



Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo

A Importância da Segurança na Aviação Civil

Discente: Helena Alexandra Santos Nogueira

Orientador: Prof. Doutor Adalberto Dias de Carvalho

Mestrado: Turismo e Desenvolvimento de Produtos Turísticos

Ano: 2023

Helena Nogueira
A importância da segurança na Aviação Civil para o Turismo



Instituto Superior de Ciências Empresariais e do Turismo

A Importância da Segurança na Aviação Civil

Discente: Helena Alexandra Santos Nogueira

Orientador: Prof. Doutor Adalberto Dias de Carvalho

Mestrado: Turismo e Desenvolvimento de Produtos Turísticos

Ano: 2023

Trabalho Final submetido no cumprimento parcial dos requisitos para o grau de Mestre em Turismo e Desenvolvimento de Produtos Turísticos do ISCET

Índice

Índice de Figuras	- 5 -
Índice de Gráficos	- 5 -
Resumo	- 6 -
Abstract.....	- 6 -
Glossário	- 7 -
1. Introdução	- 8 -
2. Metodologia	- 9 -
Capítulo I – Portway.....	- 10 -
1. Apresentação e Caracterização da Portway	- 10 -
Capítulo II – Aeroporto Francisco Sá Carneiro	- 16 -
2. Apresentação e Caracterização do Aeroporto Francisco Sá Carneiro	- 16 -
Capítulo III – Estágio Curricular	- 20 -
1. Estágio Curricular	- 20 -
2. Plano de Estágio Curricular	- 21 -
Capítulo IV – Empresas de Handling	- 26 -
Capítulo V – A importância da segurança na aviação civil para o Turismo	- 28 -
3.1 A importância da segurança na aviação civil para o turismo.....	- 28 -
3.1.1 Conceito de segurança na aviação civil.....	- 28 -
3.2 Impacto do COVID-19 na segurança na Aviação Civil	- 30 -
3.3 O papel das empresas de handling.....	- 36 -
3.3.1 Ataque terrorista: 11 de Setembro.....	- 37 -
Capítulo VI – Conclusões	- 39 -
Bibliografia.....	- 41 -
Anexos	- 46 -

Índice de Figuras

FIGURA 1 – ORGANOGRAMA DA PORTWAY	- 13 -
---	--------

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 – VOOS EM 2019 NO AEROPORTO DE LISBOA, PORTO, FARO E FUNCHAL	- 34 -
GRÁFICO 2 – VOOS EM 2020 NO AEROPORTO DE LISBOA, PORTO, FARO E FUNCHAL	- 35 -
GRÁFICO 3 – VOOS EM 2021 NO AEROPORTO DE LISBOA, PORTO, FARO E FUNCHAL	- 35 -
GRÁFICO 4 – VOOS EM 2022 NO AEROPORTO DE LISBOA, PORTO, FARO E FUNCHAL	- 36 -

Resumo

A segurança é, atualmente, a base da aviação, sendo necessária para estabelecer relações de confiança com os passageiros. Independentemente da motivação dos passageiros, a segurança é sempre uma prioridade.

A importância da segurança na aviação surgiu, principalmente, depois dos ataques terroristas às Torres Gêmeas, pois o transporte aéreo ficou vinculado a uma imagem de terrorismo e sem segurança. Estes ataques levaram à necessidade da criação de regras rígidas para assegurar que todos os passageiros possam voar sem comprometer a sua segurança e a dos outros.

Este trabalho tem como objetivo observar a importância da segurança na aviação civil para o Turismo. O estudo foca-se nos acontecimentos históricos que interferiram com a segurança na aviação e de que forma afetam a aviação e, conseqüentemente, o Turismo.

Palavras-Chave | Segurança, Portway, aviação civil, aeroporto

Abstract

Safety is currently the basis of aviation and is necessary to establish relationships of trust with passengers. Regardless of passengers' motivation, safety is always a priority.

The importance of aviation security emerged mainly after the terrorist attacks on the Twin Towers, as air transport became linked to an image of terrorism and lack of security. These attacks have led to the need to create strict rules to ensure that all passengers can fly without compromising their safety and that of others.

This work aims to observe the importance of safety in civil aviation for Tourism. The study will focus on historical events that interfered with aviation safety and how they affect aviation and, consequently, Tourism.

Keywords: Security/Safety, Portway, commercial aviation, airport

Glossário

ANA – Aeroportos e Navegação Aérea (autoridade dos aeroportos de Portugal)

ANAC – Autoridade Nacional de Aviação Civil

IATA – Associação Internacional de Transportes Aéreos

CIP – *Commercial Important Person*

DGERT – Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho

Fraport AG – *Frankfurt Airport Services Worldwide*

Norma ISO – Organização Internacional para Padronização

UM – *Unaccompanied Minor*

TAAN – Testes Moleculares de Amplificação de Ácidos Nucleicos

TRAg – Testes Rápidos de Antigénio

VINCI Airports – filial do Grupo Vinci (empresa francesa operadora aeroportuária)

VIP – *Very Important Person*

1. Introdução

No âmbito da cadeira de estágio foi realizado um relatório que documenta de forma crítica e objetiva as experiências vividas durante as 500 horas obrigatórias, desde informações sobre a empresa Portway (historial, organograma, missão, valores, objetivos estratégicos e serviços prestados) até às atividades observadas e realizadas.

Além disso, será também apresentado um tema para reflexão, sendo ele a importância da segurança na aviação civil para o Turismo.

O relatório está dividido essencialmente em três partes: inicialmente é feita uma contextualização do estágio, abordando os motivos para a escolha do local e uma comparação entre as expectativas iniciais para o estágio e a realidade vivida; a seguir é feita uma apresentação mais aprofundada da Portway, empresa responsável pelo estágio, e uma breve apresentação do aeroporto Francisco Sá Carneiro por ser o aeroporto onde o estágio decorreu; a terceira parte foca-se no tema de reflexão. O tema escolhido foi a importância da segurança na aviação civil e de que forma impacta o Turismo. Por isso, todos os dados recolhidos e analisados estão ligados a essas temáticas, a aviação, empresas de handling e o turismo. Para concluir a última parte do relatório são apresentadas algumas conclusões e reflexões sobre a temática e as informações recolhidas.

2. Metodologia

Para a realização deste trabalho foram usados dois métodos de recolha de informação, a partir de relatórios, teses e páginas de *web* e de informação fornecida pelos gestores e colaboradores da empresa Portway.

Na parte do tema de reflexão, o foco é entender de que forma a segurança na aviação pode afetar o Turismo, seja de forma positiva impulsionando o turismo, como de forma negativa. Em relação aos dados sobre o coronavírus, fator que afetou também a aviação e trouxe novas formas de olhar para o turismo, as normas adotadas durante as restrições impostas devido ao vírus, bem como as informações, foram retiradas de websites e relatórios de situação publicados pela Direção-Geral da Saúde.

As informações recolhidas procuram então ajudar a entender como a segurança é capaz de mudar a forma como as pessoas olham para a aviação e assim responder à questão de que forma a segurança da aviação civil tem um impacto no turismo.

Capítulo I – Portway

1. Apresentação e Caracterização da Portway

1.1. Historial da Portway

A Portway Handling Portugal S.A é uma empresa de assistência em escala inserida nos aeroportos de Lisboa (onde se localiza a sede também), Porto, Faro, Funchal e Beja, tendo mais de 80 companhias aéreas como clientes.

O início da sua atividade deu-se em julho de 2000, tornando-se a primeira empresa de handling licenciada para prestar serviços de assistência nos aeroportos portugueses.

Ano	Acontecimento
2000	Joint-venture entre Fraport AG e ANA, Aeroportos de Portugal
2003	Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade ISSO 9001:2000
2004	Primeiro centro de formação em Portugal certificado pela IATA como Dangerous Goods Accredited Training School
2006	100% do capital da Portway foi adquirido pela ANA
2008	Certificação Ambiental, Norma ISSO 14001:2004
2013	ANA foi privatizada e adquirida pela VINCI Airports
2017	Implementação do SMS (Safety Management System)

Tabela 1 – Acontecimentos importantes para a Portway entre o ano 2000 e 2017

1.2. Missão

A Portway é uma empresa nacional inserida no setor da aviação que pretende garantir um alto nível de desempenho e excelência na sua função de prestadora de serviços de assistência em escala. É ainda uma empresa focada na criação de valor nos seus clientes, consequentemente procurando oferecer soluções personalizadas aos mesmos.

1.3. Visão

No campo da visão, a Portway procura oferecer um serviço de excelência, seguro e sustentável. Sendo isso que a move a ser uma referência a nível internacional no ramo do handling e nos serviços aeroportuários.

1.4. Valores

Nos valores, esta empresa foca-se principalmente em quatro, sendo eles:

- **Dedicação ao Cliente:** o desenvolvimento de toda a sua atividade é virado para a procura da satisfação e fidelização de todos os clientes, tendo por base, as necessidades e expetativas destes.
- **Inovação e Espírito Competitivo:** procura sempre ter a máxima eficiência dos métodos, processos e equipamentos.
- **Desenvolvimento dos Colaboradores:** promessa no crescimento tanto profissional e pessoal inserido num ambiente de formação contínua.
- **Orientação para Resultados:** máximo empenho e ambição para conseguir atingir os melhores resultados operacionais e económico-financeiros.

1.5. Objetivos estratégicos

A *Portway* tem fundamentalmente dois objetivos estratégicos, a melhoria do sistema ambiental e o *safety*.

Na melhoria do sistema ambiental, o objetivo é satisfazer os requisitos dos clientes, mas também contribuir para a sustentabilidade do ambiente e diminuir a pegada ecológica. Para isso, têm um Sistema de Gestão da Qualidade

certificado de acordo com a norma ISO 9001:2015 e o Sistema de Gestão Ambiental certificado de acordo com a norma ISO 14001:2015.

Na ambição de se converter numa empresa mais “verde”, isto é mais ecológica e com uma pegada ambiental menor, a Portway, desenvolveu o projeto *Going Green*. Tem então como objetivo contribuir de forma positiva para a resolução dos desafios ambientais da atualidade.

Algumas ações ambientais em execução são a reutilização e reciclagem do fardamento, cálculo da pegada carbónica, renovação da frota de GSE por GSE elétrico e substituição da iluminação por lâmpadas LED. Em teste, está ainda mais uma ação, a utilização de biodiesel no GSE.

Certificados:

- IATA
- ANAC approved Security, Safety and Emergency plan
- ISO 9001:2015 certified by TUV Rheinland
- ISO 14001:2015 certified by TUV Rheinland

No *Safety* o objetivo fundamental das políticas, procedimentos e práticas de *Safety*, além da prevenção de acidentes, é o compromisso em defender os mais altos padrões de *Safety* e *Security* para reduzir a exposição a incidentes graves, como prejuízos para os colaboradores e clientes, danos nas aeronaves, equipamentos ou outros bens.

Além disso, a Portway definiu a necessidade de criar, implementar e manter programas de segurança, *Safety* e *Security* internos. Estes programas de segurança da empresa, homologados pela ANAC, procuram dar a todos as áreas diretrizes de serviço para a proteção de pessoas e bens de forma permanente e prevenção e combate a atos de interferência ilegal.

1.6. Organograma

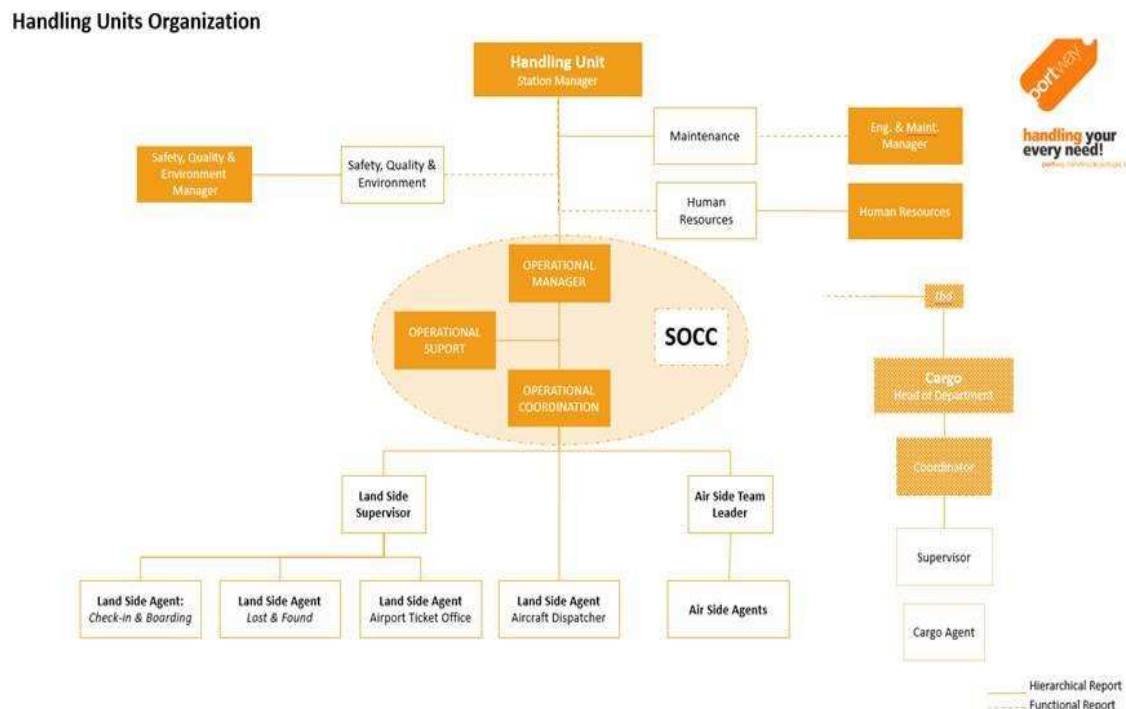


Figura 1 – Organograma da Portway

1.7. Serviços Prestados pela Portway

A Portway foca-se em cinco principais setores, sendo eles o setor dos passageiros, da placa, das operações, da carga e da formação.

No setor dos passageiros, a principal preocupação da Portway é garantir a segurança e conforto de todos por isso, trabalha para que estes possam usufruir de toda uma experiência única e agradável a partir do momento em que iniciam o contacto com a empresa. Portanto, neste setor, trata-se da aceitação automática de passageiros e bagagens em sistema tanto próprio como do cliente, do embarque de passageiros, do acolhimento dos passageiros à chegada, dos serviços de assistência a passageiros (CIP e VIP), da assistência especial a crianças não acompanhadas (UM), do serviço de irregularidade de bagagem, dos serviços de cobrança de excessos de bagagem, do balcão e serviço de venda de bilhetes e do balcão e serviço de *Lost and Found*.

No setor da placa o objetivo é garantir que os tempos de rotação são cumpridos. As funções deste setor são o transporte de passageiros e tripulações, o carregamento e descarregamento das aeronaves, a comunicação entre agente *Portway* e o *cockpit* da aeronave, os serviços de despejos e de água potável e os serviços de arranque pneumático dos motores da aeronave. Para executar tarefas neste setor é necessária formação técnica especializada, assim todos os colaboradores da empresa recebem formação para terem acesso a informações necessárias para executar as tarefas com o máximo rigor e qualidade.

O setor das operações foca-se na preparação dos voos, no controlo e coordenação dos voos e na comunicação pós-voo.

No setor da carga, as funções prendem-se no transporte, carregamento e descarregamento, serviços de raio-X de carga, na armazenagem frigorífica, no armazenamento de carga valiosa, na pesagem automática de paletas e contentores, no serviço de vigilância automática através de sistema próprio de DVR e nos serviços de vigilância e segurança das instalações. A Portway oferece um serviço de carga premium. A credibilidade dos serviços desta empresa nota-se pelo facto de operarem todos os *integrators* nos aeroportos portugueses.

O quinto setor é a formação, cujo principal objetivo é disponibilizar os elevados standards de segurança necessários ao ramo da aviação através de especializados técnicos. O centro de formação Portway possui um grande leque de cursos disponíveis e uma equipa de formadores especializados. Este centro de formação construiu uma imagem sólida de qualidade no mercado interno e além-fronteiras. A Portway tem uma responsabilidade contínua de instruir e refrescar as equipas, preparando-as com as últimas atualizações da legislação específica para o desempenho das funções, com destaque nas formações de carga perigosa e segurança aeronáuticas (IATA ATS e certificação ANAC), e a contar com parcerias de companhias aéreas até prestadores de serviços. A formação possui três certificados, um da IATA, um da ANAC e um da DGERT.

Além destes cinco setores, a Portway está ainda ligada a outras atividades aeroportuárias como carros de bagagem (carrinhos para transportar a bagagem dos passageiros), lounge (serviço *premium* exclusivo para passageiros portadores de certos cartões *premium*, podendo usufruir de uma sala exclusiva

com comida, bebidas e televisão), telefonistas, pontes telescópicas - pontes que ligam a porta de embarque à porta da aeronave -, apoio a passageiros de mobilidade reduzida - serviço *MyWay*¹-, terminal de bagagens e informações e apoio a passageiros.

1.8. Clientes da Portway – Companhias Aéreas

O número de companhias aéreas operadas pela Portway está sempre em mudança pois dependendo da altura do ano, isto é, se é época de Verão IATA ou Inverno IATA, algumas companhias novas vão entrando para responder à procura e outras vão saindo, por entrar na época baixa da aviação e não haver procura suficiente para certos voos.

A época *Summer Schedule* definida pela IATA, compreendida entre o último domingo de março e o último sábado de outubro, é considerada a época alta da aviação, e a época *Winter Schedule* está compreendida entre o último domingo de outubro e o último sábado de março.

Algumas das companhias aéreas operadas pela Portway são EasyJet, Aegean, Air Transat, Brussels Airlines, Eurowings, Luxair, Transavia, Volotea, Wizz Air, Turkish Airlines.

¹ *MyWay* – a *MyWay* é um serviço de apoio a pessoas com mobilidade reduzida ou pessoas que precisem de ajuda a deslocar-se pelo aeroporto, como invisuais por exemplo. Este serviço é composto por uma equipa qualificada que assegura o acompanhamento dos passageiros com necessidades especiais. Têm cadeiras de rodas para os passageiros puderem ir do terminal de check-in até à porta de embarque, escadas ou aeronave. Além disso têm também carrinhas que transportam os passageiros da porta de embarque até à aeronave à partida e da aeronave até ao local das malas nas chegadas.

Capítulo II – Aeroporto Francisco Sá Carneiro

2. Apresentação e Caracterização do Aeroporto Francisco Sá Carneiro

2.1. História

O aeroporto Francisco Sá Carneiro, vulgarmente conhecido por aeroporto do Porto, está localizado a 11 quilómetros da cidade do Porto e entre os municípios da Maia, Matosinhos e Vila do Conde. (Barros, 2019)

O antigo aeroporto de Pedra Rubras, inaugurado a 2 de dezembro de 1945, ganhou o nome de aeroporto Francisco Sá Carneiro em homenagem a Francisco Sá Carneiro, ex-primeiro ministro de Portugal que faleceu num acidente aéreo. (ANA Aeroportos de Portugal, 2019)

Em 1990 o nome do aeroporto é então modificado e é inaugurada uma nova aerogare que, em 2000, sofre grandes alterações. Estas alterações levaram à transformação da aerogare numa estrutura moderna, sendo apenas inaugurada em 2005. As alterações realizadas tinham a função de responder ao aumento do fluxo de tráfego aéreo e às necessidades dos passageiros, com a maior qualidade. (ANA Aeroportos de Portugal, 2019)

2.2. Serviços

2.2.1. App ANA: aplicação de apoio a viagens, com os horários tanto das chegadas como das partidas em tempo real, informação sobre o número do balcão de check-in e portas de embarque, permite o acompanhamento do estado dos voos, reserva de serviços como estacionamento, lounge e *fast track*, informação com todos os descontos e promoções disponíveis no aeroporto, informação sobre o tapete de recolha de bagagem e possibilidade de fazer check-in na aplicação. (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.2. Assistência especial para passageiros com mobilidade

reduzida: tal como já referido anteriormente, o serviço *MyWay* está disponível para todos os passageiros com mobilidade reduzida. Este serviço é composto por meios mecânicos, como carrinhas com plataformas elevatórias que permitem aos passageiros ir da porta de embarque diretamente para dentro do avião e por profissionais que garante a assistência com o máximo de eficácia e conforto dos passageiros. (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.3. Serviços de Bagagem:

o aeroporto do Porto oferece três tipos de serviços de bagagem, o *Safe Bag*, um serviço de limpeza, desinfeção e embalagem de bagagens; o depósito de bagagem, embora atualmente se encontre encerrado por tempo indeterminado. Este serviço permitia que os passageiros depositassem as suas bagagens, várias horas antes dos voos, no aeroporto para poderem continuar a sua visita ou tratar de assuntos pessoais; por último, estão ao dispor dos passageiros cacifos para guardarem as bagagens/pertences pessoais. (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.4. Serviços de conveniência:

os passageiros têm ao seu dispor CTT, com serviços de correios, sobrescritos pré-franquiados, venda de cartões telefónicos, certificação de fotocópias, filatelia (produtos de colecionismo); produtos financeiros e venda de bilhetes para eventos/espetáculos; loja de passaporte; *Pick up on Return*, este serviço permite aos passageiros fazerem compras e recolhê-las apenas no seu regresso; posto de turismo, Vodafone e *Xpress Market* (lojas automáticas). (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.5. Serviços de saúde: testes COVID-19 Synlad, sem marcação os passageiros podem realizar, de preferência quatro horas antes do voo, testes PCR (zaragatoa), PCR *Express* (zaragatoa) e Rápidos de Antígenos (zaragatoa); farmácia e posto de socorro. (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.6. Serviços de viagens e turismo: o aeroporto tem uma Loja Interativa do Turismo e uma loja da Abreu. (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.7. Serviços financeiros: loja Santander disponível para que os passageiros possam tratar de assuntos financeiros. (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.8. Serviços para famílias: para assegurar que as famílias que viajam tenham a maior tranquilidade e conforto, o aeroporto oferece serviço de fraldários em todas as instalações sanitárias e parque infantil, um espaço dedicado a crianças entre os dois e os sete anos. (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.9. WiFi Grátis: ao dispor de todos os passageiros, tanto no lado ar ou terra², está um serviço grátis de WiFi. Os passageiros apenas têm que se conectar à rede e podem navegar gratuitamente na internet.

² Lado Ar e Lado Terra: o lado ar é toda a zona depois da segurança, a zona restrita, e o lado terra é toda a área de livre circulação antes da segurança, onde estão localizados a maioria dos serviços e os balcões de check-in.

2.2.10. Lounge ANA: serviço disponível gratuitamente para todos os passageiros que viagem com companhias aderentes³, sócios de clubes indicados⁴, no entanto, todos os passageiros podem aderir desde que paguem um certo valor (36€). (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.11. Lounge CIP: espaço dedicado a todos os passageiros que viajam em trabalho, oferecendo uma sala de encontros e reuniões de negócios, projetor e telecomunicações. (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.12. Fast Track: este serviço permite que os passageiros passem por um canal prioritário, evitando assim filas no controlo de segurança. (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.13. Lojas: *Ale-Hop, Artesanato Aeroporto, Attitude, Chocolate Lounge, Comur – A Conserveira de Portugal, Divers, FashionGate, Geox, Mr. Blue, Pandora, Parfois, Pinko, Portfolio, Porto DutyFree, Relay, Sports at Heart, Springfield, Sunglass Hut, Swarovski, Tech2go, Travel & Business Store, FNAC, Stone e Victoria's Secret.* (Aeroporto do Porto, 2023)

2.2.14. Restaurantes e Cafés: *Francesinha, Burger King, Caffriccio, Cervejaria Porto, Como, Deli&Cia, Café Central, Douro, First Class – Wine Bar, Italian House, Quiosque dos Sabores, Starbucks e Sushi Passion.* (Aeroporto do Porto, 2023)

³ As companhias aderentes: Air Europa, Air France, British Airways, Brussels Airlines, Ibéria/Airnostrum, KLM, Lufthansa, Luxair, Royal Air Maroc, SATA Internacional, Swiss, TAAG, TAP Portugal e Turkish Airlines.

⁴ Os cartões de sócios associados: Dragon Pass, Priority Pass e Dinner Club International.

Capítulo III – Estágio Curricular

1. Estágio Curricular

Para conclusão do último ano de mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Produtos Turísticos é necessário escolher entre dissertação, trabalho de projeto e estágio. Para fins profissionais foi escolhido o estágio por adquirir alguma experiência na área de trabalho. As áreas de interesse eram turismo de natureza, turismo de aventura, eventos e aviação. Após o contacto entre a instituição de ensino e a empresa foi decidido que o estágio se realizaria no aeroporto Francisco Sá Carneiro com a Portway, uma das companhias de handling que lá operam.

O estágio decorreu entre 17 de outubro e 31 de janeiro, com um total de 566⁵ horas. Neste período foi possível conhecer toda uma camada, até então desconhecida, sobre o mundo da aviação e a importância de cada colaborador para que cada avião chegue e parta a horas e, mais importante, em segurança.

Para poder iniciar o estágio foi necessária a realização de diversas formações que possibilitaram, por exemplo, o acesso a um cartão para poder circular pelo aeroporto, entender o funcionamento do aeroporto, as normas de segurança, regras e protocolos da empresa.

A primeira semana de estágio foi focada nas formações, a segunda foi dedicada à parte dos passageiros das chegadas e só a partir da terceira semana é que foi possível circular pelo aeroporto livremente pois foi quando o cartão de acesso foi entregue.

Este estágio permitiu desenvolver capacidades até agora desconhecidas, como por exemplo, aprender a lidar com o stress e a pressão, cumprir horários de forma rigorosa pois um minuto na aviação pode ser fundamental para um avião cumprir ou não o horário definido, aprender a controlar situações de caos, como passageiros chateados por perderem o seu voo ou por este ser cancelado.

⁵ Plano de estágio na secção dos anexos.

2. Plano de Estágio Curricular

2.1.1. Formação

Antes de ser possível iniciar as funções, seja em ambiente de estágio ou profissional, é necessário realizar uma série de formações para adquirir aptidões necessárias para circular e desempenhar tarefas no aeroporto. A primeira formação, considerada por muitos formadores a mais importante, é “Security”, onde se ganha a noção da responsabilidade necessária para assegurar a segurança de todos os passageiros e colaboradores. Nesta formação são abordadas as normas de segurança do aeroporto e das tarefas exercidas por cada colaborador. É a conclusão desta formação que habilita os futuros colaboradores ou estagiários a adquirirem um cartão de acesso a zonas restritas no aeroporto.

As restantes formações focaram-se na sensibilização para o assédio no local de trabalho, SMS, *Safety & Compliance*, Triple A, STT e Lar.

Depois de realizadas as formações foi feita uma visita ao SOCC, o departamento da Coordenação. Neste setor é onde os gestores e coordenadores trabalham e onde são preparados e finalizados os voos, isto é, por exemplo, onde é decidido em que stand o avião vai estacionar e onde são feitos os cálculos da bagagem para ser carregada corretamente no porão.

2.1.2. Balcão de Vendas

Embora o nome possa induzir em erro, no balcão de vendas, atualmente, não são realizadas vendas de bilhetes. Aos poucos as companhias aéreas foram retirando essa função ao balcão.

No balcão de vendas são feitas todas as cobranças que os passageiros queiram pagar a dinheiro, portanto, todos os passageiros a viajar com a EasyJet, por exemplo, e que não queiram pagar a bagagem ou o excesso de peso em cartão, deverão dirigir-se até ao balcão de vendas para efetuar o pagamento.

Além das cobranças, é para o balcão de vendas que os passageiros se dirigem sempre que um voo é cancelado, existe algum imprevisto ou perdem o voo.

Neste setor foi feito o preenchimento da folha de cobranças onde era colocado o local da cobrança (check-in ou porta de embarque), o valor da cobrança, o que foi a cobrança (bagagem extra, peso extra ou bagagem na porta de embarque) e o número do colaborador que realizou a cobrança.

2.1.3. Carga – Importação e Exportação

Além do setor dos passageiros, a Portway presta serviços de Importação e Exportação. Este setor é importante para as receitas da empresa, visto que, durante a época do COVID-19, era a partir da carga que estas vinham. A carga foi um fator de segurança para a empresa pois durante a pandemia foi dos poucos setores do aeroporto que continuou em funcionamento, aliás, com a pandemia as encomendas online aumentaram, logo a necessidade de importar e exportar produtos também.

Para se poder exercer funções na carga é necessária formação extra, pois lidam com outro tipo de perigos e com objetos/animais e não pessoas. Portanto, a passagem neste setor foi meramente observatória e de retenção de informações.

2.1.4. *Quality & Safety*

Este setor exige uma enorme responsabilidade e pulso firme. O objetivo do “Quality & Safety” é garantir que todos os colaboradores cumprem as regras das suas funções ao pormenor, para assim ser possível trabalhar em segurança e manter os passageiros em segurança.

São feitas auditorias regulares para verificar o cumprimento das regras e, caso algo não esteja a ser executado conforme a regra, é feito um reporte para que os supervisores e coordenadores saibam o que está a acontecer e possam intervir.

Algumas dessas normas de segurança que passam por controlo de auditoria são verificar se as perguntas de segurança são feitas no check-in (“A mala é sua”, “Foi você que fez a mala”, “Deixou a mala abandonada no aeroporto em algum momento”, “Alguém pediu que colocasse alguma coisa na mala”), se todos os veículos circulam na placa com as portas fechadas, se todos os colaboradores

usam auriculares para abafar o barulho das hélices dos aviões quando estão na placa, se todos os colaboradores têm o cartão de identificação colocado na zona do peito para assim estar à vista de todos, para que se saiba que pode circular nas zonas restritas, etc.

2.1.5. Passageiros – Supervisão

A Supervisão do Lado Terra, Supervisão dos Passageiros, têm a função de supervisionar todas as funções dos colaboradores do check-in, portas de embarque e acolhimentos. No check-in ajudam os colaboradores com questões acerca de bagagem, abertura e fecho de voos, passaportes, vistos e aceitação de passageiros. Nas portas de embarque garantem que os voos partem a horas, que todas as malas não incluídas nas reservas dos passageiros são cobradas, que os passageiros têm todos os documentos necessários para entrarem no destino pretendido para onde o voo vai partir e que os embarques são fechados corretamente. Nos acolhimentos, os supervisores garantem que para cada avião que está prestes a aterrar ou pronto para levantar voo existem um colaborador para levar os passageiros do avião até à zona de saída e da zona de embarque até ao avião. São também os Supervisores que entram em contacto com as companhias aéreas caso seja necessário resolver algum problema, decidem se algum passageiro que não está dentro das normalidades, como cartão de cidadão caducado por exemplo, pode ou não viajar, preparam vales de refeições caso um voo atrase, prepararam equipas para entregar os papéis necessários aos passageiros caso um voo seja cancelado, entre outras tarefas.

2.1.6. *Airport Support Services, Lounge, MyWay*

Os serviços de apoio ao aeroporto, embora não sejam serviços da Portway, são executados por colaboradores da empresa. Neste setor está inserido o balcão de informações, onde todos os passageiros podem pedir informações sobre voos ou o aeroporto, e o Lounge, serviço premium exclusivo para passageiros portadores de determinados cartões, que viajam em companhias aderentes ou se pagarem trinta e seis euros.

O lounge é composto por uma sala onde os passageiros podem descansar, navegar na internet, ler, ter reuniões e servirem-se de um buffet enquanto esperam pelo avião. Além disso, tem ainda casas de banho exclusivas e uma sala de culto onde os passageiros podem rezar.

O serviço da MyWay antigamente pertencia à Portway, atualmente é da ANA mas executado pelos recursos humanos da Portway. Neste departamento é feito o acompanhamento de passageiros com mobilidade reduzida, conforme a dificuldade de cada um. Além de mobilidade reduzida, passageiros invisuais, com alguma deficiência ou pouca capacidade de orientação.

2.1.7. *Lost & Found*

Lidar com reclamações é sempre um desafio, lidar com reclamações de passageiros cansados depois de longas horas de viagens é um desafio ainda maior. O *Lost & Found*, também conhecido como perdidos e achados, é o lugar onde os passageiros vão para abrir reclamação caso as suas malas cheguem danificadas, não cheguem ao destino final ou percam algum item a bordo.

Neste setor foi possível abrir reclamações e aprender a lidar de forma profissional com os passageiros. Como a maior parte do estágio foi passada no *Lost* foi possível aprender como funciona o sistema das reclamações e atender passageiros para pôr em prática todos os conteúdos dados pelos colaboradores deste setor.

2.1.8. Sede

Devido ao comprimento do tempo do estágio curricular e por passar por todos os setores da empresa, os gestores concluíram que seria vantajoso ir até Lisboa ver como funciona a sede da empresa para assim entender melhor como funciona a organização da Portway.

Na sede foram vistos vários setores como:

- **Recursos Humanos:** apresentação do setor e da estrutura organizacional da empresa, projetos para o futuro da empresa, como aposta nos estágios curriculares para que assim possam aceitar mais estagiários e projeto “Going Green”, com o objetivo de

diminuir o uso do papel e preocupação com a diminuição da poluição.

- **Formação:** explicação do processo de certificação dos formadores e dos cursos, apresentação da matriz formativa, processo formativo e de que forma se faz a comunicação entre os departamentos.
- **Departamento Financeiro:** exposição do papel do departamento financeiro na gestão da organização e descrição dos processos existentes.
- **Load Control:** apresentação do departamento, explicando as responsabilidades e funcionamento do mesmo.
- **Departamento Comercial e Marketing:** apresentação do departamento de marketing e qual o seu papel na empresa, áreas de negócio, quem são os clientes da Portway e de que forma expõem a imagem da empresa e elaboram a comunicação interna e externa.
- **Engenharia e Manutenção:** explicação da estruturação e organização do departamento, qual a ferramenta de gestão da manutenção, gestão de *facilities* e a política de gestão de frota GSE.
- **Inovação e Desenvolvimento:** apresentação do departamento e quais são os respetivos projetos em desenvolvimento.
- **Planeamento:** de que forma preparam os horários dos colaboradores, complexidades, análise de Airlines Network.

Capítulo IV – Empresas de Handling

Empresas de handling são um grande suporte para as companhias aéreas, pois estes gerem equipamentos e pessoas para que os voos cheguem e partam a horas, segurança e em conformidade com o plano. (Gladys, Kwasiborska, & Postól, 2022)

Em Portugal as três maiores empresas de handling são a Portway, a GroundForce e a Groundlink. Embora sejam concorrentes, trabalham todas para o mesmo objetivo, garantir a qualidade e segurança nos seus serviços.

Cada uma destas empresas tem contratos com as mais variadas companhias aéreas sendo algumas delas:

- Portway: Air Transat, Brussels Airlines, Czech Airlines, EasyJet, Europe Airpost, Eurowings, Luxair, Transavia, Turkish Airlines, Wizz Air, Brussels Airlines.
- GroundForce: Sata Azores, TAP; Aigle Azur, AirEuropa, British Airways, Iberia, Lufthansa, Swiss, Vueling, Air Nostrum, TAM Linhas Aéreas, United Airlines, American Airlines, Emirates.
- Groundlink: Ryanair.

Empresas de handling são o grande suporte das companhias aéreas nos aeroportos, pois são estas que têm a responsabilidade de tratar dos voos desde que aterram até partirem novamente. É então possível dividir as empresas de handling em quatro setores, serviço de placa, operações de voo, área de passageiros e carga. (Pontes, 2020)

No Serviço da Placa as empresas de handling estão responsáveis pela manutenção da aeronave, pelo estacionamento da mesma, pelo carregamento e descarregamento tanto da bagagem dos passageiros como de carga, caso a aeronave seja cargueira⁶ também, pelo abastecimento de combustível da aeronave, pelo catering, pela limpeza, pelo enchimento do tanque de água potável e das descargas das casas-de-banho, pelo serviço de ar condicionado,

⁶ Um exemplo são as aeronaves da Turkish Airlines, esta companhia além de transportar os passageiros e a sua bagagem, também transporta carga, ou seja, no descarregamento do porão é retirada a carga para ser levada até ao setor de Carga e as bagagens para serem levadas até ao tapete de recolha.

pelas escadas ou mangas que levam os passageiros até à porta do avião, pelo serviço de autocarros para levar os passageiros desde a porta de embarque até à aeronave ou da aeronave até à porta de desembarque, e por fim, pelo serviço de push-back, isto é, de *push-back*, este serviço consiste no reboque da aeronave, como o próprio nome indica empurrando-a de marcha atrás até ter ângulo para entrar na pista para a descolagem. (Pontes, 2020)

Nas Operações de Voo, as responsabilidades das empresas de handling passam pelo *Load Control*, ou seja, reter a informação sobre o número total de passageiros, o número total de bagagem, e carga caso haja, a ser carregada na aeronave e sobre o peso total da aeronave, estas informações servem para os cálculos do combustível e planeamento da distribuição da bagagem no porão, pois esta tem que ser carregada de maneira a não colocar a aeronave em risco. Além disso é feito também o controlo aéreo e comunicações e o planeamento dos voos e das respetivas tripulações. (Pontes, 2020)

Na Área dos Passageiros estas empresas são responsáveis pelo check-in, portas de embarque, balcão de vendas, cobranças, sejam estas de bagagens, excesso de peso ou troca de voos, pelo controlo de bagagens a serem enviadas para o porão, pelo *Lost&Found*, encaminhamento dos passageiros desde as portas de embarque até às aeronaves e das aeronaves até às portas de desembarque e ainda pela realização de auditorias para garantir que todas as normas de trabalho e regras de segurança estão a ser cumpridas. (Pontes, 2020)

Por fim, na Carga, as empresas de handling são responsáveis pela preparação da carga para ser carregada nas aeronaves, pelo controlo da carga, pela verificação da carga, isto é, se está devidamente etiquetada, cumpre as normas previstas e tem a documentação necessária, rastreamento da carga e pelo controlo alfandegário. (Pontes, 2020)

As empresas de handling são então o suporte das companhias aéreas, são estas que estabelecem o contacto direto com os passageiros, preparam os voos e garantem que estes partem em segurança.

Capítulo V – A importância da segurança na aviação civil para o Turismo

3.1 A importância da segurança na aviação civil para o turismo

3.1.1 Conceito de segurança na aviação civil

“A segurança é responsabilidade de todos”, é o que a Autoridade Nacional de Segurança da Aviação Civil defende. Afinal a segurança depende de todos os agentes envolvidos na atividade aérea, desde os técnicos de tráfego aéreo, aos seguranças, hospedeiros de bordo, empregados de limpeza e os próprios passageiros. (ANAC, Autoridade Nacional de Segurança da Aviação Civil, 2021)

A ANAC defende quatro pressupostos para a segurança, sendo eles, o reconhecimento de que a segurança é uma responsabilidade global e, por isso, cabe a todos assegurar atitudes seguras, isto é, agir de forma a evitar acidentes e incidentes, o reconhecimento de uma cultura segura para o sucesso do transporte aéreo, estabelecer e assegurar comportamentos e práticas positivas de segurança e o reconhecimento da segurança como um valor estratégico para a concretização dos objetivos económicos da aviação. (ANAC, Cultura de segurança, 2021)

A segurança é a maior preocupação e o foco principal da aviação, pois ao se ter uma postura segura diminui as ameaças, sejam internas ou externas. As quebras de segurança na aviação levam a uma perda de confiança por parte dos passageiros, o que causa uma rotura na economia do transporte aéreo. (ANAC, Cultura de segurança, 2021)

A segurança, nos dias de hoje, é a prioridade da aviação, mas nem sempre foi assim. Os ataques terroristas do 11 de Setembro vieram trazer uma nova perspetiva para a aviação e obrigou a uma mudança drástica nas medidas de segurança.

De um momento para o outro, o avião deixou de ser visto como um meio de transporte e o medo foi instaurado na mente das pessoas. Para que voltassem a confiar e a querer viajar de avião foi necessário a criação de medidas de segurança e planos de prevenção para reduzir o risco ao máximo possível.

3.1.2 Conceito de segurança no turismo

Tal como na aviação, para o turismo a fomentação da segurança é uma prioridade e, para isso, é necessário conhecer as necessidades dos turistas para assim conseguir que as empresas estejam preparadas e adotem comportamentos de segurança. (Turismo de Portugal, 2023)

Foi criado, após o COVID-19, um plano que pudesse colocar o setor do Turismo novamente na mesma posição em que se encontrava antes da pandemia. Nesse plano, *“Plano de Ação Reativar o Turismo | Construir o Futuro”*, a segurança tem vista em criar condições que permitam aumentar a confiança no turismo e contribuir para o bem-estar e para a melhoria da qualidade de vida. (Turismo de Portugal, 2023)

Ao contrário da aviação civil, no turismo o conceito de segurança é mais abrangente, englobando mais dois tipos de segurança, física e sanitária. Com a pandemia, a segurança sanitária tornou-se uma maior preocupação e, por isso, foram criadas novas necessidades por parte dos turistas. Para responder a estas necessidades foi criado o selo *“Clean & Safe”* e o programa *“Seamless Travel”*. (Turismo de Portugal, 2023)

O selo *Clean & Safe* foi criado com o objetivo de ajudar as empresas a identificar as medidas que deviam adotar na contenção da pandemia e reforçar a segurança. O programa *“Seamless Travel”* foi uma aposta no mundo digital, são iniciativas com o objetivo de tornar as experiências turísticas, a nível de pagamentos, informação e conhecimento, mais fluídas. (Turismo de Portugal, 2021)

Além destes programas, foram ainda criadas campanhas de estímulo à adoção de comportamentos seguros para ajudar a promoção de comportamentos seguros a nível sanitário para garantir o cumprimento das orientações da

Direção-Geral de Saúde, tanto por parte dos turistas como das empresas. E, foi ainda criada uma medida que visava garantir uma circulação segura, o “*Health Passport*”, isto é, uma ferramenta para identificar os casos de vacinação, testes certificados da COVID-19 e positivos recentes ao vírus. (Turismo de Portugal, 2021)

Esta medida foi uma mais valia para a aviação, pela facilitação de acesso ao registo dos passageiros para ver se estariam aptos ou não a viajar, pois durante e num período após a pandemia, muitos países tinham restrições rígidas para a entrada de turistas no país, sendo necessário saber se para entrar em certo país o passageiro tinha os requisitos de saúde necessários. Os requisitos tanto podiam ser um simples teste para garantir que o passageiro estava negativo aquando da viagem, como a vacinação completa contra o vírus. (Turismo de Portugal, 2021)

3.2 Impacto do COVID-19 na segurança na Aviação Civil

Este estudo está compreendido entre os anos 2019, 2020, 2021 e 2022. A escolha dos anos recaiu no facto de se começar num ano “limpo”, isto é, antes do coronavírus, até ao ano em que o estágio se realizou. Os dados destes quatro anos iram permitir ver a diferença de voos e passageiros, seja nas entradas ou saídas, entre o período pré pandemia e o pós-pandemia.

Depois de uma análise geral dos quatro anos, foi feita uma análise mais específica sobre a época de *Summer Shedule* definida pela IATA. Esta época de verão decorre entre o último domingo de março e o último sábado de outubro de cada ano. (Hayward & Hardiman, 2022)

Medidas preventivas de COVID-19 na Portway

Para se adaptar à nova realidade causada pelo coronavírus, a Portway adotou algumas medidas que permitem reduzir o nível de exposição e contágio e de

forma a assegurar a manutenção e a segurança de todos os procedimentos. Todas as medidas implementadas foram em ligação com as orientações da Organização Mundial de Saúde e da Direção Geral de Saúde. (Portway, 2022)

As medidas adotadas foram as seguintes:

- Reorganização dos espaços e separação de postos de trabalho com barreiras de acrílico;
- Acrílico nos balcões de check-in e atendimento;
- Digitalização de documentação de apoio aos processos de trabalho de forma a minimizar contatos;
- Distribuição de equipamentos de proteção individual adequados a cada função;
- Adoção de medidas de limpeza, higienização e desinfecção de locais de trabalho e GSE – Equipamento de Suporte no Solo (*Ground Support Equipment*);
- Redefinição de processos de trabalho para avião de passageiros com carga na cabine;
- Reforço da formação para aumentar flexibilidade e garantir que não existem caducidades,
- Formação em e-learning;
- Reforço da comunicação interna relativa às regras de proteção do COVID-19 – staff e passageiros;
- Recertificação da empresa em contexto online;
- POS – *Point of Sale* – de pagamentos por tecnologia *contactless*;
- Sistema de senhas para evitar acumulações nos balcões.

Medidas Preventivas de COVID-19 na Groundforce

Tal como a Portway, a Groundforce também implementou algumas medidas, em janeiro de 2020, como meio de segurança e proteção tanto para os passageiros como para os colaboradores. (Groundforce, 2021)

As medidas implementadas pela Groundforce foram as seguintes:

- Instalação e distribuição de dispensadores de gel desinfetante em locais com grande concentração de funcionários;
- Distribuição de kits de proteção individual (máscaras, gel desinfetante, luvas e panfleto informativo) a todos os funcionários;
- Supressão da picagem de ponto em sistemas biométricos;
- Cancelamento de formações externas, exceto formações internas de carácter obrigatório para o cumprimento das funções, com redução do número de formandos em sala;
- Identificação dos colaboradores em grupos de risco e identificação de possíveis medidas de proteção para os mesmo com consequente afastamento da operação;
- Passagem a teletrabalho todos os funcionários com funções passíveis de desempenhar em casa;
- Encerramento temporário do *Blue Lounge*;
- Limitação do número de pessoas nas salas de descanso;
- Limitação da lotação dos refeitórios da empresa;
- Distâncias de segurança e afastamento social para os locais de maior aglomeração, como refeitórios, salas de convívio e filas de espera;
- Reforço de higienização dos autocarros de transporte de passageiros e de tripulações;
- Reforço de higienização das áreas de trabalho;
- Definição e limitação da distância de segurança entre o balcão de atendimento e zona de espera do primeiro passageiro a ser atendido – balcão de serviço ao cliente e documentação de Carga;
- Definição e limitação da distância de segurança entre o balcão de atendimento e o passageiro – *Lost&Found*;
- Definição e limitação da distância de segurança entre o trabalhador e o cliente – Balcão de Check-in *Groundcare*;

- Limitação do número de passageiros por autocarro de transporte de passageiros de e para as aeronaves para 35 passageiros, anteriormente 80;
- Limitação do número de funcionários a transportar por *navette* para 5, anteriormente 9.

Em relação ao Aeroporto Francisco Sá Carneiro, as medidas são mais gerais e servem para dar complemento às impostas pelas companhias de handling e aéreas. O aeroporto apenas informa que desde julho de 2022 os passageiros que entrassem em território nacional não necessitavam de ter comprovativo de realização de teste negativo nem precisavam de ter certificado de vacinação ou recuperação emitido por países terceiros aceite ou reconhecido em Portugal.

Contudo e embora no presente momento não seja preciso apresentar teste com resultado negativo, o aeroporto disponibiliza laboratórios nas áreas públicas permitindo que qualquer passageiro possa fazer um teste TAAN ou TRAG.

Os aeroportos escolhidos para a análise através de gráficos foram o de Lisboa, Porto, Funchal e Faro, por serem aeroportos onde a Portway está presente. Os dados foram retirados do portal do INE, para assim ser possível analisar os anos de 2019, 2020, 2021 e 2022 e ver de que forma o COVID-19 afetou o setor da aviação comercial e como foi possível, a partir de 2022, voltar a ter valores recordes nos movimentos aéreos.

A partir dos gráficos 2 e 3 é possível observar uma queda no número de voos entre março de 2020 e junho de 2021. Esta queda é explicada pelas restrições impostas durante o pico da pandemia que levou à imposição da quarentena. Durante 2020 a aviação comercial foi forçada a parar, tendo ficado apenas operacional durante a quarentena a aviação cargueira. Foi a carga que permitiu a empresas de handling continuarem a receber receitas durante a pandemia.

Após levantadas as restrições, entre 2021 e 2022, pode ver-se um aumento significativo no número de voos novamente. Este aumento pode ser justificado pela vontade de voltar a viajar que os passageiros sentiram, após ter sido imposta a quarentena e ter-se ficado em casa por medidas de segurança, muitos sentiram a necessidade de viajar.

A partir do gráfico 2 pode-se observar que os meses mais críticos de 2020 foram abril, maio e junho, sendo que a partir de julho é apresentado um ligeiro aumento no número de passageiros. No entanto, é a partir de junho de 2021 que se volta a notar a vontade de viajar os passageiros, seja por razões profissionais, de lazer ou saúde, mantendo valores estáveis o resto do ano.

Para 2023, caso o mundo não passe por uma situação semelhante à da pandemia, é expectado um aumento no número de passageiros. Segundo a ICAO, poderá existir um aumento nas rotas de aproximadamente 3% em relação a 2019. Caso este aumento seja realizado, o turismo na aviação comercial voltará a bater recordes e em contínuo crescimento. (ONU, 2023)

Gráficos com o número de voos nos Aeroportos de Lisboa, Porto, Faro e Funchal entre 2019 e 2022

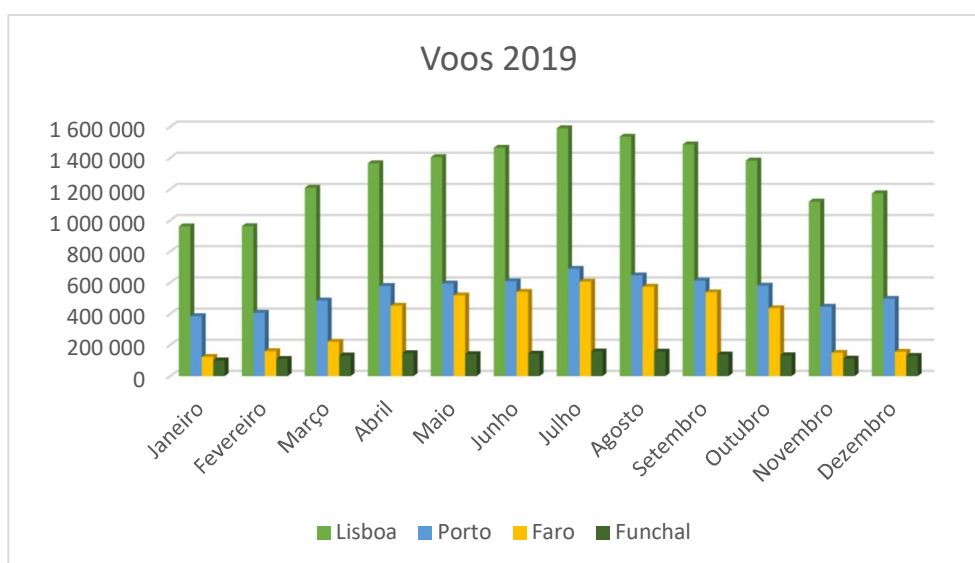


Gráfico 1 – Voos em 2019 no aeroporto de Lisboa, Porto, Faro e Funchal⁷

⁷ Informação do gráfico retirada de:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&contecto=pi&indOcorrCod=0000862&seITab=tab0&xlang=pt

Helena Nogueira
A importância da segurança na Aviação Civil para o Turismo

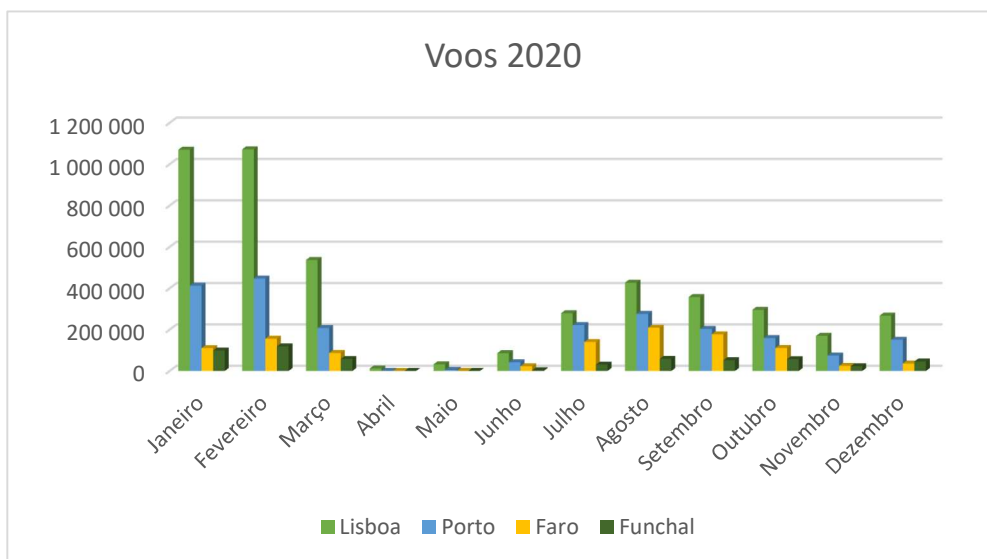


Gráfico 2 – Voos em 2020 no aeroporto de Lisboa, Porto, Faro e Funchal⁸

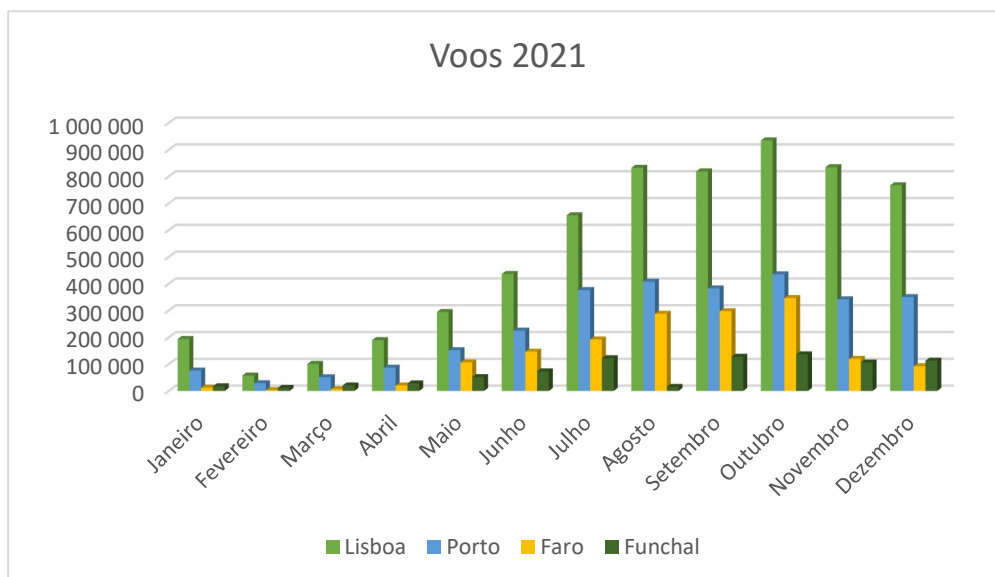


Gráfico 3 – Voos em 2021 no aeroporto de Lisboa, Porto, Faro e Funchal⁹

⁸ Informação do gráfico retirada de:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&contecto=pi&indOcorrCod=0000862&seTab=tab0&xlang=pt

⁹ Informação do gráfico retirada de:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&contecto=pi&indOcorrCod=0000862&seTab=tab0&xlang=pt

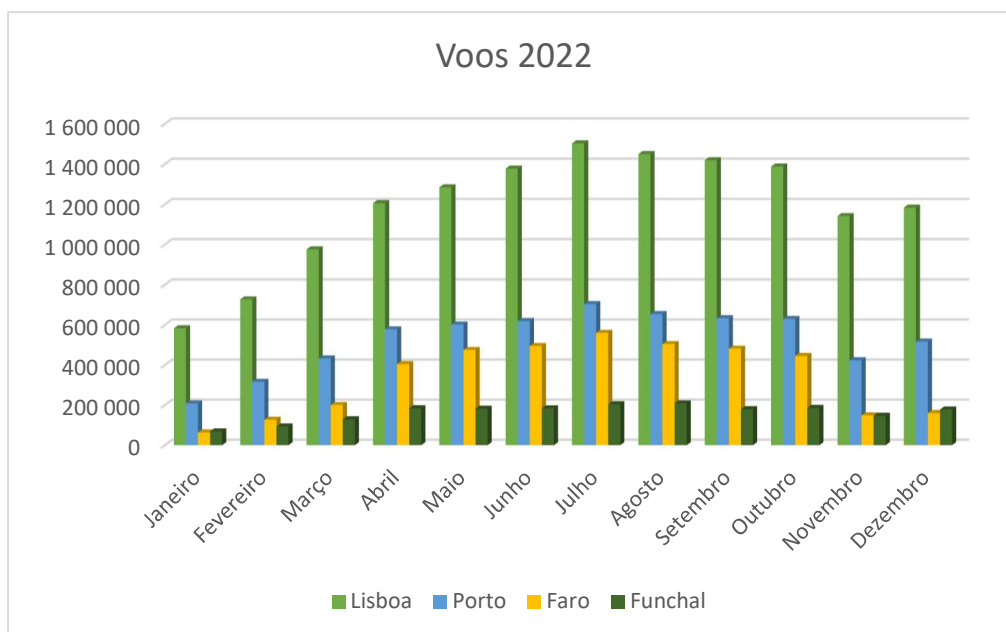


Gráfico 4 – Voos em 2022 no aeroporto de Lisboa, Porto, Faro e Funchal¹⁰

3.3 O papel das empresas de handling

As empresas de handling têm um papel fundamental para assegurar a segurança no dia-a-dia e garantir que todos os passageiros estão em segurança e a cumprir as normas impostas pela regulamentação do aeroporto e das companhias aéreas.

Para isso, antes de qualquer colaborador poder começar a exercer as suas funções tem que passar por uma série de formações. Muitas destas formações focam-se na segurança e na importância de minimizar os acidentes. Além disso, durante o período de trabalho são realizados briefings para relembrar normas a cumprir e dar novas indicações que possam ter surgido.

Atualmente vive-se um período de tensão causado pelas guerras e ameaças de bomba. No caso do aeroporto do Porto, a segurança está a ser reforçada pelo aumento de polícias das forças especiais. Devido ao aumento das ameaças de

¹⁰ Informação do gráfico retirada de:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&contecto=pi&indOcorrCod=0000862&seTab=tab0&xlang=pt

bomba em países com a França, Portugal está em alerta e, por isso, foi necessário reforçar a segurança dos aeroportos para que a segurança não seja comprometida.

3.3.1 Ataque terrorista: 11 de setembro

A 11 de setembro de 2001 a aviação sofreu uma viragem que mudou todo o seu rumo. As pessoas deixaram de ver o avião como um meio de transporte seguro e passou a ser associado a ataques terroristas, esta mudança levou a uma perda de confiança que obrigou a mudanças na aviação.

O setor da aviação teve que tomar medidas a nível mundial rigorosas para voltar a conquistar a confiança dos passageiros, apesar do atentado ter ocorrido nos Estados Unidos da América, todo o mundo ficou em alvoroço e parou para ver a queda das Torres Gémeas. Algumas mudanças de segurança imediatas foram o limite de líquidos a bordo e a presença de pilotos armados a bordo. (Saconi, 2021)

Algumas das principais mudanças na aviação após o 11 de Setembro foram as seguintes:

- **Porta de cabine:** a porta de cabine de comando foi reforçada, abrindo apenas de dentro para fora impedindo que algum terrorista possa entrar na cabine dos pilotos e tome controlo do avião.
- **Inspeção:** as inspeções de segurança no aeroporto tornaram-se mais rigorosas tanto para os passageiros como para as bagagens. Sendo obrigatório todos os passageiros e funcionários, sejam do aeroporto, lojas, companhias aéreas, segurança, manutenção, médicos, entre outros, passarem pelo controlo de segurança. Todas as bagagens, sejam as despachadas para o porão como as de cabine também são sujeitas a rastreio.
- **Líquidos restritos:** foram proibidos géis, sprays e líquidos com mais de um litro. Esta restrição foi imposta após um grupo de terroristas detonarem explosivos líquidos a bordo.

- **Eletrônicos:** passou a ser necessário retirar os eletrônicos da bagagem ao passar pelo raio-x para ser mais fácil identificar ameaças.
- **Bagagem:** caso um passageiro despache bagagem, mas acabe por não embarcar a bagagem é retirada do porão do avião, apenas são carregadas bagagens cujo os passageiros estejam a bordo.
- **Sapatos:** muitas vezes os passageiros ao passarem pelo rastreio têm que retirar os sapatos para estes passarem pelo raio-x e verificar que não existe nenhuma ameaça. Esta medida foi imposta após um passageiro, em 2001, ter sido apanhado por outro passageiro a bordo a tentar detonar explosivos no seu sapato.

Capítulo VI – Conclusões

A aviação é um mundo complexo e com algumas fragilidades em termos da segurança, pois basta uma falha e poderá ficar comprometida. Tal como visto anteriormente, os ataques terroristas obrigaram a aviação a estreitar as suas regras para evitar que voltasse a acontecer. As regras da aviação agem de modo a evitar acidentes.

A maior viragem na aviação foi com o ataque terrorista às Torres Gémeas, no dia 11 de setembro de 2001. Com este ataque as pessoas começaram a associar o transporte aéreo ao terrorismo e perderam a confiança, por isso, foi necessário criar novas regras de segurança para que a confiança com os passageiros fosse conquistada novamente.

Atualmente, existem diversos processos de segurança desde o check-in até à altura do embarque. Alguns desses processos são:

- Bagagem: quando os passageiros vão ao check-in para despachar bagagem são feitas perguntas de segurança para garantir que o conteúdo da bagagem não foi comprometido, tais como: “A mala é sua?”, “Foi o/a senhor/a que fez a mala?”, “Deixou a mala abandonada algum momento no aeroporto?” e “Alguém pediu para colocar alguma coisa na mala?”. A resposta às duas primeiras perguntas tem que ser “sim” e às duas últimas “não”. Caso alguma destas respostas não seja a esperada é preciso averiguar o que poderá ter acontecido, não sendo possível despachar a bagagem.
- Menores: sempre que um menor, neste caso português, vai viajar é necessário verificar se vai viajar com pelo menos um dos progenitores. Caso o menor vá viajar sozinho ou com outro adulto que não seja um dos seus progenitores precisa de uma autorização de saída de território, e o menor for português essa autorização tem que ser carimbada por um advogado.
- Controlo: tanto no check-in como nas portas de embarque é necessário verificar as identificações dos passageiros, tanto cartão de cidadão como passaporte e cartão de residência caso seja necessário (um exemplo em

que é necessário o cartão de residência é caso o passageiro seja de Marrocos e vá para França, precisa de residência em França ou num país europeu).

- Bagagem: todas as bagagens passam por um controlo de raio-x.
- Reconciliação de bagagem: caso um passageiro não viaje e tenha despachado bagagem, essa bagagem é retirada do avião. Nenhuma bagagem pode ser enviada para o porão caso o passageiro não esteja a bordo.
- Passageiros: todos os passageiros e, inclusive os funcionários, têm que passar pelo controlo de segurança onde são feitos rastreios, por norma é utilizado apenas um método de rastreio, no entanto se os agentes de segurança acharem necessário ou se no detetor der alguma inconformidade, podem ser feitos outros rastreios.

Este estágio profissional permitiu entender a complexidade da atividade aérea, de todo o processo que está por detrás da aviação civil e de carga.

Trabalhar na aviação permite ganhar um controle de stress, pois todos os dias acontecem situações de conflito, seja por ficarem em standby, isto é, a companhia aérea vendeu mais bilhetes do que a capacidade do avião e, por fazer o check-in tardio, aquele passageiro ficou sem lugar, tendo que aguardar pelo final do check-in para ver se há algum lugar livre, caso não haja tem que esperar pelo fim do embarque para ver se algum passageiro não comparece na porta e assim poder ocupar esse lugar, seja por voos atrasados, cancelados ou custos extras que os passageiros não estavam a contar, podendo estes custos ser bagagem que não estava paga na reserva e tem que ser paga no check-in ou na porta de embarque, mudança de nome da reserva por algum erro cometido pelo passageiro e, até mesmo, por fazer check-in no aeroporto.

A COVID-19 proporcionou também uma nova consciência para a segurança, principalmente sanitária. Havendo agora uma maior preocupação com a higienização dos balcões de check-in e portas de embarque e casas de banho, zonas de maior contacto e possível contágio.

Bibliografia

- Aeroporto do Porto. (2023). *App ANA*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-essenciais/app-ana>
- Aeroporto do Porto. (2023). *Fast Track*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-premium/fast-track>
- Aeroporto do Porto. (2023). *Lojas*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/lojas-e-restaurantes/lojas>
- Aeroporto do Porto. (2023). *Lounge ANA*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-premium/lounge-ana>
- Aeroporto do Porto. (2023). *Lounge CIP*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-premium/lounge-cip>
- Aeroporto do Porto. (2023). *Mobilidade Reduzida*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-essenciais/mobilidade-reduzida>
- Aeroporto do Porto. (2023). *Restaurantes e cafés*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/lojas-e-restaurantes/lojas>
- Aeroporto do Porto. (2023). *Serviços de bagagem*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-essenciais/servicos-de-bagagem>
- Aeroporto do Porto. (2023). *Serviços de conveniência*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-essenciais/servicos-de-conveniencia>

Aeroporto do Porto. (2023). *Serviços de saúde*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-essenciais/servicos-de-saude>

Aeroporto do Porto. (2023). *Serviços de viagens e turismo*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-essenciais/servicos-de-viagens-e-turismo>

Aeroporto do Porto. (2023). *Serviços financeiros*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-essenciais/servicos-financeiros>

Aeroporto do Porto. (2023). *Serviços para famílias*. Consultado em Aeroporto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/servicos-e-compras/servicos-essenciais/servicos-para-familia>

ANA - Aeroportos de Portugal. (16 de agosto de 2019). Aeroporto Francisco Sá Carneiro. Consultado em Visit Porto: <https://visitporto.travel/pt-PT/poi/5cd04b49f979e0000169b52e#/>

ANA - Aeroportos de Portugal. (2022). *Contactos Gerais*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/guia-do-passageiro/o-que-preciso-de-saber/contactos-uteis>

ANA - Aeroportos de Portugal. (04 de novembro de 2022). *COVID-19*. Consultado em Aeroporto do Porto: <https://www.aeroportoporto.pt/pt/opo/guia-do-passageiro/o-que-preciso-de-saber/covid-19>

ANAC. (19 de abril de 2021). Autoridade Nacional de Segurança da Aviação Civil. *Mensagem da Autoridade Nacional de Segurança da Aviação Civil*. Consultado em <https://www.youtube.com/watch?v=ic-xhQyo778>

ANAC. (2021). *Cultura de segurança*. Consultado em ANAC Autoridade Nacional da Aviação Civil: <https://www.anac.pt/vPT/Generico/culturadeseguranca/Paginas/CulturadeSeguranca.aspx>

- Arora, M., Tuchen, S., Nazemi, M., & Blessing, L. (2021). *Airport pandemic response: An assessment of impacts and strategies after one year with COVID-19*.
- Barros, H. I. (2019). *O Aeroporto Francisco Sá Carneiro e a sua relação com o Turismo na Região Norte de Portugal*. Porto.
- BBC News Brasil. (2021). Atentados de 11 de Setembro: a tragédia que mudou os rumos do século 21. Consultado em BBC NEWS:
<https://www.bbc.com/portuguese/internacional-55351015>
- Cabra, C. M. (2018). *O Impacto das Redes Sociais na Reputação das Organizações em Contexto B2B*. Lisboa.
- Calheiros, L. M. (2022). *Process optimization in the Air Cargo Industry : the case of Portway Handling de Portugal*.
- Catarino, O. (2016). *Terrorismo na aviação civil: O impacto dos atentados do 11 de Setembro de 2001 na regulamentação da segurança aérea*. Lisboa.
- Correia, M. J. (2019). *A mitigação da ameaça interna em contexto aeroportuário: o caso do aeroporto Humberto Delgado*.
- Ferreira, S. P. (2021). *Elementos da sinalética influenciadores da orientação no espaço: o caso do Aeroporto Francisco Sá Carneiro*. Porto.
- Ferreira-da-Silva, R., Macedo, M., & Conceição, J. (2022). A pandemia de COVID-19 em Portugal: Evolução, Vacinação e Farmacovigilância. *Revista Multidisciplinar*, 135-154.
- Forbes Portugal. (outubro de 2017). Voz das Marcas. *Uma app, a sua viagem inteira*, pp. 12-13.
- Garcez, A., Correia, R., & Franco, J. (2021). *Turismo e COVID-19: Impactos e Implicações no Comportamento do Consumidor Turístico*. Chaves, Portugal.

- Gladys, S., Kwasiborska, A., & Postól, J. (2022). *Transport Problems. Determination of the Impact of Disruptions in Ground Handling on Aircraft Fuel Consumption.*
- Groundforce. (2021). *Medidas de Prevenção*. Obtido de Groundforce Portugal: <https://www.groundforce.pt/pt-pt/medidas-de-prevencao-covid19>
- Hayward, J., & Hardiman, J. (28 de Outubro de 2022). *What Is The IATA Summer And Winter Schedule?* Consultado em Simple Flying: <https://simpleflying.com/iata-summer-winter-schedule/>
- Moura, B. R. (2022). *Impactos da Pandemia da COVID-19 na Aviação Civil*.
- Nižetić, S. (28 de julho de 2020). *Impact of coronavirus (COVID-19) pandemic on air transport mobility, energy, and environment: A case study.* Consultado em Wiley Online Librabry: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/er.5706>
- Relatório de Situação. Obtido de DGS: <https://covid19.min-saude.pt/relatorio-de-situacao/> . 11 de novembro de 2022
- ONU. (09 de Fevereiro de 2023). *Agência de aviação prevê aumento de passageiros e recuperação total em 2023.* Consultado em ONU News: <https://news.un.org/pt/story/2023/02/1809517>
- Peixoto, C. G. (2017). *A externalização dos arquivos empresariais: estudo do caso ANA - Aeroportos de Portugal, S.A.* Lisboa.
- Pontes, P. S. (2020). *A Gestão Integrada das Operações Aeroportuárias - Da Teoria à Prática.* Algarve.
- Portway. (2022). *Covid-19: Medidas Preventivas.* Consultado em Portway: <https://www.portway.pt/pt/empresa/covid-19-medidas/>
- Saconi, A. (2021). *Cabines blindadas e pilotos armados: como o 11 de Setembro mudou a aviação.* Consultado em UOL: <https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2021/09/11/11-setembro-atentado-terrorista-estados-unidos-aviacao-saconi-aviao.htm>
- Serrano, F., & Kazda, A. (2020). *The future of airports post COVID-19.*

Suau-Sanchez, P., Voltes-Dorta, A., & Cugueró-Escofet, N. (4 de junho de 2020). *An early assessment of the impact of COVID-19 on air transport: Just another crisis or the end of aviation as we know it?* Consultado em National Center for Biotechnology Information:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7269949/>

Teixeira, V. M. (2020). O Impacto da Crise da COVID-19 no Setor Aeronáutico. *Boletim de Conjuntura*. Boa Vista, Brasil: Revista Boca, ano II, nº4.

Turismo de Portugal. (2021). *Reativar o Turismo. Construir o Futuro. Plano de Ação*. Consultado em <https://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/estrategia/plano-acao-reativar-o-turismo-construir-o-futuro.pdf>

Turismo de Portugal. (2023). *Fomentar segurança: Plano Reactivar o Turismo. Construir o Futuro*. Consultado em Turismo de Portugal: https://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/Estrategia/plano-acao-reativar-turismo/fomentar-seguranca/Paginas/default.aspx#:~:text=Fomentar%20seguran%C3%A7a%2C%20segunda%20prioridade%20do%20Plano%20de%20A%C3%A7%C3%A3o,para%20a%20melhoria%20da%20r

Z. (s.d.).

Anexos

Setor	Data
Formação	17, 18, 19 e 20 de Outubro de 2022
Coordenação – Portway	21 de Outubro de 2022
Balcão de Vendas	24, 25 e 26 de Outubro de 2022
Sede da Portway – Lisboa	27 de Outubro de 2022
Carga	02 e 03 de Novembro de 2022
Quality & Safety	04 de Novembro de 2022
Passageiros – Supervisão	07 e 08 de Novembro de 2022
Airport Support Services	09 de Novembro de 2022
Lounge	09 de Novembro de 2022
MyWay	10 de Novembro de 2022
Lost & Found	14 a 24 de Novembro de 2022
Passageiros – Supervisão	28, 29 e 30 de Novembro de 2022
Lost & Found	2 de Dezembro de 2022 a 13 de Janeiro de 2023
Passageiros – Supervisão	16, 17, 18, 19 e 20 de Janeiro de 2023
Lost & Found	23 a 31 de Janeiro de 2023

Tabela 2 – Planeamento de estágio