

JOANA RITA GONÇALVES RIBEIRO

**ATUAL PERCEPÇÃO DA CULTURA DE
SEGURANÇA – UM CASO DE ESTUDO NO
AEROPORTO HUMBERTO DELGADO**

Orientador: Professor Doutor José Manuel Ivo Carvalho Vicente

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Departamento de Aeronáutica e Transportes

Lisboa

2018

JOANA RITA GONÇALVES RIBEIRO

**ATUAL PERCEÇÃO DA CULTURA DE
SEGURANÇA – UM CASO DE ESTUDO NO
AEROPORTO HUMBERTO DELGADO**

Dissertação defendida em provas públicas para obtenção do grau de Mestre em Gestão Aeronáutica na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 15/10/2018, perante o júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação n.º: 303/2018, de 02 de outubro de 2018, com a seguinte composição:

Presidente: Professor Doutor Idalino André Magrinho

Arguente: Professor Doutor José Carlos Dias Rouco

Orientador: Professor Doutor José Ivo Carvalho Vicente

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Departamento de Aeronáutica e Transportes

Lisboa

2018

Security is mostly a superstition. It does not exist in nature, nor do the children of men as a whole experience it. Avoiding danger is no safer in the long run than outright exposure. Life is either a daring adventure, or nothing.

Helen Keller, 2008

Agradecimentos

Ao longo da elaboração desta dissertação, foram várias as pessoas que contribuíram para o seu desenvolvimento, pelo que, deixo aqui expressado os meus agradecimentos.

Em primeiro lugar, o meu agradecimento ao Departamento de Aeronáutica e Transportes da Escola de Ciências Económicas e das Organizações, por me terem dado a oportunidade de frequentar o Mestrado em Gestão Aeronáutica e, assim, aumentar o meu conhecimento nesta área.

Em segundo lugar, ao Professor Doutor José Manuel Ivo Carvalho Vicente pela orientação e acompanhamento durante todo o percurso académico nesta instituição de ensino superior. Agradeço-lhe também pelo incentivo e motivação, conselhos e conhecimentos que transmitiu como meu orientador ao longo da realização desta dissertação.

Em terceiro lugar, aos operadores aéreos White Airways S.A, Euroatlantic Airways e Sata Internacional_Azores Internacional, por se disponibilizarem não só no contributo para estudo da dissertação como na transmissão de conhecimentos do mundo da aviação.

Em quarto lugar às minhas amigas e colegas desta longa jornada, Eliana Mendes e Alexandra Fernandes, que acompanharam-me desde o início do mestrado e contribuíram para a concretização do mesmo, através de ideias, incentivos e bons momentos. Obrigado por todo o apoio quer a nível académico como a nível pessoal.

Por último, mas não menos importante, aos meus pais e irmã, que sempre transmitiram apoio, dedicação e incentivo ao longo de toda a minha vida. E com especial atenção, o meu agradecimento ao meu pai que me transmitiu este gosto pela aviação.

Resumo

A globalização e liberalização dos mercados, assim como, a conjuntura económica mundial e as questões de segurança, são as grandes preocupações do transporte aéreo comercial. Deste modo, considera-se pertinente que seja averiguado se no aeroporto Humberto Delgado em Lisboa, os diferentes intervenientes nas variadas atividades do aeroporto estão sensibilizados para esta problemática e tem presente no seu dia a dia uma cultura de segurança. Ou seja, se os colaboradores das áreas operacionais, restauração e comércio tem conhecimento desta problemática, o que é que ela envolve e se o aeroporto é capaz de dar resposta em situações relacionadas com a segurança da aviação.

Para tal foi preciso averiguar se a formação fornecida aos diversos intervenientes encontra-se adequada e se, as perceções comuns e convicções destes e dos colaboradores do nível da gestão superior estão em sintonia. Uma fragilidade num destes parâmetros pode ser um indicador determinante do estado atual deste problema e contribuir para a necessidade de ações de melhoria.

Após análise dos resultados obtidos é possível afirmar-se que existe cultura de segurança no aeroporto Humberto Delgado, no entanto, existiram algumas fragilidades na recolha de informação que deveriam futuramente ser analisadas de modo a obter resultados mais consistentes e contribuir para a necessidade de medidas mitigadoras nesta temática.

Palavras-chave: Segurança da Aviação, Cultura de Segurança, Formação, Aeroporto

Abstract

Globalization and liberalization of markets, as well as the global economic environment and security issues, are the main concerns of commercial air transport. In this way, it is considered pertinent that it be verified whether at the airport Humberto Delgado in Lisbon, if the different actors in the various activities of the airport are sensitized to this problem. That is, if the employees of the operational, catering and commercial areas are aware of this problem, what it involves and if the airport is able to respond in situations related to security.

To find out this, it was necessary to analyze if the training provided to the various employees is adequate and if the common perceptions and convictions of these as well as of the superior management are in tune. Fragility in one of these parameters can be a determining indicator of the current state of this problem and contribute to the need for improvement actions.

After analyzing the results obtained, it is possible to affirm that there is a security culture at Humberto Delgado Airport, however, there were some weaknesses in the collection of information that should be analyzed in the future in order to obtain more consistent results and contribute to the need for mitigating measures this issue.

Keywords: Security, Security Culture, Training, Airport

Abreviaturas, Siglas e Símbolos

ACI	Airports Council International
ANAC	Autoridade Nacional de Aviação Civil
ANSAC	Autoridade Nacional de Segurança da Aviação Civil
ASP	Aviation Security Policy
ARS	Área Restrita de Segurança
AVSEC	Global Aviation Security Symposium
CTC	Counter Terrorism Committee
CTED	Counter Terrorism Committee Executive Directorate
DN	Diário de Notícias
EUA	Estados Unidos da América
IATA	International Air Transport Association
ICAO	International Civil Aviation Organization
ONU	Organização das Nações Unidas
PNCQSAC	Programa Nacional de Controlo de Qualidade da Segurança da Aviação Civil
PSP	Polícia de Segurança Pública
SAP	Serviços Aéreos Portugueses
SARPs	Standards and Recommended Practices
SEF	Serviços de Estrangeiros e Fronteiras
SIS	Schengen Information System
TAP	Transportes Aéreos Portugueses
TWA	Trans World Airlines
UE	União Europeia
VIS	Visa Information System

Índice Geral

Introdução.....	1
Capítulo 1 – Revisão da Literatura.....	5
1.1. – Aeroporto de Humberto Delgado em Lisboa	5
1.1.1. – História do Aeroporto de Lisboa.....	5
1.1.2. – ANA – Aeroportos de Portugal.....	10
1.1.3. – Áreas de um Aeroporto	11
1.1.4. – Controlo de Acessos.....	12
1.1.5. – Cartões de Acesso	13
1.1.6. – Espaço Schengen e Não Schengen.....	17
1.2. – Convenção de Chicago.....	21
1.2.1. – Anexo 9 – Facilitação.....	22
1.2.2. – Anexo 17 – Segurança: Proteção da Aviação Civil Internacional Contra Atos de Interferência Ilícita.....	25
1.3. – Security.....	27
1.3.1. – Regulamento (CE) N°300/2008	27
1.3.2. – Implementação do Programa de Security na Aviação Civil Internacional	34
1.3.3. – Fatores Humanos.....	35
1.3.4. – Breve contextualização dos problemas de Security após o 11/Set	38
Capítulo 2 – Metodologia.....	40
2.1. – Contextualização	40
2.2. – Dados e Metodologia	41
2.2.1 – Entrevistas	41
2.2.2. – Questionários.....	42
2.2.3. – Tratamento de dados	43
Capítulo 3 – Discussão e Apresentação dos Resultados	44

3.1. – Entrevista.....	44
3.2. – Questionário	44
3.3. – Recolha de Informação.....	45
3.3.2. – Dados Questionário	52
3.3.2. – Comparação de dados entre Entrevista e Questionários	59
3.3.4. – Cronograma e análise de notícias publicadas nos meios de comunicação..	61
Conclusão	64
Bibliografia.....	67
Anexo I – Layout do Questionário	I

Índice de Figuras

Figura 1 – Aeronave TAP (Fonte: Travel&Taste)	7
Figura 2 - Aeroporto de Lisboa em 1955 (Fonte: Arte-Fundação Calouste Gulbenkian).9	
Figura 3 – Terminal 1 do Aeroporto de Humberto Delgado em Lisboa (Fonte: ANA Aeroportos).....	10
Figura 4 - Layout do Lado Ar (vermelho) e Lado Terra (Verde) no aeroporto Humberto Delgado (Fonte: Euroatlantic).....	12
Figura 5 - Modelo de Cartão de Identificação emitido pelo ANAC (Fonte: Euroatlantic)	13
Figura 6 - Modelo de Cartão de Autoridade Aeronáutica (Fonte: Euroatlantic).....	14
Figura 7 - Modelo de Cartões Permanentes e Temporários (Fonte: Euroatlantic).....	16
Figura 8 - Modelo de Cartão de Identificação de Veículos (Fonte: Euroatlantic)	16
Figura 9 – Atividades associada ao Anexo 9 – Facilitação (Fonte: ICAO)	24
Figura 10 - Gráfico representativo da questão nº3 do questionário	53
Figura 11 - Gráfico representativo da questão nº4 do questionário	53
Figura 12 - Gráfico representativo da questão nº5 do questionário	54
Figura 13 - Gráfico representativo da questão nº6 do questionário	55
Figura 14 - Gráfico representativo da questão nº8 e 9 do questionário	55
Figura 15 - Gráfico representativo da questão nº10 do questionário	56
Figura 16 - Gráfico representativo da questão nº11 do questionário	57
Figura 17 - Gráfico representativo da questão nº12 do questionário	57
Figura 18 - Gráfico representativo da questão nº13 e 14 do questionário	58

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Códigos de áreas de acesso	15
Tabela 2 - Conjugação de códigos de acesso de cores e letras	15
Tabela 3 – Datas Significativas da Implementação do Espaço Schengen (Fonte: Comissão Europeia, 2014)	18
Tabela 4 – Transcrição ao Anexo do Regulamento n.º 300/2008 de 11 de Março	34
Tabela 5 - Fatores Humanos mais comuns que conduzem a acidentes/incidentes (Fonte: White Airways S.A.)	37
Tabela 6 – Questões inseridas nas Entrevistas realizadas	41
Tabela 7 - Questões inseridas no Questionário	42
Tabela 8 - Respostas recolhidas das Entrevistas realizadas	49
Tabela 9 - Análise comparativa Entrevistas vs Questionários	60
Tabela 10 - Cronograma das notícias publicadas nos meios de comunicação	62

Introdução

Considerações prévias

Nos dias de hoje o setor de transporte aéreo é um dos muitos fatores essenciais para a economia, não só pelo cumprimento do objetivo principal que rege todo o setor, assim como, pelo enorme impacto que este tem na economia e nas comunidades onde se insere. As indústrias aeronáuticas, os aeroportos, os operadores aéreos e toda a sua envolvente são atores que se movimentam neste mercado e que competem entre si, dinamizando assim a economia.

No entanto, não se pode deixar de referir que as constantes flutuações do mercado global obrigaram o setor a fazer alterações na estratégia das empresas com vista à sua sobrevivência. Assim sendo, neste mercado extremamente competitivo são vários os fatores que influenciaram e continuam a influenciar a rentabilidade do mercado da aviação e não aviação ligado ao transporte aéreo, como por exemplo, os incidentes de ‘Security’.

Uma vez que acidentes ou incidentes neste tipo de transporte podem trazer consigo severas consequências, a segurança do transporte aéreo sempre foi considerada um ponto de elevada importância no setor aeronáutico (Janic, 2000). Deste modo, a interpretação do conceito segurança depende do seu envolvimento no sistema e pressuposto da sua análise (Kumamoto e Henley, 1996).

A Autoridade Nacional de Aviação Civil, ANAC, reconhece que as Normas e Métodos Recomendados pelos organismos internacionais exigem que os países coloquem em prática, de maneira uniforme e coerente, as medidas de segurança contra atos de interferência ilícita. Assim, a eficiência e eficácia de um sistema de segurança giram em torno de diversas áreas que englobam a obtenção e troca de informações, de tecnologias, da implementação de procedimentos e da interação de recursos humanos capacitados. É igualmente importante não esquecer que por vezes, os riscos inerentes à segurança não são apenas provenientes de atos de interferência ilícita, mas de fragilidades e erros no decorrer de atividades dentro do aeroporto. Fragilidades e erros que podem ser diminuídos, através de uma maior sensibilização e formação dos diversos colaboradores que exercem funções no aeroporto (INAC, 2009). Assim sendo, é possível identificar alguns dos fatores que influenciam a segurança do transporte aéreo:

- Sensibilização e motivação;
- Formação inicial e recorrente;

- Alterações de legislação;
- Comunicação entre gestores do aeroporto e as diversas empresas que nele operam;
- Entrada de novos colaboradores;
- Rotatividade de colaboradores constantes;
- Comportamentos e erros dos colaboradores que exercem atividade no aeroporto;
- Ameaças terroristas;

Para melhor compreender a relação entre estas variáveis e visto a existirem diferentes tipos de empresas a atuar no aeroporto de Lisboa - Humberto Delgado, torna-se relevante averiguar qual é o atual estado de percepção de cultura de segurança entre os vários intervenientes no aeroporto. Ou seja, se os seus colaboradores estão sensibilizados para uma cultura de segurança no exercício das suas funções, se receberam formação neste âmbito e se a sua percepção de segurança é a mesma que alguns responsáveis de ‘Security’ do aeroporto.

Deste modo, irão ser realizadas entrevistas a gestores de “Security” e questionários a colaboradores da área de restauração, com base nalgumas destas variáveis apontadas pela ANAC nas suas ações de sensibilização de segurança da Aviação Civil, nomeadamente:

- Formação;
- Motivação;
- Capacidade de resposta do aeroporto em caso de emergência;
- Rotatividade de colaboradores;
- Comunicação entre gestores do aeroporto;
- Percepção de um aeroporto seguro pelos colaboradores;
- Sistema de segurança implementado.

É de salientar, que face aos diferentes incidentes dos últimos anos, tanto a nível internacional como a nível nacional, é também relevante averiguar se estamos minimamente conscientes da nossa capacidade para atuar em caso de emergência.

Assim sendo, o presente estudo irá focar-se na averiguação do atual estado de percepção de cultura de segurança e contribuir para uma mais-valia na gestão segurança do aeroporto de Lisboa.

Objetivos

O objetivo geral desta dissertação consiste em averiguar qual o atual estado de percepção de cultura de segurança no aeroporto de Lisboa. Este objetivo será atingido através da análise das respostas obtidas nas entrevistas e questionários efetuados.

Como objetivos específicos, pretende-se com este estudo:

- Averiguar qual a tua perspetiva de segurança dos ‘Security Managers’ versus a perspetiva dos restantes colaboradores;
- Perceber se os ‘Security Managers’ (aeroporto e algumas companhias aéreas) consideram o aeroporto de Lisboa seguro e preparado para reagir rápido e eficaz em caso de situações de emergência;
- Averiguar se os colaboradores que exercem funções no aeroporto estão motivados para trabalhar neste local e o consideram seguro.

Estes objetivos irão permitir inferir se o processo de sensibilização/formação sobre segurança é realizado de forma adequada, na perspetiva dos colaboradores que exercem funções no aeroporto, assim como, procurar possíveis propostas de melhoria na cultura de segurança.

Deste modo, pretende-se também responder a questões como:

- Perceber se os vários intervenientes no aeroporto, consideram que o aeroporto consegue dar uma resposta rápida e eficaz em caso de emergência?
- Os diversos colaboradores encontram-se sensibilizados e motivados para cumprirem com os requisitos de ‘Security’ no exercício das suas funções?
- Perceber se existe grande rotatividade de colaboradores na zona de restauração e comércio?
- A formação aos colaboradores foi realizada e é feita periodicamente?

Estrutura e Organização da Dissertação

Este estudo encontra-se organizado em cinco capítulos. No primeiro capítulo é abordado o enquadramento e justificação do tema em questão, seguido dos objetivos estipulados para a realização do presente estudo.

O segundo capítulo consiste numa revisão bibliográfica sobre o estado da arte e enquadramento teórico do tema em si.

No terceiro capítulo é descrita a metodologia utilizada na realização do presente estudo, incluído a descrição das questões colocadas tanto na entrevista como nos questionários, assim como, os métodos utilizados para a análise e tratamento dos resultados obtidos.

No quarto capítulo é apresentado os resultados obtidos dos questionários e entrevistas realizados e discussão dos mesmos.

Por fim, no capítulo cinco são apresentadas as principais conclusões do estudo, assim como, as suas principais limitações e os potenciais desenvolvimentos futuros.

Capítulo 1 – Revisão da Literatura

O transporte aéreo é hoje um elemento chave na vida quotidiana. Se, por um lado, o seu desenvolvimento resulta do desenvolvimento das atividades socio económicas a nível mundial, por outro lado, a movimentação de pessoas e bens por via aérea, de forma segura e eficiente, é uma condição necessária ao desenvolvimento das sociedades modernas. Os aeroportos, equipamentos inquestionáveis desta rede global de mobilidade, são responsáveis por garantir uma resposta adequada aos desafios competitivos da indústria, assumindo-se também como parceiros para o desenvolvimento económico das regiões onde estão inseridos.

Deste modo, torna-se indispensável que a aviação cria meios para lidar não só com os perigos por razões naturais, como os perigos inerentes às operações realizadas num aeroporto. Perigos tais como falhas técnicas de aeronaves ou erros humanos, ameaças premeditadas e ataques terroristas.

1.1. – Aeroporto de Humberto Delgado em Lisboa

1.1.1. – História do Aeroporto de Lisboa

A ideia da construção de um aeroporto começa por surgir em 1919, em Portugal, com o Coronel Norton de Matos ao apresentar um documento sobre o futuro da aviação comercial. Neste documento o mesmo defende a criação de aeródromos e aeroportos públicos em Lisboa, Porto e Algarve, sendo que, era contra a ideia de concessão destes a terceiros, principalmente a empresas estrangeiras dessa capacidade. Por volta desta data, Portugal iria aderir esse ano à Convenção Internacional sobre Navegação Aérea, que estabelecia a regulamentação comum e normas internacionais e estariam entusiasmados com o desejo de favorecer o desenvolvimento das comunicações aéreas internacionais com fins pacíficos.

Face ao crescimento explosivo da aviação nesta altura, ao entrar na década de 1920, foram abertos novas oportunidades e registadas numerosas tentativas para expandir as rotas, a segurança de voo e a capacidade dos aparelhos. Deste modo, os vários acontecimentos de grande importância para aviação portuguesa, como:

- 1921 - Hidroavião bimotor Fairey 3 - Sacadura Cabral, Gago Coutinho, Ortns de Bettencourt e Roger Soubiran - Lisboa - Funchal;
- 1924 - Brito Pais e Manuel Gouveia - Lisboa - Macau;

- 1925 - Utilização do aeródromo de Alverca como campo de aviação internacional e primeira viagem Lisboa - Bolama com partida no campo da Amadora - Pinheiro Correia, Sérgio da Silva e Manuel António;
- 1927 - Primeira travessia aérea noturna do Atlântico Sul, entre Lisboa (Alverca) e Rio de Janeiro - Sarmento Beires, Jorge Castilho e Gouveia (mecânico).
- 1927 - Criada a primeira transportadora aérea nacional, os Serviços Aéreos Portugueses (SAP).

Fez com o interesse das autoridades pela aviação merecesse destaque no jornal português Diário de Notícias (DN) de 12 de janeiro de 1928 ao titular “O Sr. Ministro da Guerra Voou ontem sobre Lisboa” e em subtítulo “Como ministro e como cidadão, o Sr. Passos e Sousa entende que é indispensável estabelecer o aeroporto no Campo Grande.” A população começava então a questionar-se onde iria ser construído o aeroporto, sendo até sugerido que umas das hipóteses seria nos terrenos do ‘Jockey Club’.

Esta questão, voltou a ser parte da notícia deste jornal português com a notícia de 25 de janeiro de 1928 “O Aeroporto de Lisboa foi ontem, inesperadamente inaugurado”, seguido por “Os Srs, major Ribeiro da Fonseca e capitão Pais Ramos desceram e descolaram, de manhã, nos terrenos do Jockey Club, ao Campo Grande”. Nesta notícia, segundo as palavras do Comandante Cifka Duarte era dito “entenderam que devia empenhar-se pela conquista do único campo que julgam próprio para servir de aeroporto, onde subam e desçam os aviões das carreiras que, num futuro próximo, hão-de ligar Lisboa ao resto do mundo.” (Aeroportos e Navegação Aérea[ANA], 1992, p.39)

Estes campos estavam sujeitos a vários inconvenientes, sendo um dos quais o facto de se enlamear facilmente e criar tascos na lama e consequentemente prejuízos de vários tipos nos aviões. No entanto, os pilotos tinham vontade de viabilizarem um outro espaço perto da cidade, em vez da manutenção dos campos da Granja do Marquês em Sinta ou de Alverca. Esta iniciativa suscitou polémica e não acalmou de imediato, sendo que mais tarde numa reunião da Câmara Municipal de Lisboa, a 1 de Março de 1928, foi optado instalar o futuro aeroporto de Lisboa na Portela de Sacavém. Seriam precisos mais 14 anos para a concretização deste projeto.

Em Fevereiro de 1936 o projeto do aeroporto da Portela teve um novo desenvolvimento, sendo que depois anos de inércia foram pagas as primeiras indemnizações a alguns proprietários de quintas. Em Fevereiro de 1935, eram tecidas as considerações do

Major Pinheiro Correia considerações, salientando que “os terrenos da Portela, além de possuírem dimensões suficientes para a instalação do aeroporto, está, em relação ao centro da cidade, nas seguintes condições: possui a câmara um projeto de urbanização da zona da Portela para o alargamento da cidade para esse lado; a povoação seria o nó de comunicações das duas grandes artérias do projeto; o prolongamento da Avenida Almirante Reis e da Avenida Alferes Malheiro.” (ANA, 1992, p.46).

Após feitas sugestões de algumas alterações a este projeto, com o intuito de se evitar qualquer futuro obstáculo na zona de servidão do futuro aeroporto, foi proposto que o acesso do mesmo iria ser realizado por uma avenida de 100m. A localização das pistas em relação à cidade já estavam em terrenos da Portela, dentro das normas internacionais já indicadas ficando a menos de sete quilómetros do centro da cidade. Também era definido por outro lado, que a construção urgente do aeroporto será justificado com base nas “geoestratégias”: “O Império Português, com uma posição geográfica única no Mundo, sob o ponto de vista de comunicações aéreas, está, em 1935 em riscos de ver desaparecer essa sua importância e de ver Lisboa, natural aeroporto terminal da Europa, ficar riscada do mapa das grandes comunicações aéreas internacionais.” (ANA, 1992, p.47).



Figura 1 – Aeronave TAP (Fonte: Travel&Taste)

No dia 15 de Outubro de 1942, o aeroporto de Lisboa é oficialmente aberto ao tráfego aéreo, estando ainda com obras por complementar. Começa por esta altura a surgir as primeiras questões de segurança nos aeroportos, tendo em incidência nos primeiros anos da década de 1970, face ao aumento de atos ilícitos contra aeronaves, com assaltos e desvios de aviões.

No ano de 1946 o aeroporto já contava com 30 ligações aéreas, sendo mencionado no jornal Diário de Notícias que os aviões em circulação não se destinavam apenas ao transportes de pessoas e correios mas, também ao transporte de mercadorias para laboratórios, perecíveis e animais. No ano seguinte, em 1947, eram feitas expansões ao tamanho das pistas de aterragem, ficando as três com 6km.

As primeiras preocupações de segurança surgiram pela companhia TWA, em meados de 1970. Esta companhia fez instalar os sistemas de deteção de “quaisquer objetos perigosos que passageiros as suas preocupações possam levar consigo”. Este dispositivo era conhecido como ‘magnetometer’, composto por duas barras metálicas separadas em cerca de um metro meio e através das quais o passageiro tinha de passar. As barras estariam ligadas a dois suportes metálicos no interior, quais funcionava uma delicada aparelhagem eletrónica. Uma parte destes suportes teria ligação para um pequeno aparelho controlador, com aviadores de luzes e painel que identificava imediatamente todos os objetos metálicos. A notícia sobre estes mecanismos informava ainda que o mesmo estava “regulado para a mais alta intensidade, o detetor chega a acusar uma pequena chave ou até adorno feminino”. A justificação para o uso destes mecanismos detetores era bastante óbvia, o sistema destinava-se a evitar que os passageiros mal-intencionados embarcassem com intuito de comentar desacatos nos aviões e desvios como era corrente na época (ANA, 1992, p.125).

Pouco tempo depois, dava-se conta da necessidade de aplicar medidas preventivas rigorosas contra os “piratas do ar”. Era preciso por parte dos funcionários, maior dedicação nos cuidados de bagagens dos passageiros com o fim de reduzir, ao mínimo, as hipóteses de qualquer passageiro se pode transformar, em pleno voo, em mais um “pirata do ar” e desviar um avião para qualquer destino imprevisto. Os Passageiros, na sua maioria, aceitaram a situação com a mais ou menos paciência e compreensão, apesar das inevitáveis reações de com alguns transtorno e incómodo por terem sido julgados como potenciais perigos para o voo (ANA, 1992, p.133).



Figura 2 - Aeroporto de Lisboa em 1955 (Fonte: Arte-Fundação Calouste Gulbenkian)

Apesar de inicialmente, o aeroporto estar baseado na periferia da cidade, com o passar do tempo acabou por ficar envolvido no meio do espaço urbano, devido ao crescimento e desenvolvimento da cidade de Lisboa. Em 1971, face a este crescimento da cidade, começa-se a considerar a realocização do aeroporto para a zona de Rio Frio. Este projeto ambicionava construir 4 pistas paralelas, no entanto, não chega a ser concretizado devido à Revolução dos Cravos a 25 de Abril de 1974.

No entanto, esta ideia não chega a ser posta de lado, sendo em 1990, reaberto um novo processo de seleção para uma nova localização do aeroporto. Neste novo projeto, é indicado a Ota como local ideal de construção, impulsionado tanto em termos económicos e como em termos ambientais. A escolha da Ota proporciona grande debate por parte dos meios da comunicação social, até que em 2008 é abandonado o projeto devido a críticas relacionadas com a distância e impossibilidade de futuras expansões.

É de assinalar que, em 15 de maio de 2016, teve lugar a Cerimónia Oficial de denominação do aeroporto de Lisboa como aeroporto Humberto Delgado, a qual foi presidida pela Senhor Presidente da República e contou com a presença do Senhor Primeiro Ministro e dos Senhores Ministro e Secretário de Estado das Infraestruturas e de outros ‘stakeholders’ de relevo. O nome adotado serve de homenagem ao “general sem medo” como ficou conhecido pela forte oposição ao regime de Salazar. Esta mudança de nome é justificada pelo importante papel do general na aviação civil portuguesa, assim como, por ter presidido à fundação da TAP em 1945 (Travel & Taste, 2016, 14 de Março).

1.1.2. – ANA – Aeroportos de Portugal

O grupo ANA, inclui a ANA, Aeroportos de Portugal S.A., empresa-mãe e a Portway, Handling de Portugal, S.A. Esta empresa é responsável pela gestão de 10 aeroportos em Portugal Continental, na Região Autónoma dos Açores e na Região Autónoma da Madeira. A ANA S.A., por via do contrato de concessão celebrado com o Estado Português, é atualmente responsável pela prestação de atividades e serviços aeroportuários de apoio à aviação civil por um período de 50 anos, a terminar em 2062.



Figura 3 – Terminal 1 do Aeroporto de Humberto Delgado em Lisboa (Fonte: ANA Aeroportos)

Atualmente, a ANA Aeroportos é parte integrante da VINCI Airports, que administra uma ampla rede de aeroportos a nível internacional, assegurando o desenvolvimento e a exploração de 36 aeroportos. É responsável pela gestão do aeroporto Humberto Delgado em Lisboa e apresenta os seguintes princípios:

- Visão – “posicionar a ANA – Aeroportos de Portugal, como gestor aeroportuário de reconhecida competência, assegurando um desempenho fundado na confiança dos parceiros e clientes e orientado para a rentabilidade e sustentabilidade”;
- Missão – “gerir de forma eficiente as infraestruturas aeroportuárias a seu cargo, ligando Portugal ao mundo, e contribuir para o desenvolvimento económico, social e cultural das regiões em que se insere, aos seus clientes um serviço de elevada qualidade, criando

valor para o acionista e assegurando elevados níveis de qualificação profissional e motivação dos seus colaboradores”.

▪ Valores:

1. “Dedicação ao cliente - Toda a atividade da Empresa é orientada pelo propósito de servir os clientes atendendo às suas necessidades e preocupações.
2. Responsabilidade - Rigor, profissionalismo e integridade no relacionamento com os clientes, as comunidades nacional e local, os acionistas e os parceiros internos e externos;
3. Espírito competitivo e inovador - Esforço de melhoria contínua assente na abertura de espírito e na criatividade ao nível das práticas de gestão;
4. Espírito de equipa - Comunicar, partilhar, informar, assumir parcerias, entender o trabalho individual como parte do todo;
5. Desenvolvimento dos colaboradores - Empenho no crescimento profissional e pessoal próprio e dos demais;
6. Orientação para os resultados - Empenho e diligência na realização de metas ambiciosas” (ANA Aeroportos, 2016).

1.1.3. – Áreas de um Aeroporto

O aeroporto encontra-se dividido por dois lados (ver figura 4):

- Lado Ar – “zona de movimento dos aeroportos, assim como os terrenos e edifícios adjacentes, ou parte destes e cujo acesso é controlado. São considerados como lado ar de um aeroporto, as pistas de aterragem, os *taxiways*¹ e a placa², bem como os terrenos e edifícios a estas áreas, cujo acesso é controlado” (INAC, 2009, p.10);
- Lado Terra – “zona do aeroporto que não é o lado ar e que inclui todas as áreas públicas. São consideradas como lado terra de um aeroporto, todas as zonas que não são lado ar e que incluem todas as áreas públicas” (INAC, 2009, p.10).

¹ Pavimento utilizado pelas aeronaves para se deslocarem entre a placa e as pistas de pouso de um aeroporto.

² Área de estacionamento de aeronaves num aeroporto, destinada às operações de embarque e desembarque de passageiros, carga e correio, bem como abastecimento de combustível e manutenção.

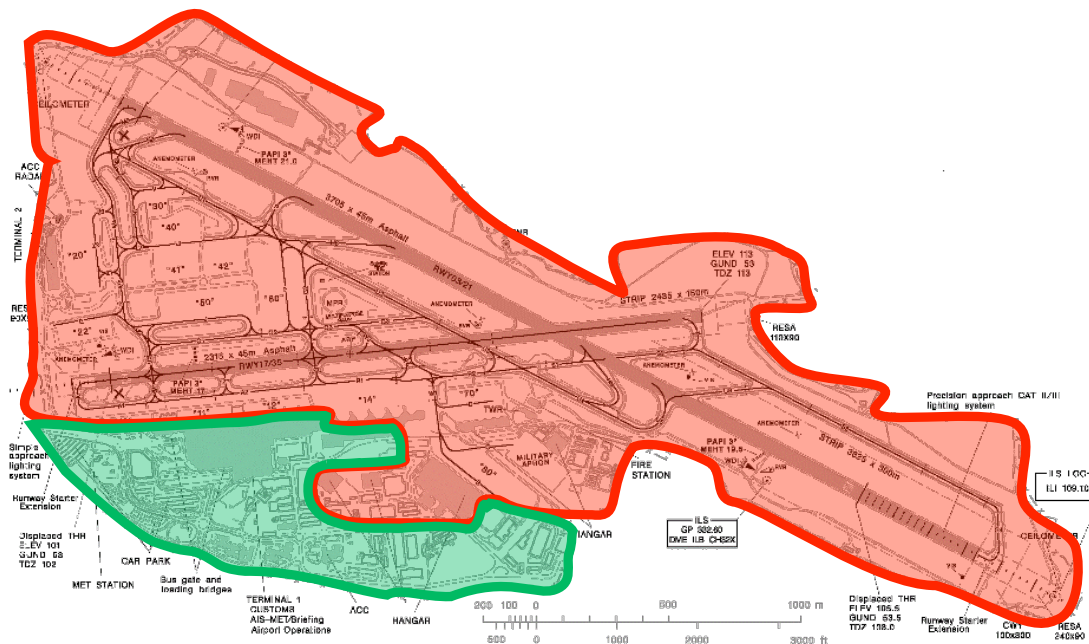


Figura 4 - Layout do Lado Ar (vermelho) e Lado Terra (Verde) no aeroporto Humberto Delgado (Fonte: Euroatlantic Airways, 2016)

Depois também é considerado as áreas de acesso público e reservadas. Sendo que a primeira é a área à qual o público tem acesso sem restrições, destinada a movimentação e permanência de pessoas. A segunda área mencionada refere todas as áreas de um aeroporto ou instalação de navegação aérea, em que o acesso e permanência são condicionados.

Dentro da área reservada temos ainda a área esterilizada e a área restrita de Segurança (ARS). Sendo que:

- Área esterilizada – “áreas que tenham sido submetidas a procedimentos de inspeção e sujeitas a controlos de segurança, a fim de garantir que não existem quaisquer dispositivos ou objetos que possam ser utilizados para a prática de um ato de interferência ilícita” (INAC, 2009, p.11);
- Área Restrita de Segurança – todas as áreas do lado ar do aeroporto cujo acesso é controlado a fim de se garantir a segurança da aviação civil (INAC, 2009, p.11).

1.1.4. – Controlo de Acessos

Os controlos de acesso de um aeroporto tem como principal objetivo garantir apenas a passagem de pessoas, veículos e objetos autorizados acedam a uma área reservada ou ARS.

Sendo que estes controlos dividem em dois tipos, consoante a passagem seja de pessoas ou veículos.

No caso do controlo de acessos de pessoas, o acesso a uma ASR depende de dois fatores. O acesso da pessoa só é possível se esta tiver um cartão de acesso e identificação aeroportuária e ser submetido aos procedimentos de rastreio existentes.

No caso do controlo de acesso de veículos, o acesso dos mesmos e respetivos ocupantes necessita de conter os seguintes requisitos:

- Veículo com cartão de livre-trânsito emitidos pelo aeroporto;
- Veículo tem que ser rastreado;
- Ocupantes do veículo têm de possuir um cartão e identificação de acesso, assim como, também serem submetidos aos procedimentos de rastreio.

Existe uma exceção a este controlo, sendo este destinado aos veículos de emergência. Nestas situações, e caso se justifique, o veículo pode ser isento de controlo de rastreio de acordo com os regulamentos em vigor (Euroatlantic Airways, 2016).

1.1.5. – Cartões de Acesso

Os cartões de acesso e identificação, permite o acesso por parte dos colaboradores a uma ou mais áreas reservadas ou ARS de um aeroporto. Estes cartões podem ser emitidos pela Autoridade Nacional da Aviação Civil ou pela Administração Aeroportuária Local. Os cartões de acesso identificação Nacional emitidos pela ANAC, permitem o acesso a áreas reservadas ou ARS de dois ou mais aeroportos nacionais.

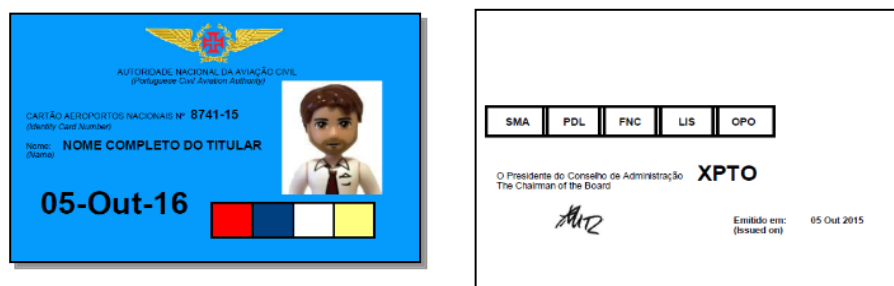


Figura 5 - Modelo de Cartão de Identificação emitido pelo ANAC (Fonte: Euroatlantic Airways, 2016)

- Aceder e inspecionar instalações e equipamentos;
- Requisitar para análise equipamentos, manuais, documentos e etc.;
- Suspender ou cessar atividades ou instalações;
- Identificar pessoas que se encontrem a violar normas estabelecidas.



Código de Cores	Código de Letras
Branco – Áreas de acesso Condicionado	A – Áreas de acesso público do aeroporto (condicionados)
Amarelo – Áreas de Passageiros	B – Sala de Recolha de Bagagem
Vermelho – Áreas Operacionais	L – Sala de Trânsitos
Azul - Manutenção	E – Sala de Embarque Schengen
Castanho - Carga	I – Sala de Embarque Internacional (após SEF)
Verde – Acesso a todas as Áreas	O – Áreas Operacionais
	P – Plataformas de Estacionamento de Aeronaves;
	T – Terminais de Tratamento de Bagagem de Porão;
	M – Hangares de Manutenção de Aeronaves
	C – Hangares de Carga

Tabela 1 - Códigos de áreas de acesso (Fontes: Euroatlantic Airways, 2016)

Após atribuição da cor e número no cartão, é feita uma conjugação dos dois, sendo exemplificado na tabela 2.

CARTÃO DE ACESSO	ÁREAS	COR
Todas as Áreas	---	
Áreas Operacionais	O / P / T	
Área de Passageiros	B / L / E / D / I	
Manutenção	M	
Carga	C	
Acesso Condicionado	A	

Tabela 2 - Conjugação de códigos de acesso de cores e letras (Fonte: Euroatlantic Airways, 2016)

Os cartões de acesso ao aeroporto podem ainda ser divididos em dois, como demonstrado na figura 7:

- **Permanentes** – acesso a toda ou parte das áreas reservadas ou ARS do aeroporto. Este cartão é emitido para pessoas que tenham contrato efetivo de trabalho e possui uma validade máxima de três anos (cartão com linha amarela);
- **Temporários:**
 - Curta Duração – “é emitido nos casos em que atividades, a ser desenvolvida nas áreas reservadas ou ASR, não seja carácter permanente. Este cartão tem as mesmas características do cartão permanente, porém a sua validade não excede um ano, sendo a data de validade a data presente no contrato” (INAC, 2009, p.18);
 - Pontuais – é emitido com validade apenas de um dia, sendo que este tipo de cartão necessita de fotografia do titular. Neste cartão pode estar assinalado a palavra “ACOMPANHADO”, o que significa que o titular do cartão só aceder e permanecer nas áreas mencionadas no cartão desde que esteja acompanhado por um titular de cartão permanente (INAC, 2009).



Figura 7 - Modelo de Cartões Permanentes e Temporários (Fonte: Euroatlantic Airways, 2016)

As próprias viaturas de acesso ao aeroporto são identificadas por dísticos, como se pode ver na figura 8.



Figura 8 - Modelo de Cartão de Identificação de Veículos (Fonte: Euroatlantic Airways, 2016)

O detentor do cartão de acesso está sujeito às seguintes responsabilidades associadas à utilização deste, tais como:

- Apresentá-lo nos pontos de controlo de acesso;
- Apresentá-lo sempre que solicitado por um funcionário de segurança ou qualquer outra pessoa que possua um cartão de acesso;
- Ostentá-lo à altura do peito;
- Restituí-lo à entidade emissora ou patronal quando a validade tiver expirado, ou quando terminar o vínculo laboral com a entidade para qual presta o serviço;
- Exibi-lo permanentemente quando em serviço e /ou dentro das áreas reservadas;
- Interpelar qualquer pessoa que exerça função nas áreas reservadas e que não esteja com o cartão de identificação visível;
- Proteção e guarda do cartão de acesso e identificação;
- Ser responsável pelo seu uso;
- Notificar a sua perda imediatamente ao seu emissor;

- Contribuir para a segurança do aeroporto reportando qualquer anomalia.

O uso correto destes cartões de acesso e identificação facilitam o acesso às áreas reservadas ou ARS, garantindo um melhor funcionamento geral do sistema de segurança de um aeroporto.

1.1.6. – Espaço Schengen e Não Schengen

Segundo a União Europeia (UE), o Espaço Schengen teve início na década dos anos 80, mais precisamente em 1985, quando cinco Estados-Membros da UE tomaram a decisão de suprimir os controlos das suas fronteiras internas. Sendo que, uma UE sem fronteiras internas trouxe consigo grandes benefícios para economia, demonstrando o quanto a concretização desta ideia foi bem-sucedida, popular e possível de acontecer.

O acordo de Schengen deve o seu nome a uma pequena aldeia do sul do Luxemburgo, situada no local onde este país faz fronteira com a França e a Alemanha. Tendo começado por ser uma iniciativa intergovernamental, a cooperação Schengen encontra-se atualmente integrada na legislação e nas normas da UE.

Datas	Descrição
Junho 1985	Assinatura do Acordo Schengen pela Bélgica, a Alemanha, a França, o Luxemburgo e os Países Baixos.
Junho 1990	Assinatura da Convenção da Aplicação do Acordo de Schengen pela Bélgica, a Alemanha, a França, o Luxemburgo e os Países Baixos.
Março 1995	A Convenção entrou em vigor e foram suprimidos os controlos nas fronteiras entre a Bélgica, a Alemanha, a Espanha, a França, o Luxemburgo, os Países Baixos e Portugal (Espanha e Portugal assinaram o Acordo em junho de 1991).
Outubro 1997	Supressão dos controlos nas fronteiras com a Itália (Acordo assinado em novembro de 1990).
Dezembro 1997	Supressão dos controlos nas fronteiras com a Áustria (Acordo assinado em abril de 1995).
Maior 1999	O Tratado de Amesterdão integrou a cooperação Schengen no quadro jurídico da União Europeia.

Datas	Descrição
Janeiro 2000	Supressão dos controlos nas fronteiras com a Grécia (Acordo assinado em novembro de 1992)
Março 2001	Supressão dos controlos nas fronteiras com a Dinamarca, a Finlândia, a Suécia, a Islândia e a Noruega (acordos assinados em dezembro de 1996).
Dezembro 2007	Supressão dos controlos nas fronteiras terrestres e marítimas com a República Checa, a Estónia, a Letónia, a Lituânia, a Hungria, Malta, a Polónia, a Eslovénia e a Eslováquia.
Março de 2008	Supressão dos controlos nas fronteiras aeroportuárias com a República Checa, a Estónia, a Letónia, a Lituânia, a Hungria, Malta, a Polónia, a Eslovénia e a Eslováquia.
Dezembro de 2008	Supressão dos controlos nas fronteiras terrestres com a Suíça (Acordo assinado em outubro de 2004).
Março de 2009	Supressão dos controlos nas fronteiras aeroportuárias com a Suíça.
Dezembro de 2011	Supressão dos controlos nas fronteiras com o Listenstaine (Acordo assinado em fevereiro de 2008)

Tabela 3 – Datas Significativas da Implementação do Espaço Schengen (Fonte: Comissão Europeia, 2014)

Atualmente, segundo a Comissão Europeia (CE), o Espaço Schengen abrange 26 países europeus, sendo que 22 destes são Estados-Membros da UE. Ao aderir a este conceito, os países passam a:

- Não efetuar controlos nas suas fronteiras internas entre dois Estados Schengen;
- Efetuar controlos harmonizados, como base em critérios, claramente definidos, nas suas fronteiras externas entre um Estado Schengen e um Estado Não Schengen;
- Eliminar todos os obstáculos à fluidez do tráfego rodoviário, nomeadamente os limites de velocidade desnecessários.

Deste modo, permite aos cidadãos, da União Europeia e nacionais de países terceiros, viajar livremente do Espaço Schengen, só tendo que ser controlados se atravessarem

fronteiras externas. Em relação aos países que não aderiram a este conceito, irão haver controlos fronteiriços nos voos provenientes nos realizados entre países do Espaço Schengen e Não Schengen. Sendo que, os cidadãos da UE têm o direito de livre circulação quando viajam na UE, independente do país fazer ou não parte de Schengen, podendo apenas estar sujeitos a controlos mínimos para verificação da sua identidade, com base nos documentos de viagem como o passaporte ou o bilhete de identidade.

No entanto, caso seja necessário, os países aderentes ao Espaço Schengen podem efetuar controlos policiais tendo por base informações policiais sobre eventuais ameaças à segurança pública ou suspeitas de criminalidade transacional. Assim como, realizar controlos nos portos e aeroportos no que diz respeito à verificação da pessoa como legítimo titular do título de transporte (Comissão Europeia, 2014).

1.1.6.1. – Adesão dos países

Na adesão ao Espaço Schengen, os Estados tiveram que demonstrar que tinham condições para:

- “Assumir responsabilidade pelo controlo de fronteiras externas do Espaço Schengen em nome dos outros Estados-Membros, assim como pela emissão de vistos uniformes de curta duração (Vistos Schengen);
- Cooperar eficazmente com os outros Estados Schengen, no sentido de manter um elevado nível de segurança após a supressão dos controlos nas fronteiras internas;
- Aplicar o conjunto de regras Schengen, nomeadamente, as normas em matéria de controlos nas fronteiras terrestres, marítimas e aéreas, de emissão de vistos, de cooperação policial e de proteção dos dados pessoais;
- Ligar-se e utilizar o Sistema de Informação Schengen (SIS) e p Sistema de Informação sobre Vistos (VIS)” (Comissão Europeia, 2014, p.5).

São realizadas avaliações periódicas aos Estados Schengen, de modo a garantir-se que são aplicados corretamente as regras em vigor. Uma vez que os Estados partilham uma fronteira externa comum, quando não existe controlos internos fronteiriços, estes são ambos responsáveis pela segurança no Espaço Schengen. No entanto, isto não quer dizer que seja um sistema de fronteira externo fechado só para Europa. Antes pelo contrário, é crucial em termos económicos que viagens, turismo ou negócio, continuem a ser incentivadas para o bem

da economia europeia. Assim como, é necessário que a fronteira externa se mantenha aberta às pessoas que procuram trabalho fora do país de origem ou que estejam em situação de fuga por causa de guerras ou perseguições.

Isto não implica, que nacionais de certos países terceiros não necessitem de visto para entrar no Espaço Schengen. Os Estados neste acordo estabeleceram regras comuns para a emissão de vistos Schengen de curta duração, com validade em todo o Espaço Schengen. Os vistos têm validade por um período máximo de 90 dias por cada período de 180 dias.

1.1.6.2. – Segurança do Espaço Schengen

De acordo com o exposto pela Comissão Europeia, só se consegue garantir segurança dentro do espaço sem fronteiras, se os Estados Schengen:

- Trocarem informações entre si com o intuito de combater a criminalidade organizada transacional e o terrorismo;
- Reforçarem a cooperação policial, nomeadamente através da perseguição transfronteiras, da vigilância transacional, da criação de centros e de equipas policiais conjuntos, bem como da utilização do SIS.

A perseguição transfronteiras permite aos agentes da polícia de Estado Schengen, possam perseguir criminosos em flagrante delito sem haver impedimentos por parte da fronteira e poderem detê-lo no território de outro Estado Schengen. Em termos de vigilância transnacional, é permitido que os agentes de polícia possam continuar a sua vigilância de presumíveis criminosos em território de outro Espaço Schengen.

Em 2014, já tinham sido criados 50 centros de cooperação policial bilateral ou multilateral na Europa entre Estados Schengen, bem como um número considerável de equipas conjuntas. Esta cooperação permite que haja um rápido intercâmbio de informações a nível regional e assim, despoletar reações rápidas a ameaças iminentes em regiões fronteiriças caso seja necessário. É de salientar que caso seja necessário, como por exemplo em caso de ameaça grave de segurança, as autoridades nacionais podem reintroduzir controlo nas fronteiras interna. Esta cooperação e intercâmbio de informações são apoiadas pela União Europeia, através de um fundo para segurança interna.

A UE com o intuito de facilitar as viagens efetuadas, de forma legítima sem comprometer a segurança, proporcionou financiamento aos seus Estados-membros através da

componente “Fronteiras” do Fundo para a Segurança Interna. Durante o período 2014-2020, está disponível um total de 2,76 mil milhões de euros para reforçar a gestão e os controlos nas fronteiras externas, a fim de agilizar o combate à migração ilegal e melhorar a tramitação dos pedidos de visto Schengen (Comissão Europeia, 2014).

1.2. – Convenção de Chicago

A Convenção de Aviação Civil Internacional, também conhecido como a Convenção de Chicago, é um tratado internacional responsável pelo estabelecimento das bases do Direito Aeronáutico Internacional até aos dias de hoje. Este tratado permitiu instituir o conceito de Acordo Bilateral de Transporte Aéreo entre Estados e determinou a criação da ICAO, International Civil Aviation Organization (Ferreira, 2014).

A Convenção permitiu que fossem estabelecidas definições e regras a cumprir no espaço aéreo e sua utilização, registo de aeronaves e segurança de voo, assim como detalha os direitos dos signatários da convenção, com respeito ao transporte aéreo internacional.

A convenção teve início em 1 de Novembro de 1944, tendo os Estados Unidos da América (EUA) convidado representantes de 55 países e foi presidida por Adolph Berle, chefe da delegação norte-americana, e composta por cerca de 700 delegados. A convenção de Chicago foi assinada a 7 de dezembro de 1944, tendo sido atingido os seus objetivos iniciais:

- Facilitar as operações de transporte aéreo internacional, assim que ponto de situação militar devido á 2º Guerra Mundial o permitisse;
- Promover o desenvolvimento da aviação internacional no período pós-guerra de forma ordenada (Ferreira, 2014).

Entrou em vigor a 4 de Abril de 1947 (oficialmente republicado pela ICAO por intermédio do documento denominado Doc. 7300) A convenção é composta por 19 anexos, que tem como funcionalidade estabelecer normas de cumprimento obrigatório e práticas recomendadas para aviação civil internacional:

- Anexo 1 – Licenças de Pessoal;
- Anexo 2 – Regras do Ar;
- Anexo 3 – Serviço Meteorológico para a Navegação Aérea Internacional;
- Anexo 4 – Cartas Aeronáuticas;

- Anexo 5 – Unidades de Medida a Serem Usadas nas Operações Aéreas e Terrestres;
- Anexo 6 – Operação de Aeronaves;
- Anexo 7 – Marcas de Nacionalidade e de Matrícula de Aeronaves;
- Anexo 8 – Aeronavegabilidade;
- Anexo 9 – Facilitação;
- Anexo 10 – Telecomunicações Aeronáuticas;
- Anexo 11 – Serviços de Tráfego Aéreo;
- Anexo 12 – Busca e Salvamento;
- Anexo 13 – Investigação de Acidentes de Aviação;
- Anexo 14 – Aeródromos;
- Anexo 15 – Serviços de Informação Aeronáutica;
- Anexo 16 – Proteção ao Meio Ambiente;
- Anexo 17 – Segurança: Proteção da Aviação Civil Internacional Contra Atos de Interferência Ilícita;
- Anexo 18 – Transporte de Mercadorias Perigosas;
- Anexo 19 – Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional.

Desde a sua implementação, a convenção de Chicago foi revista oito vezes (1959, 1963, 1969, 1975, 1980, 1997, 2000 e 2006), sendo que em Portugal foi aprovada pelo Decreto-Lei nº36.158, de 17 de fevereiro de 1947, e ratificada por carta de Ratificação de 28 de abril de 1948.

Todos Anexos presentes na Convenção, são da responsabilidade da Comissão de Navegação Aérea da ICAO, com exceção do Anexo 9, que é da responsabilidade do Comité do Transporte Aéreo, e o Anexo 17, que é da responsabilidade do Comité da Interferências Ilícitas. (Ferreira, 2014)

1.2.1. – Anexo 9 – Facilitação

Segundo a Autoridade Portuguesa da Aviação Civil, a Facilitação é um conjunto de medidas objetivo de facilitar o tráfego aéreo expedito entre estados e eliminar atrasos desnecessários do avião, tripulação, passageiros, carga e correio, no que se refere em especial à imigração, quarentena, alfândega e autorizações. Deste modo e com base no disposto na ICAO a Anexo 9 - Facilitação tem por base os seguintes 10 artigos da Convenção de Chicago:

- Artigo 10: Aterragem no aeroporto aduaneiro

- Artigo 13: Regulamento de entrada e de apuramento
- Artigo 14: Prevenção da propagação de doenças
- Artigo 22: Facilitação de formalidades
- Artigo 23: Procedimentos alfandegários e de imigração
- Artigo 24: Direitos Aduaneiros
- Artigo 29: Documentos transportados em aeronaves
- Artigo 35: Restrições à carga
- Artigo 37: Adoção de normas e procedimentos internacionais
- Artigo 38: Abandono das normas e procedimentos internacionais

Que exigem que a comunidade da aviação civil cumpra o disposto nas leis que regem a inspeção de aeronaves, carga e passageiros pelas autoridades envolvidas com alfândega, imigração, agricultura e saúde pública. Os Estados ficam assim obrigados a adotar normas e agilizar as formalidades necessárias para minimizar os atrasos operacionais.

De forma a cumprirem com o exposto em acima, foi elaborado o programa FAL, que facilita os Estados a alcançar a máxima eficiência nas suas operações de abertura de passagem nas fronteiras, não esquecendo de manter a segurança e aplicação eficaz da lei. As normas e práticas recomendadas (SARPs) para dar cumprimento a exposto em cima, foram desenvolvidas pela ICAO e mantidas no anexo em questão.

Segundo a ICAO, inicialmente o principalmente objetivo deste Anexo consistia em esforços para:

- Reduzir a burocracia;
- Padronizar internacionalmente os documentos que deveriam acompanhar o tráfego entre Estados;
- Simplificar procedimentos necessários para libertação de aeronaves, passageiros e carga.

Foi reconhecido que os atrasos provocados por formalidades pesadas seriam reduzidos, devido ao custo para todo o tipo de clientes da comunidade da aviação. Ao longo do tempo, foram introduzidos novos SARPs e material de orientação para abordar assuntos de interesse público, como por exemplo o tratamento de pessoas com deficiência. Um outro aspeto que teve grande impacto em termos de facilitação foi o aumento maciço da migração ilegal através do transporte aéreo.

1.2.1.1. – Programa de Facilitação

Face ao elevado número de passageiros controlados nas fronteiras diariamente, e tendo em conta que o tráfego aéreo irá também aumentar nos próximos anos, é impreterivelmente necessário abordar, de forma proactiva, os atuais e emergentes riscos da facilitação. Só dessa forma, será possível garantir que esta expansão significativa seja gerida e apoiada por meios de desenvolvimento estratégicos de regulamentação e infraestrutura.



Figura 9 – Atividades associada ao Anexo 9 – Facilitação (Fonte: ICAO)

É possível encontrar quatro grandes grupos do interesse da facilitação:

- Estados-Membros – interessados na conformidade com as suas leis e regulamentos;
- Operadores de Transporte Aéreo – aumento da produtividade e minimização de custos com atrasos operacionais e procedimentos administrativos;
- Aeroportos – meio para reduzir o congestionamento nos terminais de passageiros e de carga;
- Clientes – circular pelo aeroporto com o mínimo de atraso e dificuldade.

Sendo o disposto em cima, um dos grandes desafios do programa FAL em conseguir abordar todos estes interesses de forma coordenada. Neste aspeto, o programa tem que ainda ter em conta as questões externas, como as interferências ilícitas na aviação civil, migração ilegal, tráfico ilícito de narcóticos e doenças contagiosas. Estas questões são ameaças globais e realidades quotidianas, sendo por isso necessário que sejam levadas em conta no desenvolvimento contínuo do Programa de Facilitação, de modo que os vários componentes

proporcionem seu controle enquanto atendem aos objetivos de facilitação da comunidade de aviação.

Segundo a ICAO, os objetivos do Programa de Facilitação consiste em

- Promover a implementação das SARPs do Anexo 9 - Facilitação;
- Rever e simplificar os SARPs do Anexo 9, a fim de melhorar a compreensão e a implementação dos Estados;
- Mitigar os riscos para a segurança da aviação e a segurança nacional em geral por meio de métodos robustos de gestão de identidades e controlo de fronteiras;
- Auxiliar na detenção e prevenção do terrorismo e criminalidade através da prevenção do uso de documentos de identificação falsos;
- Facilitar viajantes genuínos através do processo aeroportuário por meio de processos automatizados de liberação para aumentar o rendimento;
- Reduzir os custos com pessoal e formação, padronizando e simplificando os processos de verificação de documentos;
- Permitir a comunicação fácil e o uso de tecnologias padrão para a gestão de identificações para os Estados e a indústria, contribuindo para a obtenção de operações eficientes e redução de custos;
- Aumentar a confiança dos Estados na sua capacidade de verificar se os documentos foram adequadamente emitidos e não foram alterados;
- Fornecer uma implementação económica de pessoal e recursos de segurança e controlo de fronteiras com base na gestão de riscos;
- Ampliar o conhecimento de facilitação entre os funcionários da aviação civil e fornecer orientações para o desenvolvimento de políticas e planeamento operacional relacionados à melhoria da facilitação nos aeroportos.

1.2.2. – Anexo 17 – Segurança: Proteção da Aviação Civil Internacional Contra Atos de Interferência Ilícita

A necessidade de lidar com atos de sabotagem, apreensão ilegal de aeronaves e uso de aeronaves civis em ataques terroristas (como ocorreu em 11 de Setembro 2001) poderia ter sido evitada pela lei. No entanto, não tinha sido detetado por essas ameaças à segurança e a necessidade de medidas preventivas para as mitigar.

A questão da segurança da aviação surge no final da década 1960, face à necessidade de adotar uma estrutura internacional para lidar com atos de interferência ilegal. Assim sendo, a ICAO decide assumir o papel de liderança no desenvolvimento de políticas e medidas de segurança da aviação em nível internacional. Atualmente, a ICAO tem conta como um dos objetivos principais da organização a segurança global da aviação.

Em 1974 são estabelecidas disposições relativas à segurança da aviação internacional, divulgadas através do Anexo 17 da Convenção de Chicago e, desde então, foram melhoradas ao longo dos anos. Com o advento do Anexo 17, a ICAO começou a fornecer aos Estados material de orientação para auxiliar na implementação de medidas de segurança internacional, sendo o documento principal, o Doc. 8973, o Manual de Segurança para Proteção da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilegal.

A formulação e adoção de Padrões e Práticas Recomendadas (SARPs) para a aviação civil internacional, foi e é a função legislativa mais importante desempenhada pela ICAO neste anexo. Deste modo, as medidas tomadas pela ICAO para prevenir e reprimir todos os atos de interferência ilegal contra a aviação civil em todo o mundo são de elevada importância crítica para o futuro da aviação civil e para a comunidade internacional.

Os SARPs para segurança da aviação internacional foram adotados pela primeira vez pelo Conselho da ICAO em março de 1974, e designados como Anexo 17 da Convenção de Chicago. A Secção de Política de Segurança da Aviação (ASP) do Gabinete de Facilitação e Segurança da Aviação é responsável por todo o processo das SARPs.

Deste modo, segundo a ICAO, a secção ASP para além da gestão dos seus programas é responsável por:

- Desenvolver e atualizar o Anexo 17 da Convenção sobre Aviação Civil Internacional;
- Gerir e supervisionar o programa de trabalho do Painel de Segurança da Aviação (AVSEC), bem como os seus grupos de trabalho;
- Atualizar e manter o Manual de Segurança da ICAO para Proteção da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilegal (Doc 8973);
- Manter o Anexo Técnico da Convenção sobre a Marcação de Explosivos Plásticos para Fins de Detecção;
- Prestar apoio à Comissão Técnica Internacional de Explosivos (IETC);
- Promover a implementação de SARPs relacionadas à segurança;

- Prestar apoio a várias entidades governamentais na ICAO, em particular a Assembleia, o Conselho e o Comité de Interferência Ilegal (UIC).
- Promover a cooperação em questões de segurança com outras agências das Nações Unidas e organismos internacionais. Estando englobadas entidades como o Comité de Contra terrorismo da ONU (CTC da ONU), a Diretoria Executiva do Comité de Combate ao Terrorismo (CTED), a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) e o Conselho Internacional de Aeroportos (ACI).

O Anexo 17 e Doc. 8973 são documentos restritos e confidenciais, pelo que só os colaboradores desta área tem acesso ao seu conteúdo.

1.3. – Security

Uma vez que segurança na aviação civil desdobra-se em dois conceitos diferentes, ‘Safety’ e ‘Security’, convém clarificar a diferença entre estes dois termos. Deste modo:

- ‘Safety’ – estado, em que o risco de lesões em pessoas ou de danos a bens se reduz e se mantém a um nível aceitável, através de um processo contínuo de identificação de perigos e de gestão de riscos” (ICAO, 2013). Sendo que o termo em português mais utilizado para este conceito seja Segurança Operacional;
- ‘Security’ - a combinação de medidas e de recursos técnicos e humanos, visando proteger a aviação civil internacional dos atos de interferência ilícita contra as aeronaves civis em terra ou em voo, as tripulações, o pessoal de terra e o público, em geral, as instalações aeronáuticas, os aeroportos e os serviços de navegação aérea (Anexo 17, 1974).

1.3.1. – Regulamento (CE) N°300/2008

Atualmente, os sistemas de segurança para a aviação civil são componentes obrigatórias para qualquer atividade deste âmbito, sendo já estabelecido como guia de orientação para as boas práticas as informações presentes no Anexo 9 e Anexo 17 da Convenção de Chicago. Deste modo, a União Europeia transportou esta informação para os seus regulamentos para aplicação e utilização dos seus Estados-Membros.

O Regulamento da Comissão Europeia (CE) n.º300/2008 de 11 de Março de 2008, tem em conta exatamente esses princípios, ou seja, para proteger bens e pessoas na União Europeia, é necessário tomar medidas preventivas contra a prática de atos de interferência

ilícita que ponham em causa a segurança da aviação civil. Existe a necessidade de uma abordagem comum no domínio da segurança da aviação civil e deverão ser estudados os meios mais eficazes de dar assistência após atos terroristas com grande impacto no sector dos transportes.

No entanto, convém primeiramente definir que quando se fala de Segurança da Aviação neste regulamento, estamos a falar do termo ‘Security’ e não do termo ‘Safety’. Assim, definido o termo de segurança que deve ser tido em conta, o segundo passo será identificar a aplicabilidade deste regulamento.

Deste modo, este regulamento é aplicado aos aeroportos que servem a aviação civil situados no território dos Estados-Membros, aos operadores que prestam serviços nesses aeroportos e às entidades que fornecem bens e/ou prestam serviços a esses aeroportos ou através deles. Do mesmo modo, o terceiro passo será identificar as atividades da aviação civil.

Face aos vários tipos de atividades de aviação civil, chega-se à conclusão que nem todas as atividades estão sujeitas ao mesmo grau de ameaça. Assim como, atendendo que é necessário uma maior flexibilidade na adoção de medidas e procedimentos de segurança, para dar resposta à evolução das avaliações de risco e permitir a introdução das novas tecnologias, o Regulamento em análise irá estabelecer os princípios de base das medidas a adotar para proteger a aviação civil contra atos de interferência ilícita, omitindo os pormenores técnicos e processuais de aplicação desses princípios. É de salientar que ao estabelecer normas de base comuns de segurança da aviação, deverão ser tidas em conta as dimensões da aeronave, a natureza da operação e/ou a frequência das operações nos aeroportos, por forma a permitir a concessão de isenções.

Segundo o Regulamento da Comissão Europeia (CE) n.º300/2008 de 11 de Março de 2008, pretende-se estabelecer regras para a proteção da aviação civil contra atos de interferência ilícita que ponham em causa a segurança da aviação civil. Este regulamento aplica-se a:

- Todos os aeroportos ou parte dos aeroportos situados no território dos Estados-Membros, que não sejam exclusivamente utilizados para fins militares;
- A todos os operadores, incluindo transportadoras aéreas, que prestem serviços nos aeroportos referidos na alínea anterior;
- A todas as entidades que apliquem normas de segurança da aviação, que operem a partir de instalações situadas no interior ou no exterior das instalações

aeroportuárias e que forneçam bens e/ou prestem serviços aos aeroportos referidos na primeira alínea ou através desses aeroportos.

Tendo por base que Atos de interferência ilícita definem-se como “qualquer ato ou omissão que coloque em perigo a segurança e uma aeronave, aeroporto, instalação de navegação aérea, tripulante, passageiros e bens ou pessoas em terra, nomeadamente”:

- Desvio e sequestro de aeronaves;
- Sabotagem – de aeronaves, de infraestruturas aeroportuárias ou de equipamentos de sistemas de navegação aérea;
- Ataque armado;
- Ameaça de bomba, seja falsa ou real (INAC, 2009).

Deste modo, devem ser tido em conta as seguintes normas de base comuns para proteção da aviação civil contra atos de interferência ilícita para aeroportos (Anexo do Regulamento CE nº300/2008):

SEGURANÇA DO AEROPORTO	
Requisitos de planeamento aeroportuário	1. Os requisitos de aplicação das normas de base comuns estabelecidos no presente anexo e nos atos de execução devem ser plenamente tidos em conta no projeto e na construção de novas instalações aeroportuárias ou na alteração de instalações existentes. 2. Nos aeroportos, devem ser criadas as seguintes zonas: a) Lado terra; b) Lado ar; c) Zonas restritas de segurança; e d) Partes críticas das zonas restritas de segurança.
Controlo do acesso	1. O acesso ao lado ar deve ser restrito, para impedir a entrada de pessoas e veículos não autorizados nessas zonas. 2. O acesso às zonas restritas de segurança deve ser controlado, para garantir que nelas não entrem pessoas e veículos não autorizados. 3. Só pode ser concedido acesso ao lado ar e às zonas restritas de segurança às pessoas e aos veículos que satisfaçam as condições de segurança exigidas. 4. Antes da emissão dos respetivos cartões, quer de identificação de tripulante, quer de identificação aeroportuária, que permitem o acesso

	sem escolta às zonas restritas de segurança, as pessoas, incluindo os membros da tripulação de voo, devem ser aprovadas numa verificação de antecedentes.
Rastreio de pessoas que não sejam passageiros e dos objetos que transportem	1. As pessoas que não sejam passageiros e os objetos que elas transportem devem ser submetidos a um rastreio, realizado de forma aleatória e contínua, à entrada das zonas restritas de segurança, para impedir a introdução de artigos proibidos nessas zonas. 2. As pessoas que não sejam passageiros e os objetos que elas transportem devem ser submetidos a um rastreio à entrada das partes críticas das zonas restritas de segurança, para impedir a introdução de artigos proibidos nessas partes.
Controlo dos veículos	Os veículos devem ser controlados à entrada das zonas restritas de segurança, para impedir a introdução de artigos proibidos nessas zonas.
Vigilância, rondas e outros controlos físicos	Deve ser assegurada a vigilância e a realização de rondas e de outros controlos físicos nos aeroportos e, se for caso disso, nas zonas adjacentes de acesso público, para identificar comportamentos suspeitos e vulnerabilidades que possam ser exploradas para a prática de atos de interferência ilícita e para dissuadir as pessoas de praticar tais atos.
ZONAS DEMARCADAS DOS AEROPORTOS	
As aeronaves estacionadas nas zonas demarcadas dos aeroportos às quais se apliquem as medidas alternativas referidas n.º 4 do artigo 4º devem ser separadas das aeronaves às quais se apliquem integralmente as normas de base comuns, de forma a garantir que as normas de segurança aplicadas às aeronaves, aos passageiros, à bagagem, à carga e ao correio não sejam comprometidas.	
SEGURANÇA DAS AERONAVES	
1. Antes da partida, as aeronaves devem ser submetidas a um controlo ou a uma verificação de segurança para garantir a inexistência de artigos proibidos a bordo. As aeronaves em trânsito podem ser sujeitas a outras medidas adequadas. 2. Todas as aeronaves devem ser protegidas contra interferências não autorizadas.	
PASSAGEIROS E BAGAGEM DE CABINA	
Rastreio dos passageiros e	1. Todos os passageiros em início de viagem, em transferência e em trânsito e a respetiva bagagem de cabina devem ser submetidos a um

da bagagem de cabina	rastreio para impedir a introdução de artigos proibidos nas zonas restritas de segurança e a bordo da aeronave. 2. Os passageiros em transferência e a respetiva bagagem de cabina podem ser dispensados do rastreio nas seguintes situações: a) À chegada de um Estado-Membro, salvo se a Comissão ou esse Estado-Membro tiverem informado que esses passageiros e a respetiva bagagem de cabina não podem ser considerados como tendo sido rastreados em conformidade com as normas de base comuns; ou b) À chegada de um país terceiro que aplique normas de segurança reconhecidas como equivalentes às normas de base comuns pelo procedimento de regulamentação a que se refere o n.º 2 do artigo 19º 3. Os passageiros em trânsito e a respetiva bagagem de cabina podem ser dispensados do rastreio nas seguintes situações: Caso permaneçam a bordo da aeronave; ou Caso não se misturem com passageiros rastreados, à espera de embarcar, que não sejam aqueles que embarcam na mesma aeronave; ou À chegada de um Estado-Membro, salvo se a Comissão ou esse Estado-Membro tiverem informado que esses passageiros e a respetiva bagagem de cabina não podem ser considerados como tendo sido rastreados em conformidade com as normas de base comuns; ou À chegada de um país terceiro que aplique normas de segurança reconhecidas como equivalentes às normas de base comuns pelo procedimento de regulamentação a que se refere o n.º 2 do artigo 19º
Proteção dos passageiros e da bagagem de cabina	1. Os passageiros e a respetiva bagagem de cabina devem ser protegidos contra interferências não autorizadas a partir do ponto em que são rastreados até à partida da aeronave em que são transportados. 2. Os passageiros rastreados, à espera de embarcar, não se devem misturar com os passageiros que chegam ao aeroporto, exceto: Quando os passageiros cheguem de um Estado-Membro, desde que a Comissão ou esse Estado-Membro não tenham informado que esses passageiros e a respetiva bagagem de cabina não podem ser considerados como tendo sido rastreados em conformidade com as

	normas de base comuns; ou 3. Quando os passageiros cheguem de um país terceiro que aplique normas de segurança reconhecidas como equivalentes às normas de base comuns pelo procedimento de regulamentação a que se refere o n.º 2 do artigo 19.
Passageiros potencialmente causadores de distúrbios	Antes da partida, os passageiros potencialmente causadores de distúrbios devem ser submetidos a medidas de segurança adequadas.
BAGAGEM DE PORÃO	
Rastreio da bagagem de porão	1. Toda a bagagem de porão deve ser rastreada antes de ser carregada na aeronave, a fim de impedir a introdução de artigos proibidos nas zonas restritas de segurança e a bordo da aeronave. 2. A bagagem de porão em transferência pode ser dispensada do rastreio nas seguintes situações: À chegada de um Estado-Membro, salvo se a Comissão ou esse Estado-Membro tiverem informado que essa bagagem de porão não pode ser considerada como tendo sido rastreada em conformidade com as normas de base comuns; ou À chegada de um país terceiro que aplique normas de segurança reconhecidas como equivalentes às normas de base comuns pelo procedimento de regulamentação a que se refere o n.º 2 do artigo 19º 3. A bagagem de porão em trânsito pode ser dispensada do rastreio caso permaneça a bordo da aeronave.
Proteção da bagagem de porão	A bagagem de porão a transportar numa aeronave deve ser protegida contra interferências não autorizadas desde o ponto em que é rastreada ou aceite à guarda da transportadora aérea, consoante a circunstância que ocorra primeiro, até à partida da aeronave em que deva ser transportada.
Reconciliação da bagagem	1. Cada peça de bagagem de porão deve ser identificada como acompanhada ou não acompanhada. 2. A bagagem de porão não acompanhada não deve ser transportada, a menos que tenha sido separada devido a fatores alheios ao controlo do

	passageiro ou submetida a controlos de segurança adequados.
CARGA E CORREIO	
Controlos de segurança aplicáveis à carga e ao correio	1. Toda a carga e correio devem ser submetidos a controlos de segurança antes de serem carregados numa aeronave. As transportadoras aéreas não podem aceitar transportar carga ou correio numa aeronave, a menos que tenham elas próprias aplicado esses controlos ou que a aplicação dos controlos tenha sido confirmada e assegurada por um agente reconhecido, um expedidor conhecido ou um expedidor avençado. 2. A carga e o correio em transferência podem ser submetidos a controlos de segurança alternativos que venham a ser especificados em atos de execução. 3. A carga e o correio em trânsito podem ser dispensados dos controlos de segurança caso permaneçam a bordo da aeronave.
Proteção da carga e do correio	1. A carga e o correio a transportar numa aeronave devem ser protegidos contra interferências não autorizadas desde o ponto em que são aplicados os controlos de segurança até à partida da aeronave em que devam ser transportados. 2. A carga e o correio que não sejam devidamente protegidos contra interferências não autorizadas após a aplicação dos controlos de segurança devem ser submetidos a rastreio.
CORREIO E MATERIAL DA TRANSPORTADORA AÉREA	
O correio e o material da transportadora aérea devem ser submetidos a controlos de segurança e posteriormente protegidos até serem carregados na aeronave, para impedir a introdução de artigos proibidos a bordo da aeronave.	
PROVISÕES DE BORDO	
As provisões destinadas à venda ou utilização nas zonas restritas de segurança dos aeroportos, incluindo as mercadorias das lojas francas e dos restaurantes, devem ser submetidas a controlos de segurança, para impedir a introdução de artigos proibidos nessas zonas.	
MEDIDAS DE SEGURANÇA DURANTE O VOO	
1. Sem prejuízo das regras de segurança operacional da aviação aplicáveis: a) Durante o	

voo, deve ser impedida a entrada de pessoas não autorizadas na cabina de pilotagem; b) Durante o voo, os passageiros potencialmente causadores de distúrbios devem ser submetidos a medidas de segurança adequadas. 2. Devem ser tomadas medidas de segurança adequadas, como seja a formação da tripulação técnica e do pessoal de cabina, para impedir atos de interferência ilícita durante um voo. 3. Não são permitidas armas a bordo de uma aeronave, com exceção das que são transportadas no porão, salvo quando tenham sido preenchidas as condições de segurança exigidas nos termos da respetiva legislação nacional e os Estados envolvidos o autorizem. 4. O disposto no ponto 3 aplica-se igualmente aos agentes de segurança a bordo que transportem armas.
RECRUTAMENTO E FORMAÇÃO DO PESSOAL
1. As pessoas que executam ou são responsáveis pela execução do rastreio, do controlo de acesso ou de outros controlos de segurança devem ser recrutadas, formadas e, se necessário, certificadas de modo a assegurar que estão habilitadas e têm as competências necessárias para desempenhar as funções que lhes estão atribuídas. 2. As pessoas que não sejam passageiros e devam ter acesso às zonas restritas de segurança, devem receber formação em matéria de segurança antes de lhes ser concedido um cartão de identificação aeroportuário ou um cartão de identificação de tripulante. 3. A formação referida nos pontos 1 e 2 deve incluir acções de formação inicial e de formação contínua. 4. Os instrutores envolvidos na formação das pessoas mencionadas nos pontos 1 e 2 devem ter as qualificações necessárias.
EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA
Os equipamentos utilizados para o rastreio, o controlo de acesso e os restantes controlos de segurança devem cumprir as especificações definidas e ser adequados à realização dos controlos em causa.

Tabela 4 – Transcrição ao Anexo do Regulamento n.º 300/2008 de 11 de Março

1.3.2. – Implementação do Programa de Security na Aviação Civil Internacional

Segundo a ANAC, o Anexo 17 – ‘Security’ da Convenção da Aviação Civil Internacional, estabelece que cada Estado Contrante deve determinar que a autoridade adequada assegure o desenvolvimento, a implementação e manutenção de um programa

nacional de controlo de qualidade da segurança da aviação civil, para garantir a eficiência do seu programa nacional de segurança da aviação civil.

Segundo o Regulamento da União Europeia (UE) nº18/2010 da Comissão, de 08 de janeiro de 2010, relativo ao estabelecimento de regras comuns no domínio da segurança da aviação civil, estabelece que é essencial que cada Estado-Membro desenvolva e aplique um programa nacional de segurança da aviação civil, nos termos do previsto no artigo 11º do Regulamento (CE) nº300/2008, de 11 de março.

Deste modo, a ANAC nomeou como responsável do Programa Nacional de Controlo de Qualidade da Segurança da Aviação Civil (PNCQSAC) a Autoridade Nacional de Segurança da Aviação Civil (ANSAC). Este é aprovado e implementado com o intuito de se verificar a aplicação efetiva e adequada das medidas de segurança da aviação, determinando assim o nível de conformidade com acervo legislativo nacional, comunitário e internacional no âmbito em questão. O PNCQSAC proporciona linhas de orientação e os procedimentos aplicáveis à condução de auditorias, inspeções, investigações, inquéritos e testes de segurança

Todo o processo destas atividades, ou seja, a sua realização, controlo, monitorização e registo, permitem averiguar e demonstrar o cumprimento dos requisitos técnicos e legais por parte de uma determinada entidade ou organização. A ANSAC também tem como responsabilidade regular e fiscalizar o sector da aviação civil e supervisionar as respetivas atividades.

1.3.3. – Fatores Humanos

O termo Fatores Humanos tem tido um crescimento exponencial nos dias de hoje, não ficando de fora quando se fala na indústria da aviação civil. Esta indústria começou a realizar que o erro humano, em vez da falha técnica de um sistema implementado, está por trás da maioria dos incidentes e acidentes da aviação.

Uma vez que as atividades aeronáuticas estão dependentes da atividade humana, é normal que os números significativos de erros estejam associados a fatores humanos. Assim sendo, Fatores Humanos são a ciência que analisa as limitações dos seres humanos na medida que interagimos com o meio ambiente e prevenimos ou mitigamos o inevitável erro humano (White Airways S.A., 2012).

De acordo com Dhillon, erro humano é a falha em realizar uma tarefa específica (ou o desempenho de uma ação proibida) que poderia levar à interrupção de operações programadas ou resultar em danos a propriedades e equipamentos (Dhillon, 2007).

Embora o termo Fatores Humanos esteja mais associado ao conceito de ‘Safety’, não deixa de também estar um pouco ligado com algumas situações que provocam eventos de ‘Security’. Pois, abarca todos os aspetos do comportamento e desempenho humano, estudando a interação humana nas suas situações de trabalho e de vida tais como:

- Entre pessoas e as máquinas e equipamentos utilizados;
- Os procedimentos verbais e escritos;
- As regras que devem ser seguidas;
- As condições ambientais ao seu redor;
- As interações com outras pessoas.

Todos estes aspetos assinalados em cima, influenciam o comportamento no trabalho e tem consequências tanto ao nível da saúde da pessoa como ao nível da segurança (ICAO, 2011). É de salientar que não conseguimos prevenir a realização de erros, mas podemos atuar de forma a reduzir a sua frequência e minimização de consequências.

1.3.3.1 – Dirty Dozen

‘Dirty Dozen’ é um conceito desenvolvido por Gordon Dupont em 1993, onde é indicado os 12 fatores humanos mais comum de erro e que podem atuar como precursores de acidentes ou incidentes. Esta lista tem sido bastante referenciada no que toca aos fatores humanos relacionados com a manutenção de aeronaves, assim como, a ICAO disponibilizou na circular 240-AN7144 uma lista com mais de 300 fatores que podem induzir em erro humano. No entanto, os dozes fatores apontados por Dupont não deixam de verdadeiros e de fácil identificação e aplicação, em termos de Fatores Humanos para os diversos tipos de colaboradores com funções a desempenhar no aeroporto.

Dirty Dozen	Descrição
Falta de Comunicação	Comunicação deficiente entre colegas
Complacência	Sentimento de autosatisfação acompanhada por uma perda de consciência dos potenciais perigos

Dirty Dozen	Descrição
Falta de Conhecimento	Falta de experiência no trabalho e de conhecimentos específicos para realização do mesmo
Distração	Qualquer coisa que chama a atenção de uma pessoa à parte da tarefa que estão a desenvolver
Falta de trabalho de equipa	Não trabalhar em equipa, desvalorizando o desempenho dos colegas ou entidades externas e não dando apoio
Fadiga	Reação fisiológica natural ao esforço físico prolongado e ou stress mental
Falta de Recursos	Falta de recursos para poder desempenhar funções
Pressão	Quando se exige pressão para cumprir um prazo que irá interferir com a capacidade para executar tarefas corretamente
Falta de assertividade	Incapacidade de expressar as suas preocupações/opiniões ou as do colega
Stress	Stress agudo que resulta de exigências em tempo real induzida pelos nossos sentidos, processamento mental e do corpo físico. Stress crónico que resulta da acumulação de exigências de longo prazo e induzidas repetidamente
Falta de consciência	Trabalhando de forma isolada, considerando apenas as suas responsabilidades, levando a uma visão túnel. Resultante de acumulação de outros fatores como fadiga, stress, distração e pressão
Normas	Incumprimento das normas/regulamentos estabelecidos

Tabela 5 - Fatores Humanos mais comuns que conduzem a acidentes/incidentes (Fonte: White Airways S.A.)

Para cada fator descrito na tabela 5, está associado uma contramedida típica com o fim a reduzir a possibilidade que este erro humano conduza a uma falha ou problema mais sério. Uma forma simples e fácil de prevenção é a formação em Fatores Humanos. A formação serve de sensibilização aos colaboradores para esta temática e demonstração que eles próprios conseguem identificar estes fatores no seu dia-a-dia, assim como, são capazes de agir de forma a atenuar a consequência do fator identificado (White Airways S.A, 2012).

1.3.4. – Breve contextualização dos problemas de Security após o 11/Set

O desempenho da aviação tem tido um papel fundamental no desenvolvimento económico a nível internacional, proporcionando o avião como um meio de transporte cada vez mais seguro, eficiente e económico. Por estes motivos e pela sua dimensão estratégica-económica, a aviação tornou-se alvo de diversos e diferentes atos de interferência ilícita. Tendo por base o conceito de ato de interferência ilícita descrito em 1.3.1., convém relembrar que existem outros motivos para a ocorrência destes, tais como:

- A aviação constitui um alvo cujo ataque atrai grande atenção mediática a nível mundial;
- A consequência de um ataque a uma aeronave ou instalação é dramática face ao elevado n.º de mortes;
- Em voo, as aeronaves são extremamente vulneráveis;
- Face à grande diversidade de nacionalidades entre os passageiros, afeta vários governos durante as negociações;
- Basta um n.º reduzido de agressores para controlar centenas de reféns;
- O valor das aeronaves e das vidas humanas sob sequestro, justificam as altas somas a serem pagas para seu resgate;
- Uma vez que os operadores aéreos rem atividade espelhada pelo mundo, permite que terroristas atuem onde for mais conveniente;
- Utilização da aeronave como meio de fuga (INAC, 2009, p.4).

Os acontecimentos de 11 de setembro de 2001 foram certamente os mais trágicos e, como consequência, levantou preocupações futuras em relação à segurança dos aeroportos e ao sistema de aviação no geral, sendo que estas podem vir a ser resolvidos de maneira muito mais proactiva.

A prioridade dos aeroportos em termos de segurança resultou em desenvolvimentos rápidos na tecnologia implementada para o efeito e aumentos significativos neste financiamento. Estas medidas contribuíram a que se resolvessem questões que são consideradas uma preocupação por parte do público-alvo, os passageiros.

No entanto, arranjar proteção contra futuras ameaças desconhecidas é um pouco impossível, e como tal, o futuro da segurança nos aeroportos será sempre uma entidade desconhecida. A preocupação da segurança e a desta no mercado interno e internacional será

sempre uma das principais prioridades do sistema de aviação civil. Só assim se poderá garantir que os esforços para tornar o sistema implementado mais seguro continuarão no topo. Esta também terá que ser uma prioridade a nível do Estados Membros, bem como da própria Administração Aeroportuária no futuro (Thomas, 2008).

Capítulo 2 – Metodologia

2.1. – Contextualização

A liberalização do setor da aviação e da crescente procura de transporte aéreo tem determinado uma profunda transformação no mercado do transporte aéreo, especialmente caracterizada pelo acesso de um número crescente de utilizadores do espaço aéreo. Neste contexto, a cultura de segurança por parte dos trabalhadores dos aeroportos é essencial para garantir que o transporte aéreo de passageiros e bens ocorre dentro do que é esperado por todos.

A elaboração do presente estudo tem como principal objetivo averiguar qual a percepção de cultura de segurança no aeroporto Humberto Delgado em Lisboa nos dias hoje. Para tal, irá ser utilizado como método de estudo a análise de entrevistas a ‘Security Managers’ e questionários a trabalhadores da área não operacional do aeroporto (restauração e comércio). Esta é uma tarefa complexa, porque parte da cultura intrínseca da pessoa e o que esta tem conta como uma possível violação de segurança e as consequências que dela vêm. Neste sentido, as respostas obtidas dos questionários irão permitir uma análise da atual percepção da cultura de segurança existente nos diversos trabalhadores da área não operacional do aeroporto. As entrevistas realizadas irão permitir inferir qual o estado de ‘Security’ na ótica dos ‘Security Managers’. Por fim, irão se comparar resultados para se verificar se todos têm a mesma percepção de segurança do aeroporto.

As entrevistas e questionários foram elaboradas de acordo as variáveis mencionadas na Introdução, ou seja, as questões colocadas em ambos irão abordar temas como:

- Formação;
- Motivação;
- Capacidade de resposta do aeroporto em caso de emergência;
- Rotatividade de colaboradores;
- Comunicação entre gestores do aeroporto;
- Percepção de um aeroporto seguro pelos colaboradores;
- Sistema de segurança implementado.

Como forma de complemento à análise dos resultados obtidos nas entrevistas e questionários, irá ser feito uma análise de evidências tornadas públicas por parte dos meios de

comunicação.

2.2. – Dados e Metodologia

Os dados utilizados no presente estudo, foram recolhidos através de entrevistas e questionários aos ‘Security Managers’ (ANA e operadores aéreos), ou seus adjuntos em caso de necessidade e, colaboradores das áreas operacionais (restauração e comércio), respetivamente. Para tal, foram consideradas as questões apresentadas nas tabelas abaixo.

2.2.1 – Entrevistas

‘Security Managers’	
Nº	Questões
1	Face às varias fugas de passageiros no aeroporto nos últimos meses, consideram que este seja um problema se Security ou Emigração? Justificação
2	O sistema de segurança implementado no aeroporto é o mais adequado? Quais as principais falhas do sistema na vossa opinião? (caso existam)
3	Consideram que a formação dada a todos os trabalhadores no aeroporto é a mais adequada?
4	Existe uma boa comunicação entre ANA, operadores e ANAC?
5	Face à atual situação da Europa, devido aos ataques terroristas registados, houve necessidade de alterar procedimentos em relação à segurança do aeroporto? Se sim, foram aplicadas devidamente e são adequadas?
6	Em caso de atentado o aeroporto está preparado para uma rápida e eficaz resposta?
7	No vosso entender, é aconselhável, em termos de segurança, os passageiros de chegada e saída cruzarem entre si no lado ar do aeroporto? Justificação
8	Foi comunicado pelos media que a taxa de segurança ao aeroporto aplicada aos passageiros vai ser diminuída. Qual o impacto desta diminuição em termos de segurança?

Tabela 6 – Questões inseridas nas Entrevistas realizadas

As respostas às entrevistas foram recolhidas através de correio electrónico, tendo sido seleccionados três Security Managers: ANA Aeroportos, Operador Aéreo EuroAtlantic e Operador Aéreo SATA Internacional_Azores Airlines.

2.2.2. – Questionários

Colaboradores	
Nº	Questões
1	Indique a zona de trabalho (pode escolher mais que uma hipótese)
2	Por favor escreva o nome do local/loja de trabalho
3	Há quanto tempo está empregado no aeroporto de Lisboa?
4	Classifique o seu nível de inglês?
5	Quando começou a trabalhar no aeroporto, teve algum tipo de formação no âmbito de Security (Segurança)? Em caso de resposta negativa, passe pergunta nº10.
6	Se sim, esta formação é recorrente?
7	Teve esta formação recentemente?
8	Considera a formação realizada adequada às funções que desempenha?
9	Como classifica a formação recebida?
10	Considera o sistema de segurança implementado no aeroporto de Lisboa o mais adequado?
11	Como avalia em termos de segurança, o aeroporto de Lisboa?
12	Sente-se motivado para trabalhar no aeroporto?
13	Considera que o valor do seu rendimento é adequado às funções desempenhadas?
14	Considera o valor do seu rendimento adequado às responsabilidades associadas?

Tabela 7 - Questões inseridas no Questionário

A ferramenta usada para a obtenção das respostas aos questionários foi ‘Google Forms’ (ver exemplo Anexo I) disponível para uso nos produtos da empresa multinacional de serviços ‘online’ e ‘software’ dos Estados Unidos, a ‘Google’. Após inserção dos

questionários no formulário, foi criado um ‘link’ para disponibilização aos diversos colaboradores que se propuseram a responder ao mesmo.

2.2.3. – Tratamento de dados

Os dados recolhidos das entrevistas e questionários foram analisados de forma crítica e construtiva, consoante o conteúdo da questão apresentada. De seguida, foi feita uma análise comparativa entre questionários, entrevistas e notícias recolhidas.

2.2.3.1. – Análise Comparativa Questionários vs Entrevistas

Face a existirem perguntas semelhantes nos questionários e entrevistas realizadas, foi elaborado uma tabela de comparação das respostas dos vários intervenientes. Mediante as respostas obtidas, é verificado se para o mesmo assunto as respostas são semelhantes, permitindo assim verificar se dentro do mesmo assunto a resposta obtida é mesma.

2.2.3.1. – Análise de evidências tornadas a público pelos meios de comunicação

De forma a complementar os dados recolhidos, foram seleccionadas notícias relacionadas com o aeroporto Humberto Delgado. O conteúdo da notícia foi determinante para sua escolha, sendo que deveria conter informação relacionada com acidentes/incidentes, segurança, atrasos de voos, fugas de passageiros, ‘rankings’ ou gestão económica do aeroporto.

Capítulo 3 – Discussão e Apresentação dos Resultados

3.1. – Entrevista

A entrevista foi realizada a 3 colaboradores da área de Security no Aeroporto Humberto Delgado, tendo sido efetuada do seguinte modo:

- Presencial – ‘Security Manager’ da ANA Aeroportos;
- Via Correio Eletrónico – Adjuntos da SATA Internacional_Azores Internacional e Euroatlantic.

É de salientar que, a entrevista realizada ao Security Manager da ANA Aeroportos, encontra-se incompleta, uma vez que foi necessário alterar as questões e não houve disponibilidade por parte do entrevistado em responder às novas questões.

As questões das entrevistas aos ‘Security Managers’ foram respondidas pelos seus Adjuntos, com o seu conhecimento. Por norma, a entrevista deveria ser respondida pelo ‘Security’ mas de forma a facilitar a recolha de dados foi permitido que o seu adjunto respondesse em seu nome.

A entrevista foi elaborada com base nas últimas notícias sobre o aeroporto Humberto Delgado, que face ao seu conteúdo poderiam estar relacionadas com segurança aeroportuária, assim como, averiguar se tanto a área de ‘Security’ da área operacional como os colaboradores da área não operacional (zona de restauração), teriam respostas semelhantes às questões colocadas tanto na entrevista como no questionário. A entrevista tinha como objetivo averiguar:

- Sistema de segurança o aeroporto é o mais adequado;
- Formação inicial e recorrente no âmbito de ‘Security’ é realizada e é dada corretamente;
- Comunicação entre ANA, operadores e ANAC;
- Se o aeroporto está preparado para agir de forma rápida e eficaz em caso de necessidade;

3.2. – Questionário

O questionário foi disponibilizado via ‘website’, através da ferramenta ‘Google Forms’, aos representantes das lojas para envio aos seus colaboradores. É de realçar que

foram efetuados 32 pedidos sendo que apenas 3 estabelecimentos se dispuseram a responder prontamente às questões do questionário, representando assim 10% da amostra total.

Este questionário foi elaborado com base nas questões colocadas nas entrevistas aos responsáveis de ‘Security’, Anexo 17 da Convenção de Chicago e notícias disponibilizadas nos meios de comunicação. O objetivo do questionário pretendia averiguar o seguinte:

- Foi realizada formação inicial e recorrente no âmbito de ‘Security’;
- Motivação dos colaboradores;
- Percepção de um aeroporto seguro pelos colaboradores;
- Zona do local do trabalho (terminal 1 ou 2);
- Rotatividade dos colaboradores.

O questionário encontra-se apresentado no anexo I.

3.3. – Recolha de Informação

Desde o início e durante toda a recolha de dados para o caso estudo, foi tentado estabelecer contacto com o departamento de ‘Security’ da ANA Aeroportos e dois ‘Security Managers’ de Operadores Aéreos Portugueses, assim como, os representantes da zona de restauração do Aeroporto de Humberto Delgado em Lisboa. Esta recolha foi realizada maioritariamente via correio eletrónico, devido à difícil disponibilidade para marcação de entrevistas por parte dos responsáveis ‘Security’, o acesso à zona Ar do aeroporto e os horários por turnos dos colaboradores para entrega do questionário.

3.3.1. – Dados Entrevistas

De acordo como que foi descrito no ponto 3.1. deste capítulo e ponto 2.2.1. do capítulo 2. Metodologia, apresenta-se de seguida os resultados obtidos:

Nº Questão	Security Manager ANA Aeroportos	SATA Internacional_Azores Internacional	Euroatlantic
1	Não é considerado como uma preocupação de Security, mas sim como uma preocupação de Imigração Ilegal.	Os eventos de fugas de passageiros num passado recente são um problema, e uma preocupação da Security, da emigração, e também da Safety. Da Security porque existe uma clara violação e contaminação da zona restrita de segurança, sendo que os	Emigração, dado que a maior parte esta relacionado com o SEF

Nº Questão	Security Manager ANA Aeroportos	SATA Internacional_Azores Internacional	Euroatlantic
		passageiros eram provenientes de um país terceiro (não pertencente à Comunidade Europeia que cumpra as normas comuns de segurança). Estes incidentes resultaram numa falha dos controlos de acessos às zonas restritas de segurança. De emigração porque não possuindo estes passageiros autorização de entrada e permanência em território Nacional, a sua fuga constitui uma violação à soberania Nacional. De Safety porque tendo os mencionados passageiros tido acesso à área operacional do aeroporto onde se inclui taxiways de passagem de aeronaves, tal invasão deste espaço poderia ter colocado em causa a segurança operacional das aeronaves. A génese do problema no entanto, é uma questão de emigração, até porque não houve na forma tentada nenhuma intenção de ato de interferência ilícita.	
2		Considero que existem algumas fragilidades nas áreas periféricas do aeroporto, sendo possível que indivíduos com bastante determinação possam ter acesso à zona restrita do aeroporto.	O hábito
3		A formação dada a todos os trabalhadores está de acordo com o exigido pela legislação Europeia e Nacional, e sim, desde Dez 2012 que a formação está adequada às funções que todos os trabalhadores que no aeroporto executam medidas de Security. A formação poderá ser mais flexível nos seus conteúdos, não devendo estar espartilhada pelo cumprimento restrito das	Pensamos que a formação é adequada, talvez seja necessário trabalhar mais no refrescamento da mesma, pois com o hábito começa-se a relaxar mais.

Nº Questão	Security Manager ANA Aeroportos	SATA Internacional_Azores Internacional	Euroatlantic
		competências contidas na legislação. E, não menos importante, o que pode ainda ser melhorado será a cultura de Segurança.	
4	Sempre que necessário, as ocorrências são enviadas para ANAC.	A comunicação com a ANA é feita de modo institucional nas reuniões FALSEC aeroportuária, muito pontualmente e sempre que se considera extremamente necessário recorre-se a outros canais de comunicação. A comunicação com a ANAC existe apenas quando existem necessidades de ordem regulamentar e operacional. Deveria existir uma maior e melhor comunicação entre todos os envolvidos em matéria de Security, partilha de conhecimentos, etc.	Estamos a melhorar com estes novos workshops
5	São tomadas uma série de medidas consoante o nível de ameaça. Em relação ao aeroporto está tudo bem.	Esta matéria não faz parte do nosso âmbito.	Não temos conhecimento para responder a esta pergunta
6		Embora não tenha um conhecimento muito pormenorizado de todo o sistema de resposta a emergências, aeroporto está dotado de uma boa estrutura de resposta a atentados. Tendo participado em alguns exercícios de emergência noutras instalações aeroportuárias, sou da opinião de que existirá sempre espaço para melhoria que poderá ser obtida pelo aumento de exercícios de simulação.	Nunca estivemos em nenhum simulacro
7	É permitido em termos de legislação	Apenas se cruzam no lado ar do aeroporto os passageiros que são provenientes de aeroportos com níveis	Poderia ser identificado como uma possível

Nº Questão	Security Manager ANA Aeroportos	SATA Internacional_Azores Internacional	Euroatlantic
	europeia e existe controlo entre os dois tipos de passageiros, logo não irá incorrer em quebras de Security.	de segurança equivalentes às nossas, para além do espaço económico, criou-se na Europa um espaço comum de segurança aeroportuária onde independentemente da origem de um passageiro as medidas são as mesmas e a mistura de passageiros não compromete a segurança do aeroporto. Os passageiros oriundos de países terceiros (com medidas de segurança não equivalentes às da comunidade Europeia), não se cruzam no lado ar do aeroporto com os demais passageiros, se os mesmos estiverem em trânsito, terão de ser rastreados para poderem chegar à zona Schengen. A única preocupação situa-se na placa do aeroporto onde os passageiros que desembarcam em posição remota oriundos de países terceiros, poderão tentar fugir do controlo da companhia aérea. Em todo o caso, o aeroporto e os vários trabalhadores que se encontram nessa área, já deram em situações anteriores uma resposta capaz de reação a este tipo de situações. Idealmente num aeroporto deveria não haver mistura de passageiros, mas essa seria uma situação muito difícil de concretizar.	quebra na cadeia segura (o cruzamento destes passageiros)
8		A taxa de Segurança cobrada aos passageiros no ato da compra de um bilhete de passagem aérea resulta do Decreto-Lei 11/2004 de 9 de Janeiro. Após os acontecimentos ocorridos a 11 de Setembro de 2001, das consequências que daí resultaram, e também devido ao constante evoluir da sofisticação dos atos de interferência ilícita à Aviação Civil,	Não é necessariamente obrigatório aumentar o nível de segurança, mas torna-la mais eficaz, mas claro que não podemos nos esquecer que este é um negócio

Nº Questão	Security Manager ANA Aeroportos	SATA Internacional_Azores Internacional	Euroatlantic
		obrigaram a uma resposta efetiva com medidas preventivas, ao desenvolvimento de tecnologia avançada e ao aumento significativo de pessoal certificado em técnicas de rastreio e controlos de segurança em todos os aeroportos e instalações afetas ou relacionadas com a aviação civil, como título de exemplo sublinho a obrigatoriedade de rastreio a todas as bagagens de porão. Todas estas medidas tiveram um impacto financeiro considerável na indústria do transporte aéreo de passageiros e carga. Este esforço não poderia ser suportado somente pelos operadores aeroportuários e operadores aéreos, pelo que a solução passou pela aplicação de uma taxa de segurança a ser cobrada aos passageiros. A eventual baixa das taxas não deverá determinar uma diminuição das medidas de segurança que atualmente estão implementadas, seja pela sua obrigatoriedade de cumprimento legal, seja porque tal contribuirá para uma perda de eficácia na segurança. (Nota: não tenho informação oficial da diminuição do valor da taxa de segurança)	em que é preciso ter lucros e corre-se riscos.

Tabela 8 - Respostas recolhidas das Entrevistas realizadas

Através de uma análise comparativa das respostas dadas às questões colocadas na entrevistas é possível verificar que:

- Questão 1 – Todos os entrevistados consideram que as fugas reportadas, estão relacionadas com problemas de Imigração. Sendo que, a ‘Security’ da SATA Internacional_Azores Internacional é mais abrangente na sua análise, pois considera que isto não apenas uma preocupação de umas das áreas, mas também

de áreas como ‘Security’ e ‘Safety’. Apesar de ter sido comprovado que se tratava apenas de uma fuga de emigração, não convém esquecer que no momento da situação, não há forma de saber se o motivo e local da fuga está relacionada com emigração.

- Questão 2 – Os entrevistados não fornecem uma resposta concreta no que toca a adequação do sistema de segurança implementado, sendo que isto pode estar relacionado com a questão de confidencialidade que existe à volta de ‘Security’, ou seja, a informação fornecida é o menos possível e não pode comprometer a segurança dos processos implementados. No entanto ao mencionar que existem fragilidades que podem ser melhoradas, como hábito, e o que acabam por afirmar que algo não está completamente bem no que toca a adequação do sistema de segurança implementado, e que devem ser aplicadas medidas de melhoramento.
- Questão 3 – Ambos consideram a formação adequada e que a identificação de medidas corretivas/mitigadoras pode passar pela forma de como esta é dada no seu refrescamento, assim como, contribuir para melhoria na sensibilização da Cultura de Segurança de todos os trabalhadores do aeroporto.
- Questão 4 – De acordo com os entrevistados a comunicação existe e é feita, tendo o ‘Security Manager’ da Euroatlantic informado que houve melhorias face aos novos ‘workshops’ realizados entre os vários intervenientes.
- Questão 5 – No que toca a atual situação da Europa em termos de atentados terroristas e que possa ter levado a alterações de procedimentos de segurança, a SATA Internacional_Azores Internacional afirma que não faz parte do âmbito de Security e a Euroatlantic afirma que não tem conhecimento relativamente a este assunto. Caso tenham sido alterados procedimentos de segurança, deverá haver comunicação por parte do aeroporto aos representantes da área de ‘Security’ sendo que a não realização da comunicação representa uma falha da gestão do aeroporto. Por outro lado não deixa de ser uma nota positiva, ou seja, significa que após análise dos atentados não se verificou a necessidade de alterar os

procedimentos já implementados e que estes se mantêm adequados. Assim como, mais uma vez convém salientar que esta pergunta pode levantar questões de confidencial e assim não ter sido possível recolher respostas concretas.

- Questão 6 – A resposta a esta questão só pode ser realmente verificada caso tivesse havido necessidade de resposta em caso atentado, pelo que é algo que esperemos que não venha acontecer. Deste modo, esta análise tem que ser feita com base na opinião de quem trabalha no aeroporto, sendo que é considerado anormal que operador Euroatlantic nunca tenha estado envolvido num simulacro, e a SATA Internacional_Azores Internacional já tenha participado mas noutras instalações aeroportuárias. Os simulacros devem ser realizados mais que uma vez e envolver diferentes operadores e, apesar de não ser analisado a veracidade destes factos junto do aeroporto, fica a suspeita que quando são realizados simulacros nem todos são envolvidos.
- Questão 7 – Tendo em conta ambas as respostas dos operadores e notícias de fugas de passageiros da zona dos Serviços de Estrangeiro e Fronteiras (SEF), é discutível se o aeroporto Humberto Delgado está preparado adequadamente para poder cruzar passageiros de chegada e partida. Um vez que, havendo uma fuga e não sabendo o motivo da mesma, esta situação ao decorrer poderá originar um problema sério de segurança e perigo para todos os que circulam no aeroporto.
- Questão 8 – Ambos os operadores dão entender que a baixa na taxa de segurança, não tem qualquer implicação na diminuição das medidas de segurança aplicadas no aeroporto. No entanto, a melhoria da segurança infelizmente também passa por poder económico, ou seja, existem certos mecanismos que permitem melhorar a eficácia de segurança que podem só ser adquiridos através de aquisição dos mesmos por meios económicos (como por exemplo, máquinas, câmaras de vigilância, colaboradores e modernização de infraestruturas).

3.3.2. – Dados Questionário

De acordo com o que foi indicado no ponto 3.2 das 32 solicitações para colaboração no questionário obteve-se os seguintes resultados:

- 3 Estabelecimentos responderam prontamente que teriam todo o interesse em participar na dissertação;
- 1 Estabelecimento afirmou que não tinha espaço no aeroporto, apesar de estar indicado no site do Aeroporto Delgado com representação de loja;
- 9 Estabelecimentos solicitaram o envio do questionário para análise interna e aprovação antes do envio aos seus colaboradores, no entanto, não informaram se aprovavam a distribuição do questionário, mesmo após várias tentativas de contacto;
- 1 Estabelecimento negou a colaboração na dissertação devido a regerem-se por normas internacionais, tendo em conta o seu posicionamento, imagem e público-alvo;
- 1 Estabelecimento recusou contribuir para a dissertação, devido o questionário conter questões sobre formação e rendimento dos seus colaboradores.
- 18 Estabelecimentos não responderam a qualquer tentativa de contacto para solicitação de colaboração.

O facto da recolha de dados representar apenas 10% das solicitações de colaboração efetuadas, não permite averiguar com rigor qual a atual percepção de segurança do aeroporto no Humberto Delgado. No entanto, comparando com os dados obtidos nas entrevistas e tendo em conta as atuais notícias do aeroporto, é possível averiguar que algo não está completamente bem. Permite inferir também, que apesar ter sido garantido confidencialidade aos estabelecimentos, existe grande resistência em responder questões no âmbito de ‘Security’.

Deste modo, apresenta-se de seguida os resultados com base nas respostas recolhidas dos questionários, efetuados aos colaboradores que desempenham funções no aeroporto Humberto Delgado.

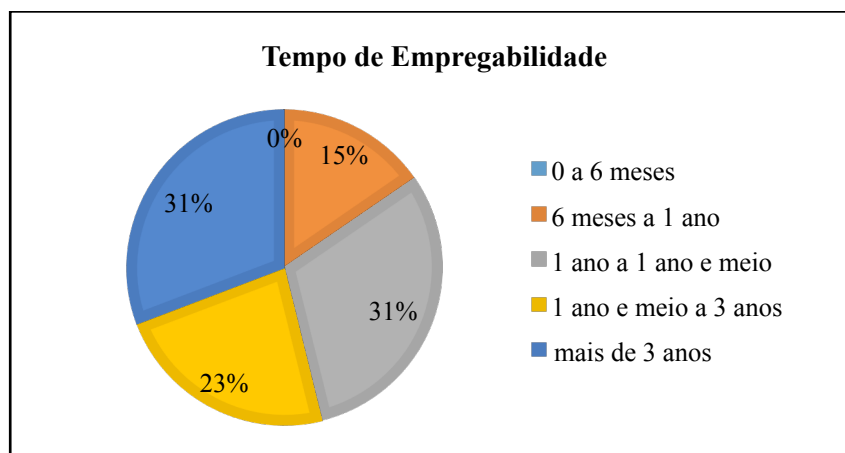


Figura 10 - Gráfico representativo da questão nº3 do questionário

A escolha da questão no que toca o tempo de empregabilidade dos colaboradores, no aeroporto Humberto Delgado, está relacionada com a rotatividade dos mesmos. Ou seja, quanto maior for rotatividade dentro de colaboradores da empresa, maior é probabilidade de erros ocorrerem, como a necessidade de se aplicar maior supervisão, recursos e formação.

Como se pode verificar pela representação gráfica na figura acima, só apenas 31% já se encontra há mais de 3 anos a trabalhar no aeroporto, o que significa que os restantes colaboradores desta amostragem estão empregados há relativamente pouco tempo neste posto. Isto vai implicar maior necessidade de supervisão, formação e esforço por parte dos colaboradores seniores, de modo a garantirem que os colaboradores mais novos estão aptos para trabalhar sozinhos e, em caso de necessidade tomarem as devidas ações em qualquer situação relacionada com segurança.

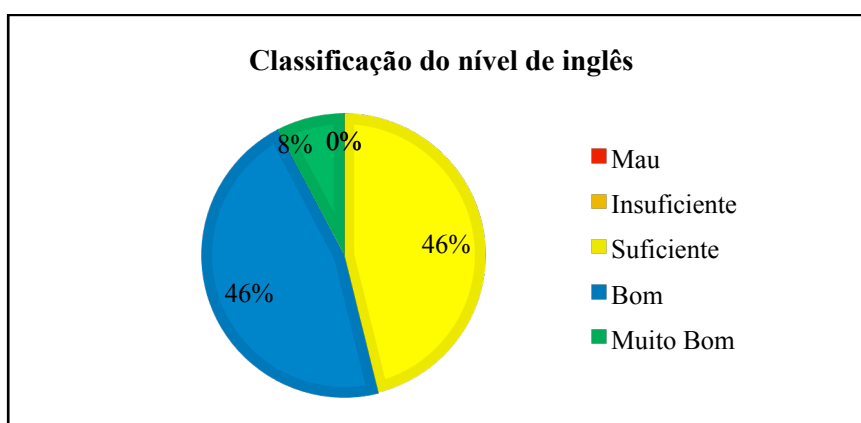


Figura 11 - Gráfico representativo da questão nº4 do questionário

A escolha da classificação do nível de inglês no questionário está relacionada com a comunicação entre colaboradores e passageiros em circulação no aeroporto. Uma vez que

nem todos os passageiros falarão a língua portuguesa, os colaboradores devem estar preparados para ajudar os mesmos caso a sua ajuda for solicitada ou não. Como se pode ver pela figura acima, verifica-se que em caso de necessidade os colaboradores na área de restauração serão capazes de passar a mensagem aos passageiros. Embora o ideal seria mais de 50% na área da classificação Muito Bom, aceita-se que 92% (metade Suficiente e metade Bom) já seja um bom índice para considerar que em caso de emergência ou não, sem ter em conta outros fatores, a mensagem será transmitida pelos colaboradores da área de restauração.

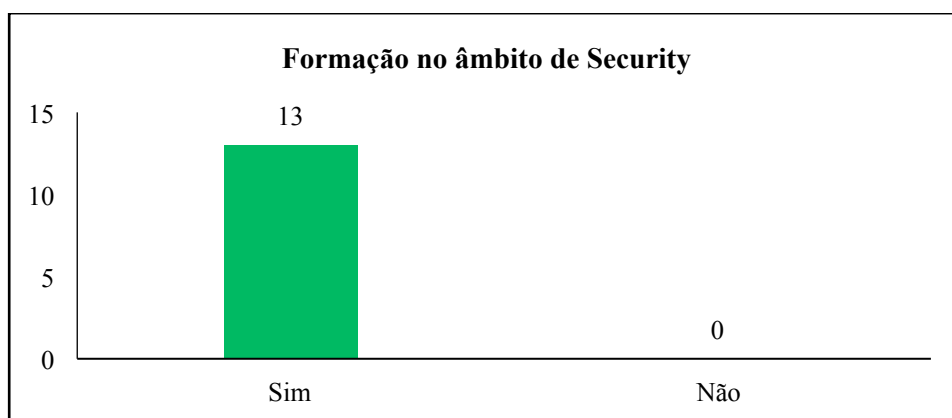


Figura 12 - Gráfico representativo da questão nº5 do questionário

Uma vez, que formação é obrigatória para adquirirem cartão de aeroporto para poderem trabalhar e circular em zona proibidas a passageiros, sendo que no caso dos colaboradores da restauração será para recolha de produtos ou acesso ao local de trabalho, foi averiguado no questionário se tinham tido formação. Como se pode verificar pelo gráfico representado em acima, todos os que responderam ao questionário tiveram formação no âmbito de ‘Security’. Este era já um resultado esperado, no entanto, esta questão também pretendia verificar se os colaboradores tinham consciência que a formação que lhes foi dada, estava relacionada com ‘Security’ e assim conseguirem responder à questão. É de salientar que por vezes, confunde-se ‘Safety’ com ‘Security’ pois a tradução corrente desta palavra para português é segurança, não diferenciando o termo.

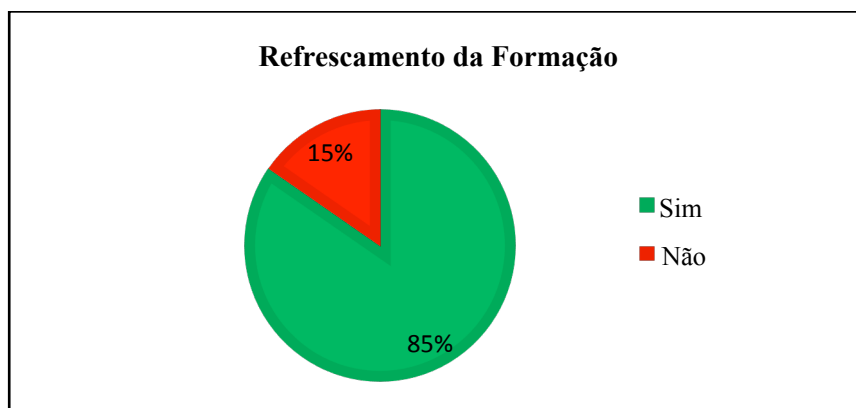


Figura 13 - Gráfico representativo da questão nº6 do questionário

Embora a formação tenha sido dada inicialmente aos colaboradores, para poderem manter o cartão de aeroporto esta deve estar definida e ser recorrente no plano de formação dos mesmos ao longo do tempo. Assim como, considera-se que mesmo que obrigatório a realização da formação para renovação do cartão, um refrescamento desta com objetivo de abordar e relembrar conceitos de 'Security', é sempre uma mais-valia para o desempenho dos colaboradores. A formação pode também ser vista como um método de motivação para os mesmos, ou seja, relembrar que os colaboradores têm um papel fundamental em caso de situações anormais, pois poderão ser os primeiros a estabelecer contacto e terão que decidir que ações deverão ser tomadas. Tendo isto em conta, como se pode ver pelo gráfico representado acima, 85% dos colaboradores já tiveram refrescamento da formação e 15% não. Verificando as restantes respostas dos questionários dos 15%, verifica-se que são colaboradores que estão neste emprego há menos de 1 ano, logo é normal que ainda não tenham tido formação recorrente.

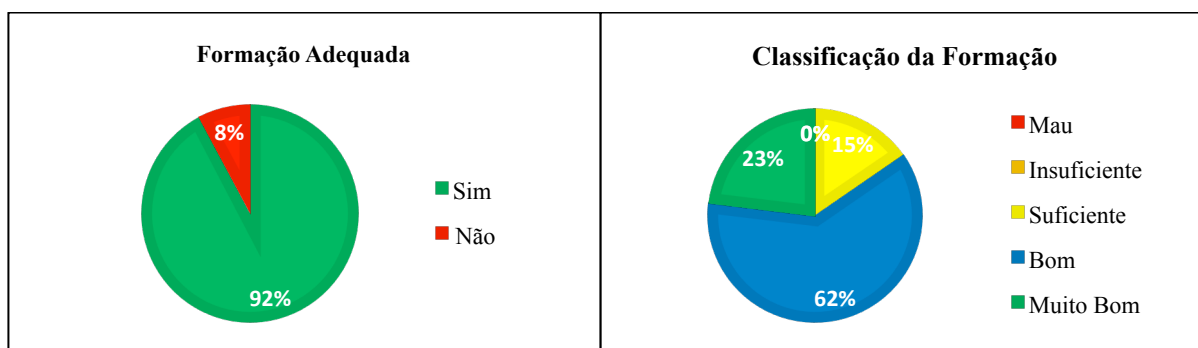


Figura 14 - Gráfico representativo da questão nº8 e 9 do questionário

A análise das respostas recolhidas das questões seguintes deve ser feita em simultâneo, uma vez que estão relacionadas. Como se pode ver pela representação gráfica de

ambas as questões, no geral foi considerado pelos colaboradores que a formação foi adequada às funções desempenhadas por estes e foi bastante positiva (23% Muito Bom e 62% Bom). Em relação à resposta negativa, 8%, verifica-se pelos questionários em si, que apenas um colaborador considerou que a formação não era adequada mas considera que esta teve classificação de Bom. Assim como, pelas restantes questões pode-se verificar que teve refrescamento da formação, ou pelo menos tem conhecimento que a formação irá ser dada novamente, e que trabalha há mais de 1 ano no aeroporto. A classificação de Bom na formação poderá estar relacionado com o fato de o colaborador ter achado interessante os temas abordados na formação ou então que, apesar de não a formação não ter sido dada da melhor forma na sua opinião, tem interesse para o desempenho das suas funções no dia-a-dia.

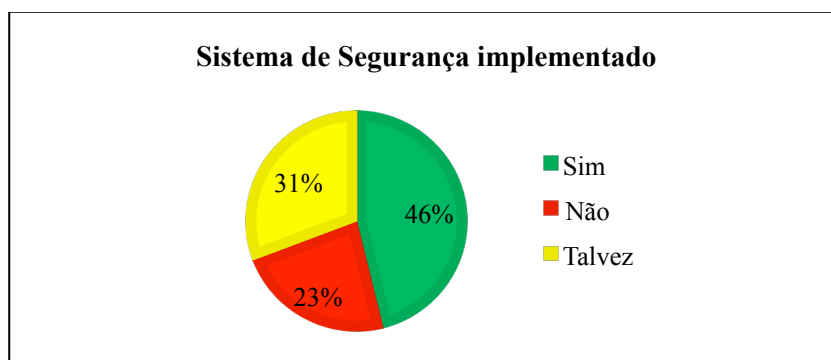


Figura 15 - Gráfico representativo da questão nº10 do questionário

Uma vez que se está a averiguar qual a percepção de cultura de segurança do aeroporto Humberto Delgado, torna-se relevante questionar aos colaboradores que desempenham funções, se estes consideram o seu local de trabalho seguro. Como se pode verificar pela representação gráfica acima, a resposta positiva não chega aos 50%, sendo a resposta negativa representada por metade do valor positivo, 23%. No entanto, a resposta “Talvez” (31%) acaba por ter algum impacto, ou seja, as ilações tiradas é que uma indecisão na resposta dada a esta questão poderá estar relacionada com situações que tenham presenciado, e seja fator para não ser dado uma resposta concreta ou, então, demonstra que terão dúvidas se o sistema de segurança implementado realmente funcione.

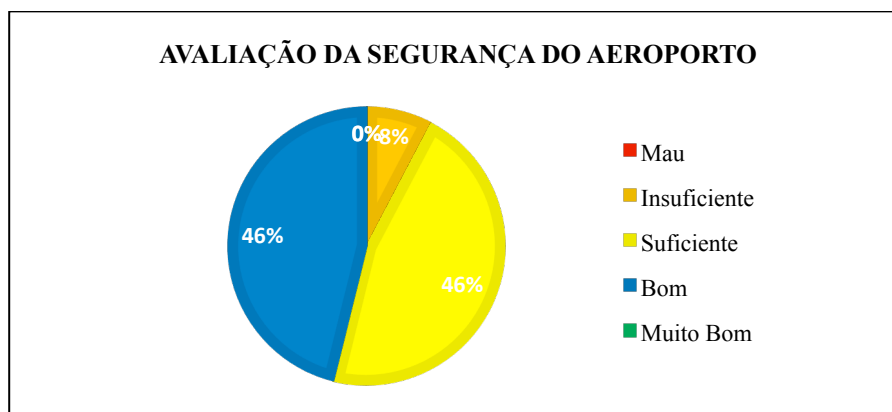


Figura 16 - Gráfico representativo da questão nº11 do questionário

Já no que toca a questão relacionada com Avaliação da Segurança do Aeroporto Humberto Delgado, foi considerado por 92% (46% Bom e 46% Suficiente) dos colaboradores que estamos perante um aeroporto seguro na sua opinião. Apenas um colaborador considerou que o Aeroporto Humberto Delgado não suficientemente seguro para as diversas pessoas que circulam no aeroporto diariamente.

Embora o resultado seja no geral positivo, há que considerar o seguinte: só quando for necessário verificar em situação real de perigo é que podemos dizer com toda a certeza, se o aeroporto Humberto Delgado é seguro ou não. Assim como, atingir uma classificação de Bom não deva ser encarado como nota positiva, em termos de segurança devemos ser considerar que esta deve ser muito boa.

É de salientar que não espera que se tenha verificar nos próximos tempos se o aeroporto Humberto Delgado seja realmente seguro, como deve ser tido em conta que a percepção de segurança no dia-dia dos colaboradores, seja pelo menos uma indicação que está tudo bem em termos segurança.

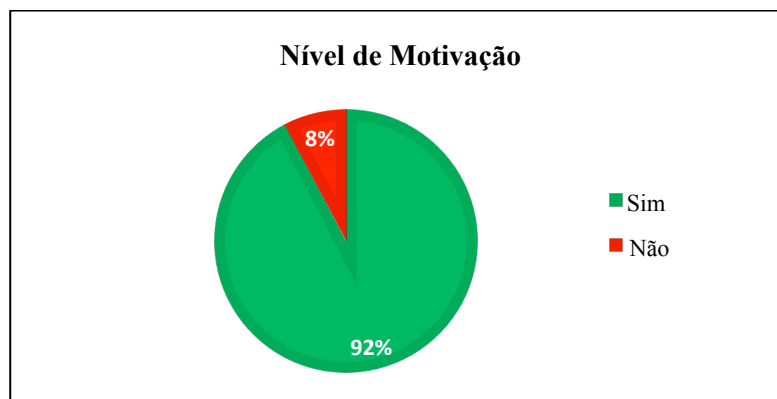


Figura 17 - Gráfico representativo da questão nº12 do questionário

Um dos fatores que foi tido em conta por diversos autores é que o nível de motivação dos colaboradores, que desempenham funções no aeroporto, é importante para a segurança do mesmo. Um colaborador desmotivado pode deixar passar situações que podem pôr em causa a segurança de todos os que se encontram neste local, ou, até mesmo ser ele próprio um perigo para todos os que o rodeiam. Pela análise das respostas dos inquéritos pode-se verificar que é algo que para já não é algo significativo em termos de segurança.

É de salientar mais uma vez, que estes resultados não são indicativos para a averiguar este ponto, devido à falha de adesão na resposta ao questionário. No entanto, não deixa de ser uma nota positiva ao verificar que pelo menos nos colaboradores que participaram no questionário, sentem-se motivados para trabalhar neste espaço.

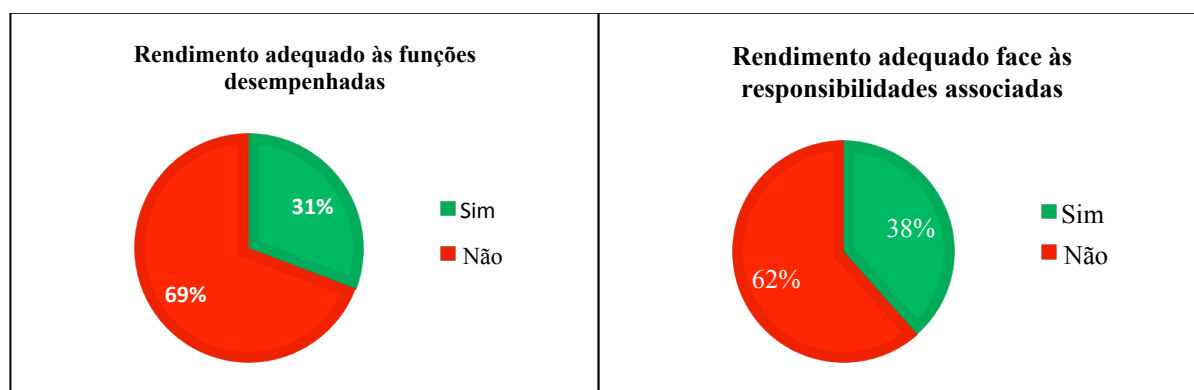


Figura 18 - Gráfico representativo da questão nº13 e 14 do questionário

Outro fator importante abordado por diversos autores, é que o rendimento dos colaboradores está relacionado com probabilidade de estes serem corrompidos por terceiros. Ou seja, uma pessoa está mais sujeita a ser corrompida por terceiros se isso significar que irá ter ganho monetário.

Pela representação gráfica das duas perguntas representadas em cima, pode-se verificar que é algo que deve ser estudado e ter em conta por parte do departamento de Security do aeroporto, pois 69% e 62% responderam que têm rendimentos baixos face às funções que desempenham e responsabilidades associadas, respetivamente. No entanto, temos que ter em conta o seguinte:

- O Departamento de 'Security' não tem qualquer poder nas tabelas de rendimento das diversas empresas com colaboradores no aeroporto;

- O país encontra-se atravessar já alguns anos por problemas económicos, logo é normal verificar que os colaboradores considerem os rendimentos baixos para as funções desempenhadas;
- O rendimento baixo considerado pelos colaboradores pode não ser real, ou seja, é o rendimento que é aplicado em todo lado para determinada função a desempenhar;
- Maior rendimento não é indicativo que a pessoa não seja corrompida por terceiros, pois irá depender da pessoa em si, ou seja, dos seus valores morais e éticos.

A análise destes resultados não é linear, sendo que é apenas indicativo que esta questão deve ser aprofundada, de forma a poder-se tomar ações caso seja necessário para retificar a situação.

3.3.2. – Comparação de dados entre Entrevista e Questionários

Tendo em conta, que foram feitas questões semelhantes nas entrevistas e nos questionários, torna-se relevante averiguar se os colaboradores e os responsáveis de ‘Security’ respondem do mesmo modo. Para tal foi elaborado uma tabela, com a informação mais relevante das entrevistas e questionários para os temas semelhantes abordados em ambos.

Tema das Questões	Entrevistas	Questionários
Sistema de Segurança	“(…)existem algumas fragilidades nas áreas periféricas do aeroporto(…) indivíduos com bastante determinação possam ter acesso à zona restrita do aeroporto” “O hábito”	46% Sim 23% Não 31% Talvez

Formação	“A formação dada a todos os trabalhadores está de acordo com o exigido pela Legislação Europeia e Nacional(...)está adequada às funções” “(...)formação adequada, talvez seja necessário trabalhar mais no refrescamento da mesma(...)”	Todos receberam formação 92% Consideram formação adequada 23% Classificação Muito Bom 62% Classificação Bom 15% Classificação Suficiente
Capacidade de resposta rápida e eficaz	“(...)aeroporto está dotado de uma boa estrutura de resposta a atentados(...)existirá sempre espaço para melhoria” “Nunca estivemos em nenhum simulacro”	Avaliação da Segurança do Aeroporto 8% Insuficiente 46% Suficiente 46% Bom

Tabela 9 - Análise comparativa Entrevistas vs Questionários

Comparados os conteúdos abordados tanto nas entrevistas como nos questionários, é possível verificar 3 temas idênticos:

- Sistema de Segurança – É admitido que existem fragilidades no sistema de segurança implementado, sendo ajuda a explicar o porquê de ter havido 23% de colaboradores com resposta negativa sobre o sistema e, 31% em dúvida se o sistema é o mais adequado.
- Formação – Ambos consideram a formação adequada e que há espaço para melhorias. A baixa percentagem de classificação Muito (23%) é exemplificativa que é necessário fazer alterações de como é realizada formação inicial e no seu refrescamento.

- Capacidade de resposta rápida e eficaz – embora as perguntas não sejam idênticas, permitem tirar informação pela forma como foram respondidas pelos intervenientes. Em termos de avaliação de segurança os colaboradores pelo questionário consideram que esta boa e suficiente, no entanto, o ideal seria dizerem que em termos de segurança consideram esta Muito Boa. Estas respostas também acabam por ir de encontro com o que foi dito por parte dos operadores em entrevistas, o aeroporto está apto em termos de resposta e segurança mas existe abertura para melhorias.

3.3.4. – Cronograma e análise de notícias publicadas nos meios de comunicação

Como foi exposto nos pontos anteriores, devido as limitações na recolha de informação nos questionários e entrevistas, procedeu-se à recolha de notícias tornadas a público por parte dos meios de comunicação, sendo apresentados na tabela abaixo em forma de cronograma.

Data	Tema
28-Jun-16	Atentado terrorista em aeroporto de Istambul mata pelo menos 36 pessoas
15-Jul-16	Funcionários do aeroporto de Lisboa suspeitos de roubarem bagagens
22-Set-16	Seis africanos tentaram forçar porta de avião em Lisboa
29-Set-16	Aeroporto de Lisboa: mais um argelino em fuga. E desta vez desapareceu mesmo
30-Set-16	Quatro fugas em quatro meses no aeroporto de Lisboa
12-Jan-17	Mais dois argelinos fugiram no Aeroporto de Lisboa
12-Jan-17	Argelinos que fugiram do aeroporto de Lisboa estavam a ser acompanhados pela PSP e SEF
14-Fev-17	As fugas do aeroporto são uma questão política
09-Mar-17	Passageiro perdido invade placa do aeroporto de Lisboa
11-Mai-17	Seguranças dos aeroportos começam greve de cinco dias no sábado
20-Ago-17	Desembarque irregular obrigou a alerta no aeroporto de Lisboa
11-Set-17	Vários feridos após ataque com gás lacrimogénico no Aeroporto de Frankfurt
18-Mar-18	Dois terminais reabertos no aeroporto de Orly após ataque a militar

Data	Tema
26-Abr-18	Filas no aeroporto voltam a ultrapassar as duas horas
26-Abr-18	Plano de segurança do aeroporto ainda por aprovar
23-Mai-18	Hoje há assalto ao aeroporto de Lisboa
31-Mai-18	Aeroporto esgotado: até na zona da saída já há filas
19-Jun-18	SEF deixou escapar mais três marroquinos do aeroporto
21-Jun-18	Tensão no aeroporto: 10 funcionários agredidos
21-Jun-18	Groundforce confirma aumento de agressões a trabalhadores no aeroporto de Lisboa
22-Jun-18	Em que lugar está o aeroporto de Lisboa no ranking mundial?
26-Jun-18	Agressões no aeroporto. Sindicatos e Groundforce querem reunir-se com MAI
01-Jul-18	Aeroporto de Lisboa com atrasos de mais de uma hora
02-Jul-18	Funcionário do aeroporto agredido "brutalmente" por dois passageiros
08-Jul-18	Caos no aeroporto. Duas horas de espera para entrar em Lisboa
09-Jul-18	Aeroporto de Lisboa vai ganhar duas novas portas de embarque para destinos extra-comunitários
09-Jul-18	Queixas no aeroporto de Lisboa sobem em linha com aumento de passageiros
09-Jul-18	"Há filas para tudo"

Tabela 10 - Cronograma das notícias publicadas nos meios de comunicação (Fonte: Diário de Notícias, Público, TSF Rádio Notícias, Rádio Renascença, Expresso e Observador e TVI24)

Tendo em conta o panorama internacional e nacional pode-se verificar que pelo menos nos últimos 2 anos, têm havido uma série de situações relacionadas com aeroportos que contribuem para a necessidade de averiguar qual a cultura de segurança existente.

De facto, por norma existe uma grande tendência em associar ao termo ‘Security’ apenas situações de ataques terroristas. Algo que muito provocado pelos ataques terroristas de 11-Set-01 no EUA. Até esta altura as palavras terroristas e security não era algo que ocupasse a mente das pessoas sempre que necessitem de se deslocar do ponto A para o ponto B por meios aéreos. Esta associação não é de todo errada, mas tem havido uma série de situações exemplificadas acima na tabela 5 como:

- Fugas de passageiros;
- Greves;
- Desembarque irregulares;

- Atrasos nos voos;
- Agressões de passageiros aos colaboradores do aeroporto;
- Mudanças nas infraestruturas do aeroporto;
- Planos de segurança do aeroporto por aprovar.

Que são situações que podem desencadear outras com mais impacto na segurança do que era esperado. Claro que não possível aplicar medidas corretivas que as neutralizem por completo, mas podem ser aplicadas medidas com mitigadoras com o intuito de reduzi-las. No entanto, no aeroporto Humberto Delgado, parece continuar existir uma série de situações que não estão a ser tidas em conta ou, pelo menos não se consegue verificar pelas últimas notícias que foram aplicadas medidas para as minimizar as suas consequências.

É preciso não esquecer que nenhum sistema de segurança é 100% eficaz, irá sempre existir espaço para melhoria. Algo que é normal pois, o hábito é dos maiores perigos para a segurança. Assim como, o facto de ser aplicado confidencialidade em tudo relacionado com ‘Security’, não é possível verificar com exatidão se estão a aplicar medidas. É necessário haver confiança da outra parte que as pessoas responsáveis pela área de ‘Security’ estão a agir de forma mais adequada.

Conclusão

Principais Contributos

Ao longo da dissertação constatou-se que não seria possível averiguar com precisão, qual o atual estado de cultura de segurança (Security) implementada no aeroporto Humberto Delgado. Todavia, decidiu-se continuar com a análise dos resultados das entrevistas, inquéritos efetuados aos colaboradores da área de restauração e notícias dos últimos anos e corrente, com objetivo de fazer uma análise mais detalhada da percepção de cultura de segurança para quem está de fora e se apercebe do que realmente se passa.

Tendo isto em conta, verifica-se que em termos de perspetiva de segurança, ambos os colaboradores da área não operacional como os representantes da área de ‘Security’, concordam que existem fragilidades no sistema de segurança implementado e, que isto necessita de ser melhorado. Sendo que, as notícias publicadas sobre fugas de passageiros e violência aos colaboradores apoiam esta conclusão.

Comparando as respostas das entrevistas e colaboradores relativamente à capacidade de resposta rápida e eficaz em caso de situação de emergência, conclui-se que ambos não conseguem dar uma resposta completamente convincente. Isto verifica-se pelo facto do representante de ‘Security’ da Euroatlantic não ter nunca participado num simulacro e apenas 46% dos colaboradores ter fornecido a esta pergunta uma classificação de Suficiente. Assim como, face às notícias de atrasos constantes nos voos e as agressões induz em dúvida se o aeroporto Humberto Delgado, em caso de emergência, consegue dar conta da situação de forma rápida e eficaz pois não tem conseguido resolver estes problemas nos últimos 2 anos.

Uma nota positiva foi as conclusões tiradas sobre a motivação dos colaboradores, sustentada pela pergunta sobre este tema no questionário, onde se obteve 92% com resposta positiva. Apesar de haver insatisfações em relação ao rendimento, este não contribuiu para diminuir o nível de motivação para trabalhar no aeroporto Humberto Delgado. Já em relação às questões colocadas sobre o valor de rendimento, uma vez que a análise global não permite tirar conclusões positivas, deve ser feito um estudo mais extensivo para averiguar se esta insatisfação pode contribuir para problemas sérios de ‘Security’ no futuro.

Em termos de rotatividade de colaboradores não foi possível verificar se esta existe, devido a ter tido grande adesão às solicitações de colaboração dos questionários.

No tema Formação, foi possível verificar que todos os colaboradores a tiveram e estão sensibilizados que esta é feita periodicamente, encontrando-se adequada para as funções que desempenham. Os entrevistados responderam de igual modo, deixando apenas a indicação que esta pode ser melhorada no seu refrescamento. A forma como a formação é dada tem grande impacto de como a mensagem é transmitida aos colaboradores, ou seja, em termos de segurança a sala de formação é o melhor lugar para se preparar as pessoas para as situações que se espera que nunca tenham que enfrentar.

Perante estas conclusões, conclui-se que a nível não operacional existe cultura no que toca ‘Security’, no entanto, existem fragilidades que devem ser tidas em conta e tomadas medidas mitigadoras. O hábito acaba por ser o maior perigo para o sistema, assim como, a desvalorização da mesma em prol das questões económicas. A área não operacional do aeroporto não parece estar tão sensibilizada para este âmbito, pois caso contrário, também ter-se-ia sido verificado uma maior adesão por parte dos representantes de restauração e comércio na colaboração desta dissertação.

Do mesmo, a percepção de cultura de segurança também podia ter sido averiguada se não houvesse tanta confidencial neste âmbito, não sendo possível verificar com todas as certezas para quem não está dentro da esfera de segurança, se sistema realmente funciona e se está a funcionar adequadamente.

Limitações

Ao longo da elaboração da dissertação foram encontradas várias dificuldades não só ao nível da recolha de informação para análise de resultados, como também em termos de revisão bibliográfica disponível.

A obtenção de dados através de entrevistas e questionários para conclusões deste estudo, estiveram muito dependentes da participação de colaboradores de diferentes empresas e responsáveis da área de ‘Security’. Pelo que, a não participação completa do ‘Security Manager’ do aeroporto Humberto Delgado e não participação dos colaboradores da área não operacional do aeroporto, fez com que as conclusões tiradas da análise realizada não seja tão precisa como se pretendia obter. No entanto, ao efetuar uma análise das diferentes notícias tornadas a público, pelos meios de comunicação, ajudou a contribuir para sustentar as conclusões tiradas e minimizar os erros que possam existir.

No que diz respeito à revisão de bibliográfica, a dificuldade prendia-se com o facto de eventuais estudos/artigos da área ‘Security’ não poderem ser acedidos, devido a conter informações confidenciais.

Trabalhos Futuros

Em termos de perspetiva de investigações futuras e de forma a dar seguimento e complemento ao estudo desta dissertação, são apresentadas as seguintes sugestões a desenvolver futuramente:

- Acompanhamento e monitorização com ajuda das autoridades competentes e responsáveis pelo aeroporto;
- Publicação de artigos com ênfase na problemática da falta de cultura no seio não operacional, dos diferentes tipos de colaboradores que desempenham funções em aeroportos;
- Permissão que alguns estudos estejam mais facilmente disponíveis para quem pretenda desenvolver um acompanhamento mais profundo no que toca cultura de segurança;
- Aplicação desta problemática a outros aeroportos nacionais e internacionais de forma a verificar as diferenças e semelhanças em relação à cultura de segurança;
- Participação em conferências nacionais e internacionais expondo a problemática de cultura de segurança existente na atualidade.

Bibliografia

ANA Aeroportos, (2016). A ANA [texto colocado no site <https://www.ana.pt>] enviado para <https://www.ana.pt/pt/institucional/a-ana/sobre-a-ana>. Acedido em 06 de Dezembro de 2017.

ANA Aeroportos e Navegação Aérea. (1992). *Aeroporto de Lisboa -1942-1992*. Edições INAP

Comissão Europeia, (2014). Europa sem fronteiras: O Espaço Schengen. Acedido em 15 de Janeiro de 2018, em https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/e-library/docs/schengen_brochure/schengen_brochure_dr3111126_pt.pdf

Expresso, (2018). Quatro fugas em quatro meses no aeroporto de Lisboa [texto colocado no site <http://expresso.sapo.pt/>] enviado para <http://expresso.sapo.pt/revista-de-imprensa/2016-09-30-Quatro-fugas-em-quatro-meses-no-aeroporto-de-Lisboa#gs.QCNIPwI>. Acedido a 15 de Julho de 2018

EuroAtlantic Airways, (2016). *Ação de Sensibilização de Segurança da Aviação Civil – PNFSAC – nível 14*. Manuscrito não publicado. EuroAtlantic Airways, Lisboa.

Dhillon, S., (2007). *Human Reliability and Error in Transportation System*. United Kingdom

Diário de Notícias, (2018). Aeroporto esgotado: até na zona da saída já há filas [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/aeroporto-esgotado-ate-na-zona-da-saida-ja-ha-filas-9395286.html>. Acedido a 31 de Maio de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Aeroporto de Lisboa com atrasos de mais de uma hora [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/pais/interior/aeroporto-de-lisboa-com-atrasos-de-mais-de-uma-hora-9535437.html>. Acedido a 01 de Julho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Agressões no aeroporto. Sindicatos e Groundforce querem reunir-se com MAI [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/sindicatos-e-groundforce-querem-reunir-se-juntamente-com-mai-devido-a-agressoes-no-aeroporto-de-lisboa-9512584.html>. Acedido a 26 de Junho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Atentado terrorista em aeroporto de Istambul mata pelo menos 36 pessoas [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/sociedade/interior/funcionario-da-groundforce-agredido-por-dois-passageiros-no-aeroporto-de-lisboa-8608322.html>. Acedido a 02 de Julho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Caos no aeroporto. Duas horas de espera para entrar em Lisboa [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/sef-turistas-esperam-duas-horas-em-filas-no-aeroporto-de-lisboa-8621541.html>. Acedido a 15 de Julho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Desembarque irregular obrigou a alerta no aeroporto de Lisboa [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/alerta-no-aeroporto-de-lisboa-com-zonas-parcialmente-evacuados-8717698.html>. Acedido a 15 de Julho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Dois terminais reabertos no aeroporto de Orly após ataque a militar [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/mundo/interior/homem-abatido-pelas-forcas-da-ordem-no-aeroporto-de-orly-em-paris-5733054.html>. Acedido a 15 de Julho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Em que lugar está o aeroporto de Lisboa no ranking mundial [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/em-que-lugar-esta-o-aeroporto-de-lisboa-no-ranking-mundial-9494925.html>. Acedido a 22 de Junho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Filas no aeroporto voltam a ultrapassar as duas horas [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/filas-no-aeroporto-voltam-a-ultrapassar-as-duas-horas-9285753.html>. Acedido a 26 de Abril de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Funcionário do aeroporto agredido "brutalmente" por dois passageiros [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/sociedade/interior/funcionario-da-groundforce-agredido-por-dois-passageiros-no-aeroporto-de-lisboa-8608322.html>. Acedido a 02 de Julho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Funcionários do aeroporto de Lisboa suspeitos de roubarem bagagens [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para

<https://www.dn.pt/sociedade/interior/funcionarios-do-aeroporto-de-lisboa-suspeitos-de-roubarem-bagagens-5287404.html>. Acedido a 15 de Julho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Hoje há assalto ao aeroporto de Lisboa [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/hoje-ha-assalto-ao-aeroporto-de-lisboa-9371883.html>. Acedido a 23 de Maio de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Mais dois argelinos fugiram no Aeroporto de Lisboa [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/sociedade/interior/mais-dois-argelinos-fugiram-no-aeroporto-de-lisboa-5602090.html>. Acedido a 15 de Julho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). SEF deixou escapar mais três marroquinos do aeroporto [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/sef-deixou-escapar-mais-tres-marroquinos-do-aeroporto-9481086.html>. Acedido a 19 de Junho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Seguranças dos aeroportos começam greve de cinco dias no sábado [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/sociedade/interior/trabalhadores-da-seguranca-dos-aeroportos-iniciam-no-sabado-greve-de-cinco-dias-8468122.html>. Acedido a 11 de Maio de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Plano de segurança do aeroporto ainda por aprovar [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/plano-de-seguranca-do-aeroporto-ainda-por-aprovar-9286005.html>. Acedido a 26 de Abril de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Tensão no aeroporto: 10 funcionários agredidos [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/portugal/interior/tensao-no-aeroporto-10-funcionarios-agredidos-9495250.html>. Acedido a 21 de Junho de 2018.

Diário de Notícias, (2018). Vários feridos após ataque com gás lacrimogénico no Aeroporto de Frankfurt [texto colocado no site <https://www.dn.pt>] enviado para <https://www.dn.pt/mundo/interior/varios-feridos-apos-ataque-com-gas-lacrimogeneo-no-aeroporto-de-frankfurt-8761996.html>. Acedido a 15 de Julho de 2018.

Ferreira, I., (2014). *Direito Internacional Aéreo*. Manuscrito não publicado, Universidade Lusófona, Lisboa.

ICAO, (2011). Security and Facilitation [texto colocado no site <http://www.icao.int>] enviado para <https://www.icao.int/Security/Pages/default.aspx>. Acedido em 30 de Novembro de 2017.

ICAO, (2011). Anexo 17, *Segurança: Proteção da Aviação Civil Internacional Contra Atos de Interferência Ilícita*, Edição nº9.

ICAO, (2013). Doc. 9859, *Safety Management Manual*, Edição nº3.

INAC, (2009). *Acção de Sensibilização de Segurança da Aviação Civil – ASSAC*. Manuscrito não publicado. White Airways S.A., Lisboa.

Janic, M., (2000). *An assessment of risk and safety in civil aviation*. Journal of Air Transport Management.

Kumamoto H. e Henley E., (1996), *Probabilistic Risk Assessment and Management for Engineers and Scientists*, Institute of Electrical and Electronics Engineers Press, New York.

Observador, (2018). Aeroporto de Lisboa: já houve quatro fugas desde junho [texto colocado no site <https://observador.pt>] enviado para <https://observador.pt/2016/09/30/aeroporto-de-lisboa-quatro-fugas-desde-junho/>. Acedido a 15 de Julho de 2018

Observador, (2018). Argelinos que fugiram do aeroporto de Lisboa estavam a ser acompanhados pela PSP e SEF [texto colocado no site <https://observador.pt>] enviado para <https://observador.pt/2017/01/12/dois-argelinos-fugiram-do-aeroporto-humberto-delgado/>. Acedido a 15 de Julho de 2018

Público, (2018). Aeroporto de Lisboa vai ganhar duas novas portas de embarque para destinos extra-comunitários [texto colocado no site <http://www.publico.pt>] enviado para <https://www.publico.pt/2018/07/09/local/noticia/o-aeroporto-de-lisboa-vai-ter-de-duas-novas-portas-de-embarque-ainda-em-julho-1837124>. Acedido em 09 de Julho de 2018.

Público, (2018). As fugas do aeroporto são uma questão política [texto colocado no site <http://www.publico.pt>] enviado para <https://www.publico.pt/2017/02/14/sociedade/opinioao/as-fugas-do-aeroporto-sao-uma-questao-politica-1761855>. Acedido em 21 de Junho de 2018.

Público, (2018). "Há filas para tudo" [texto colocado no site <http://www.publico.pt>] enviado para <https://www.publico.pt/2018/07/09/local/reportagem/aeroporto-de-lisboa-sem-folego-para-os-records-que-bate-todos-os-meses-1836990>. Acedido em 09 de Julho de 2018.

Público, (2018). Groundforce confirma aumento de agressões a trabalhadores no aeroporto de Lisboa [texto colocado no site <http://www.publico.pt>] enviado para <https://www.publico.pt/2018/06/21/sociedade/noticia/groundforce-confirma-aumento-de-agressoes-a-colaboradores-no-aeroporto-de-lisboa-1835459>. Acedido em 21 de Junho de 2018.

Público, (2018). Queixas no aeroporto de Lisboa sobem em linha com aumento de passageiros [texto colocado no site <http://www.publico.pt>] enviado para <https://www.publico.pt/2018/07/09/economia/noticia/queixas-no-aeroporto-de-lisboa-sobem-em-linha-com-aumento-de-passageiros-1837034>. Acedido em 09 de Julho de 2018.

Rádio Renascença, (2018). Passageiro perdido invade placa do aeroporto de Lisboa [texto colocado no site <http://rr.sapo.pt/home>] enviado para http://rr.sapo.pt/noticia/77534/passageiro_perdido_invade_placa_do_aeroporto_de_lisboa. Acedido a 15 de Julho de 2018

Regulamento (UE) nº18/2010, de 08 de Janeiro de 2010, Jornal Oficial da União Europeia

Regulamento (CE) N.º300/2008 de 11 de Março de 2008, Jornal Oficial da União Europeia

Thomas, R., (2008). *Aviation Security Management – Volume I- The context of Aviation Security Management*. London

TSF Rádio Notícias, (2015). Aeroporto de Lisboa: mais um argelino em fuga. E desta vez desapareceu mesmo [texto colocado no site <https://www.tsf.pt/>] enviado para <https://www.tsf.pt/sociedade/seguranca/interior/aeroporto-de-lisboa-mais-um-argelino-em-fuga-e-desta-vez-desapareceu-mesmo-5414832.html>. Acedido a 15 de Julho de 2018.

Travel & Taste. (2016, 14 de março). A história do Aeroporto Humberto Delgado [texto colocado no blog www.travelandtaste.pt] enviado para <http://www.travelandtaste.pt/lisboa-e-vale-do-tejo/a-historia-do-aeroporto-humberto-delgado>. Acedido em 20 de Setembro 2017

TVI24, (2018). Seis africanos tentaram forçar porta de avião em Lisboa [texto colocado no site www.tvi24.iol.pt] enviado para <http://www.tvi24.iol.pt/sociedade/detidos/detidas-seis-pessoas-depois-de-forcarem-porta-de-aviao-em-lisboa>. Acedido em 15 de Julho de 2018

White Airwyas S.A., (2012). *Formação em Factores Humanos*. Manuscrito não publicado. White Airways S.A., Lisboa

Anexo I – Layout do Questionário

Questionário

O presente questionário irá servir para análise de dados de uma dissertação no âmbito de Security (Segurança), com o tema "Atual Percepção da Cultura de Segurança - caso de estudo no Aeroporto Humberto Delgado em Lisboa"

As questões apresentadas não são de carácter obrigatório.

1. 1. Indique a zona de trabalho (pode escolher mais que uma hipótese)

Check all that apply.

	Zona Schenghen	Zona Não Schengen
Terminal 1	☐	☐
Terminal 2	☐	☐

2. 2. Por favor escreva o nome do local/loja de trabalho

3. 3. Há quanto tempo está empregado no aeroporto de Lisboa?

Mark only one oval.

- ☐ 0 a 6 meses
- ☐ 6 meses a 1 ano
- ☐ 1 ano a 1 ano e meio
- ☐ 1 ano e meio a 3 anos
- ☐ mais de 3 anos

4. 4. Classifique o seu nível de inglês?

Mark only one oval.

- ☐ Mau
- ☐ Insuficiente
- ☐ Suficiente
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom

5. 5. Quando começou a trabalhar no aeroporto, teve algum tipo de formação no âmbito de Security (Segurança)? Em caso de resposta negativa, passe pergunta nº10.

Mark only one oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

6. 6. Se sim, esta formação é recorrente?

Mark only one oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

7. 7. Teve esta formação recentemente?

Mark only one oval.

- ☐ Sim
☐ Não

8. 8. Considera a formação realizada adequada às funções que desempenha?

Mark only one oval.

- ☐ Sim
☐ Não

9. 9. Como classifica a formação recebida?

Mark only one oval.

- ☐ Mau
☐ Insuficiente
☐ Suficiente
☐ Bom
☐ Muita Bom

10. 10. Considera o sistema de segurança implementado no aeroporto de Lisboa o mais adequado?

Mark only one oval.

- ☐ Sim
☐ Não
☐ Talvez

11. 11. Como avalia em termos de segurança, o aeroporto de Lisboa?

Mark only one oval.

- ☐ Mau
☐ Insuficiente
☐ Suficiente
☐ Bom
☐ Muito Bom

12. 12. Sente-se motivado para trabalhar no aeroporto?

Mark only one oval.

- ☐ Sim
☐ Não

13. 13. Considera que o valor do seu rendimento é adequado às funções desempenhadas?

Mark only one oval.

- ☐ Sim
☐ Não

14. 14. Considera o valor do seu rendimento adequado às responsabilidades associadas?

Mark only one oval.

☐ Sim

☐ Não