytic panel data model. *Journal of Air Transport Management* 17 (3), 163 e 167.

RICCO, M. F. F.; ALMEIRA, M. C. (2020) A aviação e a segurança de voo em um contexto evolutivo da ciência. *Revista da UNIFA, Rio de Janeiro*, v. 33, n. 1, p. 36 - 42

Rosa, M. (2007). *A Era do Escândalo. Geração*; 2ª edição.

Salah, U. & Fan, L. (2015). A study on the critical factors of human error in civil aviation: An early warning management perspective in Bangladesh. *Management Science Letters* 5 (2015) 21–28

Shannon, M., E. (2015). Early psychosocial intervention after disaster: Psychological first aid. *Health Emergency and Disaster Nursing* (2015) 2, 3–6.

Shear et al. M. (2017). Supporting patients who are bereaved. *BMJ* julho 6;358: j2854.

Silva, J. B. (2009). Direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos: Um novo paradigma jurídico-processual. *Revista Paradigma*, 18,

Sougey, M. C. P. (2015). Impacto tardio na saúde mental nos familiares de vítimas de Acidente Aeronáutico: o caso Noar Voo 4896. Curso de Neuropsiquiatria e Ciências do Comportamento, Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal de Pernambuco.

Stephens, M.S. (2009). *Structure of Air Transport in Nigeria*” Unpublished Ph.D. Dissertation. Dept. of Transport Management Technology, Federal University of Technology, Owerri

Strauch, B. (2016). Erros de decisão e acidentes: aplicando a tomada de decisão naturalística às investigações de acidentes *J. Cognit. Eng. Decis. Mak.*, 10 (3), pp. 281 – 290

Strauss, A., Corbin, J. (2015), *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*, Thousand Oaks: Sage.

Stroebe M, Schut H. (1999, 2010) - The dual process model of coping with bereavement: rationale and description - *Death Stud.* 1999 Apr-May;23(3):197-224.

Suharev et al. (2019). Estimation of evacuation time of passengers in aircraft accidents with fire in airfield areas. *Special Issue on Safety and Security in Aviation*. Volume 24 Issue 2: 72–79

Swain, A D, and Guttman, H E (1983). *Handbook of human-reliability analysis with emphasis on nuclear power plant applications*. Final report. United States: N. p.TH.

Tartuce, F. Mediação extrajudicial e indenização por acidente aéreo: relato de uma experiência brasileira. *Lex Humana* (ISSN 2175-0947), 4(1), 32–48.

Teixeira, DC, Cardoso, FC. (2019). Suporte psicológico no pós-acidente aeronáutico: relato de uma intervenção em uma torre de controle. *Revista Conexão Sipaer*, Vol. 10, Nº. 2, pp. 15-20.

The Sphere Project (2011) *Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response*. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.

Vasigh, B., Tacker, T. and Fleming, K.: *Introduction to Air Transport Economics: From Theory to Applications*. Burlington, VT: Ashgate. 2013 (2013).

Venosa, S. S. (2006). *Direito Civil: Responsabilidade Civil*. 6a ed. São Paulo: Atlas, p. 35-36

Verbicaro, D. Silva, J, V, P (2017) O mito da indústria do dano moral e a banalização da proteção jurídica do consumidor pelo Judiciário brasileiro, *Revista de Direito do Consumidor* 2017 • RDC 114.

Wakin, D. (2001). The flight of Flight 578: The response; New crisis, but this time in backyards of rescuers. *The New York Times*.

WHO, World Health Organization (2011) *Psychological first aid: Guide for field workers*. Geneva: World Health Organization. “Mental Health in emergencies – Mental health and social aspects of health of populations exposed to extreme stressors. Genève, 2003.

Wilson, L.C. (2015). A systematic review of probable posttraumatic stress disorder in first responders following man-made mass violence. *Psychiatry Research*, 229(1-2), 21-26.

Wisnivesky, S. L. Teitelbaum, A. C. Todd et al. (2011). Persistence of multiple illnesses in World Trade Center rescue and recovery workers: a cohort study. *The Lancet*, Vol. 378, Nº 9794, pp. 888–897.

Zeller SL (2013). Psychiatric boarding: averting long waits in emergency rooms. *Psychiatric Times*. 2013. <http://www.psychiatrictimes.com/psychiatric-emergencies/psychiatric-boarding-averting-longwaits-emergency-rooms>.

Zeller SL, Calma N, Stone A. (2014). Effects of a dedicated regional psychiatric emergency service on boarding of psychiatric patients in area emergency departments. *West J Emerg Med.*; 15:1–6.

Zhang, M.; Zhang, D.; Goerlandt, F.; Yan, X.; Kujala, P. (2019) Use of HFACS and fault tree model for collision risk factors analysis of icebreaker assistance in ice-covered waters. *Saf. Sci.*, 111, 128–143.

ANEXOS

Anexo 1- Documentos específicos da indústria aeronáutica

AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL (ACI):

- Emergency Preparedness & Contingency Planning Handbook. 1st Edition.
- Airport Handling Manual, 41st Edition.

International Civil Aviation Organization (ICAO):

- Annex 9 – Facilitation (2015),
- Annex 13 – Aircraft Accident and Incident Investigation (2010),
- Annex 19 – Safety Management (2014),
- Doc 9998 – Policy on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families (2013),
- Doc 9973 – Manual on Assistance to Aircraft Accident Victims and their families,
- Circular 285 – Guidance on Assistance to Aircraft Accident Victims and their Families (2013).

INTERNATIONAL AIR TRANSPORTATION ASSOCIATION (IATA) - ALL IOSA - IATA

OPERATIONAL SAFETY AUDIT:

- IOSA Program Manual
- IOSA Standards Manual and Checklists
- IOSA SMS Strategy
- IOSA ORG 4
- Operators Self-evaluation form

EUROPEAN UNION AVIATION SAFETY AGENCY (EASA):

- PART ORO - Organisation Requirements for Air Operations
- ORO. GEN. 200
- ORO. GEN. 160
- PART ORA - Organisation Requirements for Aircrew
- ORA. GEN. 200
- ORA. GEN. 160

Anexo 2 - Regulamentos e documentos nacionais pelo mundo.

UNIÃO EUROPEIA:

- Regulation (EC) no. 2027/97 on carrier liability in respect of the carriage of passengers and their baggage by air (advance payment regulation),
- Amended by Regulation (EC) no. 889/2002, air carrier liability in the event of accidents,
- EU 261/2004 - establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights,
- EU 996/2010 - investigation and prevention of accidents and incidents in civil aviation,
- Comissão Implementing Regulation (EU) 2015/1018 (2015).

BRASIL:

- Instrução da Aviação Civil (IAC) 200-1001 Family Assistance Plans for Aeronautic Accidents and Support for Families – Portaria n 706/DGAC (2005).

AUSTRÁLIA:

- Family Assistance Code (2002).

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA:

- Aviation Disaster Family Assistance Act (1996),
- Foreign Air Carrier Assistance Act (1997),
- Wendell H. Ford Aviation Investment and Reform Act for the 21st Century - Airport and Airway Improvements,
- Vision 100—Century of Aviation Reauthorization Act (2003).

REINO UNIDO:

- Civil Contingency Act (2004).

REPÚBLICA DA CHINA:

- Emergency Response Regulation (2006).

Anexo 3 - Jurisprudência de Portugal (processo 334/10.6TBMNC.G1)

[...]Como se sabe, o fundamento para o ressarcimento deste tipo de danos encontra-se no art.º 496º, n.º 1 do Cód. Civil, estabelecendo o n.º 3 do mesmo preceito, através de remissão para o art.º 494º do Cód. Civil, que o montante indemnizatório será fixado equitativamente pelo tribunal, tendo em atenção, em qualquer caso, o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Por dano não patrimonial entende-se o prejuízo sofrido por qualquer pessoa que não atinge em si o seu património, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. O património do lesado não é afetado; nem passa a valer menos nem deixa de valer mais. Nesta categoria de dano estão incluídos todos os prejuízos sofridos pelo sujeito passivo que não atingem os seus bens materiais, ou que, de qualquer modo, não alteram a sua situação patrimonial.

O que ocorre é uma ofensa de bens de carácter imaterial, desprovidos, portanto, de conteúdo económico e verdadeiramente insuscetível de avaliação pecuniária. São bens como a vida, a integridade física, a saúde, a correção estética, a liberdade, a honra, a reputação.

A ofensa objetiva desses bens tem, em regra, um reflexo subjetivo na vítima, traduzido na dor ou sofrimento, de natureza física ou de natureza moral» (Cfr, para maior desenvolvimento, Mário Júlio de Almeida Costa, *Direito das Obrigações*, 12ª edição, pág. 599), desgosto, vexame, emoção, angústia, vergonha, perturbação psíquica, perda de prestígio ou de reputação, complexos de ordem estética, etc., áreas de certo modo impenetráveis e com vertentes que não podem ser alvo de uma valoração objetiva.

Como escreve Delfim Maya de Lucena, in "Danos não patrimoniais" Coimbra, 1985, pág. 22, "no domínio dos danos não patrimoniais, atendendo a que a reconstituição natural não é possível, como o não é a tradução em números do volume de dores, angústias e desilusões, o legislador manda logo julgar de acordo com a equidade (cfr.

art. 496 n.º 3 do C. Civil que remete para o art.º 494 do mesmo diploma), devendo o juiz procurar um justo grau de compensação".

Aliás, a própria natureza do dano patrimonial suscita graves problemas a vários níveis da sua quantificação. Por um lado, é difícil a sua averiguação e a sua medida, os seus efeitos não se apagam facilmente (por vezes é mesmo inviável serem apagados) e, por outro, a compensação, que é uma soma em dinheiro, constitui uma grandeza bem diferente e não comparável, de modo algum, ao dano dessa natureza. Acresce ainda que o dano não patrimonial versa sobre elementos do foro interno, eivados, como é óbvio, de intensa componente subjetiva, o que eleva o grau de dificuldade quando se pretende traduzi-lo ou convertê-lo em elementos patrimoniais.

[...]Para o cálculo da indemnização, em equidade, foi essencialmente considerado na sentença recorrida que (transcrição em itálico de nossa autoria): “No circunstancialismo apontado, pelo que sofreu com o acidente e posterior tratamento, pelo número de consultas e tratamentos a que foi sujeita, pelas dores que suportou, pela limitação funcional que a afetou, designadamente ao nível da marcha e da mobilidade do membro inferior esquerdo, no seu dia a dia e na sua atividade laboral, pela repercussão que tudo provocou no seu dia a dia e trabalho, entende-se justo e adequado, para compensar esse dano não patrimonial sofrido, considerando os padrões de vida reportados à data da citação, e todos os demais fatores apontados, o grau de culpabilidade do responsável, a sua situação económica, e as demais circunstâncias referidas, como a desvalorização da moeda, bem como os padrões de indemnização geralmente adotados pela jurisprudência, entendemos que o montante indemnizatório proporcionado à gravidade do dano, tomando em conta na sua fixação todas as regras da boa prudência, do bom senso prático, da justa medida das coisas, da criteriosa ponderação das realidades da vida, fazendo uso de critérios de equidade, fixar o montante de € 20.000,00 (vinte mil euros)”.

A Ré, ora recorrente, sustenta, como acima vimos, que esses danos já estarão suficientemente compensados com um valor de € 5.000,00.

É certo que não há uma tabela específica para esse tipo de danos, pelo que normalmente os tribunais decidem esse montante com recurso à equidade.

Sendo assim, deveremos fixar o montante da indemnização pelos danos não patrimoniais aproximando-os dos valores habitualmente fixados pelos tribunais

superiores nesses casos, nomeadamente os fixados por este tribunal da Relação de Guimarães.

Ora, atento o que acima fica dito e os factos referidos, exercendo um juízo de ponderação, temos por justa e adequada a fixação da indemnização, nesta parte, de € 15.000.00, por ser o que mais se aproxima dos valores habitualmente praticados neste Tribunal