

Dimensão Social da sustentabilidade e o Transporte de animais domésticos no modal aéreo
organization The Social Dimension of sustainability and the Transporting domestic animals in air mode

Michelly Aparecida de Bianchi¹
Rafael Moraes Pereira²
Davi Lucas Arruda de Araújo³

Resumo

O estudo busca analisar o processo de transporte aéreo de animais domésticos, assim como as legislações relacionadas e as documentações exigidas pelas companhias aéreas, com uma base fundamentada na bibliografia e artigos recentes, assim como as polêmicas envolvidas, e as opiniões dos consumidores, que ainda compõem um mercado pequeno e mal explorado. Além disso, verificar a questão da gestão responsável no quesito social da sustentabilidade, para propor melhores práticas no processo de transporte, e o atual cenário dessa questão. O objetivo principal é analisar com base no referencial as lacunas existentes, e trazer em pauta questões importantes para os direitos dos animais, os aspectos sociais e o nicho de mercado que utiliza desse tipo de serviço. A preocupação com animais e o vínculo que os tutores possuem, é algo que tem sido pauta recentemente e tem repercutido na mídia. As exigências têm aumentado e a necessidade de reavaliar os processos atuais no transporte de animais domésticos pelo modal aéreo se faz necessário. A conclusão é a necessidade de mais estudos relacionados ao tema, mais esforços por parte das empresas e órgãos governamentais, e a necessidade de também explorar públicos menores que possuem uma possibilidade de expansão.

Palavras-chave: gestão responsável, sustentabilidade social, transporte de animais.

Abstract

The study seeks to analyze the process of air transport of domestic animals, as well as related legislation and the documentation required by airlines, based on the bibliography and recent articles, as well as the controversies involved, and the opinions of consumers, who still make up a small and poorly explored market. In addition, to verify the issue of responsible management in the social aspect of sustainability, to propose best practices in the transport process, and the current scenario of this issue. The main objective is to analyze, based on the reference, the existing gaps, and to bring up important issues for animal rights, social aspects and the market niche that uses this type of service. Concern for animals and the bond that tutors have is something that has been on the agenda recently and has been reflected in the media. The requirements have increased and the need to reevaluate the current processes in the transport of domestic animals by air is necessary. The conclusion is the need for more studies related to the subject, more efforts on the part of companies and government agencies, and the need to also explore smaller audiences that have a possibility of expansion.

Keywords: responsible management, social sustainability, animal transport.

Recebido em (*manuscript first received*): 12/12/2022

Aprovado em (*manuscript accepted*): 04/03/2023



DOI: <http://dx.doi.org/10.17648/aos.v12i2.2849>

1 Introdução

A Sustentabilidade é um conceito que se tornou muito discutido a partir dos anos 2000, mas isso não significa que ele esteja sendo praticado como deveria. O desenvolvimento sustentável se preocupa em como em mundo quase totalmente capitalista possa se desenvolver aplicando boas práticas na utilização de recursos, pensando nas gerações futuras e na escassez de insumos por conta

¹ Mestranda em Administração pela Universidade Ibirapuera, UNIB, Brasil. E-mail: michellybianchi@yahoo.com.br

² Doutorado em Administração pela Universidade de São Paulo, USP, Brasil. Professor do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Paulista, UNIP, Brasil. E-mail: rmorais@usp.br

³ Doutorado em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, MACKENZIE, Brasil. Professor do Programa de Mestrado Profissional em Administração na Universidade Ibirapuera, UNIB, Brasil. E-mail: davi.araujo@ibirapuera.edu.br

da forte exploração, em que muitas vezes a ambição das empresas e os desejos superficiais se sobrepõem às reais necessidades (Laasch & Conaway, 2015).

O conceito do tripé da Sustentabilidade Ambiental, Social e Governança (ASG ou ESG) corresponde aos pontos primordiais da Sustentabilidade serve como uma base para que a sustentabilidade possa ser implementada nas empresas, como um processo de transformação, que funcione em harmonia com as necessidades de negócios das organizações e o meio ambiente e sociedade. A ESG busca esclarecer questões econômicas e ambientais importantes que influenciam a sociedade (Costa & Frezin, 2021).

De acordo com Lobato e Neiva (2021) apud Baldissera e Mourão (2015, p. 4) a sustentabilidade se tornou tema de destaque a partir do século 20, por conta dos impactos ambientais pós-revoluções. Refere-se a uma mudança estrutural da sociedade, onde uma responsabilidade coletiva é notada, e de certa forma está estritamente relacionada à imagem que uma empresa pode ter, além de como a sociedade irá interpretar e perceber as suas ações perante o planeta.

Dentro dos três pilares da sustentabilidade, o foco desse estudo está na questão Social para os indivíduos que usam de serviços de transporte aéreo de animais, e como o processo atual e a legislação afeta na opinião e opção por escolha desse tipo de serviço atualmente.

Os animais possuem valores e sentimentos, e por isso são portadores de direitos essenciais como à vida e a integridade física. E se eles têm direitos básicos, a sustentabilidade não tem validade se não aplicada também aos animais, uma vez que vai contra a ética o fato de tratar animais como coisas ao invés de seres vivos com emoções e sentimentos. A questão dos direitos animais vai muito além e requer empatia e respeito de todos, para que os animais sejam tratados de forma digna, e protegidos, não sendo possível separar o âmbito da sustentabilidade da questão ética, assim como o contrário (Lourenço & Oliveira, 2012).

Ultimamente em muitas fontes foi discutido o caso da cadela Pandora, que repercutiu bastante nas redes sociais e todas as mídias, conforme apresentou em reportagem o G1 (2022), que mobilizou os defensores dos direitos dos animais, gerando muitos compartilhamentos, apoio e até protestos com cartazes no aeroporto de Guarulhos. O caso trouxe um ponto de reflexão muito importante que é a segurança dos processos de transporte de animais domésticos no modal aéreo, e a fraca legislação relacionada ao tema, para proteger os direitos dos animais e consumidores lesados. Com o aumento de reclamações e casos envolvendo a questão, é importante que de forma emergencial os processos e legislações sejam revistos e adequados corretamente para atender às necessidades de um público tão pequeno, mas que tem ganhado destaque nos últimos tempos. Conforme notícia que repercutiu recentemente sobre a cachorra Pandora, que após uma conexão no aeroporto de Guarulhos, em São Paulo, ficou desaparecida por 45 dias, a questão om a segurança dos animais gerou muita discussão. O caso ocasionou muita indignação nas redes sociais pelos defensores dos animais, e acarretou processo judicial do tutor contra a empresa Gol (Xavier, 2022).

O artigo abordará a temática dos três pilares da Sustentabilidade, com foco no aspecto Social da ESG, no que se refere ao transporte de animais domésticos no modal aéreo em voos domésticos, abrangendo as principais companhias aéreas que realizam tal tipo de serviço. O assunto que envolve o transporte de animais domésticos no modal aéreo é atual e delicado, pois muitos clientes das companhias aéreas não estão satisfeitos com o serviço prestado conforme pesquisa mostrada no artigo de Dutra et al (2021). Além disso, o artigo 8º da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005 é ineficiente e incompleta e os processos mal estruturados. Com a repercussão de um caso recente, se faz necessário repensar os processos envolvidos, assim como considerar o âmbito social e sustentável da questão, que vem repercutindo cada vez mais nas mídias e merece atenção.

Por esse motivo, há a necessidade de se estudar e aprofundar o tema com o intuito de trazer melhorias, maior segurança, e avaliar quais emoções e sensações os pets podem enfrentar durante o transporte aéreo por tantas horas enjaulado em uma pequena caixa em um compartimento fechado e quente, com ruídos e situações indesejadas.

O problema estudado busca responder o questionamento: Como o processo de transporte de animais domésticos pode comprometer a sustentabilidade social das companhias aéreas? Assim,

analisando as lacunas no processo, desde a documentação exigida, legislações envolvidas e o processo em si, busca-se melhorar as condições do transporte de animais domésticos no modal aéreo.

O objetivo geral deste estudo é avaliar como os procedimentos para transporte de animais domésticos em voos domésticos afetam a dimensão social da sustentabilidade nas companhias aéreas.

Como objetivos específicos, propõe-se:

- 1) Apresentar a legislação atual sobre transporte de animais domésticos
- 2) Descrever os procedimentos e documentação exigida pelas companhias
- 3) Analisar um caso prático na perspectiva da empresa e consumidores

A justificativa para o estudo e baseia na necessidade de oferecer maior conforto e segurança no transporte de animais domésticos, uma vez que não podem continuar sendo tratados como mercadorias ou bagagens. A metodologia a ser usada se baseia em pesquisa de revisão bibliográfica exploratória e documental. A coleta de dados será baseada na discussão dos autores e dados secundários.

A indefinição dos processos e a falta de padronização mostram a necessidade de se repensar a forma de transporte aéreo desses animais, uma vez que após tantos esforços, conquistas já foram adquiridos em prol dos animais. É necessário reavaliar a maneira como esses serviços podem ser prestados, pensando em inovação e preservação dos direitos dos animais, considerando que tantos avanços já foram adquiridos no aspecto ambiental. Devido essa importância para os tutores, se faz necessário repensar o processo atual, de forma que tantos avanços e direitos já foram conquistados pelos defensores e ONGs, que seria um retrocesso insistir em tratar os animais como meramente cargas.

Com isso, nas próximas sessões serão apresentados os procedimentos metodológicos utilizados e a discussão, a respeito da baixa qualidade do serviço de transporte aéreo para animais domésticos, as sugestões de melhoria, levando em consideração, que a questão social engloba mais do que o bem-estar social e do meio ambiente, da sustentabilidade, economia de energia e reciclagem, por exemplo. Agregar de fato que os seres vivos merecem condições adequadas de transporte, bem-estar e segurança.

Além desta Introdução, este artigo contempla mais quatro seções. Na seção seguinte é apresentada a Fundamentação Teórica, que contempla os tópicos Sustentabilidade: Conceitos e importância, ESG, Gestão responsável e Dimensão Social, ESG e Dimensão social no transporte aéreo de animais, ESG, Dimensão social e a decisão dos consumidores, o capítulo 3 que corresponde aos Procedimentos Metodológicos, seguido pela Análise e Resultados que contempla as legislações, documentações, caso recente da cachorra Pandora, oportunidades e desafios para o processo atual.

2 Fundamentação Teórica

2.1. Sustentabilidade: conceitos e importância

A sustentabilidade tem suas origens nas sociedades antigas, desde as práticas das culturas indígenas, o processo de colonização, as revoluções industriais e posteriormente com a Revolução Verde. O embasamento da sustentabilidade está fundamentado na teoria de Thomas Malthus e posteriormente com a criação da Organização das Nações Unidas (ONU), Protocolo de Quioto etc. Os desafios ambientais atuais trouxeram maior destaque para a sustentabilidade se tornar um ponto tão importante para a sociedade (Laasch & Conaway, 2015).

A sustentabilidade é essencial para as organizações e essa temática tem ganhado cada vez mais destaque não somente no ramo empresarial, mas também tendo extremo significado na Bolsa de Valores, em que as empresas mais sustentáveis obtêm maior rentabilidade e relevância no mercado mundial (Costa & Ferezin, 2021).

O termo sustentabilidade considera o desenvolvimento econômico e uso de recursos para a geração atual, satisfazendo essas necessidades sem prejudicar a disponibilidade desses recursos para as futuras gerações, ter uma consciência coletiva e responsável e considerando os aspectos econômicos, social e ambiental. A Sustentabilidade não visa deixar as coisas como elas estão no

momento e apenas poupar o restante para o futuro, ela faz mais do que isso, busca melhorar as condições atuais, eliminar desperdícios e trazer uma consciência responsável, para que as sociedades futuras não sofram com a falta de recursos (Laasch & Conaway, 2015).

O desenvolvimento sustentável é baseado no atendimento das necessidades futuras e quais as limitações existentes para conseguir atender as necessidades atuais e para as próximas gerações. No âmbito social, o foco está na inclusão. Ainda acrescenta que existem diferentes níveis da sustentabilidade que operam dentro dos âmbitos da comunidade, indústria, regiões etc. E destaca alguns pontos importantes para alcançar a sustentabilidade: Os recursos existentes no planeta, produzidos pela sociedade não irão aumentar nas condições atuais e os recursos existentes precisam ser utilizados de forma eficiente e ecologicamente corretos, para atender às necessidades atuais e futuras (Bellen, 2005).

2.2 ESG, Gestão responsável e Dimensão Social

A gestão responsável trata da conversão das necessidades da sociedade em formas de contribuir para negócios mais responsáveis e rentáveis. A gestão responsável considera três pilares importantes. O primeiro é a Sustentabilidade, que nada mais é do que uma responsabilidade ambiental, pensando em otimizar esses três pilares da gestão responsável. O segundo pilar é a Responsabilidade, o qual as empresas devem ter um desenvolvimento baseado nas expectativas e valores dos *stakeholders*, ao invés de sobrepor os desejos dos acionistas e o lucro em si. O terceiro é a Ética, que não é menos importante, aliás é essencial para a Gestão Responsável, uma vez que busca utilizar de procedimentos moralmente aceitos e corretos, buscando uma consciência moral no seu desenvolvimento (Laasch & Conaway, 2015).

A ESG está embasada em três pilares importantes, conforme a classificação de Costa *et al.* (2021):

- **Econômico:** O foco está no lucro e rentabilidade, e engloba desde o capital financeiro como o capital intelectual e outras questões que gerem capital para a empresa.
- **Ambiental:** Esse pilar serve como base para os outros dois, e corresponde aos fatores do meio ambiente, como a fauna, flora, recursos. Esse pilar se baseia num desenvolvimento sustentável e responsável.
- **Social:** Se refere a aspectos e culturais da sociedade e sua relação com o desenvolvimento sustentável, pois sociedade e meio ambiente interagem continuamente.

O desenvolvimento responsável é aquele baseado na utilização de recursos a fim de atender às expectativas do mercado, com uma correta distribuição de insumos, retirados do meio ambiente de forma consciente e devolvendo considerando um fluxo ecologicamente correto e sustentável. Uma preocupação é quando a demanda por recursos é muito alta, e isso acaba por defasar os recursos disponíveis. O âmbito econômico da gestão responsável é pensar no progresso da sociedade, baseado na sustentabilidade. Porém cada vez mais observa-se uma dificuldade de garantir um desenvolvimento econômico, em conjunto com as questões ambientais e sociais (Belen, 2005).

Os objetivos da Gestão Responsável buscam ter um alinhamento entre sustentabilidade, responsabilidade e ética. Isso pode ser obtido através considerando as perspectivas da sustentabilidade, com base em um desenvolvimento econômico e sustentável caminhando lado a lado, e buscando metas que garantam a ética e o bem-estar social (Laasch & Conaway, 2015).

2.2.1 ESG e Dimensão social no transporte aéreo de animais

Esse capítulo pretende realizar uma correlação entre aspectos da dimensão social da ESG, considerando que os indivíduos tendem a ter afeição e cuidado com seus animais de estimação, até mesmo na escolha de produtos veganos ou não testados em animais, sendo assim serão apresentadas reflexões a respeito da relação entre esse aspecto social no transporte de animais pelo modal aéreo.

É importante visar a saúde física e o bem-estar dos pets, sendo importante otimizar o tratamento, fornecendo tratamento ético e digno aos animais, que devem ter seus direitos preservados, de acordo com o Projeto de Lei da Câmara nº 27/2018i, que caracteriza que os animais não humanos possuem natureza jurídica e são sujeitos de direitos, e é recomendado os donos colem as informações essenciais antes de embarcar seu pet, pesquisando as companhias áreas e as exigências necessárias, e optar o que melhor se atenda às necessidades de seu pet (Filgueira, 2022).

A ineficaz legislação referente ao transporte aéreo de animais, possibilita que as empresas aéreas possam estabelecer suas diretrizes e exigência para a viagem dos pets, considerando os limites de peso e tamanho e as raças aceitas. Porém com relação aos requisitos de segurança e conforto não oferecem muitas garantias, causando uma insegurança muito forte para os tutores. Isso causa um medo muito grande nos possíveis acidentes e extravios que podem ocorrer (Dutra *et al.*, 2021).

Para alguns indivíduos, os animais são considerados como membros da família, e buscam que seus sentimentos com relação a esse vínculo sejam compreendidos e respeitados. Isso é importante para muitos indivíduos, mas pouco explorado e estudado pela ciência. Além disso, todo o afeto e carinho fornecido pelas pessoas, é retribuído pelos animais, como cães, gatos e cavalos por exemplo (Faraco, 2008).

2.2.2 ESG, Dimensão social e a decisão dos consumidores

O forte desejo dos acionistas por lucratividade tem se tornado uma corrida contra o planeta, visto que desde a Revolução Industrial a produção inconsequente e inconsciente vem esgotando os recursos e causando muitos danos ao meio ambiente. O descarte indevido e o desperdício têm gerado questões sobre o consumo indevido e a real necessidade do ser humano (Costa *et al.*, 2021).

De acordo com Godinho e Honda (2021), durante as últimas décadas a ESG recebeu muito destaque em diversas discussões e influenciado no poder de decisão dos consumidores, que começaram a desenvolver um comportamento ambiental mais preocupado e consciente com os temas em prol do planeta e na forma como as empresas produzem, e eliminam os insumos. Além disso o mercado financeiro e os investidores buscam favorecer a escolha por empresas mais sustentáveis e engajadas com a ESG. Não somente no quesito aquisição de insumos e descarte é que existe um apoio da ESG, mas também na escolha de tecnologias favoráveis ao consumo de água e energia, por exemplo, economia de recursos e outras fontes alternativas de energia também devem ser usadas. Tudo isso além de outras coisas, tem tido um peso na escolha dos *stakeholders*.

Da perspectiva dos consumidores quanto à qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas no que refere ao transporte de animais domésticos, Dutra *et al.* (2021) destaca um ponto importante para os donos de pet: O vínculo criado entre os donos e os seus animais de estimação tem se fortificado cada vez mais, chegando ao ponto de serem considerados como parte da família por alguns tutores. Com isso os animais estão cada vez mais presentes nas atividades e locais frequentados pelas pessoas, como se fossem filhos, sendo até mesmo transportados em viagens nacionais e internacionais através do modal aéreo. Isso gera um ponto de preocupação que merece destaque: a maneira como os animais tão queridos e bem tratados pelos tutores, recebem condições precárias e desconfortáveis de transporte no transporte aéreo.

A experiência em voos domésticos é bastante estressante para os pets, influenciando na frequência cardíaca no pouso e decolagem e ainda mostram comportamento agitado e ficaram latindo, cavando e até tremendo nesses momentos de maior estresse. Devido a gaiola confinada, no restante do trajeto os animais permanecem a maior parte do tempo imóveis, sendo bastante desconfortável e assustador (Filgueira, 2022).

Muitas discussões sobre o tratamento que os cães e gatos recebem e a falta de legislação para proteger o bem-estar desses animais durante os voos. Apesar de algumas exigências, nem sempre a questão de conforto e segurança do animal são priorizadas como desejam os donos. A dúvida e insegurança do que pode acontecer ao pet durante o trajeto é uma das maiores preocupações dos indivíduos que viajam com seus animais em voos domésticos. Nem todos os pets são transportados na cabine junto aos donos, algumas companhias aéreas despacham como carga viva no setor de

bagagens, que é muito desconfortável, por um longo período sem comida, água, com ruídos das aeronaves, em um pequeno espaço confinado e abafado, desconhecido para eles. Por fim, uma outra questão preocupante para os tutores é a organização e controle durante o embarque e desembarque, que pode ocasionar o extravio do animal (Dutra *et al.*, 2021).

É uma evidência notória a necessidade de se otimizar as condições de transporte e espaço para o transporte aéreo de animais, pensando no bem-estar, conforto e segurança dos animais. Além disso uma equipe bem treinada e preparada para atender as situações adversas com as particularidades de cada pet. A qualidade e segurança devem estar presentes em todas as etapas do transporte, desde o despacho até a devolução do animal ao seu tutor (Filgueira, 2022).

3 Procedimentos Metodológicos

O objetivo geral deste estudo foi avaliar como os procedimentos para transporte de animais domésticos em voos domésticos afetam a dimensão social da sustentabilidade nas companhias aéreas, com base nos artigos publicados sobre o problema de um ponto de vista mais abrangente e trazer as principais questões relacionadas, e do ponto de vista específico é analisar as principais falhas e avaliar as possíveis soluções do processo de transporte em si. Como objetivos específicos, propõe-se apresentar a legislação atual sobre transporte de animais domésticos, descrever os procedimentos e documentação exigida pelas companhias e analisar um caso prático na perspectiva da empresa e consumidores.

De acordo com Silva *et al.* (2012), o método da pesquisa depende de alguns fatores importantes, fundamentados no problema que o pesquisador deseja estudar e nas questões que irá responder. O método de pesquisa se refere a definir quais os procedimentos a serem utilizados para detalhar o tema e explicar o fenômeno, com isso irá se basear a estratégia e os procedimentos usados na análise e coleta de dados.

Neste artigo o método utilizado foi a pesquisa qualitativa, que busca detalhar o grau de complexidade de uma questão tema a ser estudada, avaliar o comportamento e ocorrência de determinados fenômenos, e fornecer uma análise profunda sobre a temática (Silva et al, 2012 apud Richardson, 1999).

Quanto à natureza da pesquisa o método usado foi a revisão bibliográfica, que é voltada para uma análise de conceitos e coleta de dados (Silva et al, 2012). Ainda complementando o método usado, essa pesquisa teórica será baseada no tipo de pesquisa exploratória, a fim de analisar e explorar determinado fenômeno, pouco discutido, por meio de fornecer maior aproximação com o tema, usando uma base de autores e artigos para embasar as hipóteses. Também, a pesquisa descritiva com o intuito de apresentar as características do objeto de estudo, caracterizar e permitir discussões futuras. Em adição a isso, buscar responder questões e estudar fenômenos, fornecendo uma proposta para o problema em pauta.

Também foi usada a pesquisa documental, tendo como base:

- 1) Legislação;
- 2) Documentos institucionais das companhias;
- 3) Sites.

O processo estudado se refere ao transporte de animais domésticos em voos nas principais companhias aéreas apenas do Brasil, considerando somente voos domésticos, excluindo os processos de transporte em voos internacionais, buscando analisar a eficiência, possíveis oportunidades de melhoria, mudanças no processo. Analisando as leis vigentes, burocracias, experiências dos consumidores e se esse processo atende de forma eficaz o manuseio de animais domésticos no transporte no modal aéreo.

A validade e confiabilidade do projeto é o embasamento nos estudos já realizados a respeito do tema, nos autores que desenvolveram teorias e conceitos sobre a *ESG* (ASG: Ambiental, Social e Governança), buscando uma contribuição para o processo estudado, considerando o modal aéreo, e múltiplas fontes de dados usados no capítulo 4.

A Tabela 1 mostra a matriz teórico-empírica do estudo classificando os objetivos e questões a serem respondidas, assim como o referencial usado e os resultados esperados.

Tabela 1 - Matriz Teórico-Empírica

OBJETIVO	QUESTÃO A SER RESPONDIDA	REFERENCIAL TEÓRICO	RESULTADOS ESPERADOS	FONTE DE DADOS
Apresentar a legislação atual sobre transporte de animais domésticos.	Qual o grau de eficácia das leis que regem o transporte doméstico de animais no modal aéreo?	Dutra, D. R., Souza, J. S. de Villegas-Cayllahua, E. A., Mello, J. L. M. de, & Borba, H.	Repensar e analisar as melhorias da legislação.	Senado Federal, Infraero.
Descrever os procedimentos e documentação exigida pelas companhias.	Existe alguma lacuna a ser melhorada no processo e documentação fornecidos pelas companhias aéreas?	Éboli (2022), Filgueira (2022).	Oportunidades que podem ser geradas a partir de uma reavaliação do processo.	Gol Linhas Aéreas, Latam Airlines.
Analisar um caso prático na perspectiva da empresa e consumidores.	Quais conclusões e possibilidades para contribuir com o processo atual de transporte aéreo de animais?	Dutra et al (2021)	Reavaliar e reformular novos projetos de leis mais detalhados e engajados no tema.	Galvani (2022), Éboli (2022), Xavier (2022).

Fonte: Elaborado pelos autores.

Na seção seguinte será abordada a discussão e resultados a partir do referencial e metodologia usadas.

4 Apresentação e Discussão dos Resultados

Este capítulo irá retratar as legislações relacionadas ao transporte aéreo de animais, assim como o que consta no Código de Defesa do Consumidor, as documentações exigidas pelas companhias aéreas, o caso que ganhou destaque recentemente sobre a cachorra Pandora, que ficou perdida após fazer uma escala no aeroporto de Guarulhos, assim como as oportunidades e desafios envolvidos no processo de transporte de animais domésticos em voos pelo país.

4.1 Legislações e Código de Defesa do Consumidor para o transporte de animais

De acordo com Governo Leg (2015), o Projeto de Lei proposto por Rodrigo Maia, avalia a necessidade da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) em regulamentar a lei com a justificativa de fortalecer a segurança e conforto no transporte de animais domésticos em voos pelo país, buscando regulamentar requisitos mínimos de segurança, higiene e conforto para o transporte dos pets.

Em adição, Legis Senado (2018), buscou alterar o artigo 8º da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e dispõe sobre as condições de transporte de animais domésticos, considerando: Direitos aos proprietários no que diz respeito ao transporte de animais em voos domésticos, uma vez que o peso do animal não será tarifado como bagagem extra, e deverá apresentar as documentações determinadas, como: documento emitido por veterinário e carteira de vacinação em dia.

Segundo a Infraero (2022), no que diz respeito ao transporte de animais domésticos em voos, destaca-se alguns pontos:

- Deficientes visuais podem viajar acompanhados de seus cães-guia na cabine do avião, de forma gratuita, desde que utilizem de coleira e controlado durante todo o trajeto.
- Tutores com animais de estimação devem se atentar às exigências das agências regulamentadoras e companhias aéreas, e optar pela companhia que ofereça o melhor custo-benefício. Algumas companhias aéreas permitem o tutor viajar acompanhado do seu pet na cabine do avião.

- O serviço de transporte de animais (exceto de cão-guia) não está incluído no valor da passagem aérea. As tarifas para viagem do pet são estabelecidas por cada companhia aérea. De acordo com a ANAC (2022), (Agência Nacional de Aviação Civil), alguns procedimentos devem ser realizados para o transporte de animais domésticos, dentre eles: passar pelo detector de metais, mas nunca ser inspecionado por equipamento de raio X, e com auxílio do tutor para manusear o pet, caso necessário.

4.2 Documentação e regras exigidas pelas companhias

Segundo a LATAM Airlines (2022), os animais domésticos podem acompanhar os tutores em viagens aéreas, tanto na cabine quanto no porão, observando alguns pontos importantes:

- O animal terá permissão para viajar na cabine ou no porão da aeronave no mesmo voo que o seu dono, tudo vai depender da raça e peso do animal transportado. Para o transporte é necessária uma caixa fechada. Apenas cães e gatos são transportados em voos pela LATAM Airlines.
- O passageiro deverá portar a documentação necessária, que se trata de um atestado de saúde emitido por um veterinário, com data máxima de até dez dias da data do voo, assim como a carteira de vacinação em dia;
- O animal deve estar em boas condições de saúde;
- A idade mínima para viagem é de 4 meses;
- As fêmeas não podem estar prenhas, amamentando e nem em período de cio, assim como não podem ter dado a luz nas últimas 48 horas;
- Animais podem viajar na cabine junto ao dono, se o peso total do pet mais a caixa de transporte, não ultrapassar 7 quilos, acima disso o animal deve ser transportado no porão da aeronave, com peso máximo de até 45 quilos considerando pet mais a caixa de transporte. Além disso, a caixa não pode conter rodas, o teto deve ser maciço, e a caixa deve possuir ventilação nas quatro faces, e o material deve ser de plástico resistente ou fibra de vidro.

Já a companhia aérea GOL (2022), tem regras semelhantes, porém com algumas pequenas diferenças.

- Os pets podem viajar na cabine com peso total de até 10 quilos (caixa mais pet);
- O transporte de animais no porão tem o peso máximo permitido de até 30 quilos, considerando caixa mais o animal. Acima desse peso são transportados através da GOL Log, e nesse último caso todas as espécies de animais são permitidas;
- As dimensões máximas permitidas para caixa de transporte são: 82 cm (altura) x 114 cm (largura) x 142 cm (comprimento);
- E a idade mínima é de 6 meses;

Além dessas, existem outras companhias aéreas e empresas especializadas no transporte aéreo de animais, que podem ser consultadas pelos tutores, a fim de escolher o melhor custo e benefício.

4.3 Caso aplicado: Pandora

O caso recente que comoveu o país e os admiradores de pets teve uma repercussão muito grande e até gerou um processo por parte do tutor da cachorra Pandora em torno de 320 mil reais. Pandora e o tutor saíram do aeroporto de Recife com destino a Florianópolis, no estado de Santa Catarina, e durante uma escala no aeroporto de Guarulhos em São Paulo, a cachorra desapareceu, e só foi localizada após 45 dias de buscas intensas. Após ser encontrada, Pandora precisou ser internada em uma clínica veterinária para receber os devidos cuidados, uma vez que estava apresentando problemas graves por conta da desnutrição (Xavier, 2022).

O tutor da Pandora acusou a companhia aérea Gol de não se pronunciar e fornecer ajuda nas buscas e resgate da cachorra, e por meio de medidas judiciais conseguiu o direito de ter os custos pagos pela empresa durante as buscas e que apoiasse nas buscas. A GOL se pronunciou dizendo que

lamentava o episódio e que vai buscar fortalecer as medidas de apoio para localizar o animal. E adicionou ainda, que irá reforçar as medidas de segurança no que diz respeito ao transporte de animais por voos domésticos (Galvani, 2022).

A empresa aérea responsável pela viagem do passageiro e seu pet, perdeu os documentos do animal, e além de gerar a separação da cachorra e seu tutor e os riscos que o animal foi exposto, gerou uma série de gastos para o tutor que teve que arcar, desde custos com hospedagem, veterinário e ainda lhe custou um emprego na Suíça, que ele teve que recusar porque estava dedicado completamente às buscas pela sua cachorra. Esse não é um dos únicos casos e nem o primeiro infelizmente, na mesma época uma outra cachorra foi perdida após um voo da companhia aérea LATAM, em que vinha acompanhada de sua dona com a origem em São Paulo com destino a Fortaleza, e que foi esquecida pela companhia no estado do Rio de Janeiro. A espera foi em torno de 30 horas, mas o episódio foi traumatizante, conforme contou a tutora (Xavier, 2022).

O projeto de lei apresentado pelo deputado do PT (Partido dos Trabalhadores), solicitando prestação de contas para as empresas no transporte aéreo de animais, assim como em outros modais. O projeto requer a obrigatoriedade de rastreamento durante o transporte de pets, a ser realizado durante todo o trajeto e que o animal deve ser entregue ao dono em mãos, e por acomodações mais confortáveis. Assim como o serviço é um serviço tarifado, ele deve conter melhores condições de segurança e comodidade nesse tipo de serviço. O intuito é responsabilizar as empresas e garantir mais segurança (Éboli, 2022).

4.4 Oportunidades e desafios para o transporte de animais em voos domésticos

O bem-estar animal condiciona a visão do cliente sobre a dimensão social da sustentabilidade da empresa, ou seja, uma empresa pode estar engajada com várias ações socioambientais, como arrecadação de agasalhos, campanhas sazonais, preocupação com emissão de poluentes e economia de energia, mas tem aumentado o apelo do mercado sobre as questões da sustentabilidade com a questão dos maus-tratos a animais seja em testes de produtos como nos serviços prestados em pet shops, hotéis, canis, abrigos assim como o transporte pelas empresas aéreas.

Para alguns tutores conforme se baseou essa pesquisa, os animais têm um significado muito importante, e eles criam um vínculo afetivo muito estreito, que tende até mesmo a substituir outras relações afetivas. As pessoas têm se tornado mais solitárias por opção ou até mesmo questões emocionais, e buscam apoio e companhia dos seus pets, que passam a ocupar uma posição de membro da família. A companhia que os animais domésticos oferecem beneficia os indivíduos desde o quesito afeto, até mesmo influenciando no desenvolvimento de habilidades, responsabilidade, pensamentos e ações, vendo uma mudança positiva no comportamento. Os animais domésticos possuem uma função importante, oferecendo tranquilidade, emoções, socialização, enfrentando até mesmo a depressão e outras doenças. (Faraco, 2008).

Com isso cada vez mais passam a existir exigências por parte desse público que vem crescendo gradualmente nos últimos anos.

A seguir será apresentada uma pesquisa de satisfação considerando tutores de pets e a opinião deles a respeito do transporte de animais nas principais companhias áreas do país, considerando algumas importantes questões, conforme mostrado a seguir na Tabela 2, do resultado da pesquisa. Os dados coletados consideraram 157 indivíduos e quais as principais preocupações durante as viagens aéreas com seu amigo de 4 patas. (Dutra *et al.*, 2021).

As notas vão de 1 a 7, caracterizando o grau de preocupação com cada item da pesquisa, onde 1 corresponde ao menor nível de preocupação com aquele tema, e 7 um grau extremamente alto de preocupação com aquela questão. A tabela abaixo considera as notas de 1 a 7, conforme a importância, e N o número total de respostas.

Tabela 2 - Notas da pesquisa coletada e o grau de preocupação com os itens durante o voo

ITENS	1	2	3	4	5	6	7	N
Animal se sentir mal	3,80%	3,80%	6,40%	3,80%	7,70%	6,40%	67,90%	156
Animal se acidentar	6,50%	3,90%	8,40%	4,50%	2,60%	5,80%	68,20%	154
Animal sentir fome e sede	3,20%	7,70%	5,20%	5,80%	6,50%	10,30%	61,30%	155
Animal sentir calor ou frio	15%	10,50%	8,50%	10,50%	15%	10,50%	30,10%	153
Animal ser maltratado	1,90%	5,10%	3,20%	4,50%	4,50%	6,40%	74,40%	156
Animal não se adaptar à caixa de transporte	10,30%	5,80%	8,30%	6,40%	12,20%	12,80%	44,20%	156

Fonte: Dutra *et al.* (2021).

Alguns desafios estão presentes para melhorar as condições do transporte aéreo de animais domésticos, causando muita dificuldade para a adaptação das empresas e dos passageiros, que não se sentem seguros e satisfeitos com o serviço prestado. As legislações e diretrizes que regem o serviço são fracas e incompletas, conforme Legis Senado (2018) além disso, as aeronaves não possuem compartimentos preparados para o conforto dos animais durante os voos, e principalmente existe a questão traumatizante para os pets que se sentem solitários e assustados durante o trajeto. Em virtude disso faltam ações por parte do governo e das companhias aéreas para atender esse público que vem crescendo a cada dia, e se tornando mais exigente, o que gera muita discussão para estudos futuros, e que possui uma área ampla para análise e diversas possibilidades de melhorias.

Dito isso, o que falta são ações voltadas para maior segurança e bem-estar dos animais durante os voos, como por exemplo, uma cabine ou compartimento mais confortável, silencioso, com boa ventilação e acompanhamento de um profissional durante o trajeto, para garantir uma viagem mais tranquila para o pet, pontos que hoje não existem. O processo atual falha em aspectos relacionados às responsabilidades das companhias aéreas, e a legislação possui lacunas para determinar até que ponto as empresas têm responsabilidades, e quais os direitos dos tutores e consumidores desse tipo de serviço, de forma mais definida e detalhada. Também falta treinamento de funcionários pelos aeroportos, que não possuem informações sobre esse tipo de serviço, o que gera insatisfação por parte dos clientes, em ter que procurar respostas em outros meios, e sentirem que falta maior comprometimento das companhias aéreas e órgãos responsáveis.

Analisando a pesquisa, o quesito temperatura e adaptação foram as maiores preocupações apontadas pelos tutores consultados na pesquisa, e por esse motivo não se torna viável que o animal viaje sozinho no compartimento de cargas, o ideal seria que fosse adaptado um compartimento a parte, com boa ventilação, ar-condicionado, livre de ruídos e bem confortável e tranquilo para o pet. Além disso, o acompanhamento de um profissional veterinário seria importante, pois algumas raças possuem maiores dificuldades de adaptabilidade e separação do que outras. Ainda, a possibilidade de separar alguns assentos dentro da cabine justamente para os pets e seus tutores, seria uma possibilidade bastante eficiente para resolver a questão. Porém isso pode ocasionar outro ponto de discussão: alguns animais são menos obedientes e tendem a ter um comportamento mais barulhento e inquieto em locais que não estão adaptados, isso poderia gerar reclamação por parte de outros passageiros sobre o barulho e incômodo causado por esses animais na cabine. O ideal seria um compartimento isolado dos principais passageiros, talvez na parte traseira da aeronave, para dispor de isolamento e privacidade para todos os indivíduos.

Além disso, pensando em uma das insatisfações dos clientes sobre o quesito segurança, a legislação poderia rever alguns pontos. Do lado das companhias aéreas, existem certas exigências que os clientes devem cumprir, como por exemplo conforme citado nos capítulos anteriores, providenciar documentação, pagar as taxas de embarque do animal, providenciar a caixa de transporte adequada. Mas faltam garantias por parte das empresas, em se comprometer de fato com a segurança do animal, e cumprir a sua parte. Mas não fica claro qual parte elas precisam cumprir. Por exemplo, na Portaria Nº 1155/SAI da ANAC, ficam especificadas diversas exigências que os passageiros devem cumprir

com relação ao transporte de seu animal de estimação, mas não requer o mesmo das empresas aéreas. Contradiz com a realidade conquistada nos últimos anos em prol dos animais.

Outro ponto, que o projeto de lei da Câmara dos Deputados de 2015 propôs foi adequar o art. 8º da Lei nº 11.182, de 2005, que fala da solidariedade das pessoas jurídicas pelos atos de seus funcionários, mas a lei em si, conforme publicada em 2005, não cita qualquer direito para o transporte dos animais domésticos, por isso a importância de acrescentar conforme a proposta de lei do Senhor Rodrigo Maia: “expedir normas e estabelecer padrões mínimos de segurança, higiene e conforto para o transporte de animais domésticos.”

Portanto, sugere-se uma padronização do serviço, levando em consideração o bem-estar, conforto e segurança desses animais, deixando de ser considerados como cargas e passando a ser tratados como seres vivos. Além disso, pode-se ainda ser criado um tipo de serviço bônus, fornecendo algum tipo de adicional, para que os tutores possam solicitar caso desejarem, como por exemplo, dois assentos separados em uma parte da cabine, para o dono e seu animal, tendo em vista que os pets podem ser a única família de algumas pessoas. É claro, considerando o bem-estar dos demais passageiros, por isso a necessidade de adaptação de assentos isolados no final da aeronave, por exemplo.

É importante destacar com base nos autores estudados e reportagens recentes, que existe uma falha no comprometimento das empresas aéreas na dimensão social da sustentabilidade quando não prestam o serviço de acordo com a percepção dos clientes ou atendem de forma limitada tornando ineficiente o processo de transporte dos animais domésticos.

Os resultados que poderiam ser alcançados com essas oportunidades propostas são desde uma maior segurança e confiança por parte dos passageiros, assim como mais tranquilidade e conforto para os animais. Além disso, como uma pequena parcela dos indivíduos ainda opta por esse serviço, justamente por não se sentirem seguros, seria possível um aumento na procura e até mesmo ter clientes fiéis que utilizassem o serviço com maior frequência.

Foram apresentadas propostas e oportunidades, para lidar com os desafios e dificuldades existentes, com o intuito de que as companhias aéreas possam melhorar o atual processo no transporte doméstico de animais pelo modal aéreo.

5 Considerações Finais

O estudo buscou apresentar os processos, leis e documentações referentes ao transporte aéreo de animais domésticos e analisar as falhas e pontos de melhoria, de acordo com os últimos acontecimentos noticiados, e a coleta de dados secundários a respeito da preocupação dos tutores em face às legislações fracas. A ESG busca apoiar as ações sociais e ambientais para fornecer valor ao público de determinado nicho, sendo assim se mostra essencial colocar em pauta a temática que vem causando muitas discussões e opiniões.

Um aspecto relevante foi realizar uma análise sobre o processo atual de transporte de animais, trazendo em debate suas ineficiências e falhas a fim de, buscar melhorias, alternativas para promover maior bem-estar animal, conforto, segurança, e uma viagem tranquila. Enquanto isso, os consumidores podem viajar sem preocupações enquanto sabem que seu animal está protegido. Por outro lado, as empresas engajadas na revisão deste processo de transporte seriam beneficiadas na dimensão social da relação com diferentes partes interessadas, sejam os próprios clientes ou a comunidade como um todo, haja vista a visibilidade de ações concretas.

O presente trabalho realizou por meio de análise bibliográfica, conceituar e explicar os principais pontos nos quesitos ESG, responsabilidade no transporte aéreo, avaliar as documentações, leis e processos existentes e buscar uma maneira de melhorar a segurança e bem-estar dos animais em voos domésticos pelo modal aéreo, pensando na melhoria do processo a fim de atender algumas das exigências dos consumidores desse serviço, e avaliar possibilidades e oportunidades a serem exploradas e melhoradas para estudos futuros.

Ainda existem muitos pontos a serem explorados e desafios para o processo atual, devido à falta de legislações mais estabelecidas referente aos direitos dos animais e os regulamentos do

transporte aéreo para esse tipo de serviço. Com a implementação de melhorias no processo e na legislação em prol dos animais, será possível garantir além de mais segurança para os animais e os donos, também aumentar a parcela de consumidores a utilizar o serviço e uma melhor reputação das empresas aéreas para o público que utiliza esse tipo de modal. O tema apresentado possui alguns pontos que impedem ou limitam as melhorias de um novo processo, devido à escassez de estudos na gestão da sustentabilidade relacionado ao transporte de animais domésticos por companhias aéreas, assim como legislações fracas e incompletas, faltando embasamento e aprofundamento para possibilidades imediatas e uma solução efetiva e permanente. Para futuras pesquisas e estudos relacionados ao tema, seria necessária uma aplicação mais prática e profunda, usando de outras fontes de coletas de dados para trazer outras perspectivas, como as entrevistas com consumidores e companhias aéreas, abrangendo diversas regiões, usando de metodologias tanto qualitativas como quantitativas, questionários e até mesmo discussões em grupos, a fim de ampliar a pesquisa proposta pelo artigo de Dutra.

Referências

- Anac. (2015). *Portaria n.º 1155/sia*, de 15 de maio de 2015 - review of portaria no 1155/sia, de 15 de maio de 2015. Recuperado de: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/portarias/portarias-2015/portaria-no-1155-sia-de-15-05-2015/@@display-file/arquivo_norma/PA2015-1155.pdf.
- Bellen, H. M. V. (2005). *Indicadores de Sustentabilidade: uma Análise Comparativa*. FGV Editora. Recuperado de: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=EKPPu5y5WyIC&oi=fnd&pg=PA17&dq=sustentabilidade&ots=vY6HKy_bRd&sig=3rU3xjT1Ow8ftlxEWGNu4HDpEmE#v=onepage&q=sustentabilidade&f=false.
- Costa, E., & Ferezin, N. B. (2021). ESG (Environmental, Social and Corporate Governance) e a comunicação: o tripé da sustentabilidade aplicado às organizações globalizadas. *Revista Alterjor*, 24(2), 79–95. Recuperado de: <https://doi.org/10.11606/issn.2176-1507.v24i2p79-95>
- Dutra, D. R., Souza, J. S. de, Villegas-Cayllahua, E. A., Mello, J. L. M. de, & Borba, H. (2021). Preferência e percepções do tutor pelo modo de transporte dos animais de companhia em voos comerciais. *Research, Society and Development*, 10(1), e7610111353. Recuperado de: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i1.11353>
- Éboli, E. (2022). Após caso Pandora, deputado quer rastreamento de cães durante viagens. *Metrópoles. O seu portal de notícias*. Recuperado de: <https://www.metropoles.com/blog-donoblat/apos-caso-pandora-deputado-quer-rastreamento-de-caes-em-avioes>
- Interação Humano-Animal. (2016). *Resumo*. Recuperado de: <https://doczz.com.br/doc/271191/intera%C3%A7%C3%A3o-humano-animal-ceres-berger-faraco-resumo>
- Filgueira, H. R. (2022). Considerações sobre as regras para o transporte de animais domésticos a bordo de aeronaves. *Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas*, 2(1), 1–6. Recuperado de: <https://rbaccia.emnuvens.com.br/revista/article/view/86>
- Galvani, G. (2022). Pandora, cachorra que sumiu em conexão de voo, é encontrada após 45 dias. *CNN Brasil*. Recuperado de: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/cachorra-pandora-sumida-apos-fugir-do-aeroporto-de-guarulhos-e-encontrada/>

- Globo.com. (2022). Recuperado de: <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2022/01/30/cachorra-pandora-sumico-em-aeroporto-mobilizou-voluntarios-empresa-e-dono-do-animal-entenda.ghtml>.
- Godinho, M. & Honda, K. (2021). *Importância das práticas ESG para o consumidor do futuro*. Recuperado de: <https://horacampinas.com.br/artigo-a-importancia-das-praticas-esg-para-o-consumidor-do-futuro-por-mauricio-godinho-e-kin-honda>
- GOL Linhas Aéreas. (2022). *Viajando com Animais de Estimação*. Recuperado de: <https://www.voegol.com.br/servicos-gol/viajando-com-animais-de-estimacao>
- Infraero (2022). Guia do Passageiro recebe elogio de foliões. Portal Infraero. Recuperado de: <https://www4.infraero.gov.br/noticias/guia-do-passageiro-recebe-elogio-de-folios/>
- Laasch, O. & Conaway, R. N. (2015). *Princípios da gestão responsável: sustentabilidade, responsabilidade e ética*. s/l: Cengage Learning Asia Pte Ltd.
- Latam Airlines. (2022). *Viagem com animais de estimação*. Recuperado de: <https://www.latamairlines.com/br/pt/experiencia/prepare-sua-viagem/transporte-de-animais-de-estimacao>.
- Lourenço, D. B., & Oliveira, F. C. S. de. (2013). Sustentabilidade, economia verde, direito dos animais e ecologia profunda: algumas considerações. *Revista Brasileira de Direito Animal*, 7(10).
- Neiva, R. C. S. & Lobato, J. A. M. *As organizações entre discursos e práticas de sustentabilidade: um estudo sobre a comunicação ESG em relatórios corporativos*. (USJT). s/l: s/e.
- Rodrigo, M. (2015). Projeto de Lei. Recuperado de: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1299067
- Senado Federal. Projeto de Lei e Câmara dos Deputados. (2018). Senado Federal. Recuperado de: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=7729373&disposition=inline>.
- Silva, L. V.; Machado, L.; Saccol, A. & Azevedo, D. (2012). *Metodologia de pesquisa em Administração: uma abordagem prática*. Editora Unisinos.
- Xavier, P. (2022). *Caso Pandora: Tutor pede indenização de R\$ 320 mil à empresa aérea após sumiço da cadela por 45 dias*. JC. Recuperado de: <https://jc.ne10.uol.com.br/blogs/meu-pet/2022/02/14944098-caso-pandora-tutor-pede-indenizacao-de-rs-320-mil-a-empresa-aerea-apos-sumico-da-cadela-por-45-dias.html>.

Dados dos autores:

Michelly Aparecida de Bianchi

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8152-0424>

Mestranda em Administração pela Universidade Ibirapuera, UNIB, Brasil. E-mail: michellybianchi@yahoo.com.br

Rafael Morais Pereira

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1656-0489>

Doutorado em Administração pela Universidade de São Paulo, USP, Brasil. Professor do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Paulista, UNIP, Brasil. E-mail: rmorais@usp.br

Davi Lucas Arruda de Araújo

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9502-1063>

Doutorado em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, MACKENZIE, Brasil. E-mail: davi.araujo@ibirapuera.edu.br

Como citar este artigo:

Bianchi, M. A.; Pereira, R. M. & Araújo, D. L. A. de. (2023). Dimensão Social da sustentabilidade e o Transporte de animais domésticos no modal aéreo. *AOS - Amazônia, Organizações e Sustentabilidade*, 12(2). <http://dx.doi.org/10.17648/aos.v12i2.2849>