

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



Intervenção Policial com Passageiros Desordeiros em Aeronaves (2019/2023)

Daniel António de Sousa Magalhães
Auditor

Trabalho Individual Final (TIF)

VI CDEP

Orientador

Pedro Alberto Nunes Teixeira
Superintendente-Chefe da Polícia de Segurança Pública

6 de setembro, 2024

RESUMO

Na modernidade (sociedade da informação e comunicação), o transporte por via aérea assume uma crescente importância (individual e, ou coletiva) e criticidade. Este estudo tem como tema “Os passageiros desordeiros em voos com destino a Portugal no período de 2019 a 2023”. Esta problemática tem gerado justificada preocupação nas companhias aéreas e nas autoridades, em particular, na Polícia de Segurança Pública (PSP). Deste modo, o objetivo geral é estudar os principais fatores que estão na origem dos comportamentos desordeiros e, por consequência, identificar medidas preventivas com vista à sua mitigação, pretendendo-se deste modo, obter perceções valiosas que possam delinear políticas e práticas de prevenção, com vista a uma gestão mais eficaz no futuro. Foi desenvolvido um estudo de investigação misto, combinando métodos quantitativos e qualitativos. A componente quantitativa baseou-se na exaustiva recolha de dados e confirmação no Sistema Estratégico de Informação (SEI) da PSP, enquanto a qualitativa foi sustentada em entrevistas a especialistas de companhias aéreas e da PSP. Para além dos resultados quantitativos a nível nacional, os dados são detalhados por aeroportos (Lisboa, Porto, Faro, Açores e Madeira), evidenciando-se uma maior preocupação na análise local do fenómeno. A efetiva consciencialização dos passageiros, o reforço da divulgação do quadro sancionatório e a formação contínua dos tripulantes (reforço das competências de manutenção da ordem e a segurança a bordo) são estratégias identificadas como eficazes para mitigar comportamentos desordeiros. Medidas específicas, como a proibição do consumo de álcool e a sensibilização para a existência de sensores de fumo nas casas de banho das aeronaves, são cruciais para prevenir os principais comportamentos desordeiros.

Palavras-chave: Passageiros desordeiros, transporte aéreo, prevenção.

ABSTRACT

In modern times (the information and communication society), transportation by air is becoming increasingly important (individually and/or collectively) and critical. The subject of this study is “Unruly passengers on flights to Portugal between 2019 and 2023”. This issue has generated justified concern among airlines and authorities, particularly the Public Security Police (PSP). Therefore, the general objective is to study the main factors behind unruly behavior and, consequently, to identify preventive measures to mitigate it, with the aim of obtaining valuable insights that can outline prevention policies and practices, with a view to more effective management in the future. A mixed research study was carried out, combining quantitative and qualitative methods. The quantitative component was based on exhaustive data collection and confirmation in the PSP's Strategic Information System (SEI), while the qualitative component was supported by interviews with airline and PSP specialists. In addition to the quantitative results at national level, the data is broken down by airport (Lisbon, Porto, Faro, Azores and Madeira), showing a greater concern for local analysis of the phenomenon. Effective passenger awareness-raising, greater dissemination of the sanctions framework and ongoing crew training (reinforcing skills in maintaining order and safety on board) are strategies identified as effective in mitigating unruly behavior. Specific measures, such as banning alcohol consumption and raising awareness of the existence of smoke sensors in aircraft toilets, are crucial to preventing the main types of unruly behavior.

Keywords: Unruly passengers, air transport, prevention.

Agradecimentos

A presente investigação resulta de um significativo conjunto de esforços, desafios e concessões em prol de um objetivo, com uma trajetória muito enriquecedora, tanto a nível profissional e pessoal, devendo-se a várias pessoas e instituições, às quais aqui expresso a minha mais profunda gratidão.

Gostaria de manifestar o meu mais sincero agradecimento ao Superintendente-Chefe Pedro Teixeira, meu orientador científico, por ter aceitado orientar este Trabalho Individual Final (TIF), bem como pela sua visão, profissionalismo, capacidade de leitura atenta e elevado sentido crítico.

Ao Superintendente Carlos Ribeiro e Intendente Nuno Carocha, da Unidade Orgânica de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço, pela disponibilidade na cedência de informação.

À Técnica Superior Isabel Covêlo, pelo seu apoio no tratamento de dados e na uniformização gráfica deste TIF, bem como à Técnica Superior Marisa Andrade e à Assistente Técnica Maria Silveira.

À Carla Pinto e Teresa Correia, ambas da Autoridade Nacional de Aviação Civil, pela cedência de informação e pelo apoio na exploração inicial deste tema.

À Professora Doutora Lúcia Afonso, agradeço os comentários e sugestões muito pertinentes.

Agradeço a todos os entrevistados que prontamente responderam ao meu convite, contribuindo com suas valiosas experiências e conhecimentos técnicos altamente qualificados.

Aos meus camaradas do XI CFOP e VI CDEP, em especial ao Intendente João Frias, Intendente Mário Oliveira, Intendente Nuno Poiars, Intendente Norberto Rodrigues, Intendente Roberto Fernandes, pelo companheirismo sempre presente e pelo apoio ao longo deste percurso.

Aos meus amigos Carlos e Dinis, pela sua amizade de longa data e apoio incondicional.

Ao meu pai Cândido, à minha mãe Adelaide e aos meus irmãos Óscar e Franklim, por estarem sempre presentes nos momentos decisivos da minha vida.

À minha esposa Célia e às minhas filhas Inês e Mariana, pelo constante apoio, amor e compreensão, a quem dedico esta investigação.

Finalmente, à Polícia de Segurança Pública (PSP) e ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI), pelas inúmeras e enriquecedoras oportunidades e experiências formativas que me têm proporcionado.

LISTA DE SIGLAS, ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS

| | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------|
| AIRPOL | Rede Europeia de Polícias de Aeroportos Europeus |
| ANA | ANA Aeroportos |
| ANAC | Autoridade Nacional de Aviação Civil |
| CFOP | Curso de Formação de Oficiais de Polícia |
| CEAC | Conferência Europeia de Aviação Civil |
| CDEP | Curso de Direção e Estratégia Policial |
| DSACF | Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço |
| DN | Direção Nacional da PSP |
| EUA | Estados Unidos da América |
| FAA | Administração Federal de Aviação dos EUA |
| IATA | International Air Transport Association |
| ICAO | International Civil Aviation Organization |
| INA | Instituto Nacional de Estatística |
| ISCPSI | Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna |
| MAI | Ministério da Administração Interna |
| NAV | Empresa de Navegação Aérea |
| OACI | Organização da Aviação Civil Internacional |
| PIB | Produto Interno Bruto |
| PNSAC | Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil |
| PSP | Polícia de Segurança Pública |
| RASI | Relatório Anual de Segurança Interna |
| SEI | Sistema Estratégico de Informação |
| SGSSI | Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna |
| SPSS | Statistical Package for Social Science |
| TIF | Trabalho Individual Final |
| UOCF | Unidade Orgânica de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço |
| WTTC | World Travel & Tourism Council |

*"O sucesso é a soma de pequenos esforços
repetidos dia após dia."
Robert Collier*

ÍNDICE

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| LISTA DE SIGLAS, ABREVIATURAS E ACRÓNIMOS | VI |
| INTRODUÇÃO..... | 13 |
| PROBLEMÁTICA DE INVESTIGAÇÃO..... | 14 |
| PERGUNTA DE PARTIDA E OBJETIVOS | 14 |
| PERTINÊNCIA DO ESTUDO | 15 |
| ESTADO DA ARTE..... | 15 |
| HIPÓTESES..... | 19 |
| CAPÍTULO 1: ENQUADRAMENTO TEMÁTICO | 20 |
| 1.1. Passageiros desordeiros em aeronaves | 20 |
| 1.2. Enquadramento legal..... | 20 |
| 1.3. Segurança da aviação civil e atribuições da PSP | 21 |
| CAPÍTULO 2: METODOLOGIA | 22 |
| 2.1. ESTUDO QUANTITATIVO | 22 |
| 2.1.1. Procedimento | 22 |
| 2.1.2. Amostra | 23 |
| 2.1.3. Instrumento..... | 25 |
| 2.1.4. Apresentação dos dados obtidos..... | 25 |
| 2.1.5. Análise das frequências absolutas | 25 |
| 2.1.6. Análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço (DSACF) da Polícia de Segurança Pública (PSP) | 31 |
| 2.2. ESTUDO QUALITATIVO | 38 |
| 2.2.1. Procedimento | 38 |
| 2.2.2. Amostra | 39 |
| 2.2.3. Instrumento..... | 39 |
| 2.2.4. Apresentação e análise dos dados obtidos..... | 40 |
| CAPÍTULO 3: CONCLUSÃO | 45 |
| 3.1. RESPOSTA À QUESTÃO DE PARTIDA E VERIFICAÇÃO DAS HIPÓTESES FORMULADAS | 45 |
| 3.2. IMPLICAÇÕES TEÓRICAS E PRÁTICAS..... | 46 |
| 3.3. LIMITAÇÕES AO ESTUDO..... | 47 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.4. CONCLUSÃO | 47 |
| BIBLIOGRAFIA | 49 |
| ANEXOS..... | 52 |
| ANEXO A – Autorização da Direção Nacional da PSP | 52 |
| APÊNDICES | 55 |
| APÊNDICE A – TABELAS E GRÁFICOS DA ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS POR DIVISÃO DE SEGURANÇA AEROPORTUÁRIA E CONTROLO FRONTEIRIÇO DA PSP..... | 55 |
| APÊNDICE A1 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP de Açores..... | 55 |
| APÊNDICE A2 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP de Faro..... | 59 |
| APÊNDICE A3 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP de Lisboa | 63 |
| APÊNDICE A4 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP da Madeira..... | 67 |
| APÊNDICE A5 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP do Porto | 71 |
| APÊNDICE B – ENTREVISTAS | 75 |
| APÊNDICE B1 – Guião das entrevistas | 75 |
| APÊNDICE C – TABELAS DA ANÁLISE CATEGORIAL DOS DADOS OBTIDOS NAS ENTREVISTAS | 83 |
| APÊNDICE C1 – Consumo de álcool | 83 |
| APÊNDICE C2 – Fumar a bordo..... | 85 |
| APÊNDICE C3 – Atuação policial da PSP..... | 86 |
| APÊNDICE C4 – Outras medidas a ser concebidas/implementadas pela PSP e outras autoridades nacionais..... | 87 |
| APÊNDICE C5 – Transcrição integral das entrevistas – Questões abertas..... | 88 |
| APÊNDICE C6 – Códigos desenvolvidos das respostas dos entrevistados | 115 |

ÍNDICE DE TABELAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1 – Níveis de ameaça de comportamentos de passageiros desordeiros | 18 |
| Tabela 2 – Distribuição de passageiros desordeiros por género..... | 24 |
| Tabela 3 – Distribuição de passageiros desordeiros por grupo etário | 24 |
| Tabela 4 – Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por grupo horário | 27 |
| Tabela 5 – Correlação entre as variáveis | 36 |
| Tabela 6 – Correlação entre faixa etária, género e motivo/situação..... | 38 |
| Tabela 7 – Categorização para análise de conteúdo das entrevistas..... | 41 |
| Tabela 8 – Distribuição de passageiros desordeiros por género - Açores | 55 |
| Tabela 9 – Distribuição de passageiros desordeiros por género - Faro | 59 |
| Tabela 10 – Distribuição de passageiros desordeiros por género - Lisboa | 63 |
| Tabela 11 – Distribuição de passageiros desordeiros por género - Madeira | 67 |
| Tabela 12 – Distribuição de passageiros desordeiros por género - Porto..... | 71 |
| Tabela 13 - Categoria A - Consumo de álcool | 83 |
| Tabela 14 - Categoria B - Fumar a bordo | 85 |
| Tabela 15 - Categoria C - Atuação policial da PSP..... | 86 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 – Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por ano | 26 |
| Gráfico 2 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por grupo horário.... | 27 |
| Gráfico 3 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por período de Verão IATA..... | 27 |
| Gráfico 4 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por motivo / situação | 28 |
| Gráfico 5 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por níveis de classificação ICAO | 29 |
| Gráfico 6 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por origem dos voos | 30 |
| Gráfico 7 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por companhia aérea envolvida | 31 |
| Gráfico 8 - Frequência de ocorrências por DSACF da PSP | 32 |
| Gráfico 9 - Frequência de incidentes por faixa etária..... | 55 |
| Gráfico 10 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por grupo horário. | 56 |
| Gráfico 11 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por período de Verão IATA..... | 56 |
| Gráfico 12 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por motivo / situação | 57 |
| Gráfico 13 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por origem dos voos | 57 |
| Gráfico 14 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por companhia aérea envolvida | 58 |
| Gráfico 15 - Frequência de incidentes por faixa etária..... | 59 |
| Gráfico 16 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por grupo horário. | 60 |
| Gráfico 17 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por período de Verão IATA..... | 60 |
| Gráfico 18 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por motivo / situação | 61 |
| Gráfico 19 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por origem dos voos | 61 |
| Gráfico 20 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por companhia aérea envolvida | 62 |
| Gráfico 21 - Frequência de incidentes por faixa etária..... | 63 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 22 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por grupo horário. | 64 |
| Gráfico 23 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por período de Verão IATA..... | 64 |
| Gráfico 24 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por motivo / situação | 65 |
| Gráfico 25 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por origem dos voos | 65 |
| Gráfico 26 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por companhia aérea envolvida | 66 |
| Gráfico 27 - Frequência de incidentes por faixa etária..... | 67 |
| Gráfico 28 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por grupo horário. | 68 |
| Gráfico 29 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por período de Verão IATA..... | 68 |
| Gráfico 30 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por motivo / situação | 69 |
| Gráfico 31 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por origem dos voos | 69 |
| Gráfico 32 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por companhia aérea envolvida | 70 |
| Gráfico 33 - Frequência de incidentes por faixa etária..... | 71 |
| Gráfico 34 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por grupo horário. | 72 |
| Gráfico 35 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por período de Verão IATA..... | 72 |
| Gráfico 36 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por motivo / situação | 73 |
| Gráfico 37 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por origem dos voos | 73 |
| Gráfico 38 - Frequência de ocorrências com passageiros desordeiros por companhia aérea envolvida | 74 |

INTRODUÇÃO

Em 2024, o setor das viagens e turismo no Mundo deverá atingir um marco histórico na sua contribuição para a economia mundial, estimando-se que atinja os 11,1 biliões de dólares (World Travel & Tourism Council (WTTC), 2024), pelo que e atentos à natureza e exigência desta indústria, julgamos que a segurança do transporte aéreo é de vital importância estratégica (e.g. securitária, económica, reputacional) para qualquer país.

As preocupações com passageiros desordeiros assumiram especial atenção após os atentados de 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos da América (EUA), com a utilização de aeronaves como armas de destruição massiva.

A nível europeu existem diversas instituições relacionadas com a segurança da aviação civil, destacando-se o papel da Rede Europeia de Polícias de Aeroportos Europeus (AIRPOL), a qual criou um grupo de trabalho em 2023 especialmente dedicado à temática dos passageiros desordeiros e que a Polícia de Segurança Pública (PSP) tem o privilégio de integrar.

Esta nossa investigação, focada nos aeroportos portugueses, pretende oferecer uma perspetiva única do contexto nacional sobre os passageiros desordeiros nas aeronaves que aterraram em Portugal.

Em termos de organização, esta investigação está estruturada em quatro módulos: introdução e três capítulos. Na introdução faz-se uma apresentação geral sobre o trabalho (problemática de investigação, pergunta de partida e objetivos, pertinência do estudo, estado da arte e hipóteses). O primeiro capítulo é dedicado ao enquadramento temático, onde se exploram temas relacionados com os comportamentos de passageiros desordeiros. No segundo capítulo, apresenta-se a metodologia, o método da pesquisa utilizado, os instrumentos de recolha de informação, toda a dimensão processual inerente à recolha de dados, análise dos resultados: caracterização da amostra, análise da estatística descritiva, análise bivariada de dados recorrendo à aplicação informática SPSS e ainda à análise de conteúdo. O terceiro capítulo é dedicado à conclusão, avaliando os nossos objetivos e hipóteses, as implicações teóricas e práticas do nosso trabalho, bem como as nossas limitações.

Estamos convictos que as conclusões alcançadas possibilitam um melhor conhecimento do fenómeno e contribuirão para que as entidades competentes promovam melhor segurança a bordo das aeronaves que aterram em território nacional.

Problemática de investigação

A Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC) de Portugal, de 2019 a 2023, já procedeu à abertura de 229 processos de contraordenação a passageiros desordeiros (Ribeiro, 2024), no âmbito do Decreto-Lei n.º 254/2003, de 18 de outubro, competindo-lhe instaurar e instruir os processos de contra-ordenação, nos termos do Regime Geral das Contra-Ordenações, bem como proceder à aplicação das respetivas coimas.

Em 2023, o movimento de passageiros nos aeroportos nacionais sofreu um aumento de 12% em relação a 2019, sendo que o Reino Unido é o país mais relevante em matéria de origem e de destino de passageiros (Brito, 2024).

De referir ainda que, os dados atualmente disponíveis do Instituto Nacional de Estatística (INE) indiciam que o crescimento do movimento de passageiros nos aeroportos nacionais, por comparação a 2023, tenderá a crescer em 2024, dado que, nos primeiros cinco meses de 2024, o número de passageiros já havia aumentado 5,1% (INE, 2024).

O cerne da nossa investigação reside na problemática dos passageiros desordeiros em aeronaves que aterraram em Portugal entre 2019 e 2023. Para além de estudar os fatores associados a tais comportamentos, identifica recomendações que, no futuro, potenciem uma melhor gestão deste tipo de ocorrências.

Pergunta de partida e Objetivos

Quivy et al. (2019) entende que a pergunta de partida é um fio condutor, o que constitui normalmente um primeiro passo para pôr em prática uma das dimensões essenciais do processo científico: a rutura com os preconceitos e as noções prévias.

A nossa pergunta de partida é a seguinte: das aeronaves que aterraram nos aeroportos portugueses, entre 2019 e 2023, quais os principais fatores associados a ocorrências com passageiros desordeiros, perfis dos passageiros desordeiros, tipo de companhia aérea (serviço completo ou e baixo custo) envolvida, origens das aeronaves e quais as medidas mitigadoras que podemos adotar para prevenir a sua ocorrência?

Tendo por referência a pergunta de partida, estabelecemos os seguintes objetivos:

1. Identificar os fatores associados aos passageiros com comportamentos desordeiros;
2. Caracterizar o tipo de passageiros desordeiros em aeronaves que aterraram em Portugal;

3. Identificar as origens das aeronaves que transportaram passageiros desordeiros para os aeroportos portugueses;
4. Determinar o tipo de companhias aéreas com maior incidência de casos de passageiros desordeiros e,
5. Propor medidas mitigadoras que possam prevenir a ocorrência de passageiros desordeiros.

Pertinência do estudo

Em Portugal, o setor do turismo é responsável por cerca de 12,7% da nossa riqueza e contribuiu com 1,1 pontos percentuais para o crescimento real do Produto Interno Bruto (PIB) em 2023 (Serra, 2024).

De salientar que os efeitos dos comportamentos dos passageiros desordeiros podem ser graves e, para além da questão estritamente securitária, podem também impactar seriamente com a reputação das companhias aéreas e das autoridades nacionais, em particular da PSP, pelo que julgamos que este estudo poderá contribuir para o melhor conhecimento deste fenómeno e, acima de tudo, apoiar as entidades competentes no desenvolvimento de melhores políticas e estratégias de prevenção.

De relevar ainda que este tipo de ocorrências são muitas vezes alvo de forte cobertura nos órgãos de comunicação social e redes sociais, contribuindo para fomentar fortes sentimentos de insegurança e de impunidade, podendo assim prejudicar gravemente os interesses nacionais, designadamente em matéria de segurança e economia (e.g. receitas geradas pelo setor do turismo).

A pertinência desta investigação também não pode ser dissociada do facto de, em Portugal, existir uma escassez de literatura e trabalho académico sobre esta temática.

Estado da arte

A temática dos passageiros desordeiros tem suscitado um elevado interesse na comunidade internacional. Disso é prova um conjunto de estudos e outros documentos, que, pela sua pertinência e qualidade científica, aqui sinalizamos:

- a. Skaggs & Vieraitis (2001) destacam:

- (i) A necessidade de serem desenvolvidas mais investigações sobre o consumo de álcool;
 - (ii) De modo a reduzir os comportamentos desordeiros exacerbados pelo consumo do álcool a bordo, revela-se fundamental a comunicação eficaz junto dos passageiros para as regras de fornecimento e consumo de álcool.
- b. Schaaf (2001) defende que o conhecimento das ocorrências com passageiros desordeiros é crucial para desenvolver programas de formação eficazes para as tripulações, sugerindo também a realização de mais investigações sobre esta temática.
- c. Bor (2003), num estudo no Reino Unido, conclui que o consumo excessivo de álcool e a conduta de fumar são os fatores responsáveis por mais de 80% das ocorrências a bordo das aeronaves, sendo que, os seus autores são essencialmente do género masculino, com idades compreendidas entre 30 e 49 anos.
- d. Pierson (2007) sublinha a importância de compreender os fatores associados à conduta indevida dos passageiros para prevenir, identificar e tratar adequadamente estas ocorrências.
- e. Santos (2009), através de um questionário aplicado a clientes da *Ryanair* em Portugal, conclui que o cliente habitual é jovem/adulto, solteiro e com profissão variada.
- f. Adams (2016) conclui que consumo de álcool nos aeroportos do Reino Unido antes do embarque é extremamente comum.
- g. Goldsmid et al. (2016) indicam que as ocorrências com passageiros desordeiros são mais prováveis em voos para destinos de férias, envolvem principalmente homens entre os 18 e os 35 anos, sendo que emerge uma tendência para aumento do envolvimento de passageiros do género feminino.
- Este estudo, em particular, afigura-se-nos como importante para a nossa investigação, atendendo a que Portugal é um país de destino preferencial para o turismo.
- h. Chuchaev et al (2020) destacam a frequência e a severidade comportamental dos passageiros desordeiros como uma preocupação internacional. Esta evidência, impele a comunidade internacional para aumentar os instrumentos jurídicos e introduzir uma política de “*tolerância zero*” para pessoas intoxicadas (álcool, drogas e intoxicação por outras substâncias).

- i. McLinton et al. (2020) indicam que não existem atualmente estudos sobre a eficácia dos programas de formação para gestão de passageiros desordeiros, referindo que algumas companhias aéreas estão até a treinar as suas tripulações em técnicas de autodefesa, com recurso a armas não letais (*e.g.* dispositivos *tasers*).
- j. Coyle et al. (2021), na sua investigação, revelam que os relatos mediáticos de comportamentos de “fúria aérea” aumentaram nos últimos vinte anos e que a maioria dos episódios ocorreram em voos com partida das principais economias desenvolvidas, como os EUA e o Reino Unido.
- k. Lásková & Novák Sedláčková (2021) referem que, embora os avanços na aviação civil tenham vindo a ser extraordinários, o sector continua a enfrentar uma ameaça constante dos passageiros desordeiros, o que já obrigou a comunidade internacional, em particular as organizações internacionais, a adotarem políticas e estratégias para evitar incidentes a bordo das aeronaves.
- l. Bell (2022) confirma que, nos últimos 20 anos, a nível mundial, tem-se verificado uma tendência de aumento de passageiros desordeiros em aeronaves.
- m. Andrade (2023) no seu estudo de passageiros desordeiros aterrados em aeronaves em Portugal, referente ao ano de 2022, conclui que, 35.5% (47) do total das ocorrências resultam da conduta de fumar a bordo, seguido do consumo de bebidas alcoólicas.
- n. Skaggs & Vieraitis (2023), num estudo nos EUA, concluem que, apesar de muitos dos seus dados apontarem para circunstâncias que são exacerbadas pelo consumo de álcool, à exceção da pandemia COVID-19, as companhias aéreas continuaram a comercializar este produto.

A Associação Internacional de Transportadoras Aéreas (IATA) defende que a prevenção da ocorrência de comportamentos desordeiros é uma prioridade fundamental, reconhecendo que as operadoras têm um papel importante na formação eficaz das suas tripulações de cabina. Iniciativas com outros *stakeholders* e campanhas de sensibilização associadas, são também opções importantes que podem fazer toda a diferença na prevenção e/ou gestão deste tipo de ocorrências (McCausland, 2023).

A IATA (2024) refere ainda que, desde 2021, têm sido desenvolvidos vários programas para aumentar a consciencialização dos passageiros sobre comportamentos considerados

inaceitáveis (dentro dos aeroportos e a bordo das aeronaves), alertando das possíveis consequências penais e outras.

A Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) defende uma abordagem global e multissetorial baseada na prevenção e gestão de incidentes e numa forte dissuasão jurídica internacional, entendendo ainda que a prevenção dos passageiros desordeiros assenta na sensibilização para os comportamentos proibidos e suas consequências jurídicas, salientando a importância dessas campanhas. O Anexo 9 da OACI, Secção 6, recomenda aos Estados a promoção de campanhas de sensibilização ou a participação em campanhas existentes, incluindo iniciativas lideradas pela indústria (ICAO, 2024). A OACI classifica os passageiros desordeiros em quatro níveis de severidade, sendo esta classificação utilizada operacionalmente pelas tripulações das companhias aéreas (Nilsson, 2024) (tabela 1):

Tabela 1

Níveis de Ameaça de Comportamentos de Passageiros Desordeiros

| Nível de ameaça | Comportamento de passageiros desordeiros |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nível 1 | Comportamento perturbador (verbal) |
| Nível 2 | Comportamento fisicamente abusivo |
| Nível 3 | Comportamento que ponha em risco a vida (ou exibição de uma arma); |
| Nível 4 | Tentativa ou violação efetiva da cabina de pilotagem. |

Nota: adaptação de (Nilsson, 2024)

O Relatório Anual de Segurança Interna (RASI), referente a 2023, indica que nem todas as denúncias relativas a passageiros desordeiros comunicadas à ANAC culminam na abertura de processo de contraordenação. Devido a um conjunto de deficiências processuais - erros de preenchimento de formulário, formulários preenchidos de forma insuficiente, descrição de factos que não constituem contraordenação - um elevado número de denúncias tem sido objeto de imediato arquivamento liminar.

Hipóteses

Atendendo ao nosso problema de investigação, pergunta de partida e objetivos, formulamos as seguintes hipóteses de investigação:

- H1: O “consumo de álcool” e o “fumar a bordo” são os fatores mais associados a comportamentos desordeiros em aeronaves aterradas em Portugal?
- H2: As companhias aéreas de baixo custo têm uma maior incidência de ocorrências com passageiros desordeiros?
- H3: Existe correlação positiva entre passageiros provenientes do Reino Unido e o consumo de álcool a bordo e fumar a bordo, em comparação com passageiros de outras nacionalidades?
- H4: Existe correlação positiva entre a idade e o género com a incidência de comportamentos desordeiros em aeronaves, com homens entre os 18 e os 35 anos de idade entre os mais propensos a tais comportamentos?
- H5: A consciencialização dos passageiros deve ser uma prioridade no sentido da prevenção da ocorrência de passageiros desordeiros?

Capítulo 1: ENQUADRAMENTO TEMÁTICO

1.1. Passageiros desordeiros em aeronaves

Os passageiros desordeiros, designados internacionalmente de "*unruly passengers*", podem e causam atrasos e prejuízos significativos a toda uma cadeia de valor, onde se incluem os passageiros, os *handlers*, as companhias aéreas e muitos outros prestadores de serviços.

As ocorrências com passageiros desordeiros constituem um desafio significativo para a PSP e para os seus operacionais, requerendo uma abordagem holística, especializada e uma combinação de diversas competências técnicas, jurídicas e psicológicas, em consonância com as normas nacionais e internacionais.

1.2. Enquadramento legal

Não é nossa intenção aprofundar todo o vasto acervo legislativo existente, mas para melhor enquadramento desta temática dos passageiros desordeiros, elencamos os documentos internacionais mais relevantes da OACI: a Convenção de Tóquio (1963) e o Protocolo de Montréal (2014), aplicáveis a infrações a bordo de aeronaves, e as Convenções de Montréal (1971) e Pequim (2010), aplicáveis a atos de violência a bordo. A OACI também adotou normas no Anexo 17 (Segurança) e Anexo 9 (Facilitação), além do *Doc 10117 - Manual on the Legal Aspects of Unruly and Disruptive Passengers* (2019), que fornece um quadro abrangente para abordar o comportamento dos passageiros desordeiros.

A nível nacional, o Decreto-Lei n.º 254/2003, de 18 de outubro, veio tipificar as contraordenações aplicáveis, o agravamento dos limites mínimos e máximos de crimes já tipificados no Código Penal e veio alargar a aplicação no espaço das leis penal e contraordenacional portuguesas, conferindo ainda ao comandante da aeronave os poderes de autoridade para tomar as medidas necessárias para garantir a segurança do voo, incluindo a contenção desses passageiros desordeiros e sua entrega às autoridades competentes.

O Regulamento n.º 19/2004, de 19 de maio, da ANAC, incide no controle do consumo de bebidas alcoólicas durante os voos comerciais, estabelecendo os limites para o serviço de álcool a bordo das aeronaves, visando prevenir os comportamentos dos passageiros desordeiros relacionados com o consumo excessivo de álcool. O Regulamento n.º 50/2005, de

18 de julho, da ANAC, criou um modelo de participação de ocorrências a bordo das aeronaves com passageiros desordeiros.

Por fim, o Decreto-Lei n.º 142/2019, de 19 de setembro (Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil - PNSAC), estabelece que o comandante da aeronave detém a autoridade necessária para assegurar a proteção da aeronave, das pessoas e dos bens a bordo durante o voo, devendo garantir que todas as medidas de segurança em terra foram aplicadas antes de iniciar o voo.

Da nossa leitura, para além da decisão política que levou à ratificação de todos os instrumentos internacionais respeitantes a passageiros desordeiros, afigura-se-nos que Portugal já é detentor de um sólido acervo normativo.

1.3. Segurança da aviação civil e atribuições da PSP

O artigo 32.º do Decreto-lei n.º 142/2019, de 19 de setembro (PNSAC) prevê que a PSP contribua para a prevenção e repressão dos atos de interferência ilícita contra a segurança da aviação civil.

De forma telegráfica, a PSP é responsável pela segurança (incluindo a guarda e patrulhamento das infraestruturas aeroportuárias e a proteção das pessoas e bens) de:

- a. Em todo o território nacional, incluindo as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, de todos os aeródromos e aeroportos que processam voos extra da União Europeia.
- b. Todos os restantes aeródromos e aeroportos a operar na sua área de responsabilidade territorial.
- c. Nestes termos, a PSP está presente em nove aeroportos e doze aeródromos.
- d. Finalmente, importa referir que a PSP também detém responsabilidades nos aeródromos que processam a aviação geral (doze infraestruturas).

Em contexto aeroportuário, as atribuições da PSP incluem o cumprimento de missões adstritas às valências da segurança aeroportuária e da segurança da aviação civil.

Por força do previsto na Lei n.º 73/2021, de 12 de novembro (diploma legal que regula a reestruturação do controlo de fronteiras), a PSP passou a deter exigentes e relevantes atribuições no controlo fronteiriço. Em função do processo de reestruturação, foi criada na PSP a Unidade Orgânica de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço (UOCF).

CAPÍTULO 2: METODOLOGIA

A opção metodológica escolhida para recolha das informações foi o método de investigação misto, o qual se caracteriza pelo uso de dois métodos de investigação (quantitativo e qualitativo), possibilitando uma abordagem muito mais abrangente na exploração e análise deste fenómeno dos passageiros desordeiros, permitindo não apenas a quantificação dos dados, mas também uma compreensão mais rica do contexto, motivações e ainda das eventuais medidas mitigadoras da sua ocorrência.

Na abordagem qualitativa, procurámos conhecer as perceções de vários especialistas de segurança da aviação civil sobre as hipóteses levantadas, através da realização de entrevistas a profissionais com longa experiência, nacional e internacional, nas áreas da segurança aeroportuária e da segurança da aviação civil.

O tratamento dos dados estatísticos e as respostas às entrevistas realizadas, permitiu obter uma melhor percepção da problemática e da realidade em estudo, com uma abrangência multifacetada no espectro dos diferentes operadores na área em que se insere o estudo.

Na fase final, pretendemos apresentar uma reflexão e uma síntese sobre todas as hipóteses por nós levantadas, procurando contribuir para uma melhor e mais ampla compreensão deste fenómeno.

2.1. ESTUDO QUANTITATIVO

2.1.1. Procedimento

Importa desde já referir que este trabalho foi previamente autorizado pela Direção Nacional da PSP e envolveu um processo rigoroso de recolha e verificação de dados, determinante para garantir a precisão e a validade dos resultados obtidos.

Inicialmente, os milhares de dados foram recolhidos pela estrutura nacional de serviços adstrita à segurança aeroportuária da PSP e organizados em ficheiros Excel.

Ulteriormente, as 11.313 notações que foram registadas pela estrutura de serviços da PSP, no período de 2019 a 2023, foram confirmadas. Desse total, foram extraídas 899 notações relativas às ocorrências de intervenção policial com passageiros desordeiros em aeronaves, tendo sido validados 828 registos, tendo sido excluídos todos aqueles que não se enquadravam no âmbito da nossa investigação. Posteriormente, cada um desses 828 registos foi meticulosamente verificado, mediante a consulta no Sistema Estratégico de Informações

(SEI), em uso na PSP, assegurando a integridade de todos os dados, bem como ainda foram retiradas do SEI outras informações cruciais para o nosso estudo e que não haviam sido inicialmente solicitados às subunidades, tais como a idade dos passageiros.

De seguida, os dados foram tratados em folhas de cálculo na aplicação informática Excel, devidamente codificados, opção que foi fundamental para a subsequente inserção na aplicação informática de análise estatística SPSS (versão 25 - Statistical Package for Social Science). Este programa permitiu um tratamento sistematizado da informação recolhida, facilitando a análise estatística necessária para a investigação.

A análise dos dados foi realizada em duas fases. Numa primeira fase, foi efetuada uma análise descritiva, utilizando frequências absolutas para descrever as características principais dos dados. Na segunda fase, procedeu-se à análise bivariada, explorando as correlações entre diferentes variáveis (esta última abordagem permitiu uma compreensão mais detalhada das relações existentes entre os diversos dados).

Por fim, os resultados obtidos foram avaliados, proporcionando uma interpretação crítica dos resultados e das suas implicações para o campo de estudo.

2.1.2. Amostra

Foram validadas 828 notações (92,10%) e excluídas as que não se enquadravam no âmbito da nossa investigação, pelo que consideramos que esta amostra final é aceitável, na medida em que foram analisadas todas as ocorrências que envolveu a PSP, permitindo assim uma análise total e um adequado tratamento estatístico. Neste sentido, todos os registos da aplicação informática SEI, envolvendo passageiros desordeiros em aeronaves que aterraram em Portugal e que tiveram intervenção policial, foram contemplados.

Sinalizamos que os passageiros desordeiros identificados são maioritariamente do género masculino (690), sendo que o género feminino representou apenas 16,7% (138) (tabela 2).

Tabela 2*Distribuição de Passageiros Desordeiros por Género*

| Género | n.º Incidentes | % |
|---------------|-----------------------|----------|
| Masculino | 690 | 83,3 |
| Feminino | 138 | 16,7 |
| Total | 828 | 100 |

A amostra do estudo exibiu um intervalo etário que abrange idades desde os 17 até aos 78 anos. De relembrar que Goldsmid et al. (2016) indicou que, historicamente, a maioria das ocorrências envolve passageiros do género masculino, com idades compreendidas entre os 18 e os 35 anos, registando-se ainda uma tendência para o aumento do número de ocorrências envolvendo passageiros do género feminino. Neste sentido, e atendendo ao grupo etário estudado pelo referido autor, foram constituídos cinco agrupamentos etários, conforme se pode verificar na tabela 3. O agrupamento etário de “18-35 anos” contabilizou 373 passageiros desordeiros, correspondendo a 45% da amostra total. O agrupamento seguinte, de “36-52 anos”, registou um total de 324 indivíduos. O agrupamento de “53-70 anos” incluiu 109 indivíduos. Por último, o agrupamento que engloba os indivíduos com mais de 70 anos registou 8 passageiros.

Tabela 3*Distribuição de Passageiros Desordeiros por Grupo Etário*

| Grupo etário | Frequência | % |
|---------------------|-------------------|----------|
| Até 17 | 2 | 0,2 |
| 18 – 35 | 373 | 45,0 |
| 36 – 52 | 324 | 39,1 |
| 53 – 70 | 109 | 13,2 |
| Mais de 70 | 8 | 1,0 |
| Omisso | 12 | 1,5 |
| Total | 828 | 100 |

2.1.3. Instrumento

Os dados recolhidos e confirmados na aplicação informática SEI, foram tratados em folha de cálculo na aplicação informática Microsoft Excel e, codificados e tratados na aplicação informática de análise estatística SPSS (versão 25 - Statistical Package For Social Science), metodologia que nos permitiu o tratamento da informação recolhida e a respetiva análise estatística.

Em ulterior momento, foi efetuada a caracterização da amostra, entrando-se, posteriormente, na análise dos dados, com recurso à estatística descritiva (frequências absolutas) e análise bivariada dos dados (correlações).

Por fim, procedeu-se à avaliação e discussão dos resultados obtidos.

2.1.4. Apresentação dos dados obtidos

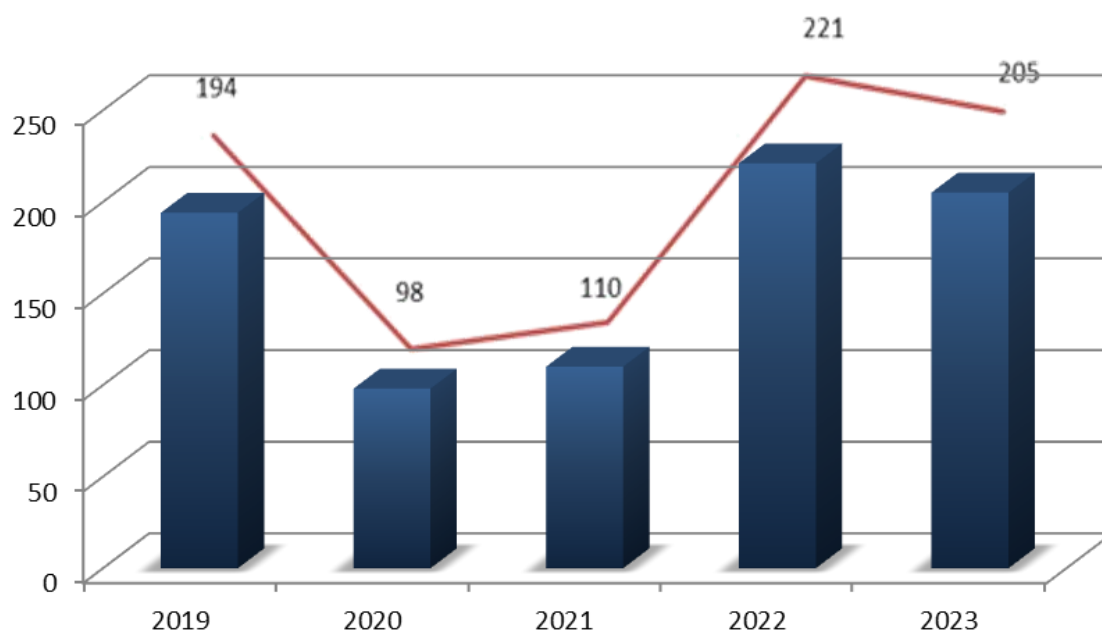
Para análise dos dados recolhidos, foi inicialmente utilizada uma metodologia de análise em duas etapas, realizando-se uma análise univariada, utilizando-se técnicas de estatística descritiva para determinar as frequências absolutas. Esta etapa permitiu uma compreensão inicial e geral dos dados. Posteriormente, foi conduzida uma análise bivariada, na qual foram estabelecidas correlações entre as variáveis em estudo. Esta segunda etapa possibilitou uma compreensão mais detalhada das relações entre as diferentes variáveis e contribuiu para uma interpretação mais rigorosa e detalhada dos dados.

2.1.5. Análise das frequências absolutas

A análise realizada sobre os passageiros desordeiros em voos com destino a Portugal, no período compreendido entre 2019 e 2023, permitiu constatar que o ano de 2022 registou o maior número de ocorrências, totalizando 221 ocorrências (Gráfico 1). No ano de 2023, foram contabilizadas 205 ocorrências. O ano de 2020, caracterizado pela sua singularidade devido à situação pandémica – COVID-19, apresentou o menor número de ocorrências, com um total de 98 ocorrências. Esta diminuição, para além de uma acentuada redução da procura no setor, pode ser atribuída ao impacto das medidas de contenção da pandemia na aviação civil.

Gráfico 1

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Ano



Para a análise do período horário com maior número de ocorrências, foram criados cinco grupos horários (conforme apresentado na tabela 4 e no gráfico 2). Observa-se que o período das “17:00-21:59” apresentou o maior número de ocorrências, totalizando 370 (44,7%). Em seguida, temos o período das “12:00-16:59”, com 189 ocorrências. Os grupos das “8:00-11:59” e das “22:00-24:00” possuíam 115 e 107 ocorrências, respectivamente. Por fim, o grupo “00:00-7:59” apresentou apenas 46 ocorrências.

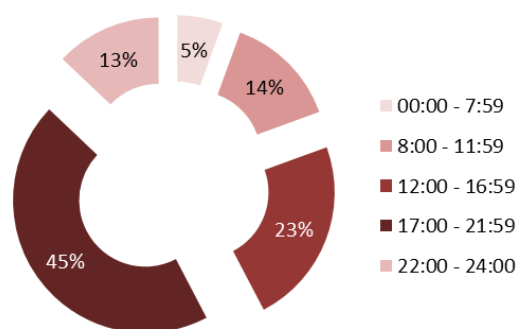
Tabela 4

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Grupo Horário

| Período Horário | N.º de Incidentes |
|-----------------|-------------------|
| 00:00 – 7:59 | 46 |
| 8:00 – 11:59 | 115 |
| 12:00 – 16:59 | 189 |
| 17:00 – 21:59 | 370 |
| 22:00 – 24:00 | 107 |

Gráfico 2

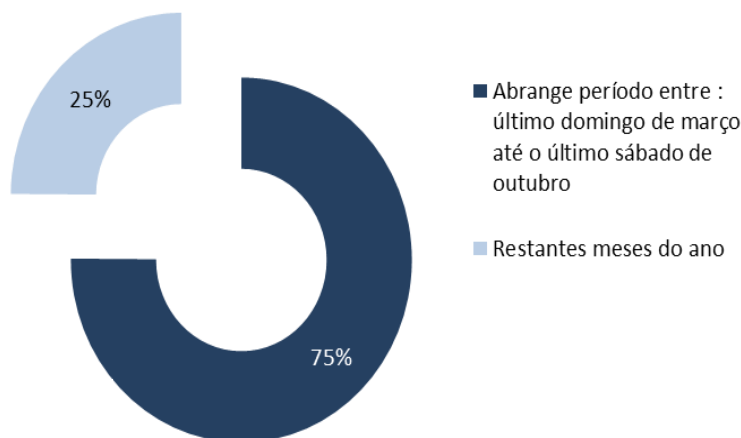
Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Grupo Horário



É intrínseco ao Verão IATA (período que abrange o último domingo de março até o último sábado de outubro), a existência de um plano de contingência em que as companhias aéreas (e as entidades gestoras de aeroportos) realizam ajustes nos seus horários de voos para acomodar o significativo aumento da procura de viagens durante a estação mais quente do ano. Neste sentido, foi efetuado estudo detalhado das ocorrências durante o período de Verão IATA. No gráfico 3, constata-se que a maioria das ocorrências ocorre precisamente durante o verão IATA (75%).

Gráfico 3

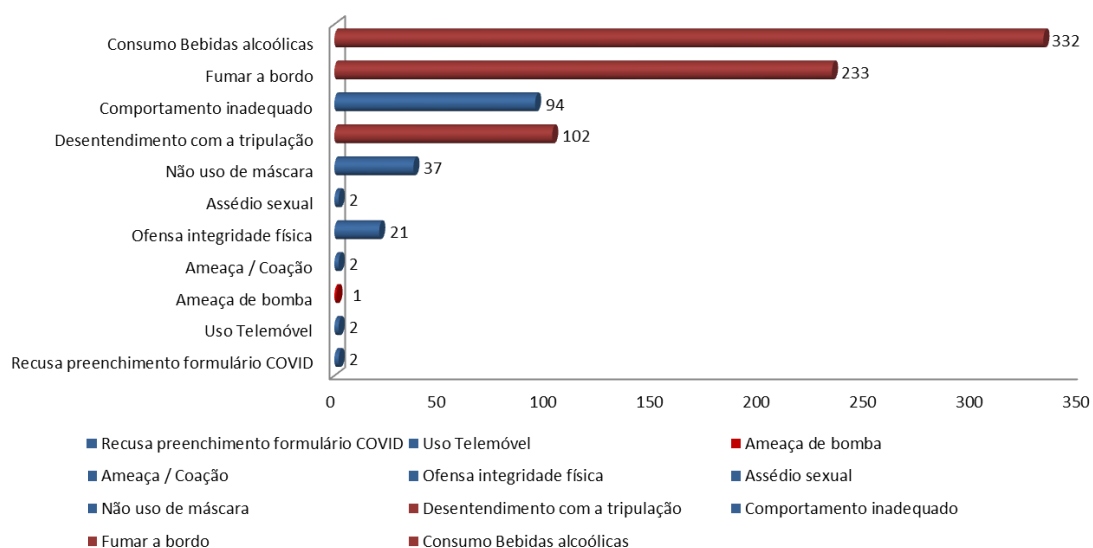
Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Período de Verão IATA



Após minuciosa análise dos dados referentes ao “motivo/situação” das ocorrências com passageiros desordeiros, identificou-se um padrão heterogêneo de motivos/situações. Conforme evidenciado no gráfico 4, constata-se que o consumo em excesso de bebidas alcoólicas apresenta a maior percentagem de ocorrências com 40,1% (332). Em seguida, o comportamento de “fumar a bordo” e “desentendimento com a tripulação”, representam 28,1% (233) e 12,3% (102), respectivamente. Outros comportamentos, de menor incidência, também foram registados, tais como: “Comportamento inadequado” [(11,2% / (93)], “não uso de máscara” [4,5% (37)] e “ofensa à integridade física” [2,5% (21)]. Por fim, ocorrências relacionadas com “assédio sexual”, “ameaça/coação”, “uso de telemóvel” e “recusa de preenchimento de formulário COVID” representaram aproximadamente 2% do total da amostra.

Gráfico 4

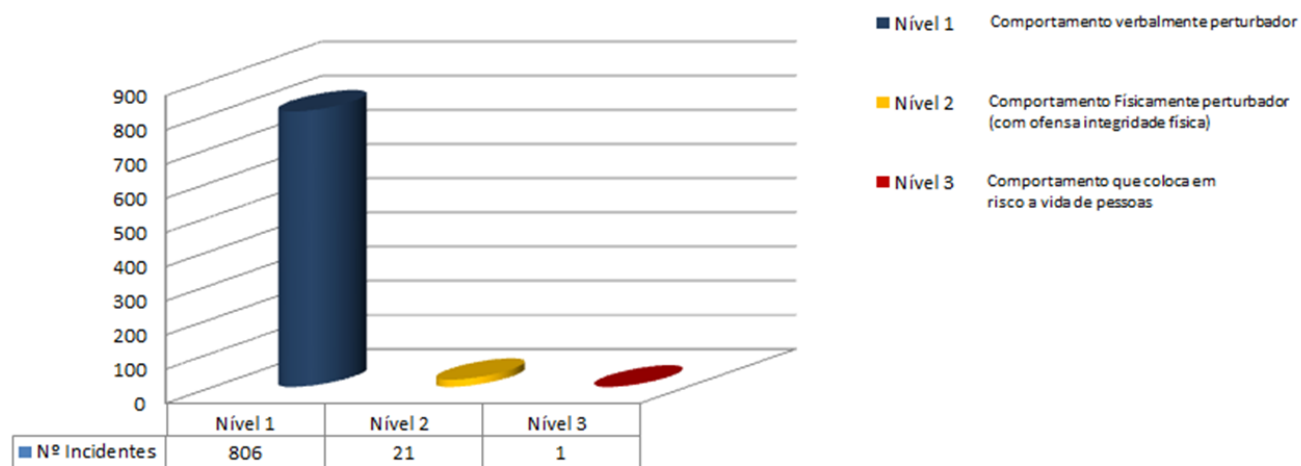
Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Motivo/Situação



Constatou-se uma ocorrência de “ameaça de bomba” (gráfico 4), sendo que, apesar de não ter aqui relevância em termos percentuais, é classificada como um dos incidentes mais graves pela OACI (nível de ameaça 3 numa escala de 4 níveis) (gráfico 5).

Gráfico 5

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Níveis de Classificação OACI

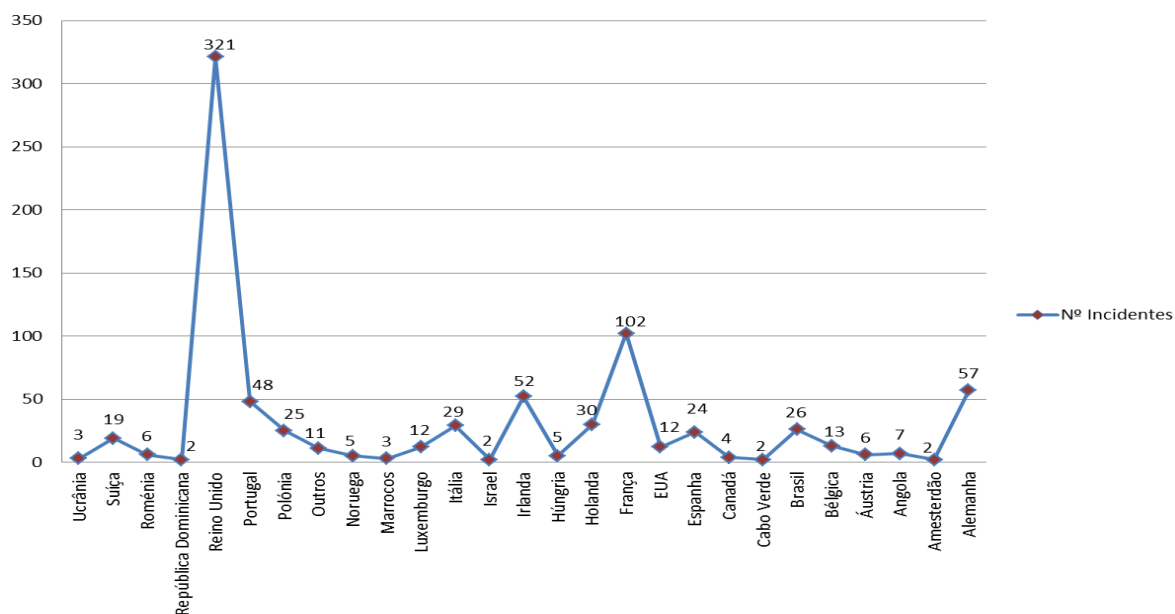


Quanto à origem dos voos e companhia aérea envolvida com maior número de ocorrências com passageiros desordeiros, encontrou-se diferenças significativas (Gráficos 6 e 7).

Por referência ao critério “origem dos voos” verificou-se que o Reino Unido (321) registou o maior número de ocorrências, seguido da França (102), Alemanha (57) e Irlanda (52).

Gráfico 6

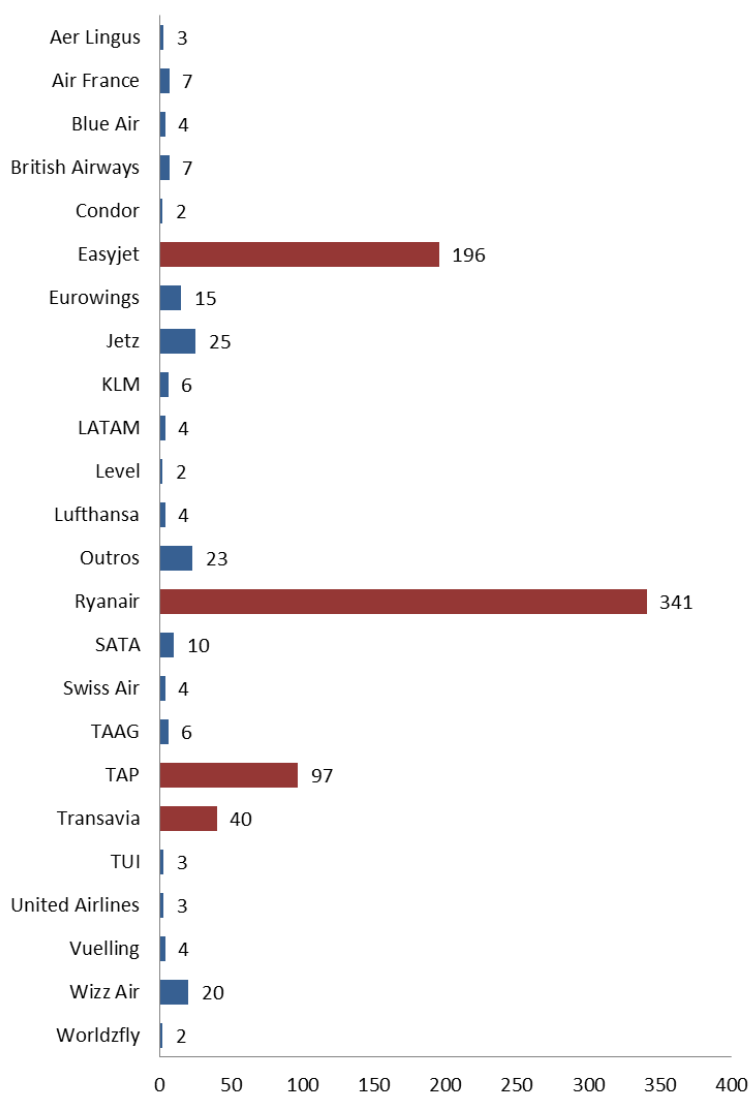
Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Origem dos Voos



O estudo da amostra (Gráfico 7), revelou que são as companhias aéreas designadas de baixo custo, onde se verifica a quase generalidade das ocorrências, destacando-se a companhia aérea *Ryanair* (341 passageiros desordeiros), seguido da *Easyjet* (196 passageiros desordeiros).

Gráfico 7

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Companhia Aérea Envolvida



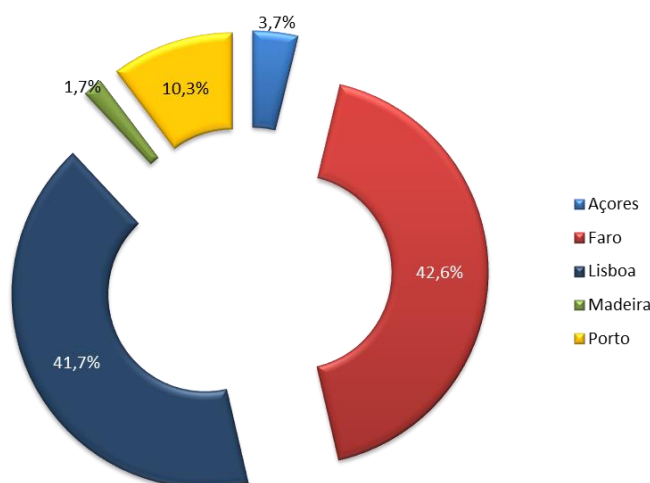
2.1.6. Análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço (DSACF) da Polícia de Segurança Pública (PSP)

Por julgarmos ser muito útil, foi realizado um estudo detalhado por DSACF da PSP.

Os aeroportos com maior número de ocorrências foram Faro (42,6%) e Lisboa (41,7%), seguindo-se Porto (10,3%). Com menor representatividade os Açores (3,7%) e a Madeira (1,7%), tal como consta do gráfico 8.

Gráfico 8

Frequência de Ocorrências por DSACF da PSP



DSACF da PSP dos Açores

Os passageiros desordeiros eram, na sua maioria, do género masculino (28), enquanto o género feminino representou apenas uma pequena percentagem (10% correspondendo a três passageiros). A faixa etária mais representativa situava-se entre os 36 e os 52 anos (Tabela 8 e gráfico 9 do apêndice A1).

Relativamente à distribuição horária das ocorrências, verificou-se que o intervalo “17:00-21:59” registou o maior número de incidentes (48%). O período das “12:00-16:59” surgiu em seguida, com 19% (Gráfico 10 do apêndice A1).

A amostra demonstrou que 58% das ocorrências ocorreram durante o período de Verão IATA. A ocorrência com maior número de registos foi “fumar a bordo” (39% dos casos), seguida do “consumo de bebidas alcoólicas” (32% dos incidentes). Outras situações como “não uso de máscara”, “Ofensa à integridade física”, “Desentendimentos com a tripulação” e “comportamentos inadequados”, tiveram um registo menos significativo. Estas informações podem ser consultadas nos gráficos 11 e 12 (Apêndice A1).

A análise da frequência das ocorrências por origem dos voos (*vide* Gráficos 13 e 14 do Apêndice A1) revelou que voos dentro de Portugal registam maior número de ocorrências

(17), em que a maioria das ocorrências internas envolveu companhias aéreas de baixo custo. Seguidamente, os voos provenientes dos EUA (4).

DSACF da PSP de Faro

A predominância dos passageiros desordeiros era do género masculino (295), com o género feminino a constituir uma percentagem inferior (16%, correspondendo a 58 indivíduos). A faixa etária mais representativa situou-se entre os 18 e os 35 anos (Tabela 9 e no Gráfico 15 do Apêndice A2).

No que concerne à distribuição horária das ocorrências, o intervalo temporal das 17:00 às 21:59 registou a maior incidência de incidentes (51%). O período das 12:00 às 16:59 surgiu em segundo plano com 20% das ocorrências (Gráfico 16 do Apêndice A2).

Foi constatado que a maioria das ocorrências (85%) ocorreram durante o período de Verão IATA. A ocorrência mais prevalente foi o “consumo de bebidas alcoólicas”, que representou 48,7% dos casos. “Fumar a bordo” e “comportamentos inadequados” representaram 25,2% e 12,7%, respetivamente. Ocorrências do tipo “Desentendimentos com a tripulação”, “não uso de máscara”, “Ofensa à integridade física”, “Assédio sexual” e “uso do telemóvel” tiveram uma representatividade pouco expressiva (Gráficos 17 e 18 do Apêndice A2).

A análise da frequência das ocorrências por origem dos voos indicou que os voos provenientes do Reino Unido e Irlanda registaram o maior número de ocorrências (241 e 43, respetivamente). Seguidamente, temos a Alemanha (23), sendo que a maioria destas ocorrências envolveu companhias aéreas de baixo custo (Gráficos 19 e 20 do Apêndice A2).

DSACF da PSP de Lisboa

Os dados indicam que a maioria dos passageiros desordeiros eram do género masculino (289 indivíduos). Em contraste, o género feminino representou uma percentagem menor (16% ou 56 indivíduos). A faixa etária mais prevalente entre estes passageiros situava-se entre os 36 e os 52 anos (Tabela 10 e no Gráfico 21 do Apêndice A3).

No que diz respeito à distribuição temporal dos incidentes, o período das “17:00 às 21:59” registou a maior incidência de ocorrências, correspondendo a 38% do total. O intervalo das “12:00 às 16:59” obteve 28% dos incidentes (Gráfico 22 do Apêndice A3).

A maioria dos incidentes (67%) ocorreu durante o período de Verão IATA. A situação mais comum foi o “consumo de bebidas alcoólicas” (118 ocorrências), seguida de “Fumar a bordo” (109 incidentes). Embora não tão elevadas, as ocorrências “Desentendimentos com a tripulação” (66) e “comportamentos inadequados” (31) também apresentaram percentagens significativas, embora não tão elevadas. Incidentes como “Ofensa à integridade física”, “não uso de máscara”, “ameaça/coação”, “recusa de preenchimento de formulário COVID”, “Assédio sexual”, “Ameaça de bomba”, e “uso do telemóvel” tiveram uma representatividade pouco expressiva (Gráficos 23 e 24 do Apêndice A3).

A análise da frequência dos incidentes por origem dos voos indicou que os voos provenientes de França, Reino Unido e Alemanha registaram o maior número de ocorrências (69, 53 e 29, respetivamente). Em seguida, temos Brasil, Portugal e Itália (23, 22 e 21, respetivamente), sendo que a maioria destes incidentes envolveu companhias aéreas de baixo custo (Gráficos 25 e 26 do Apêndice A3).

DSACF da PSP de Madeira

A maioria dos passageiros desordeiros eram do género masculino (12 indivíduos). Em contraste, o género feminino (2 indivíduos). A faixa etária mais prevalente entre estes passageiros situava-se entre os 36 e os 52 anos (Tabela 11 e no Gráfico 24 do Apêndice A4).

No que diz respeito à distribuição temporal dos incidentes, o período das “17:00 às 21:59” registou a maior incidência de ocorrências (72% do total). O intervalo das “12:00 às 16:59” com 21% dos incidentes (Gráfico 28 do Apêndice A4).

A análise dos dados revelou que 57% dos incidentes ocorreram durante o período de Verão IATA. Destes, a situação mais comum foi o “consumo de bebidas alcoólicas” (50%), “Fumar a bordo” (42,9%) e “Desentendimentos com a tripulação” (uma ocorrência) são as mais expressivas (Gráficos 29 e 30 do Apêndice A4).

A análise da frequência dos incidentes por origem dos voos indicou que os voos provenientes do Reino Unido registaram o maior número de ocorrências, correspondendo a 8 ocorrências. Em seguida, temos Portugal, com 2 ocorrências. A maioria destes incidentes envolveu companhias aéreas de baixo custo (Gráficos 31 e 32 do Apêndice A4).

DSACF da PSP de Porto

A análise dos dados sugere que a predominância dos passageiros desordeiros era do género masculino (66 indivíduos). Em contrapartida, o género feminino tinha uma representação inferior [22,4% (19 indivíduos)]. A faixa etária mais representada entre estes passageiros situava-se entre os “36 e os 52 anos” (Tabela 12 e no Gráfico 33 do Apêndice A5).

No que concerne à distribuição temporal dos incidentes, o intervalo das “17:00 às 21:59” registou a maior incidência de ocorrências (39%). O período das “12:00 às 16:59” surgiu subsequentemente (15%) dos incidentes (Gráfico 34 do Apêndice A5).

A interpretação dos dados revelou que a maioria dos incidentes (79%) ocorreu durante o período de Verão IATA. Entre estes, a situação mais frequente foi o “consumo de bebidas alcoólicas”, com 25 ocorrências, seguida de “Fumar a bordo” e “Comportamento inadequado”, ambas com 17 incidentes. As ocorrências com menor representatividade expressiva foram “Desentendimentos com a tripulação” e “comportamentos inadequados”, ambas com 13 incidentes (Gráficos 35 e 36 do Apêndice A5).

A análise da frequência dos incidentes por origem dos voos indicou que os voos provenientes do Reino Unido, França, Polónia e Itália registaram o maior número de ocorrências, correspondendo a 18, 17, 10 e 7 ocorrências, respetivamente. Em seguida, surgiu Suíça, Luxemburgo e Espanha, todas com 5 ocorrências cada uma. A maioria destes incidentes envolveu companhias aéreas de baixo custo (Gráficos 37 e 38 do Apêndice A5).

Análise bivariada dos dados obtidos

Para estudo da correlação foram introduzidas oito variáveis, em que a análise da relação entre as mesmas é efetuada aos pares, tendo por base o cálculo do coeficiente de *Spearman*, uma vez que as variáveis em análise são ordinais.

De acordo com Field (2000), este coeficiente, através de uma análise emparelhada das variáveis, permite estudar a dependência linear das mesmas e assume valores entre -1 e 1. O valor obtido dá-nos informação acerca da direção, isto é, se a correlação é positiva ou negativa, mas também acerca da força da correlação, quanto maior o valor mais forte é a correlação entre as variáveis. O principal objetivo deste cálculo é, através da realização de um teste de hipóteses, avaliar se o seu valor e, conseqüentemente, a correlação entre as variáveis, é significativa.

Observando a tabela 5 e não obstante a correlação não ser forte, verificou-se contudo que a “faixa etária” ($r_s = ,152^{**}$), o “nível de risco OACI” ($r_s = ,288^{**}$), e a “companhia aérea” ($r_s = ,200^{**}$) estavam positivamente e significativamente correlacionadas com o “motivo / situação”, pois o valor de $p < .05$.

A “origem do voo” estava negativamente correlacionada ao “motivo/situação” com um coeficiente de correlação de *Spearman* de $r_s = -,170$ e o valor de significância foi inferior a 0,01 (conforme indicado pelo asterisco duplo após o coeficiente). Este valor de significância diz-nos que a probabilidade de obter um coeficiente de correlação elevado numa amostra de 828 ocorrências se a hipótese nula fosse verdadeira (não havia relação entre estas variáveis) é muito baixa (próxima de zero, na verdade). Portanto, com elevado grau de certeza, sustentamos que existe uma relação genuína entre a origem dos voos e o motivo/situação.

Na tabela 6, verificou-se que a “faixa etária” ($r_s = ,145^{**}$) e “motivo/situação” estavam positivamente e significativamente correlacionados, pese embora a correlação fosse moderada. O mesmo não se verificou relativamente ao género, pois não existiu correlação, embora a frequência de ocorrências fosse maioritariamente com passageiros do género masculino.

Tabela 5

Correlação entre as Variáveis

| Variáveis | n | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|----------------------------|-----|---------|---------|--------|---------------|----------------|-------|---------|---|
| 1 – Período horário | 827 | 1 | | | | | | | |
| 2 – Verão IATA | 827 | -,097** | 1 | | | | | | |
| 3 - Género | 827 | ,077* | ,102** | 1 | | | | | |
| 4 – Faixa etária | 815 | -,019 | ,122** | ,096** | 1 | | | | |
| 5 – Motivo /situação | 827 | -,024 | -,038 | ,062 | ,152** | 1 | | | |
| 6 - Nível de risco ICAO | 827 | -,074* | -,043 | -,054 | ,074 | ,288** | 1 | | |
| 7 - Origem do voo | 827 | ,056 | -,174** | ,014 | -,139** | -,170** | -,034 | 1 | |
| 8 – Companhia aérea | 827 | -,027 | ,064 | ,019 | ,095** | ,200** | -,045 | -,236** | 1 |

*. A correlação é significativa no nível 0,05 (2 extremidades).

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

Tabela 6

Correlação entre faixa etária, género e motivo/situação

| Variáveis | n | 1 | 2 | 3 |
|----------------------|-----|-------|---------------|---|
| 1 - Género | 828 | 1 | | |
| 2 – Faixa etária | 816 | ,97** | 1 | |
| 3 – Motivo /situação | 828 | ,062 | ,145** | 1 |

** . A correlação é significativa no nível 0,01 (2 extremidades).

2.2. ESTUDO QUALITATIVO

Para complementar o estudo quantitativo, realizámos um estudo qualitativo, através da recolha e análise e informação por meio de entrevista.

Quivy et al. (2019, p. 260) defendem que os métodos de entrevista corretamente aplicados “*permitem ao investigador retirar das entrevistas informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados*”.

Deste modo, considerando a nossa pergunta de partida e objetivos específicos, recorreremos ao estudo qualitativo para aprofundar e compreender melhor o tema em estudo, sendo que este método foi fundamentado nos dados quantitativos obtidos, acreditando que esta abordagem enriqueceu este TIF e proporcionou perceções valiosas que não seriam possíveis através dos métodos puramente quantitativos.

2.2.1. Procedimento

O guião da entrevista foi composto por 15 questões. Todos os entrevistados foram questionados sobre o “consumo de álcool” e o “fumar a bordo” (9 questões). Os polícias foram ainda questionados sobre a atuação policial (5 questões). Os gestores de segurança de companhias aéreas foram questionados sobre outras medidas que deveriam ser concebidas/implementadas pela PSP e outras autoridades nacionais e internacionais (1 questão).

Após autorização da Direção Nacional da PSP, procedeu-se à execução de pré-testes da entrevista final, com o objetivo de avaliar a adequação e funcionalidade do nosso guião (Apêndice B), contribuindo para melhor adaptação do seu conteúdo aos futuros entrevistados, com o prévio consentimento por escrito para gravação na aplicação Microsoft Teams, tendo sido informados sobre o pretendido, os motivos e a metodologia do pré-teste, respeitando-se os princípios éticos e deontológicos.

Os nossos participantes (entrevistados finais) foram inicialmente contactados por telefone, seguido de formalização de convite por correio eletrónico, onde se esclareceu o objetivo do estudo e se solicitou formalmente a sua participação. Quando concordaram em participar (de forma anónima), foram agendadas e realizadas as entrevistas individuais (19 e 24 de julho de 2024), cada uma com uma duração aproximada de 30 minutos, gravadas no *Microsoft Teams*, mediante prévio consentimento por escrito.

2.2.2. Amostra

A amostra foi cuidadosamente selecionada para representar uma variedade de perspetivas sobre a segurança na aviação, incluindo gestores de segurança de companhias aéreas, Comandantes e Adjuntos das diferentes DSACF da PSP.

O total de entrevistados foram nove (9), sendo dois (2) do género feminino e sete (7) do género masculino.

2.2.3. Instrumento

As entrevistas foram realizadas na aplicação informática Microsoft Teams, com prévio consentimento por escrito, permitindo a comunicação face a face em tempo real, independentemente da localização geográfica dos participantes, com transcrição efetuada na aplicação informática TurboScrib, posteriormente verificada cuidadosamente, visualizando o texto produzido e contrapondo o mesmo com o conteúdo da gravação, para que a transcrição fosse totalmente fidedigna.

Para a análise dos dados recolhidos, recorreremos à entrevista semiestruturada (Apêndice B), recorreremos à soma das respostas obtidos nas perguntas fechadas, sendo que para as respostas abertas foi utilizada a análise de conteúdo através da utilização da aplicação informática Atlas.ti.

Assim, assumindo que a informação obtida é de natureza qualitativa, o autor considerou a análise de conteúdo como o procedimento mais adequado.

2.2.4. Apresentação e análise dos dados obtidos

Para a análise dos dados recolhidos através do inquérito por entrevista, com recurso à entrevista semiestruturada, baseamo-nos nas três fases da análise de conteúdo de Bardin (2016). Utilizamos a análise de conteúdo, pois os dados obtidos são de natureza qualitativa, pelo que entendemos ser o procedimento mais adequado, permitindo-nos compreender criticamente o seu sentido e conteúdo.

O objetivo do tratamento e interpretação dos dados recolhidos foi identificar e analisar os padrões dos dados qualitativos. Tendo em conta a especificidade do nosso estudo e após a compilação do *corpus* documental, realizou-se uma leitura exploratória do material recolhido. Esta leitura permitiu-nos imergir nos discursos recolhidos e captar os sentidos gerais neles presentes, começando assim a esboçar o esquema a ser aplicado no tratamento dos dados, refinando ao longo das diversas leituras. Após a leitura flutuante dos discursos das entrevistas com um total de 44.431 caracteres, com 2 horas e 57 minutos de material audiovisual, procedemos a uma análise categorial sob a forma de tabelas, de modo a sistematizar e simplificar os dados obtidos, recorrendo a excertos dos discursos dos entrevistados. Utilizamos a sigla (E), seguida da análise categorial sob a forma de tabelas.

Das questões colocadas aos 9 entrevistados, dividimos esta análise de conteúdo em quatro categorias:

Tabela 7*Categorização para Análise de Conteúdo das Entrevistas*

| CATEGORIAS | DESIGNAÇÃO |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Categoria A | Consumo de álcool. |
| Categoria B | Fumar a bordo. |
| Categoria C | Atuação policial. |
| Categoria D | Outras medidas deveriam ser concebidas/implementadas pela PSP e outras autoridades nacionais e internacionais para facilitar e melhorar a atuação policial com passageiros nas aeronaves. |

Categoria A – Consumo de álcool

Esta categoria foi dividida em seis subcategorias que apresentamos na tabela 13 do Apêndice A1:

Quanto ao “assegurar uma maior publicitação do atual quadro sancionatório” (subcategoria A1), todos os nove entrevistados expressaram concordância com esta medida, com seis deles a “concordar fortemente” e os restantes a “concordar”. No que concerne a subcategoria A2, “assegurar uma maior consciencialização dos passageiros”, verificamos que todos os entrevistados manifestaram total concordância com esta medida, com sete deles a “concordaram fortemente” e os restantes a “concordar”.

Estas medidas parecem, portanto, constituir uma estratégia relevante a considerar para a mitigação dos comportamentos desordeiros. Acreditamos que a divulgação destas medidas e a consciencialização dos passageiros constituirão mecanismos eficazes para a prevenção deste tipo de comportamentos.

A aposta reforçada na formação - companhias aéreas e *handlers*, como dos tripulantes das companhias aéreas (subcategorias A3 e A4), são medidas sinalizadas pelos entrevistados de forma favorável. Cinco deles a “concordar fortemente” com a formação das companhias aéreas e *handlers*, enquanto os restantes quatro concordaram. Relativamente à formação dos tripulantes das companhias aéreas, apenas dois entrevistados “concordaram fortemente”, seis “concordaram” e um dos entrevistados manteve-se neutro, não concordando nem discordando.

Quanto à “agravação do atual regime sancionatório” (subcategoria A5), as opiniões mostraram-se divididas. Quatro entrevistados mantiveram-se neutros, não expressando concordância nem discordância, quatro “concordaram fortemente” e apenas um “concordou”.

O último aspeto desta categoria refere-se às “sugestões relativas ao fator ‘Consumo de álcool’”, sendo que, após conduzirmos a análise de conteúdo, desenvolvemos os seguintes códigos, com os seguintes resultados que mais se evidenciaram:

- A “Consciencialização dos passageiros”, o qual foi repetido 10 vezes. Exemplo: *“Deveria haver aqui campanhas, não é, para consciencializar quer os operadores de aeroportos, quer os próprios passageiros, não é, de que há determinados comportamentos, não é, que não são aceites a bordo.”*
- O código “Proibição de consumo de álcool nos aeroportos e aeronaves” foi repetido 6 vezes. Exemplo: *“Se calhar, utilizar um bocadinho aquele modelo que se utiliza nos recintos desportivos, que é proibir o consumo de álcool a partir do momento em que se passam os controlos de segurança.”*;
- O código “Aplicação de proibição de voar aos passageiros”, que foi repetido 5 vezes. Exemplo: *“Também, eu acho que nesta questão das próprias companhias aéreas, deveria haver a questão de black list.”*
- O código “Demora na instrução e notificação”, que foi repetido 5 vezes. Exemplo: *“Acho que a instrução processual é que demora muito tempo e a decisão acaba por tardar e também porque, muitas vezes, isso pode levar também ao arquivamento de processos por arquivar pelo tempo.”*
- O código “Alteração legal a nível nacional”, que foi repetido 4 vezes. Exemplo: *“há uma questão, de fundo, normativa, legislativa que devia ser alterada, porque o nosso decreto-lei é de 2003, portanto já tem mais de 20 anos e nunca foi alterado, atualizado, face aos novos desenvolvimentos da aviação civil.”*
- Por último, surge o código “Alteração legal a nível internacional”, o qual foi repetido 4 vezes. Exemplo: *“Nós não temos matéria legal para impedir um passageiro que foi considerado unruly passenger uma vez, duas vezes, três vezes, quatro vezes, do impedir de viajar na companhia. Defendo a uniformização legislativa aplicável na União Europeia quanto aos limites do consumo a bordo.”*

Categoria B – Fumar a bordo

Esta categoria incluiu três subcategorias associadas ao comportamento desordeiro “fumar a bordo” em aeronaves (Tabela 14 do Apêndice A2).

Os nove entrevistados expressaram concordância com a colocação de sinalética nas casas de banho das aeronaves e existência de sensores de fumo (subcategoria B1). Oito dos entrevistados demonstraram forte concordância, enquanto um apenas mostrou concordância.

A obrigatoriedade de indicação da existência de sensores de fumo nas casas de banho das aeronaves, aquando do *briefing* aos passageiros antes do voo (subcategoria B2), suscitou ampla concordância. Cinco entrevistados concordaram fortemente, três concordaram e apenas um entrevistado manteve-se neutro.

O último aspeto desta categoria refere-se às “Sugestões relativas ao fator ‘fumar a bordo’”. Foram apresentadas várias sugestões que consideramos pertinentes e merecedoras de análise, sendo que, após conduzirmos a análise de conteúdo, desenvolvemos os seguintes códigos, com os seguintes resultados que mais se evidenciaram:

- A “Consciencialização dos passageiros”, o qual foi repetido 9 vezes. Exemplo: *“Isto tem muito a ver com logo sensibilização antes de entrar no avião de que é proibido fumar a bordo, de que existe, portanto, ter sinalética, dizer que existem sensores de fumo e quais é que são as consequências se as pessoas forem apanhadas. Tem a ver muito com a informação ao passageiro.”*
- A “Falta de informação sobre existência de sensores na casa de banho”, o qual foi repetido 4 vezes. Exemplo: *“Eles não têm conhecimento e depois são apanhados, lá está.”*

Categoria C – Atuação policial da PSP

Nesta categoria analisamos os discursos sobre o conceito que os seis entrevistados policiais possuem sobre a atividade policial da PSP no âmbito destas ocorrências com passageiros desordeiros (Tabela 15 do Apêndice A3).

A maioria dos entrevistados possui uma visão muito positiva sobre a atuação policial da PSP, com quatro entrevistados a “concordam fortemente” e os restantes dois a concordar.

Observa-se uma forte concordância entre os entrevistados quanto ao efetivo apoio da PSP às companhias aéreas na resolução das ocorrências com passageiros desordeiros. Com exceção de um entrevistado que apenas concordou.

Questionados relativamente aos conhecimentos do quadro jurídico vigente relativo a passageiros desordeiros, metade dos entrevistados manteve-se neutra e os restantes concordaram.

Neste último aspeto desta categoria “Outras sugestões relativas à atuação policial (campo de texto livre):” foi dirigida a todos os entrevistados policiais. Após conduzirmos a análise de conteúdo, desenvolvemos os seguintes códigos, que se evidenciaram e que a seguir apresentamos:

- A “Falta de colocação no expediente da existência de perigo para a segurança da aeronave por parte dos pilotos”, o qual foi repetido 3 vezes. Exemplo: *“os comandantes das aeronaves têm alguma reticência em colocar que houve perigo para a aviação. É muito raro fazê-lo. Mesmo quando às vezes há desvio do avião.”*
- A “Falta de formação específica da PSP sobre passageiros desordeiros”, o qual foi repetido 3 vezes. Exemplo: *“A formação que nós temos na PSP neste momento dos níveis que estamos já não abrange o módulo de passageiros desordeiros há já algum tempo e, portanto, eles não têm mais conhecimento pelo dia-a-dia e não por terem tido uma formação inicial nesse sentido.”*

Nesta última questão aberta, destacou-se assim a necessidade de promover ainda mais formação às tripulações e polícias, para melhor conhecerem o quadro jurídico vigente e os procedimentos sobre passageiros desordeiros.

Categoria D – Que outras medidas deveriam ser concebidas/implementadas pela PSP e outras autoridades nacionais e internacionais para facilitar e melhorar a atuação policial com passageiros nas aeronaves?

Nesta última questão dirigida aos três entrevistados não polícias, não se repetiram códigos (apenas houve 1 ocorrência por cada um), gostaríamos de apresentar as várias sugestões ali apresentadas (Apêndice A4).

CAPÍTULO 3: CONCLUSÃO

3.1. Resposta à questão de partida e verificação das hipóteses formuladas

Esta investigação partiu de uma questão central: das aeronaves que aterraram nos aeroportos portugueses, entre 2019 e 2023, e quais os principais fatores associados a passageiros desordeiros, perfis dos passageiros desordeiros, tipo de companhia aérea (serviço completo ou de baixo custo) envolvida, origens das aeronaves e quais as medidas mitigadoras que podemos tomar para prevenir a sua ocorrência?

Assim sendo, tendo em consideração a questão de partida, definiram-se os objetivos específicos da investigação, que agora importa avaliar para determinar se foram atingidos:

Objetivo 1 | Identificar os fatores associados aos passageiros com comportamentos desordeiros: os resultados evidenciam que o consumo de bebidas alcoólicas, fumar a bordo e desentendimentos com a tripulação são os fatores com maior incidência de ocorrências. Outros comportamentos, como comportamentos inadequados, ofensa à integridade física e assédio sexual representam uma incidência reduzida.

Objetivo 2 | Caracterizar o tipo de passageiros desordeiros em aeronaves que aterram em Portugal: os passageiros desordeiros identificados foram maioritariamente do género masculino, com 83,3%, enquanto o género feminino representou apenas 16,7% das ocorrências. As idades compreendidas entre 18-35 anos correspondem a 45% da amostra total.

Objetivo 3 | Identificar as origens das aeronaves que transportaram passageiros desordeiros para os aeroportos portugueses: da análise da frequência das ocorrências por origem dos voos, verificamos que o Reino Unido (321) regista o maior número de ocorrências, seguido da França (102), Alemanha (57) e Irlanda (52).

Objetivo 4 | Determinar o tipo de companhias aéreas com maior incidência de casos de passageiros desordeiros: os dados recolhidos indicam que as companhias aéreas de baixo custo são aquelas com maior incidência de ocorrências, destacando-se a *Ryanair* (com um total de 341 passageiros desordeiros) e a *Easyjet* (com 196 passageiros desordeiros).

Objetivo 5 | Propor medidas mitigadoras que possam prevenir a ocorrência de passageiros desordeiros: na perspetiva dos entrevistados, as medidas mitigadoras para prevenção destas ocorrências incluem a consciencialização dos passageiros e o reforço da divulgação do quadro sancionatório. A formação contínua do pessoal das operadoras, em especial, das tripulações, é essencial para manter a disciplina, a ordem e a segurança a bordo.

Medidas específicas, como a proibição do consumo de álcool (pelo menos, em voos identificados como de risco acrescido) e a clara sinalização de sensores de fumo nas casas de banho das aeronaves deverão ser consideradas em todas as aeronaves, na medida em que são cruciais para prevenir comportamentos desordeiros.

Em termos de **hipóteses**, podemos constatar que as cinco hipóteses foram confirmadas na sua totalidade, tal como a seguir se apresenta:

Hipótese 1 | O consumo de álcool e fumar a bordo são os fatores mais associados a comportamentos desordeiros em aeronaves aterradas em Portugal: esta hipótese foi confirmada.

Hipótese 2 | As companhias aéreas de baixo custo têm uma maior incidência de ocorrências com passageiros desordeiros: esta hipótese foi confirmada.

Hipótese 3 | Existe correlação positiva entre passageiros provenientes do Reino Unido e o consumo de álcool e fumar a bordo, em comparação com passageiros de outras nacionalidades: esta hipótese foi confirmada na íntegra, pois existe uma relação genuína entre a origem dos voos e o motivo/situação.

Hipótese 4 | Existe correlação entre a idade e o género com a incidência de comportamentos desordeiros em aeronaves, com homens entre os 18 e os 35 anos de idade entre os mais propensos a tais comportamentos: esta hipótese é confirmada, verificando-se uma correlação positiva e significativa entre a faixa etária e o motivo/situação, com as ocorrências maioritariamente provocadas por indivíduos do sexo masculino.

Hipótese 5 | A consciencialização dos passageiros deve ser uma prioridade no sentido da prevenção da ocorrência de passageiros desordeiros: esta hipótese foi confirmada, com todos os entrevistados a manifestar total concordância com esta medida.

3.2. Implicações teóricas e práticas

O nosso estudo não veio confirmar os resultados obtidos por Andrade (2023) relativos a passageiros desordeiros em 2022. A nossa investigação (2019-2023) demonstra que o “consumo de bebidas alcoólicas” é a ocorrência mais frequente, seguida de “fumar a bordo”.

Podemos afirmar que o nosso estudo está alinhado com o estudo de Bor (2003), na medida em que o mesmo indicou que no Reino Unido existe um consumo excessivo de álcool e fumar a bordo, ambas no interior das aeronaves, totalizando mais de 80% das ocorrências de

passageiros desordeiros, o que vai ao encontro aos nossos resultados, que também apontam para um elevado número de passageiros desordeiros dessa proveniência a cometer tais atos.

De igual forma, os resultados estão em total sintonia com Goldsmid, pois o mesmo concluiu que a maioria das ocorrências envolve pessoas do sexo masculino com idades compreendidas entre os 18 e os 35 anos.

Como implicações práticas, julgamos que o nosso estudo é muito relevante não só para a PSP, mas também para as companhias aéreas, para as entidades responsáveis pela gestão dos aeroportos nacionais e para a entidade pública com responsabilidades nacionais de regulação e fiscalização da atividade. Os dados agora apresentados, tanto os nacionais como os setoriais (por aeroporto), serão certamente uma mais valia para diferentes entidades, já que, poderão contribuir para estabelecimento de melhores estratégias de atuação.

Não é disculpante o elevado número de ocorrências verificadas em Portugal e a intensidade do subsequente empenho operacional de recursos policiais. Deve constituir uma preocupação o facto da PSP ter que alocar importantes recursos na gestão destas ocorrências, muitas vezes em detrimento do cumprimento de outras responsabilidades operacionais mais prioritárias e indiscutivelmente relacionadas com a temática da segurança da aviação civil.

3.3. Limitações ao estudo

Qualquer investigação apresenta limitações que devem ser reconhecidas e esta não é exceção. Destacamos o facto dos inúmeros processos administrativos iniciados não terem o desenvolvimento legalmente previsto. A audição dos diferentes intervenientes poderia, em tese, possibilitar a obtenção de informação comportamental adicional, a qual, muito contribuiria para a identificação de melhores práticas – dimensão preventiva e reativa.

3.4. Conclusão

Em função dos dados obtidos e das limitações identificadas, afigura-se-nos relevante:

- a) A dimensão holística do fenómeno obriga à existência de mecanismos de cooperação/colaboração/articulação multidisciplinar: e.g. operadoras aéreas, autoridade reguladora nacional e forças de segurança. Estes mecanismos deverão ter como objetivo final a partilha de informação, a conceção, desenvolvimento e implementação de políticas e estratégias dissuasoras e mitigadoras de tais práticas.

Sugerimos, por exemplo, a realização de estudos qualitativos às companhias aéreas de baixo custo (*Ryanair* e *EasyJet*), especialmente focados no consumo excessivo de álcool e no ato de fumar a bordo. Entrevistas com a tripulação poderão proporcionar uma melhor compreensão dos comportamentos dos passageiros desordeiros e ajudar a identificar as melhores estratégias para a sua mitigação;

- b) Por existirem erros no preenchimento dos relatórios a enviar à ANAC (2024), tal como a não colocação no relatório/participação de que foi colocado em risco a segurança da aeronave e que, como resultado final, tem conduzido ao arquivamento liminar dos autos, sugerimos uma aposta na formação dos quadros das companhias aéreas e/ou medidas de sensibilização para a correta tramitação processual e/ou a agilização dos procedimentos. Neste capítulo e sob a orientação da ANAC, a PSP pode prestar apoio na preparação, desenvolvimento e implementação de programas de formação. Doutra forma, a efetiva perceção do sentimento de impunidade, resultante da ineficácia da lei, pode contribuir para o aumento do número de ocorrências;
- c) Sugere-se uma abordagem sistémica do fenómeno por parte das competentes estruturas de serviços da DN, porquanto este fenómeno está ter uma tendência de crescimento, com impactos relevantes para a indústria, para a atuação da PSP e por consequência para a imagem de Portugal no Mundo.
- d) Finalmente, não podemos deixar de relevar a importância do papel da Academia, designadamente do ISCPSI. Atentos às importantes atribuições legais da PSP, em matéria de segurança aeroportuária e segurança da aviação civil, afigura-se-nos de extrema importância que o conhecimento científico seja desenvolvido e exponenciado por aquele estabelecimento de ensino superior público universitário policial.

BIBLIOGRAFIA

- Adams, S. (2016). Flight or fight: Does alcohol really cause air rage? *The Guardian*.
<https://www.theguardian.com/science/sifting-the-evidence/2016/aug/03/flight-or-fight-does-alcohol-really-cause-air-rage>
- Andrade, L. M. B. de. (2023). *Segurança aeroportuária: Intervenção policial com passageiros desordeiros em aeronaves nos aeroportos nacionais*.
<https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/46000>
- Bardin, L. (2016). *Análise de Conteúdo*. Edições 70. <https://madmunifacs.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/08/anc3a1lise-de-contec3bado-laurence-bardin.pdf>
- Bell, K. D.-A. (2022). An evaluation into the causes of perpetual disruptive passenger behavior. *Journal of Transportation Security*, 15(1–2), 1–22.
<https://doi.org/10.1007/s12198-021-00243-5>
- Chuchae, A., Gracheva, Y., & Malikov, S. (2020). Unruly (Disruptive) Passengers: Problems of Counteraction. *Russian Journal of Criminology*, 14(1), 106–119.
[https://doi.org/10.17150/2500-4255.2020.14\(1\).106-119](https://doi.org/10.17150/2500-4255.2020.14(1).106-119)
- Coyle, D. J., Smith, M. M., & Flaherty, G. T. (2021). Descriptive analysis of air rage incidents aboard international commercial flights, 2000–2020. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 11, 100418. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100418>
- Field, A. (2000). *Discovering statistics using SPSS for Windows* (pp. xii, 496). Sage Publications Ltd.
- Goldsmid, S., Fuller, G., Coghlan, S., & Brown, R. (2016). *Responding to unruly airline passengers: The Australian context*. Australian Institute of Criminology.
<https://doi.org/10.52922/ti156712>

ICAO. (2024). *The importance of public awareness campaigns for the prevention of unruly and disruptive incidents*. ICAO.

INE. (2024).

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOE_Spub_boui=436983706&PUBLICACOESmodo=2

International Air Transport Association (IATA)—Unruly Passengers Fact Sheet. (2024).

IATA. <https://www.iata.org/en/iata-repository/pressroom/fact-sheets/fact-sheet%252D%252D-unruly-passengers/>

Lásková, M., & Novák Sedláčková, A. (2021). *Unruly passengers on board aircraft*.

<https://doi.org/10.26552/pas.Z.2021.2.21>

McCausland, R. (2023). *Even safer and more enjoyable air travel for all*.

McLinton, S. S., Drury, D., Masocha, S., Savelsberg, H., Martin, L., & Lushington, K. (2020).

“Air rage”: A systematic review of research on disruptive airline passenger behaviour 1985-2020. *Journal of Airline and Airport Management*, 10(1), Artigo 1.

<https://doi.org/10.3926/jairm.156>

Nilsson, P. (2024). *AIRPOL guideline on dealing with unruly passenger*.

Pierson, K., Power, Y., Marcus, A., & Dahlberg, A. (2007). Airline Passenger Misconduct:

Management Implications for Physicians. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*, 78(4), 361–367.

Quivy, R., Marquet, J., & Campenhoudt, L. (2019). *Manual de investigação em ciências sociais*. Gradiva.

Ribeiro, A. (2024, fevereiro 16). Há cada vez mais passageiros a fumar a bordo de aviões.

Jornal de Notícias, página 8. <https://www.jn.pt/2210212753/aumentam-os-passageiros-apanhados-a-fumar-em-avioes/>

Santos, M. S. M. (2009). *A satisfação do consumidor e as intenções de comportamento: O caso da companhia aérea Ryanair* [masterThesis, [s.n.]].

<https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/1560>

Schaaf, M. M. (2001). Air Rage: A Policy Research Study. *Collegiate Aviation Review International*, 19(1). <https://doi.org/10.22488/okstate.18.100305>

Serra, L. (2024, agosto 15). *Turismo: Solução ou problema?* O Jornal Económico.

<https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/turismo-solucao-ou-problema/>

Skaggs, S., & Vieraitis, L. M. (2023). Flying the not-so-friendly skies: Airline passenger misconduct, 1999-2020. *Deviant Behavior*, 44(12), 1792–1805.

<https://doi.org/10.1080/01639625.2023.2234068>

World Travel & Tourism Council. (2024). <https://wttc.org/news-article/travel-and-tourism-set-to-break-all-records-in-2024-reveals-wttc>

ANEXOS

ANEXO A – Autorização da Direção Nacional da PSP

De: DN DEPFORM <depform@psp.pt>

Enviada: 8 de julho de 2024 12:21

Para: ISCPSI - CDEP <cdep.iscpsi@psp.pt>

Cc:

Assunto: RE: Pedido de Colaboração em Trabalho Individual Final do Curso de Direção Estratégica Policial

Exmo. Senhor Diretor do ISCPSI

Relativamente ao assunto em epígrafe, encarrega-me o Exmo. Sr. Diretor do Departamento de Formação, da Polícia de Segurança Pública, Superintendente Paulo Jorge da Silva Onofre, de informar V.^a Ex.^a o deferimento por sua Ex.^a o DNAUORH no pedido infra, cujo despacho se transcreve:

“Autorizado, mediante a disponibilidade dos entrevistados.

08/07/2024

DNAUORH

Ismael Pereira Gaspar Jorge

Superintendente”

Com os melhores cumprimentos,

“Uma Polícia das pessoas e para as pessoas: segurança, igualdade, respeito e confiança.” – Estratégia PSP 2024/2026”

Catarina Silva Batista Tomeno
Comissário | Police Captain

Departamento de Formação
Divisão de Formação e Aperfeiçoamento
Chefe do Núcleo de Estudos de Formação

T: +351 21 811 000
Ext: 11374

 PSPPortugal

E: casbatista@psp.pt
 policiasegurancapublica

 **POLÍCIA**
SEGURANÇA PÚBLICA



Direção Nacional da PSP
Largo da Penha de França, n.º1 | 1199-010 Lisboa | PORTUGAL
 www.psp.pt 



De: ISCPSI - CDEP <cdep.iscpsi@psp.pt>

Enviada: 5 de julho de 2024 09:32

Para: DN DEPFORM <depform@psp.pt>

Cc:

Assunto: Pedido de Colaboração em Trabalho Individual Final do Curso de Direção Estratégica Policial

Exmo. Senhor
Diretor do Departamento de Formação
MI. Superintendente Paulo Onofre

Relativamente ao assunto, encarrega-me o Exmo. Sr. Coordenador do VI CDEP, Superintendente Luís Filipe Jorge De Almeida Guerra, de enviar a V.Ex.^a em anexo, o ofício n.º 166/SECDE/2024, referente ao Senhor Oficial Auditor Daniel Magalhães.

Com os melhores Cumprimentos

Fátima da Conceição Caires Nunes

Agente Coordenador

Direção de Ensino

Rua 1.º de Maio, n.º 3 | 1349-040 Lisboa | PORTUGAL

Tel: (+351) 21 902 06 00 | Fax: (+351) 21 902 06 99

Email: fcunes@psp.pt

 [policiasegurancapublica](https://www.facebook.com/policiasegurancapublica) | [iscpsi.policia](https://www.iscpsi.policia)

 **POLÍCIA**
SEGURANÇA PÚBLICA



Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

www.psp.pt | www.iscpsi.pt





MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

Exmo Sr. Diretor Nacional-Adjunto para a UORH da PSP
Superintendente Ismael Pereira Gaspar Jorge

Eu, **Daniel António de Sousa Magalhães**, Intendente NM/100223, do XI.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, atualmente a realizar o Trabalho Individual Final (TIF) no âmbito do VI CDEP, intitulado “**Intervenção Policial com Passageiros Desordeiros em Aeronaves (2019/2023)**”, do qual é Orientador o Exmo. Senhor Superintendente-Chefe Pedro Alberto Nunes Teixeira, vem mui respeitosamente solicitar a V.ª Ex.ª se digne autorizar a realização de entrevistas a Comandantes das DSACF da PSP, bem como a recolha dos dados das ocorrências policiais com passageiros desordeiros em aeronaves entre 2019 e 2023.

Com a realização das referidas entrevistas, espera-se que os intervenientes (participantes voluntários quanto à concessão da entrevista) possam partilhar a sua experiência e conhecimento, bem como a sua visão e opinião sobre o tema em investigação, permitindo assim obter informação que, depois de analisada, permitirá responder ao problema de investigação.

Todos os dados recolhidos serão submetidos a um procedimento quantitativo e de análise de conteúdo, sendo que me comprometo a manter o anonimato das fontes e a confidencialidade da informação recolhida, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização da investigação científica.

Pede deferimento,

2 de julho de 2024

Assinado por: **DANIEL ANTÓNIO DE SOUSA
MAGALHÃES**
Num. de Identificação: 10359201
Data: 2024.07.02 08:08:37+01'00'

APÊNDICES

APÊNDICE A – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP

APÊNDICE A1 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP de **Açores**

Tabela 8

Distribuição de Passageiros Desordeiros por Género – Açores

| Género | n.º Incidentes | % |
|-----------|----------------|------|
| Masculino | 28 | 90,3 |
| Feminino | 3 | 9,7 |
| Total | 31 | 100 |

Gráfico 9

Frequência de Incidentes por Faixa Etária

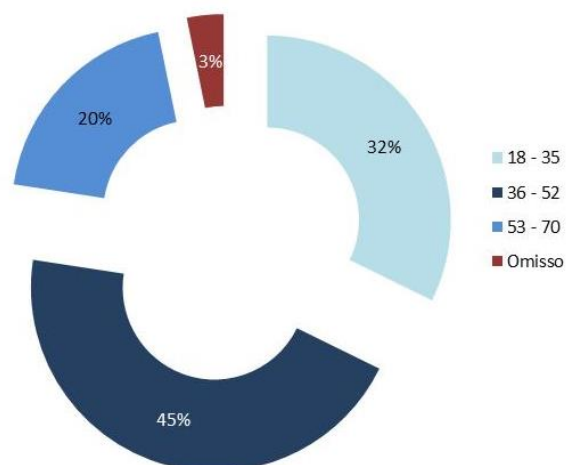
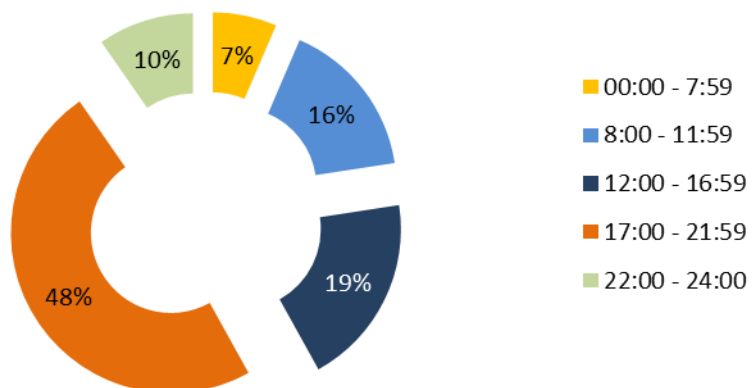


Gráfico 10

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Grupo Horário

**Gráfico 11**

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Período de Verão IATA

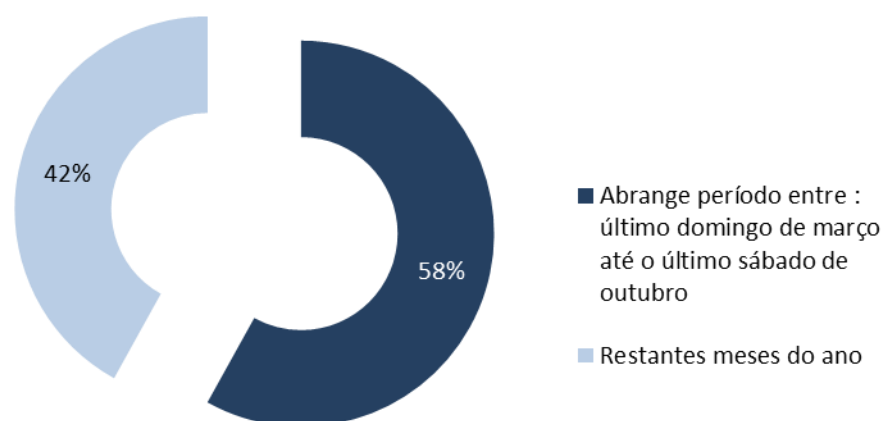
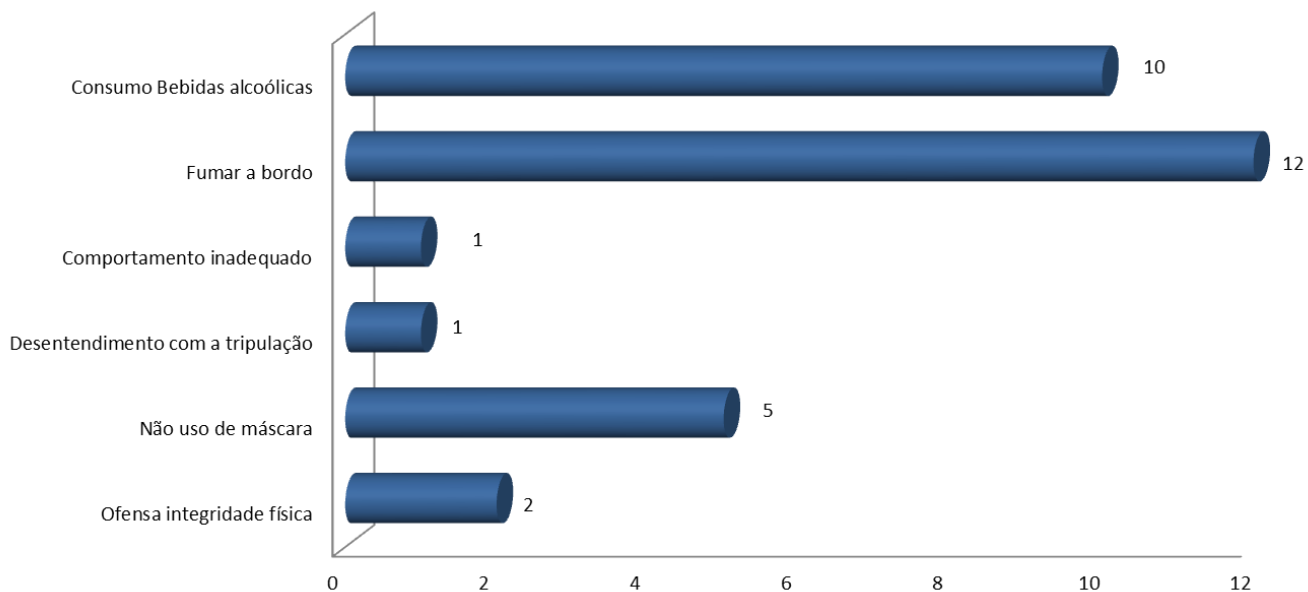


Gráfico 12

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Motivo/Situação

**Gráfico 13**

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Origem dos Voos

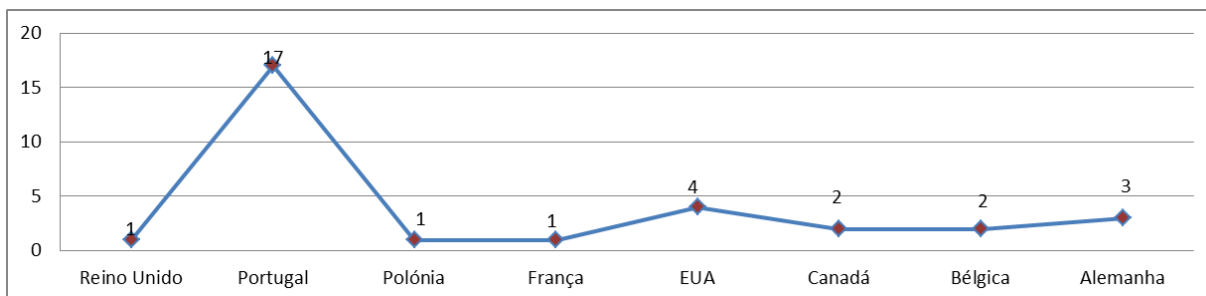
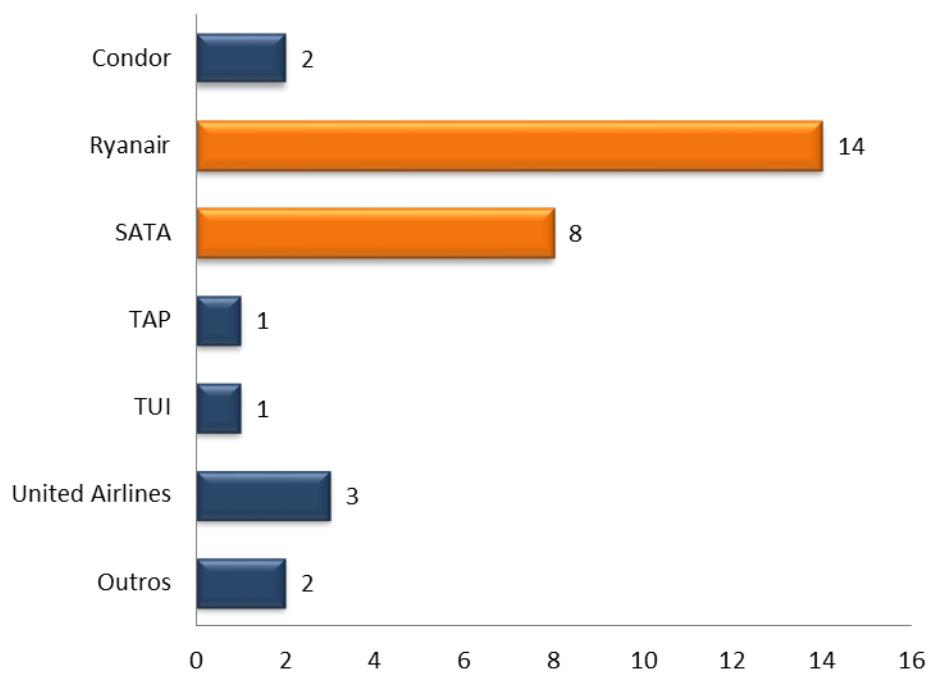


Gráfico 14

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Companhia Aérea Envolvida



APÊNDICE A2 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP de **Faro**

Tabela 9

Distribuição de Passageiros Desordeiros por Género - Faro

| Género | n.º Incidentes | % |
|---------------|-----------------------|----------|
| Masculino | 295 | 83,6 |
| Feminino | 58 | 16,4 |
| Total | 353 | 100 |

Gráfico 15

Frequência de Incidentes por Faixa Etária

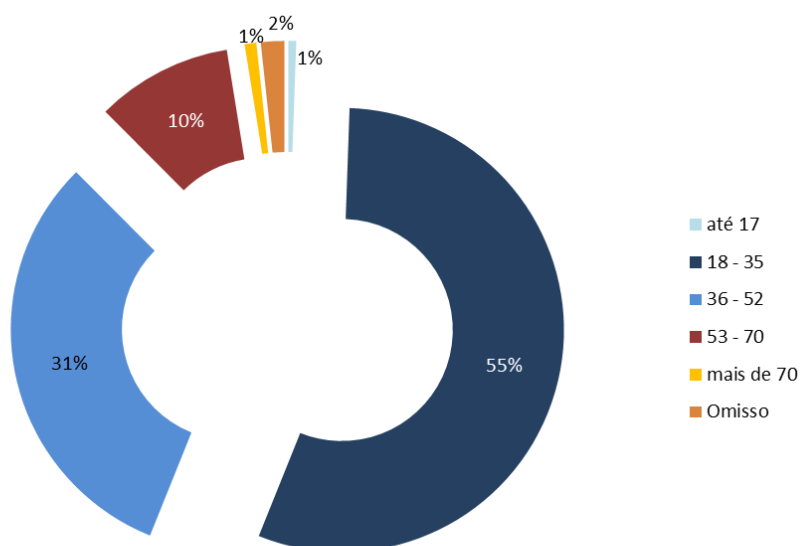
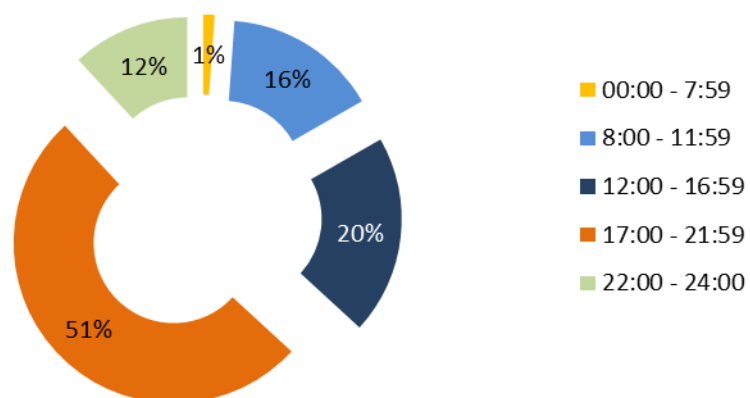


Gráfico 16

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Grupo Horário

**Gráfico 17**

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Período de Verão IATA

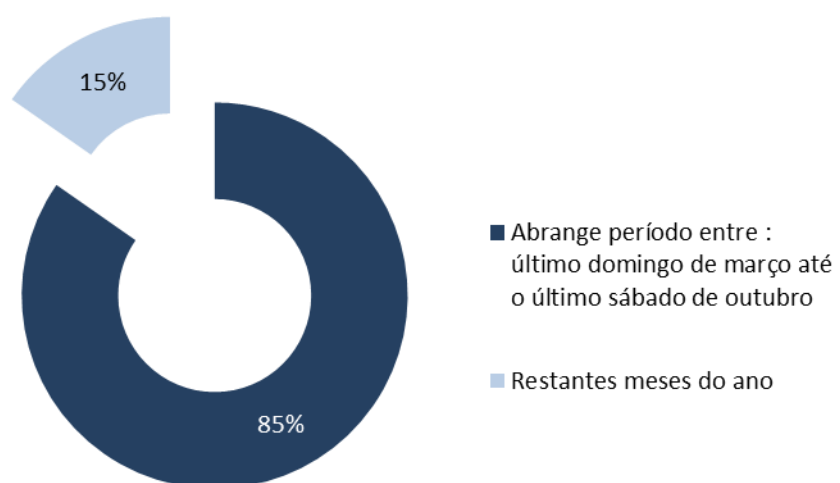


Gráfico 18

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Motivo/Situação

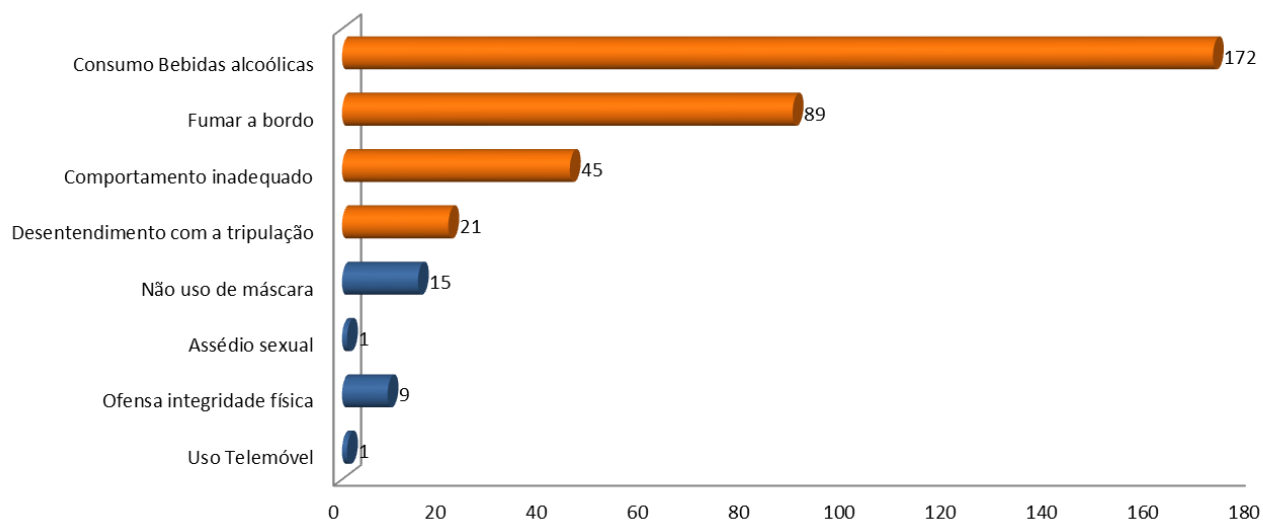


Gráfico 19

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Origem dos Voos

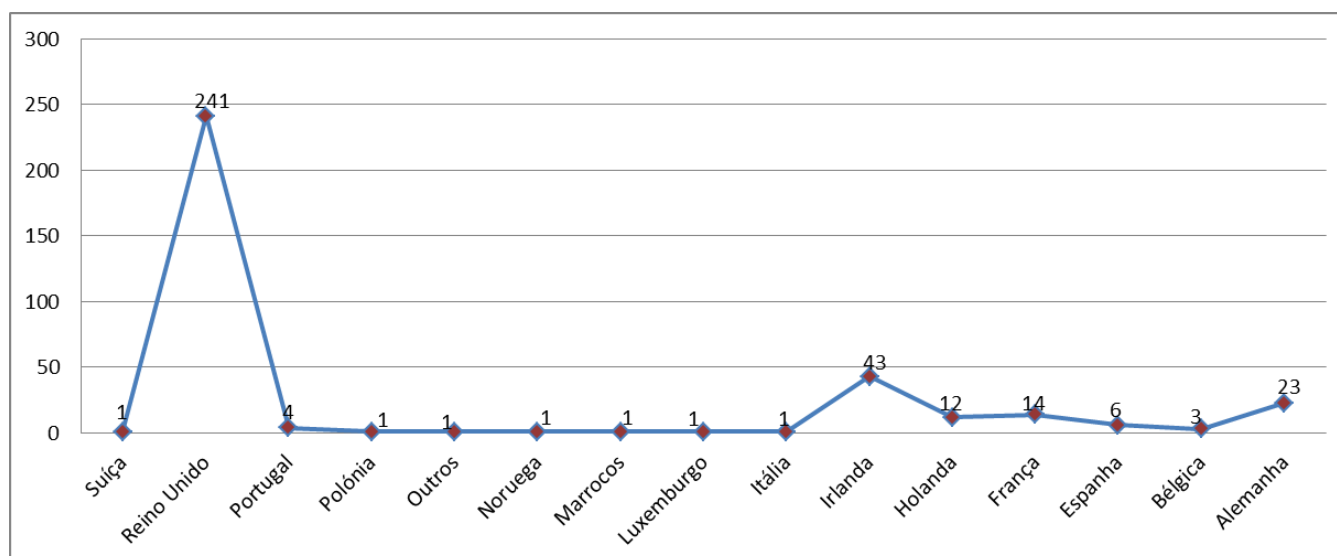
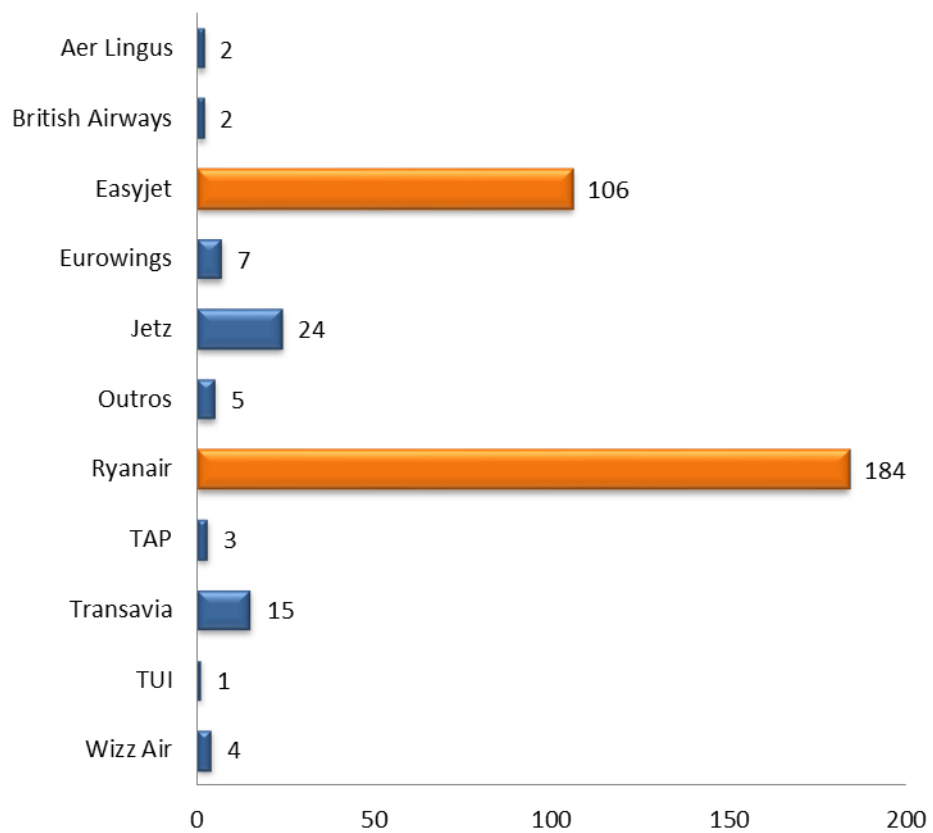


Gráfico 20

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Companhia Aérea Envolvida



APÊNDICE A3 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP de **Lisboa**

Tabela 10

Distribuição de Passageiros Desordeiros por Género - Lisboa

| Género | n.º Incidentes | % |
|---------------|-----------------------|----------|
| Masculino | 289 | 83,8 |
| Feminino | 56 | 16,2 |
| Total | 345 | 100 |

Gráfico 21

Frequência de Incidentes por Faixa Etária

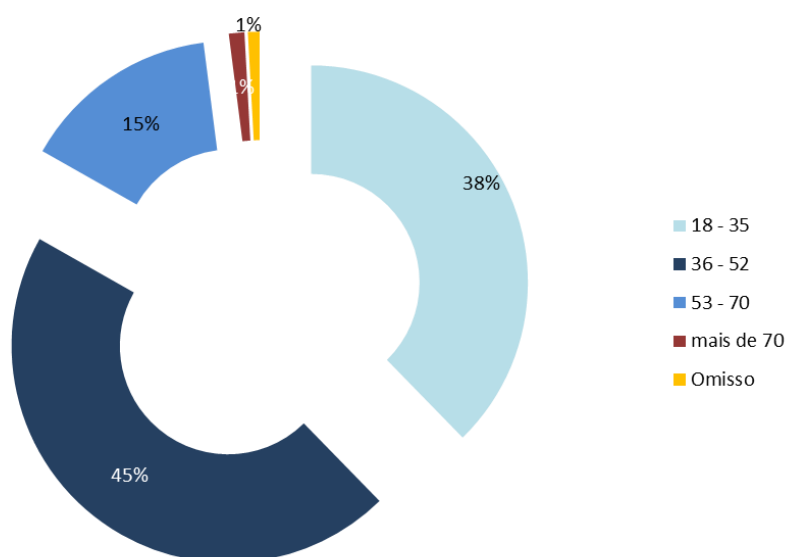
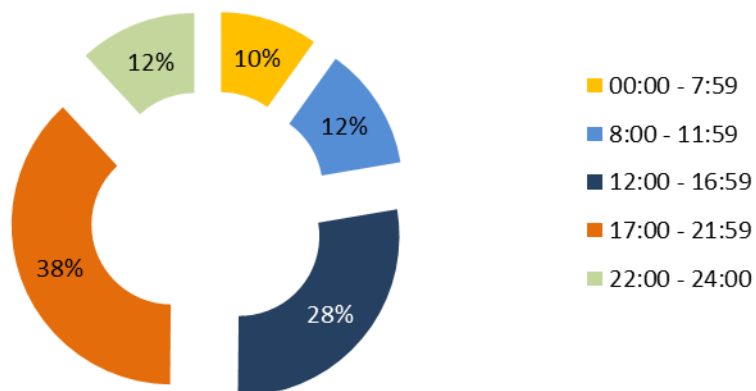


Gráfico 22

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Grupo Horário

**Gráfico 23**

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Período de Verão IATA

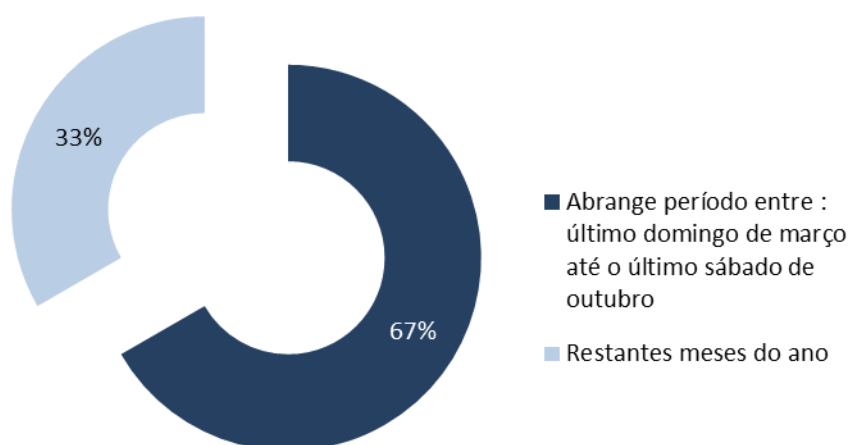
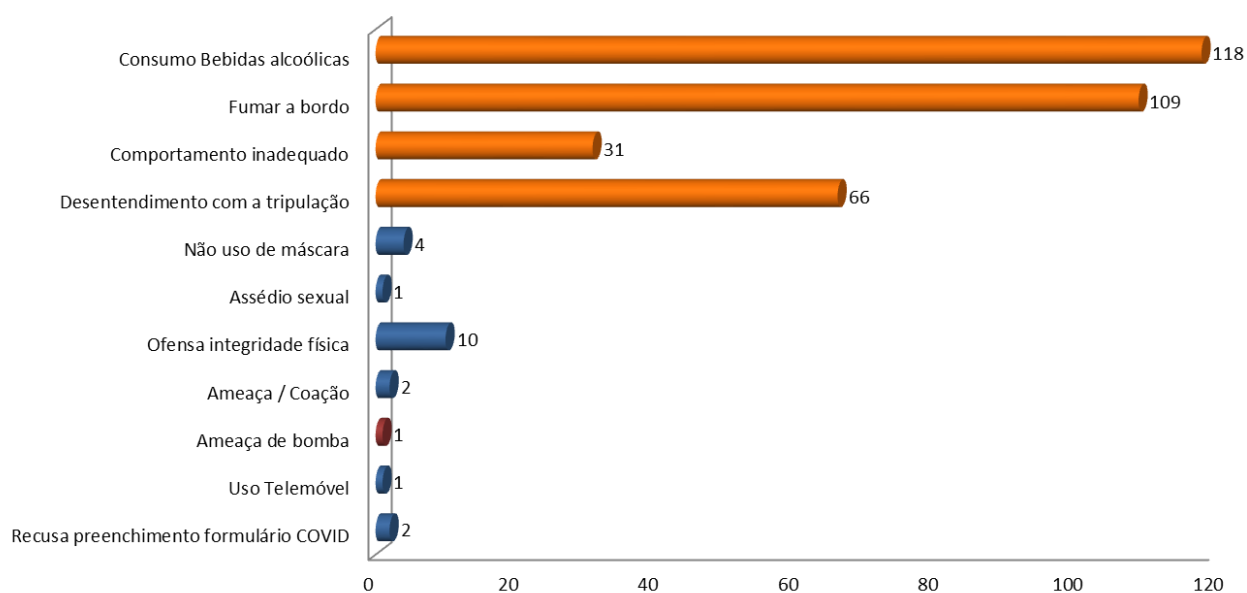


Gráfico 24

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Motivo/situação

**Gráfico 25**

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Origem dos Voos

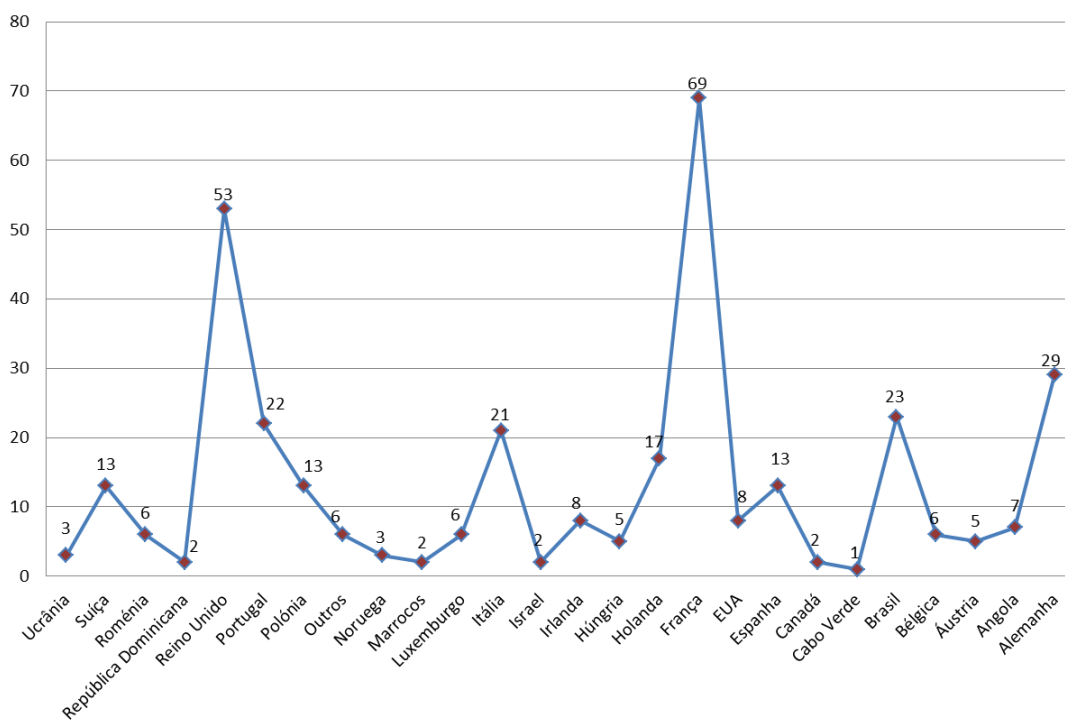
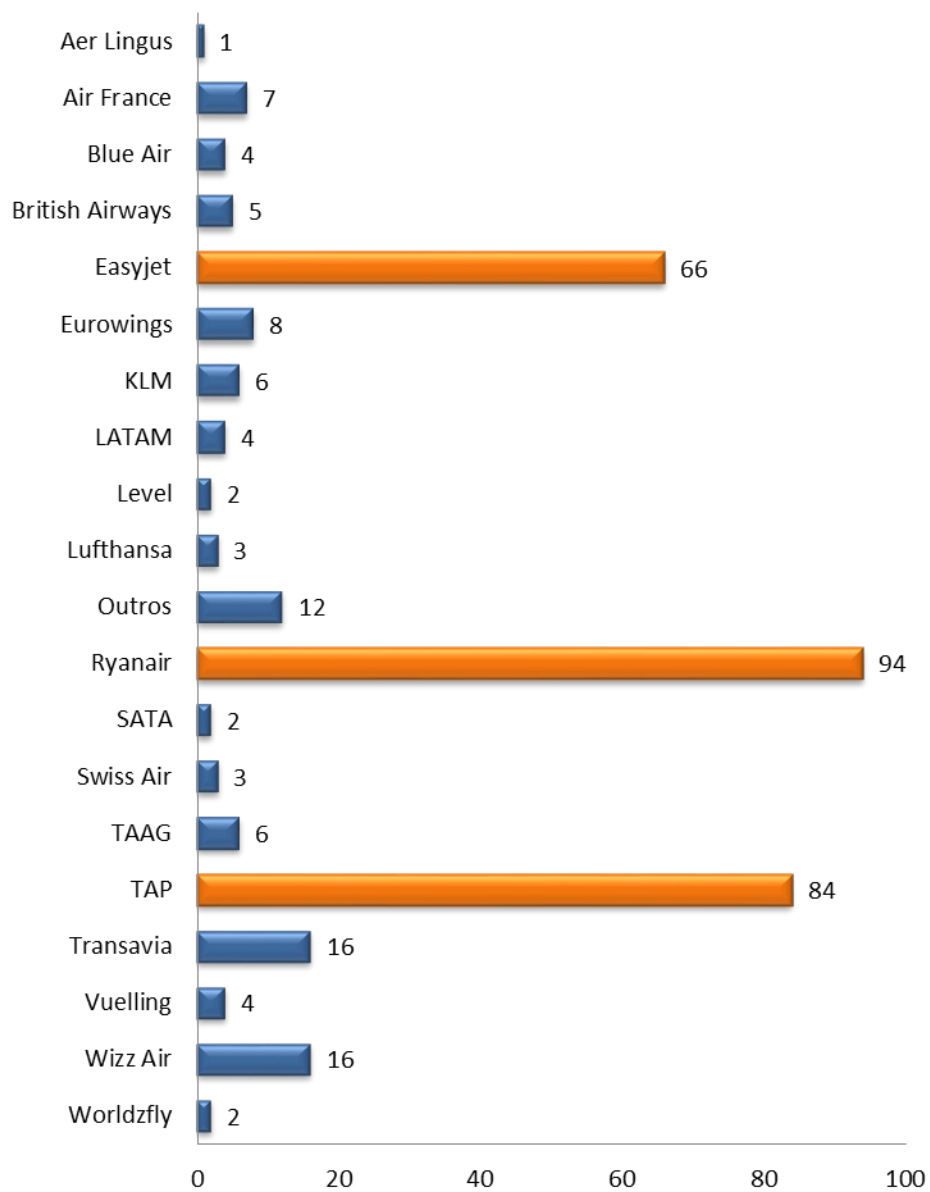


Gráfico 26

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Companhia Aérea Envolvida



APÊNDICE A4 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP da **Madeira**

Tabela 11

Distribuição de Passageiros Desordeiros por Género - Madeira

| Género | n.º Incidentes | % |
|---------------|-----------------------|----------|
| Masculino | 12 | 85,7 |
| Feminino | 2 | 14,3 |
| Total | 14 | 100 |

Gráfico 27

Frequência de Incidentes por Faixa Etária

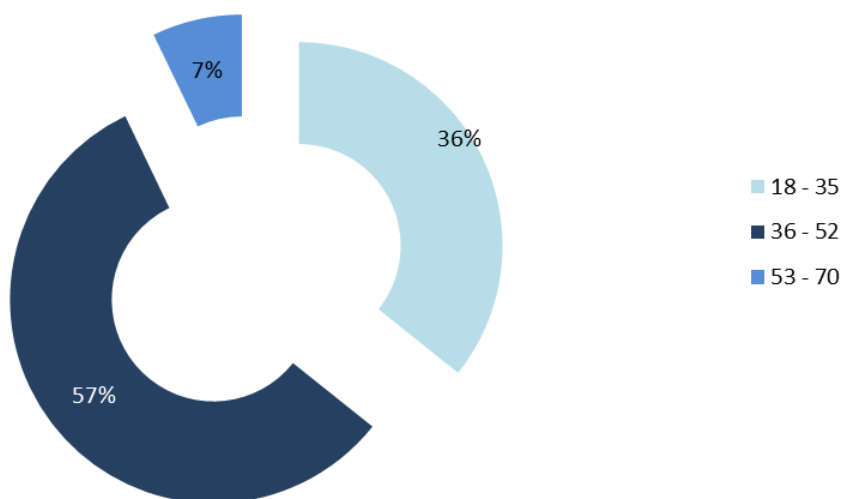
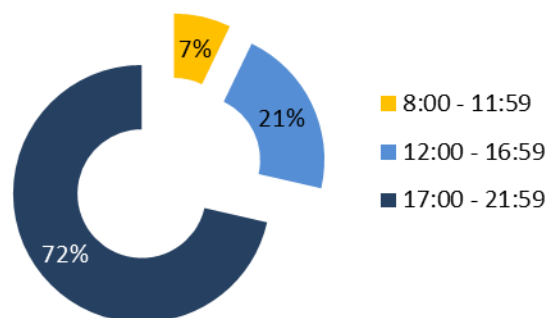


Gráfico 28

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Grupo Horário

**Gráfico 29**

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Período de Verão IATA

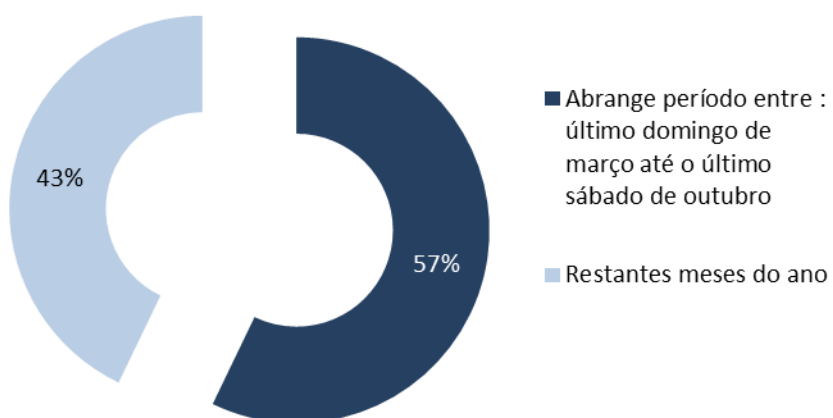
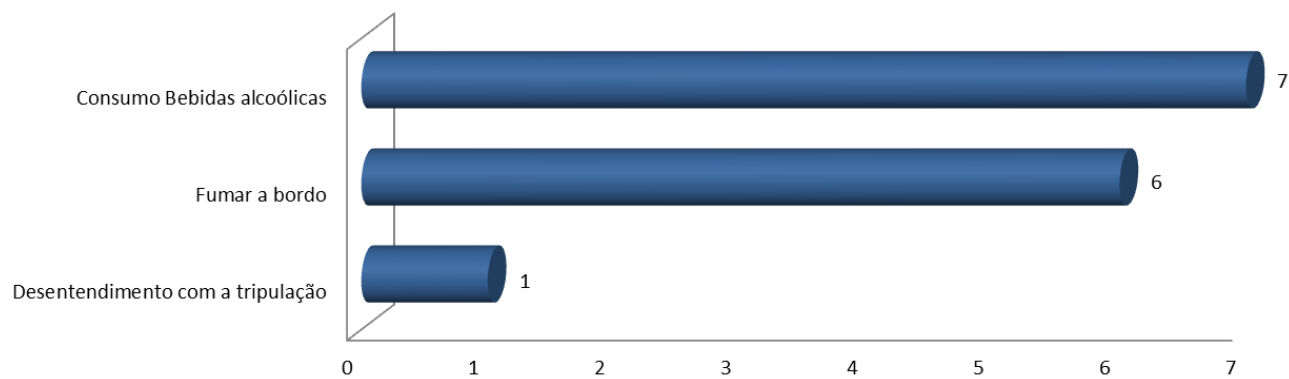


Gráfico 30

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Motivo/Situação

**Gráfico 31**

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Origem dos Voos

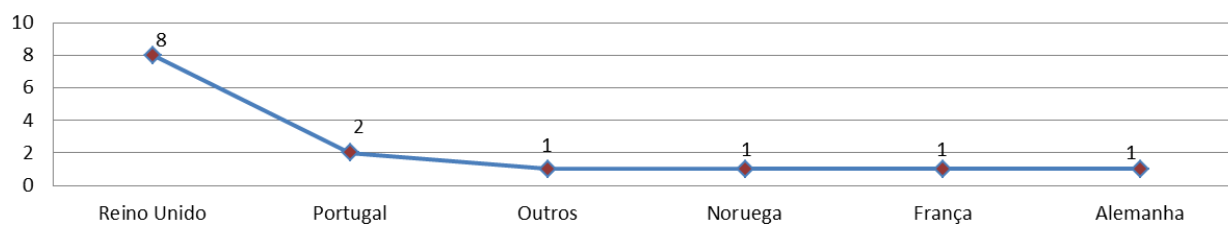
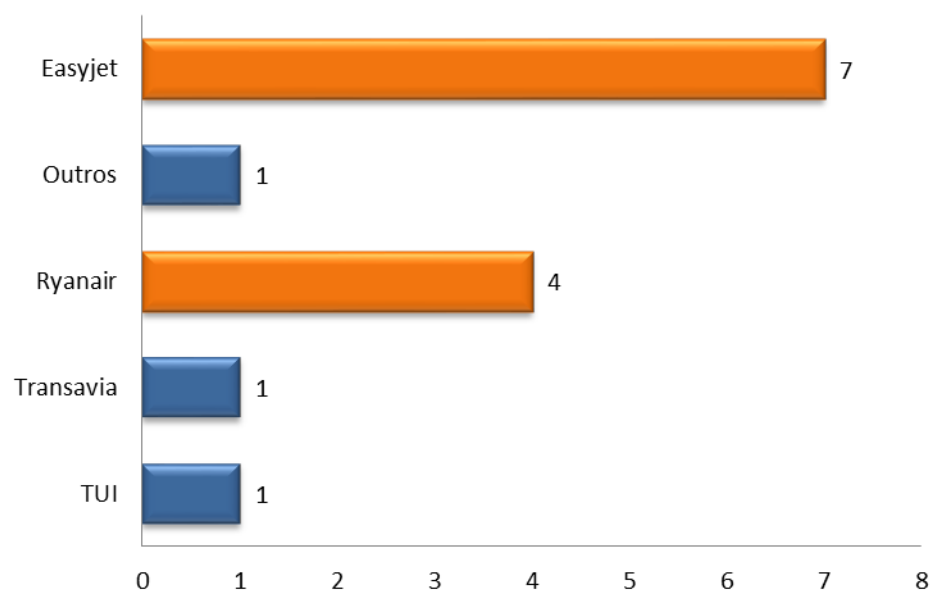


Gráfico 32

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Companhia Aérea Envolvida



APÊNDICE A5 – Tabelas e gráficos da análise dos dados obtidos por Divisão de Segurança Aeroportuária e Controlo Fronteiriço da PSP do **Porto**

Tabela 12

Distribuição de Passageiros Desordeiros por Género - Porto

| Género | n.º Incidentes | % |
|---------------|-----------------------|----------|
| Masculino | 66 | 77,6 |
| Feminino | 19 | 22,4 |
| Total | 85 | 100 |

Gráfico 33

Frequência de Incidentes por Faixa Etária

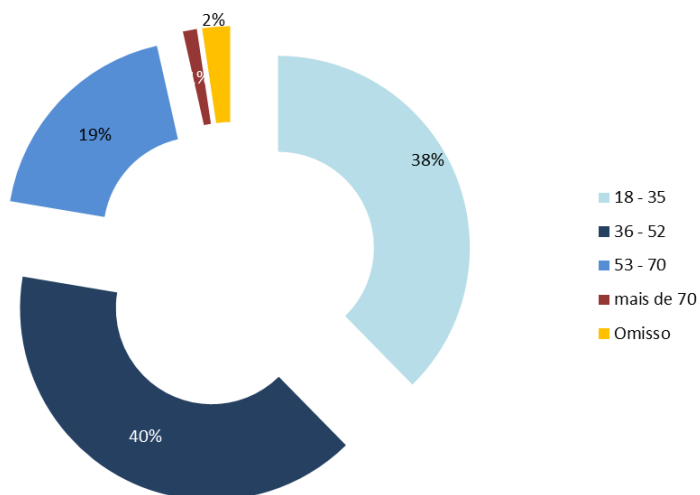
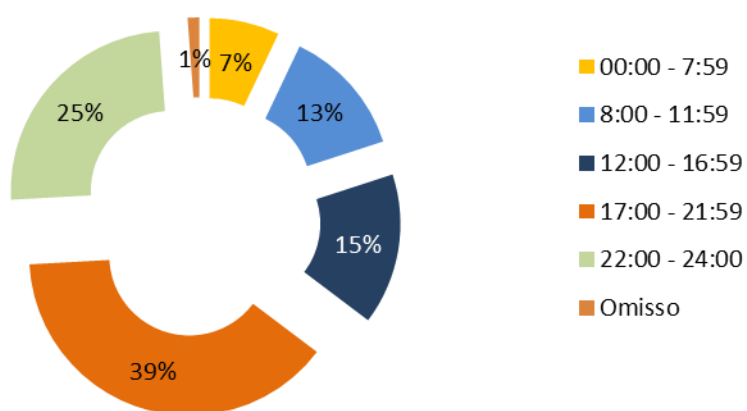


Gráfico 34

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Grupo Horário

**Gráfico 35**

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Período de Verão IATA

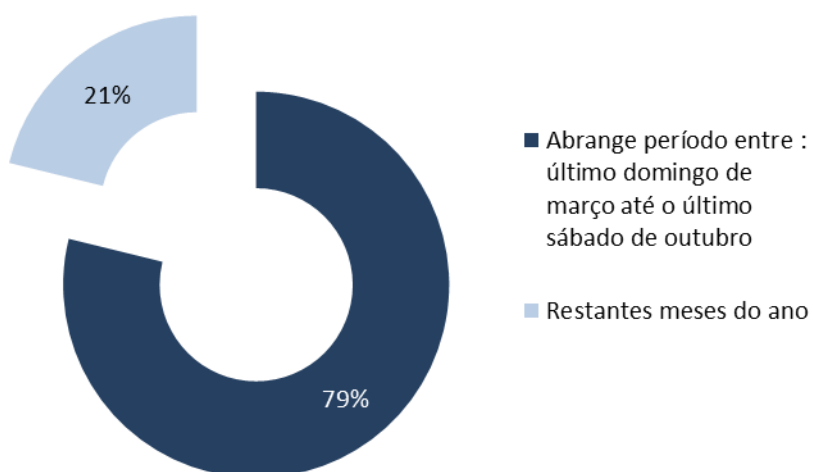
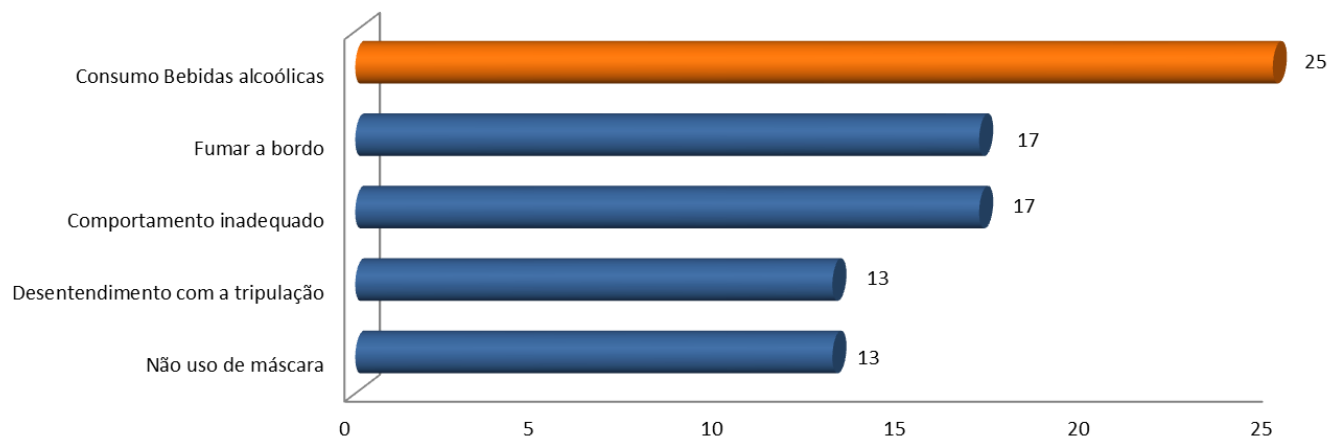


Gráfico 36

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Motivo/Situação

**Gráfico 37**

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Origem dos Voos

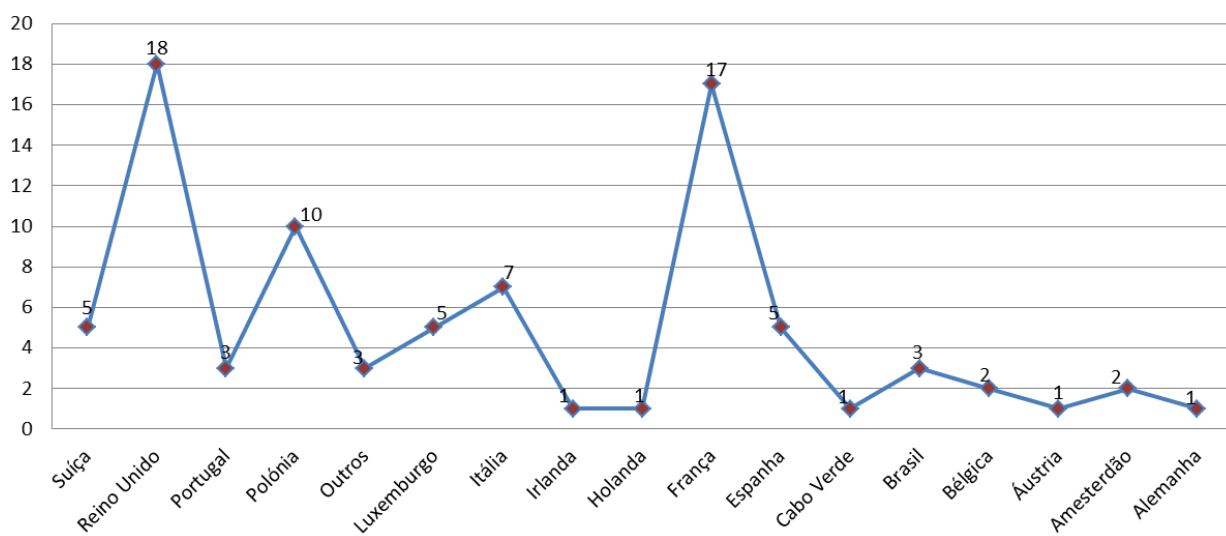
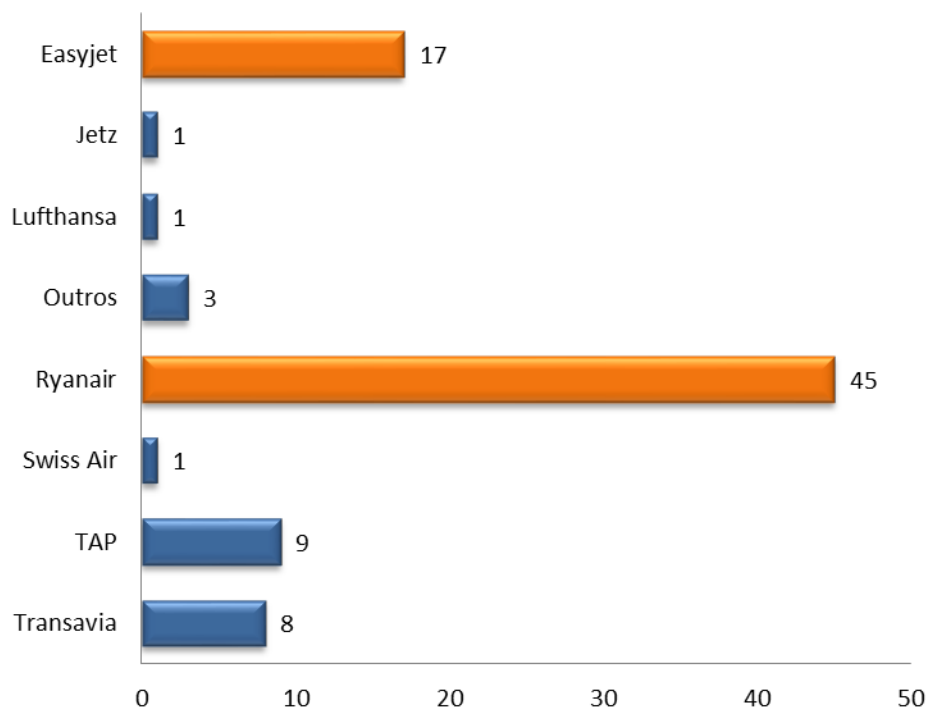


Gráfico 38

Frequência de Ocorrências com Passageiros Desordeiros por Companhia Aérea Envolvida



APÊNDICE B – ENTREVISTAS

APÊNDICE B1 – Guião das entrevistas

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



Guião de Entrevista (versão em português)

Intervenção Policial com Passageiros Desordeiros em Aeronaves (2019/2023)

Autor: Intendente Daniel António de Sousa Magalhães

Orientador: Superintendente-Chefe Pedro Alberto Nunes Teixeira

Modelo de Entrevista

INFORMAÇÃO FORNECIDA AO ENTREVISTADO:

- a. Pedido de autorização para realizar a gravação da entrevista.
- b. Apresentação do entrevistador ao entrevistado, de modo a estabelecer os objetivos, critérios e ferramentas da entrevista.

Primeiramente, gostaria de agradecer a sua presença nesta entrevista, de modo a concretizar e definir métodos de pesquisa do Trabalho Individual Final (TIF). Sou o Intendente Daniel António de Sousa Magalhães, e esta entrevista exploratória destina-se à investigação do tema: “Intervenção Policial com Passageiros Desordeiros em Aeronaves (2019/2023)”. Em especial, a nossa pesquisa será orientada pela seguinte questão central de investigação: Nas aeronaves aterradas nos aeroportos portugueses, entre 2019 e 2023, quais as principais fatores associados a passageiros desordeiros, perfis dos passageiros desordeiros, tipo de companhia aérea (serviço completo ou de baixo custo), bem como as origens das aeronaves?

Quanto aos objetivos específicos serão os seguintes:

1. Que tipos de fatores estão associados aos passageiros com comportamentos desordeiros.
2. Caracterizar o tipo de passageiros desordeiros em aeronaves aterradas em Portugal.
3. Identificar as origens das aeronaves que transportaram passageiros desordeiros para os aeroportos portugueses.
4. Determinar o tipo de companhias aéreas com maior incidência de casos de passageiros desordeiros.
5. Avaliar a relação entre a idade dos passageiros desordeiros e número de incidentes.
6. Investigar se existe uma correlação significativa entre a origem dos passageiros desordeiros e os incidentes registados na Polícia de Segurança Pública.

Nos resultados da nossa investigação, concluímos o seguinte:

1. **O consumo de álcool, seguido de fumar a bordo, são as principais fatores associados aos comportamentos desordeiros nos passageiros.**

2. **As companhias aéreas de baixo custo apresentam a maior frequência de ocorrências de passageiros desordeiros.**
3. **Existe uma correlação entre a idade dos passageiros desordeiros (entre os 18 e os 35 anos) e a frequência das ocorrências.**
4. **Existe uma correlação entre a origem dos voos (Reino Unido) e a frequência das ocorrências.**

c. ASPETOS DEONTOLÓGICOS

A duração da entrevista em causa respeitará a disponibilidade do entrevistado, primariamente, mas sempre com o objetivo de obter os elementos necessários para a concretização dos quesitos propostos na investigação, sendo que a mesma será gravada em áudio/vídeo, em que apenas o entrevistado e o entrevistador terão acesso ao ficheiro, podendo o primeiro responder ou não às perguntas que entender adequadas.

d. RECEBER O CONSENTIMENTO INFORMADO

Peço-lhe que leia cautelosamente o documento relativo ao seu consentimento informado e que o assine.

1. INTRODUÇÃO

De modo a concretizar os objetivos propostos e assim obter as informações necessárias para o esclarecimento dos mesmos, torna-se fundamental a realização desta entrevista.

2. CORPO DE QUESTÕES

Questão n.º 1: os resultados do presente trabalho de investigação indicam que o “consumo de álcool” é o principal fator associado aos comportamentos desordeiros em passageiros em aeronaves destinadas a Portugal, entre 2019 e 2023. Numa escala de 1 a 5, assinale a importância das seguintes ações para o futuro:

1.1. Assegurar uma maior publicitação do atual quadro sancionatório:

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

1.2. Assegurar uma maior consciencialização dos passageiros:

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

1.3. Maior aposta na formação das companhias aéreas e *handlers* para as fases do *check-in* e no embarque das aeronaves?

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

- 1.4. Maior aposta na formação dos tripulantes das companhias aéreas (por exemplo, em *behaviour detection*) no respeitante à sua atuação no interior das aeronaves?

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

- 1.5. Agravação do atual regime sancionatório?

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

- 1.6. Outras sugestões relativas ao fator “Consumo de álcool” (campo de texto livre):

| |
|--|
| |
|--|

Questão n.º 2: os resultados do presente trabalho de investigação indicam também que “fumar a bordo” é o segundo principal fator associado comportamentos desordeiros em passageiros

em aeronaves destinadas a Portugal, entre 2019 e 2023. Indique eventuais medidas mitigadoras que entenda serem necessárias para prevenir/reduzir este tipo de ocorrências?

2.1. Colocação de sinalética nas casas de banho das aeronaves, indicando a existência de sensores de fumo?

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

2.2. Obrigatoriedade de indicação da existência de sensores de fumo nas casas de banho das aeronaves, aquando do briefing aos passageiros antes do voo?

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

2.3. Outras sugestões relativas ao fator “Fumar a bordo” (campo de texto livre):

| |
|--|
| |
|--|

Questão n.º 3: que outras medidas deveriam ser concebidas/implementadas pela PSP e outras autoridades nacionais e internacionais para facilitar e melhorar a atuação policial com passageiros nas aeronaves (**efetuar apenas a entrevistados que não sejam polícias**)? Campo de texto livre.

| |
|--|
| |
|--|

Questão n.º 4: Como classifica a atuação policial da PSP no âmbito destas ocorrências (**efetuar apenas a entrevistados que sejam polícias**)?

4.1. A atuação policial da PSP é célere para com os passageiros desordeiros?

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

4.2. A PSP apoia, de forma efetiva, as companhias aéreas na resolução das ocorrências com passageiros desordeiros?

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

4.3. As equipas policiais que se deslocam às ocorrências detêm sólidos conhecimentos do quadro jurídico em vigor sobre passageiros desordeiros?

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

4.4. A atuação policial com passageiros desordeiros é ajustada às necessidades?

| | | | | |
|------------------------|----------|-------------------------------|----------|------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Concordo fortemente | Concordo | Nem concordo, nem discordo | Discordo | Discordo fortemente |
| | | | | |

4.5. Outras sugestões relativas à atuação policial (campo de texto livre):

| |
|--|
| |
|--|

FIM

APÊNDICE C – Tabelas da análise categorial dos dados obtidos nas entrevistas

APÊNDICE C1 – Consumo de álcool

Tabela 13 - Categoria A - Consumo de álcool

| Subcategorias | Unidades de registo |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A1 - Assegurar uma maior publicitação do atual quadro sancionatório | <p>Concordo fortemente (E2); (E4); (E5); (E6); (E7); (E8).</p> <p>Concordo (E1); (E3); (E9).</p> |
| A2 - Assegurar uma maior consciencialização dos passageiros | <p>Concordo fortemente (E2); (E3); (E4); (E5); (E6); (E7); (E8).</p> <p>Concordo (E1); (E9).</p> |
| A3 - Maior aposta na formação das companhias aéreas e <i>handlers</i> para as fases do <i>check-in</i> e no embarque das aeronaves | <p>Concordo fortemente (E1); (E2); (E5); (E6); (E7).</p> <p>Concordo (E3); (E4); (E8); (E9).</p> |
| A4 - Maior aposta na formação dos tripulantes das companhias aéreas (por exemplo, em <i>behaviour detection</i>) no respeitante à sua atuação no interior das aeronaves | <p>Concordo fortemente (E5); (E7).</p> <p>Concordo (E1); (E3); (E4); (E6); (E8); (E9).</p> <p>Nem concordo, Nem discordo (E2).</p> |
| A5 - Agravação do atual regime sancionatório | <p>Concordo fortemente (E3); (E6); (E8); (E9).</p> <p>Concordo (E7).</p> <p>Nem concordo, Nem discordo (E1); (E2); (E4); (E5).</p> |
| A6 - Outras sugestões relativas ao fator “Consumo de álcool” | <p>“Consciencialização dos passageiros”, o qual é repetido 10 vezes.</p> <p>“Proibição de consumo de álcool nos aeroportos e aeronaves” é repetido por 6 vezes</p> <p>“Aplicação de proibição de voar aos passageiros”, que é repetido por 5 vezes</p> |

“Demora na instrução e notificação”, que é
repetido por 5 vezes

“Alteração legal a nível nacional”, que é
repetido por 4 vezes

“Alteração legal a nível internacional”, que é
repetido por 4 vezes

APÊNDICE C2 – Fumar a bordo

Tabela 14 - Categoria B - Fumar a bordo

| Subcategorias | Unidades de registo |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B1 - Colocação de sinalética nas casas de banho das aeronaves, indicando a existência de sensores de fumo | Concordo fortemente (E2); (E3); (E4); (E5); (E6); (E7); (E8); (E9). Concordo (E1) |
| B2 - Obrigatoriedade de indicação da existência de sensores de fumo nas casas de banho das aeronaves, aquando do briefing aos passageiros antes do voo | Concordo fortemente (E2); (E3); (E6); (E7); (E9) Concordo (E1); (E4); (E8) Nem concordo, Nem discordo (E5) |
| B3 - Outras sugestões relativas ao fator “Fumar a bordo” | “Consciencialização dos passageiros” , o qual é repetivo 9 vezes “Falta de informação sobre existência de sensores na casa de banho” , o qual é repetivo 4 vezes |

APÊNDICE C3 – Atuação policial da PSP

Tabela 15 - Categoria C - Atuação policial da PSP

| Subcategorias | Unidades de registo |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| C1 - A atuação policial da PSP é célere para com os passageiros desordeiros | Concordo fortemente (E2); (E3); (E5); (E9). Concordo (E1); (E4). |
| C2 - A PSP apoia, de forma efetiva, as companhias aéreas na resolução das ocorrências com passageiros desordeiros | Concordo fortemente (E1); (E2); (E3); (E5); (E9). Concordo (E4). |
| C3 - As equipas policiais que se deslocam às ocorrências detêm sólidos conhecimentos do quadro jurídico em vigor sobre passageiros desordeiros | Concordo (E3); (E4); (E5). Nem concordo, Nem discordo (E1); (E2); (E9). |
| C4 - A atuação policial com passageiros desordeiros é ajustada às necessidades | Concordo fortemente (E1); (E3). Concordo (E2); (E4); (E5); (E9). |

APÊNDICE C4 – Outras medidas a ser concebidas/implementadas pela PSP e outras autoridades nacionais

Categoria D – Que outras medidas deveriam ser concebidas/implementadas pela PSP e outras autoridades nacionais e internacionais para facilitar e melhorar a atuação policial com passageiros nas aeronaves?

Esta última questão dirigida a todos os três entrevistados não policiais. Apesar de não terem emergido códigos que se tenham repetido e evidenciado, gostaríamos de apresentar as várias sugestões apresentadas (1 ocorrência por sugestão), após conduzirmos a análise de conteúdo:

- Mais recursos policiais;
- Maior celeridade na atuação policial;
- Atrasos até 15 minutos na intervenção;
- Falta criar um protocolo de atuação para ocorrências em simultâneo;
- Campanhas aeroportuárias de sensibilização;
- Atuação mais rigorosa da ANAC;
- Revisão da legislação em vigor;
- Proposta de possibilidade de reporte por QR code;
- Maior investimento na formação dos tripulantes;
- Aplicação de coima na hora ao passageiro desordeiro;
- Atuação com ocorrências simultâneas ou falta de recursos policiais;
- Criação de matriz do risco para intervenção, entre PSP e companhias aéreas;
- Companhias aéreas devem atualizar as suas políticas;
- Importância da colaboração entre companhias aéreas e PSP;
- Protocolo atual de atuação policial eficiente, mas poderia melhorar na celeridade; e
- Existência de ocorrências nas aeronaves em simultâneo.

APÊNDICE C5 – Transcrição integral das entrevistas – Questões abertas

| | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrevistado | <p>Questão 1.6</p> <p>“Outras sugestões relativas ao fator “Consumo de álcool” (campo de texto livre)”</p> |
| E1 | <p>Este fenómeno, entendo que, a alteração legal não partirá só de Portugal. Penso que terá de ser por todos os estados que aplicam as mesmas normas de segurança. O quadro legal está, parece-me, ajustado. O que poderá ser melhorado será a forma como é divulgado estas contraordenações aos passageiros, apostar um bocadinho numa maior consciencialização dos passageiros, através de informações, quando do <i>check-in</i>. Quando os passageiros adquirem os bilhetes, serem informados de quais é que são as regras que são aplicadas e quais é que são as consequências por essas infrações. Se calhar, utilizar um bocadinho aquele modelo que se utiliza nos recintos esportivos, que é proibir o consumo de álcool a partir do momento em que se passam os controlos de segurança.</p> <p>Estes passageiros desordeiros, isto ocorre na vinda, por isso não será aplicar isto em Portugal, mas a nível europeu. Estes passageiros desordeiros, ou a aeronave é derivada para este aeroporto, ou a aeronave chega a este aeroporto e é chamada a PSP a intervir para ajudar na resolução destas situações. Uma forma de, se calhar, minimizar esta parte do consumo do álcool, será aplicar aquilo que se aplica no futebol, a partir do momento em que entra no recinto esportivo, a partir do momento em que está naquele controlo de segurança desportivo, não pode beber bebidas alcoólicas, quer seja na aeronave, quer seja nas lojas que existem, nas lojas de consumo de bebidas que existem no lado ar.</p> <p>Nós sabemos que muitas vezes as pessoas vêm com duas horas de antecedência para o aeroporto, estão ali sem fazer nada, acabam por beber uma cervejinha, duas ou outra bebida, em alguns voos podem também consumir a bordo, e isso pode ser um fator potencializador do consumo do álcool e que depois deriva em passageiros de ordeiros. Eu penso que a tripulação deve estar a fazer o seu trabalho. Penso que eles devem receber instruções específicas das companhias para fazer o seu trabalho. E formação, sim.</p> |

| | |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>E formação, sim. Eu penso que a formação estará minimamente ajustada à realidade. Pode não haver uma grande divulgação dessas contraordenações e dessas situações.</p> <p>Eu penso que a aposta será por aí, informar. O intendente estava a falar, existe a instrução de segurança da ANAC que diz qual é que é o consumo de bebidas, o consumo máximo de bebidas alcoólicas. É uma tabela, sim. Agora, será que a aplicam? Tenho grandes dúvidas, tenho grandes dúvidas que a aplicam. De que forma é que conseguem aferir se o passageiro está ou não sobre a influência do álcool? O passageiro pode ter bebido antes de chegar ao aeroporto, pode ter bebido nas lojas depois para fazer o controlo de segurança e depois chega ao aeronave, apesar de haver um limite máximo de bebidas que podem ser fornecidas mediante o voo, nós não sabemos o que é que ele consumiu para trás. Por isso, a única forma, se calhar, de dar a volta a isto é, a partir do momento em que entra o controlo de segurança, não há consumo de bebidas alcoólicas.</p> <p>E isso poderá mitigar algumas situações que ocorrem.</p> |
| E2 | <p>“Vamos lá ver, eu olho um pouco aquilo que é o Unruly Passenger no que diz respeito ao consumo de álcool nos nossos aeroportos e o padrão está perfeitamente definido, voos provenientes do Reino Unido, sobretudo, com uma faixa etária perfeitamente limitada, portanto, eu começaria por colocar este ónus nas companhias aéreas, há que limitar o consumo de álcool a bordo, há que ter o cuidado, mais do que um regime sancionatório muito mais violento, porque depois também não sabemos se este regime sancionatório é levado até ao fim, mais do que isso era ver, considerar o que é que são voos de risco neste domínio, há um histórico, há reportes, a autoridade terá esta informação compilada, admito eu, e poderemos inclusivamente equacionar, para algum tipo de voos, considerando o risco, um modelo igual ao dos Estados Unidos, proibido, ponto. Não há álcool a bordo. Por outro lado, há uma... porque o transportar alguém em aeronave é, acima de tudo, um contrato entre duas partes, entre o particular, quer viajar, e uma transportadora aérea, que se propõe a levar essa pessoa ao destino por um compresso.</p> |

| | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Enquanto isso não interfere com a ordem pública, a polícia não tem nada a ver com isso. Portanto, estar a polícia continuamente a dirimir este tipo de conflito, quando na origem ele pode ser resolvido, na origem começa logo no <i>check-in</i>, quando eu me apercebo que o passageiro está sob influência do álcool. Há uma legislação muito recente, de 2023, que trabalha isto para o pessoal que é crítico, e não sei se o passageiro também não poderia ser sujeito a um teste de despistagem, considerando a ameaça que existe e o voo que tem que ser seguro.</p> <p>Portanto, para quem é apanhado, admito que uma das possibilidades de sanção forte mais do que a coima, é considerar não permitir durante um período de tempo que venha a ser definido, que aquele <i>unruly passenger</i> pudesse voar em voo comercial, não só naquela companhia, mas em várias. Portanto, no fundo era ensinar, informar e impedir que a pessoa viajasse, porque quando me questionavas há pouco sobre se interessava assegurar uma maior consciencialização dos passageiros. Se os passageiros fossem sempre os mesmos, eu diria que concordo fortemente.</p> <p>O problema é que quem são sempre os mesmos são as tripulações. É importante que o passageiro saiba que tem um comportamento que é esperado a bordo, mas não são eles o principal fator.</p> <p>A companhia aérea tem que deixar... A companhia aérea tem que deixar de olhar para tudo o que é comercial.”</p> |
| E3 | <p>“Sim, a questão aqui começa, é que eles não só consomem o álcool durante a viagem, ou seja, muitos deles já embarcam sob o efeito do álcool. Uma eventual proposta que nós tínhamos seria haver um regime que possibilitasse que logo na porta de embarque as pessoas aparentemente embriagadas pudessem ser sujeitas a um teste de álcool, com valores definidos na legislação, e impedidos de embarcar se ultrapassassem esse valor, como é feito, por exemplo, nos estádios de futebol.</p> <p>Nós também temos que há passageiros nossos, que embarcam em Portugal e que são, por exemplo, desviados aqui para este aeroporto, vão para outros destinos e depois são desviados aqui por passageiros desordeiros.</p> |
| E4 | <p>“Em termos de sugestão, eu tinha uma sugestão a fazer que era, porque há aqui uma coisa que não é facilmente controlável, que é a venda de bebidas a bordo é</p> |

| | |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>controlada pela tripulação, mas, por exemplo, eu posso comprar bebidas no <i>duty free</i> e levar para a bordo e as consumir. Portanto, eu acho que não devia de ser permitido os passageiros transportar junto do seu assento as bebidas que compraram. O avião devia ter um local à semelhança como existe nos navios cruzeiros, onde as pessoas que compram bebidas no exterior são obrigadas a depositá-las durante a viagem. Obviamente que não se vai dizer a um passageiro que ele está proibido de levar bebidas ou comprar bebidas no <i>duty free</i> de um aeroporto, mas ele não devia poder fazer-se acompanhá-las dela no assento. Porque eu posso não comprar bebidas a bordo e de facto consumir bebidas que eu comprei no <i>duty free</i> e com essas bebidas por não estar de causar problemas e causar um risco para a segurança de voo. O avião devia ter um espaço onde os passageiros depositavam as suas bebidas e ao terminar o voo essas bebidas eram-lhes entregues.</p> <p>Acho que essas bebidas deviam vir à responsabilidade da <i>crew</i>, da tripulação e não junto do passageiro. No porão não é complicado porque se eu comprei no <i>duty free</i> e eu já despachei a minha bagagem no <i>check-in</i> para eu ter acesso à minha bagagem no porão já não é fácil.</p> |
| E5 | <p>Acho que a parte do álcool deveria ser notificada aos passageiros como já acontece com os artigos proibidos, por exemplo, nas compras <i>online</i>, que fossem notificados automaticamente sobre questões da restrição do consumo de bebidas alcoólicas. Portanto, pelo menos, muitas vezes, os passageiros podiam não ler, mas ficavam sensibilizados que haveria informação sobre isso e que podia despertar a atenção de eles lerem as restrições. No caso também sobre o álcool, parece que existe uma instrução processual lenta, devia ser mais rápida, mais célere, para evitar o sentido de impunidade e, eventualmente, a possibilidade da PSP, nos autos que levanta, poder também ter uma secção própria para instruir este tipo de processos.</p> <p>Uma vez que há ANAC demora muito tempo a fazer a instrução e a notificação, às vezes arrasta-se durante dois, três anos. Portanto, alguns processos que eu acompanhei em termos de publicitação online são muito demorados. As decisões tardam a chegar e o efeito dissuasor e punitivo da consequência da infração é</p> |

| | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>demasiado tardia.</p> <p>A questão de notificar os passageiros, eventualmente, poderia se prender no caso de passageiros estrangeiros, mas o que eu apurei é que, nos processos de contraordenações de passageiros de outros países, eles remetem à autoridade homóloga para notificação e instrução do processo. Portanto, remetem, praticamente a acusação e a punição, depois a entidade homóloga responsabiliza-se por cumprir a decisão.</p> <p>No caso dos passageiros nacionais, não vejo motivos para haver demora na notificação porque, se eles estão cá, há várias formas de notificação. Podiam, até, no limite, pedir notificação às autoridades policiais. Acho que a instrução processual é que demora muito tempo e a decisão acaba por tardar e também porque, muitas vezes, isso pode levar também ao arquivamento de processos por arquivar pelo tempo.</p> <p>Não é feito durante o tempo devido, acaba por arquivar o processo.</p> <p>Pois, desde logo, porque acho que há uma questão, de fundo, normativa, legislativa que devia ser alterada, porque o nosso decreto lei é de 2003, portanto já tem mais de 20 anos e nunca foi alterado, atualizado, face aos novos desenvolvimentos da aviação civil.</p> |
| E6 | <p>Há muita falta de conhecimento, sobretudo antes de entrar na aeronave. É aqui que é o grande problema.</p> <p>Neste momento, o quadro do lamentar fala informação para lidar com situações já a bordo, mas não do Behaviour Detection. Concordo perfeitamente.</p> <p>Nós não temos matéria legal para impedir um passageiro que foi considerado unruly passanger uma vez, duas vezes, três vezes, quatro vezes, do impedir de viajar na companhia.</p> <p>Defendo a uniformização legislativa aplicável na União Europeia quanto aos limites do consumo a bordo.</p> <p>Mesmo na União Europeia, as companhias têm variedades, têm... O número de bebida é um bocadinho à descrição de cada companhia.</p> <p>E ir fazendo a ponte para os países terceiros. Porque se não incluirmos aqui a</p> |

| | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>ICAO, não é? Se não introduzimos aqui a ICAO, embora a ICAO seja mera recomendação, mas se não introduzimos aqui no quadro legal a ICAO, que, portanto, determina os países terceiros, não temos capacidade a ir. As companhias aéreas não vão só para a Europa, vão para a União Europeia, ou países classificados para a União Europeia, mas, sobretudo, viajam para países de longo curso... Os longos cursos e os voos de médio curso são de países terceiros. Portanto, se não houver uma introdução aplicável na União Europeia e nos países terceiros, estamos sempre aqui um bocadinho importados em relação a isto.</p> <p>Nós já não vendemos bebidas a bordo. A maior parte da União Europeia já não se vende bebidas a bordo. Vendem bebidas não alcoólicas.</p> <p>É um verdadeiro negócio e é para os aeroportos. E por isso é que, antes do embarque e nos aeroportos, eles não vão pôr legislação contra o consumo de álcool, porque eles têm os próprios sítios para vender o álcool. Por isso é que tu não vês as placas eram consumado, não sei o quê, nos aeroportos.</p> <p>É a uniformização. Sobretudo em relação à legislação da União Europeia dos Países Exteriores e em relação também aos limites autorizados a bordo. Porque os limites são muito importantes. Uma coisa é alguém beber um whisky, outra coisa é poder beber cinco. A moderação aqui diz... Se pudesse ter que ser taxa zero, era o ideal. Acho difícil, porque há mais profissões, executivo e tal.</p> <p>Tinha que suportar aqui um bocado. Agora, os limites, para além da uniformização da legislação, eram também em relação aos limites. Isto dava às companhias aéreas algum conforto, não é? Para poderem fazer isto de maneira diferente.</p> |
| E7 | <p>Deveria haver aqui campanhas, não é, para consciencializar quer os operadores de aeroportos, quer os próprios passageiros, não é, de que há determinados comportamentos, não é, que não são aceites a bordo.</p> <p>E portanto, face à realidade, entendemos que a legislação já não está proporcional às ocorrências que as companhias aéreas têm tido, não é, e acho que isto deveria realmente de ser revisto.</p> <p>Ora bem, desde 2007 que tenho acompanhado o crescimento dos passageiros desordeiros, e que também temos participado em fóruns internacionais, temos</p> |

visto o que é que outros aeroportos ou outros países têm feito, eu acho que deveria de haver campanhas, campanhas aeroportuárias nos pontos-chave, até por exemplo nos locais onde estão a vender o álcool, nos *duty free*'s, tal como existe às vezes os avisos de fumar, dizer que fumar mata, não é, neste caso não é nesse tipo de consequência, mas de que se o passageiro, não é, exceder o consumo de álcool, de que a bordo há comportamentos que não são toleráveis e isso pode ter consequências para o passageiro. E para a companhia aérea, pode levar uma companhia aérea a ter que desviar a aeronave, isto tem custos, se tem custos em que são depois imputados, ou podem vir a ser imputados, não é, depende depois da ação judicial que possa vir a ser acionada ou não, ao passageiro.

Portanto, eu acho que deveria partir também dos aeroportos, sabemos que na Europa já há alguns que fazem isto, aqui em Portugal já foi feita uma sugestão, julgo que até ficou num plano de atividades de um dos nossos aeroportos, analisarem essa questão. Também, eu acho que nesta questão das próprias companhias aéreas, deveria haver a questão de *black list*, e eu sei que aqui em Portugal algumas companhias, nomeadamente do grupo a que eu pertença, estamos a pensar fazer isso, embora seja um assunto muito discutido, porque é deixado ou ao critério da companhia aérea, ou ao critério até da autoridade nacional. Há uns tempos atrás eu lembro de ter visto uma reportagem da ANAC brasileira, de que estava em consulta pública, se não me engano, uma norma ou um procedimento em que poderia penalizar o passageiro de viajar durante um mês numa determinada companhia, ou durante um ano.

Portanto, acho que aqui, quer as companhias aéreas, quer a autoridade nacional, também deveriam de fazer algo neste sentido. O que eu posso também dizer aqui, as próprias companhias aéreas, e isto também já vem por indicação da IATA, existe a chamada política "tolerância zero". Portanto, cada companhia aérea tem a sua forma de atuar, a sua política.

Muito bem. No caso da empresa que eu pertença, nós temos, onde isto tem três níveis de atuação. Retiram, caso verifiquem que, por exemplo, as pessoas adquiriram no *duty free* e retiraram.

Recebemos também muitos reportes, e hoje em dia as companhias aéreas, o que

posso falar pelo nosso, estamos a analisar as ocorrências que decorrem em terra e que não chegam a bordo. Nós até, posso dizer que até outubro do ano passado não tínhamos muito esta sensibilização. Entendíamos nós, companhia aérea e principalmente os tripulantes, de que o filtro em terra não era feito.

E então é mais difícil controlar um passageiro dentro de uma aeronave num espaço fechado, confinado, do que realmente em terra. Mas para a nossa satisfação verificamos que já é feito. E é impedido viajar.

Normalmente quando um passageiro recebe um aviso de que não aceitamos aquele tipo de conduta, é um aviso que é assinado pelo comandante, e normalmente nesse aviso o passageiro toma um pouco mais de consciência. No caso de passageiros alcoolizados pode não ser, porque se ele está sob efeito de álcool ou estupefacentes... Nem percebe, nem chega lá. Não percebe, não tem esse tipo de consciência. Neste caso tentamos sempre ver se tem algum familiar a bordo, se tem algum amigo que possa falar, ou o próprio tripulante pode ler em voz alta.

Seguimos esta política, quando ele já é agressivo, agride alguém, agride o passageiro que está ao lado, isto pode levar ao desvio da aeronave. Eu julgo que esta questão dos passageiros alcoolizados também tem muito a ver com o voo em si, com o que o leva a estar alcoolizado. Os atrasos, um tempo de espera grande do passageiro, onde ele vai ficar é nos cafés, nos restaurantes.

E acaba, quanto mais tempo estiver à espera, mais tempo tem para consumir álcool. Também não há nada que impeça o passageiro de quando compra a sua bebida alcoólica no *duty free*, de as levar para bordo. É claro que vai fechado naquele saco chamado STEB, mas não há nada que o impeça de abrir e consumir.

A bordo, as nossas tripulações, quando têm que fazer sempre uma observação? Sempre. Observam logo no embarque.

Aqueles passageiros mais simpáticos, mais colaborantes, ou então às vezes aquele que já entra um pouquinho a cambalear, até o próprio cheiro, não é? Ou seja, se detetarem algum sinal, a tripulação faz uma passagem na cabine com muito mais regularidade. Em casos extremos, pode levar ao desvio da aeronave, aterrar no aeroporto mais próximo, não seria a primeira vez, não é? E entregar o

| | |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>passageiro à autoridade.</p> <p>Portanto, relacionado com isto, eu acho que quer as autoridades aeroportuárias, quer as autoridades nacionais, quer os próprios operadores de terra, quer os próprios operadores, neste caso as companhias aéreas, podem e devem fazer algo mais. Porque há situações que às vezes são incontroláveis. E isto não seria a primeira vez, cada vez mais aparecem mais vídeos de situações violentas, não é? Em que isto levando um desvio de uma aeronave tem custos para a empresa.</p> <p>São passageiros que perdem ligações, a companhia tem que pagar os hotéis, indemnizar, além do atraso todo na operação. A imagem da companhia, a própria imagem, a própria atuação também da tripulação. A tripulação aqui tem sempre uma certa dificuldade, não que não saiba o que deve fazer, mas hoje em dia as redes sociais é um problema. E qualquer passageiro filma. E filma quer as coisas positivas, quer as coisas negativas.</p> <p>E hoje em dia, infelizmente, as tripulações também ainda têm que lidar e têm que ter uma capacidade de reação, uma capacidade também de serem assertivos, de tomarem a ação mais correta, não é? Naquele <i>timing</i> que é curto, que é curto. E, acima de tudo, assegurar a segurança do voo, mesmo que isso implique que um dia mais tarde tenham que se sentar numa cadeira do tribunal e terem que prestar declarações.</p> <p>Nós cooperamos com os voos da Bulgária e outros. Eu cheguei a ver o documento da Bulgária. E é uma empresa, não é? Do país de leste. E o formulário deles é mais simples. E mais fácil até para as tripulações preencher. Não seria necessário tantos campos.</p> |
| E8 | <p>Aqui acho que é importante nós frisarmos vários pontos. A razão pela qual pus nos assuntos de formação, concordo, pus 2 e não 1, é porque já existe formação nesse sentido, mas há muita pressão por parte do aeroporto, por parte das companhias de aviação, por parte dos agentes de <i>handling</i>, para o <i>on time performance</i>, para as saídas das aeronaves. E sempre que acontece uma situação, mesmo que haja já um indicador de que aquele passageiro possa estar embriagado, todos sabemos que é uma situação que depois vai atrasar, possivelmente poderá atrasar o voo, criar conflito, depois o passageiro já estiver</p> |

embarcado ou mesmo estiver na porta, se as malas estiverem dentro da aeronave têm que ser removidas, tudo isto há uma logística associada que faz com que as pessoas, por vezes, quase que deixem passar, porque há muita pressão de vários *stakeholders*, não é só o operador em si.

Eu acho que aqui tínhamos que pensar mais a montante e começarmos primeiro nos *duty-free*, na venda de bebidas alcoólicas, a ver um termo de responsabilidade a ser assinado por cada passageiro que comprasse bebidas alcoólicas. Aqui uma responsabilização onde claramente as pessoas sabem que não pode, porque há muito interesse comercial de vender, mas também criar ali a consciência naquele momento que é adquirida as garrafas, que não podem ser abertas a bordo, só no destino final a que podem abrir o saco, curar o selo e abrir o saco, até porque nós sabemos que existem restrições de embalagens de líquidos a bordo, que são de 100 ml. Ora, se um passageiro está a levar uma garrafa que é superior a 100 ml e depois acaba por ter acesso na cabine, está em violação de tudo aquilo que são as restrições de líquidos a bordo da aeronave.

Aqui acho que seria algo viável. Não me parece, seria uma proforma. Nas caixas, na compra de bebidas alcoólicas, há um termo de responsabilidade em inglês, em francês, uma coisa é traduzir em português, inglês, espanhol, alemão, aquelas línguas primárias e aí a pessoa assina, leva consigo e fica uma cópia cá.

Logo aí sabemos que é quase que já mostrar ali um cartão amarelo, atenção, que há consequências e já falar da lei, fazer referência ao Regulamento 50/2005, fazer referência ao Decreto-Lei nº 254/2003 e para que as pessoas também estivessem conscientes do que são as coimas e quais são as consequências legais, caso abram as garrafas e consumam a bebida a bordo. Porque isso tem sido sem dúvida e na nossa experiência, a operação que nós tivemos com a TAAG durante quase dois anos, de Luanda para Lisboa, Lisboa-Luanda, as situações que nós tínhamos de passageiros embriagados, e foram várias, foi precisamente com as garrafas adquiridas no *Duty Free*. Porque entram a bordo, não há nenhum indicador na sala de embarque, nem durante o embarque e de repente um passageiro que entrou na aeronave no seu estado normal, de repente apresenta sinais de embriaguês completamente sem que a tripulação possa associar ao serviço de

bebidas a bordo, porque não foram os tripulantes que serviram as bebidas, foi o passageiro que consumiu das suas garrafas.

Acho que nós temos vários avisos nas portas de embarque, nas falas de embarque, durante o check-in, sobre matérias perigosas, sobre as baterias de lítio, porque não ter também sobre o álcool, sobre o consumo de álcool, e até mesmo, sei que este é outro assunto mais à frente, o não fumar, mas ter claramente estas indicações na sala de embarque, nas portas de embarque, ser algo que o passageiro continuamente está a ver esta informação, porque é feito nos nossos discursos. Hoje em dia já quase todas as companhias avisam os passageiros que não é permitido, que é extremamente proibido, consumir álcool adquirido no *duty free*, porque o princípio, tudo aquilo que é adquirido no *duty free*, é ser mantido selado até o destino final. Portanto, é relembrar estas situações para que se possa criar maiores condições.

Depois é também a rapidez com que a polícia chega às portas de embarque. Nem sempre existem os recursos necessários num aeroporto para que possam dar resposta imediata a estas situações. E quando se está ali a ponderar, ter um atraso, perder um *slot* em determinados aeroportos que são muito restritos em relação à hora de chegada, por vezes pode-se otar pelo caminho mais fácil e o passageiro pede desculpa e diz-se que se vai aportar bem e fecha-se portas e mais tarde acabamos de ter depois uma situação em voo ou ter que regressar depois à porta ou ter que fazer depois um desvio da aeronave.

Há todos estes condicionantes que se prendem com esta matéria, mas eu acho que efetivamente agravar, fazer aqui realmente um agravamento a esta situação e depois, tanto para aqui para o aeroporto como até mesmo para o tabaco, nestas situações eu gostaria muito, e isto agora já é uma perspetiva também não só profissional mas pessoal, gostaria muito que a polícia, que a principal é quando lá vai e pega no passageiro, uma vez que há ali um flagrante delito, que o atuasse imediatamente. Como atuam um condutor quando excede o limite de velocidade ou quando é apanhado a conduzir sobre o efeito álcool? Porque não, existem regras que não estão a ser cumpridas, instruções claras, existem regulamentos pela Autoridade Nacional de Aviação Civil. Atuar de imediato porque

| | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>infelizmente o ser humano só sente estas coisas ou só muda comportamentos quando realmente sente o peso na sua carteira.</p> <p>E acho que aqui para já nós teríamos, e fazendo novamente esta associação à estrada, nós teríamos este de avisos na porta de embarque, na sala de embarque, mais ou menos como nós temos na estrada do aviso do radar, da aproximação do radar. Funciona, também funciona. Pronto, e para ser um lembrete, estar ali e mais tarde ter também a atuação imediata porque outros passageiros, porque hoje em dia estas situações são filmadas, vão para as redes sociais e isto ia fazer com que as pessoas deixassem de ter estes comportamentos porque veriam que efetivamente existiria uma mão pesada e quando viessem para Portugal já não iriam brincar com esta situação.</p> <p>Em primeiro lugar, claro que burocracia e para comandantes, para pilotos em geral já tem que preencher tanta documentação, qualquer coisa que seja mais um documento há sempre aquela resistência inicial, mas não parece que isso seja um ponto essencial, um ponto crítico. Acima de tudo as situações acontecem na cabine. O cockpit, o comandante é informado já numa fase posterior. Depende também da forma como o chefe de cabine passa a informação ao cockpit e acho que aqui seria importante que também fosse dada aqui uma validação maior ao <i>feedback</i> do chefe de cabine. Eu sei que a bordo o comandante é soberano, é autoridade a bordo, mas nós estamos a falar das pessoas que trataram da situação, que estiveram no local, que lidaram, que foram ofendidas, que foram ameaçadas, que estiveram presentes durante todo um processo e depois estar a ouvir numa fase final um piloto, um comandante que não esteve presente, acho que aqui depois falta sumo e como falta sumo, se calhar podem optar pelo caminho mais fácil de encolher os ombros e não sei, talvez não tivesse a segurança porque não foi a pessoa que esteve perante a situação toda. Acho que deveria ser dada uma maior validação ao chefe de cabine para resolver estes assuntos, porque são eles que tratam disto.</p> |
| E9 | <p>Entendo que deve ser proibido o consumo de álcool em todos os voos. Sabemos que as companhias não irão gostar muito... especialmente as <i>low cost</i>, não é? Porque é um fator também de ganhos económicos para as companhias, mas a</p> |

segurança está acima de tudo e o consumo de álcool, como é óbvio, devia ser completamente proibido no interior das aeronaves. Fosse qual fosse a duração do voo. Como acontece com flyers de segurança, também seria criar uns flyers, quer para o álcool, quer para o tabaco, a dar conta da proibição e do regime sancionatório e o valor das coimas a aplicar, caso o passageiro adote esse comportamento. Pelo menos o passageiro, quando vê... Eu sou passageiro, todos nós somos, e geralmente gostamos sempre de dar uma espreitadela ao que está ali no banco da frente, sobre aquelas revistas e aquelas operações todas, e penso que talvez um flyer. Também dessas situações, das proibições e quais as economias acessórias a aplicar e o seu valor, também era uma mais-valia para que o passageiro talvez pensasse duas vezes antes de cometer esta contraordenação, digamos assim.

Para o passageiro saber qual é a legislação aplicável no nosso país e qual é a contraordenação em caso de consumo de álcool. E como é óbvio, como disse na 1.5 também, a agravação do regime sancionatório. Quanto mais alta for a coima, é o que nós temos no conhecimento, quando aplicamos coimas mais altas, geralmente esse tipo de ações, de contraordenações, baixa.

| | |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrevistado | <p>Questão 2.3</p> <p>Outras sugestões relativas ao fator “Fumar a bordo”</p> |
| E1 | <p>É tentar sensibilizar o cidadão, não é? Parto por sensibilizar o cidadão quer no <i>check-in</i>, não é? Se for o cidadão que faça <i>check-in</i>, que faça a entrega de mala e que receba o bilhete ali no <i>check-in</i>, sensibilizar através da entrega de folhetos, brochuras, etc., para as principais contraordenações que foram detetadas nos anos anteriores e os respetivos montantes, não é, e as consequências que podem advir, para aqueles que compram os bilhetes <i>online</i> e que recebem e que fazem tudo <i>online</i>, o <i>check-in</i> online, que não trazem bagagem de porão e que basicamente é comprar o bilhete, passa os controlos de segurança e vai para a aeronave, e que não há grande contacto com alguém da companhia, a não ser na porta de embarque, <i>online</i> também receber umas brochuras, uma informação, ter que marcar um campo, apesar de isso valer o que vale, porque a maior parte das pessoas não lê, não é, mas marcarem, ficaram conscientes de quais é que são as infrações que são mais detetadas e as respetivas consequências, de forma a tentar sensibilizar um bocadinho as pessoas para essa temática, porque o que falta aqui muito é a sensibilidade das pessoas para perceberem que há coisas que não podem fazer a bordo, e que muitas vezes fazem ou por negligência, ou muitas vezes porque pensam que não vão ser detetadas nessa infração, penso que parte muito por aí. Penso que em algumas aeronaves já existe, mas ter a indicação que existe um sensor de fumo, que se a pessoa fumar vai acionar alguém que a vai lá abordar, e que depois vai ser chamada a autoridade para resolver a situação, e que o seu processo vai passar pela ANAC, e que, certamente, que a pessoa vai receber uma contraordenação com um valor bastante voltado, e que ele levará a pensar duas vezes se vai ou não, por se há mais meia horinha de espera arriscar-se nessa contraordenação.</p> <p>Dizer, é o que eu estava a dizer, dizer que não pode ou que não deve é uma coisa, agora, se você fizer isto, vai ter esta consequência, se calhar vai evitar alguns comportamentos que são praticados nesta situação.</p> |

| | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E2 | <p>“Eu, para estas questões, olhei um bocadinho ao histórico do que são este tipo de situações no meu aeroporto (...) A minha resposta seria sempre muito coincidente ao que referi para o álcool.</p> <p>Portanto, eventualmente, considerar que não se permitisse que um <i>unruly passanger</i> que fuma a bordo possa voar em voo comercial, independentemente da companhia aérea. Portanto, no fundo, é castigar o comportamento. Ele não vai fazer a viagem de navio nem de automóvel quando viaja de avião.</p> <p>Portanto, tenderia a ter comportamentos mais consentâneos com aquilo que é expectável e com aquilo que, no fundo, ele contrata com a companhia aérea. Certo? Mas eu olharia um pouco ao histórico de alguns, incluindo desvios de aeronave para o aeroporto por causa de um passageiro a fumar a bordo. Há autoridade a bordo, manda retirar, mas não apresenta queixa. Então, onde é que está a ameaça? E com o álcool falei a mesma coisa. Mas nós aqui, as últimas notícias foram mais vocacionadas sobre o álcool, foram mais vocacionadas para o aeroporto Gago Coutinho. Aqui temos as questões do fumar a bordo e, inclusivamente, desvios de aeronave.</p> <p>Mas há autoridade a bordo, a seguir a ser retirado o passageiro, o problema acabou, não acabou, não acabou. Não pode ficar com a PSP o ónus toda esta situação, não é? Então, nós colocamos aquela questão que motivou o desvio de uma aeronave. Então, mas ele em algum momento colocou em risco a segurança do voo? Não.</p> <p>O proposto tem que ser colocar em risco a segurança do voo. O que é que motiva eu estar a fumar a bordo, a prejudicar 200 pessoas que vêm o mesmo voo comigo, a obrigar a que a aeronave desvie para um outro aeroporto que não o destino, não é? A perder altitude, portanto a perder muito mais tempo. A arriscar queimar os tempos de voo das três populações e a ter que perder um dia da minha vida por causa de alguém que fumou a bordo e que no fundo não lhe vai acontecer nada. Conforme tu bem disseste, o processo é arquivado porque não há risco. Ou não há ameaça, não há nada. É um zero.”</p> |
| E3 | <p>Sim, relativamente a isto não há grande coisa a fazer. Portanto, isto tem a ver muito com o alertar às pessoas, porque muitas vezes o que acontece é que eles</p> |

| | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>vão, lá está, para as casas de banho das aeronaves, não sabendo que elas têm os sensores de fumo e que depois são apanhadas. Portanto, isto tem muito a ver com logo sensibilização antes de entrar no avião de que é proibido fumar a bordo, de que existe, portanto, ter sinalética, dizer que existem sensores de fumo e quais é que são as consequências se as pessoas forem apanhadas. Tem a ver muito com a informação ao passageiro.</p> <p>Isto é o que acontece principalmente. Eles não têm conhecimento e depois são apanhados, lá está.</p> <p>E se forem logo informados de que vão ser apanhados, que é inevitável eles serem apanhados e que existem consequências, vão-se abster de fazer, de tomar essas atitudes.</p> |
| E4 | <p>“Relativamente ao tabaco tirando os alertas a uma melhor sinalização e a chamada de atenção pela tripulação não há muito a fazer.”</p> |
| E5 | <p>Nada a acrescentar.</p> |
| E6 | <p>Nós, as portuguesas, sim, por legislação geral, são obrigados a ter sinalética, bem como existência dos sensores, mas eu conheço países e companhias aéreas que não têm porque a legislação não abriga. Quer uma coisa, quer outra.</p> <p>Esta aqui entra na linha da anterior. Entra no mesmo tipo de raciocínio. Existindo a sinalização, obrigatório. Existindo os sensores e fazendo parte do discurso e dos folhetos a bordo e sendo punido, não estou ver grandes medidas mais que se possa fazer aqui, sou sincero. Não vejo aqui mais medidas mitigadoras. Diz-se que do ponto de vista estrutural, do ponto de vista da comunicação e da sanção esteja calculado, estão estas três dimensões. Agora, eu não sei se isto é obrigatório para todos. Como isto é uma questão, estás a ir mais além, a ver uma coisa mais vasta. Diz-se que estas três dimensões acho que é o ideal. Além de sempre o tabaco ter o problema da adição e, portanto, também haver sempre aqui malta que a adição sobrepõe a tudo o que lá tem. Até pedi-la a ter alguém sempre atrás deles, que é mesmo para fazer isto. Sim, para fumar a bordo. Só temos três ou quatro por casa de banho. É feito no discurso.</p> <p>Está nos folhetos e, mesmo assim, há malta que fuma.</p> <p>Eles sabem perfeitamente o que é que dá origem e o que é que não dá origem para</p> |

| | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | este crime, nesse sentido. |
| E7 | <p>Nas nossas casas de banho das aeronaves já diz pelo lado dentro e de fora de que é proibido fumar. Diz também nos folhetos. É feito um aviso sonoro no embarque. E é feito novamente um aviso sonoro a meio do voo. Para dizer que é proibido fumar. Incluindo cigarros eletrónicos. No entanto, não tem indicação de <i>smoke detector</i>.</p> <p>Tivemos agora recentemente, três casos de fumar a bordo. E dois deles disseram que não sabiam que era proibido fumar a bordo.</p> |
| E8 | <p>Em relação aos sensores, isto o doutor Google e outros canais também podem saber perfeitamente como é que contornam os sensores. Especialmente nos carros eletrónicos. É muito fácil contornar isto.</p> <p>Há formas alternativas. Portanto, o ter ou não ter, as pessoas que vão para a casa de banho fumar já sabem que têm. Agora, já sabem como contornar.</p> <p>Sim, tendo os sensores, tudo bem, mas se eles têm a informação do sensor, vão à casa de banho, conseguem fumar sem ativar, só vai ajudar mais garantia que o que poderão fazer. Certo. Aqui, eu acho que sim, a sinalética na casa de banho seria, nos lavabos seria muito importante, mas a sinalética que inclui-se também aos carros eletrónicos.</p> <p>Porque o que se está a ver hoje em dia é que as pessoas estão habituadas a fumar em qualquer sítio. Por vezes até mesmo nos transportes públicos. Põem na boca, fazem assim, ninguém vê nada, o cheiro não é tão detetável e estamos a criar este hábito de que facilmente se leva até à boca, uma, duas, três inalações e ninguém dá por nada e até dar, pronto, já fecharam, já foi.</p> <p>E é muito complicado nós contornarmos esta situação. Eu assisti pessoalmente dentro de um operador, quando se estava a posicionar. Tinha duas escadeiras, duas filas atrás da minha, onde estava sentada um casal estrangeiro e ele tudo satisfeito.</p> <p>Dizeram, estava a dizer em inglês, mas eu percebi, a dizer, pronto, queres ver como não me apanham a fumar? Agora que não me apanham mesmo. Na fase de descolagem e aterragem, que a tripulação está sentada nas suas locais de descolagem, sim, nas suas estações de tripulação. Claro, são momentos críticos</p> |

em que os passageiros não se podem levantar, então aí ele ligava o cigarro e lá esteve.

Mas é isto, é o contornar, saber como contornar e claramente haver esta indicação, haver também o promover, da mesma forma que se promove muito no aeroporto, ou interpelar pessoas que não estejam devidamente identificadas, ou reportar às autoridades aeroportuárias pessoas que estão na área restrita, que não estão identificadas.

Eu acho que também devia ser promovido, mesmo no próprio voo, nos próprios discursos, e nas salas de embarque, em geral, no próprio aeroporto, ser promovido esta atitude por parte de todos os passageiros. Para que um passageiro que estivesse sentado ao lado de outro, estivesse a fazer-te reportar-se, e seria uma testemunha. Para que nós possamos, em conjunto, em comunidade, poder tratar desta situação de uma forma mais assertiva.

E mais uma vez, aqui estão as coimas. Quando um passageiro é entregue às autoridades aqui nos nossos aeroportos nacionais, onde claramente a tripulação observou, tem evidências de que ele esteve a fumar, ser aplicada a multa imediatamente. Porque um processo que vai para a ANAC, e depois que vai para tribunal, e hoje, mais tarde, meses depois, poderão ser chamados ou não, que se arrastam no tempo, não tem eficácia.

Tudo aquilo que fosse resolvido num ato, até mesmo em frente aos outros passageiros, ótimo, eu acho que isto ia desoadir outros passageiros a ter este tipo de comportamento.

E até porque há outros passageiros que igualmente são fumadores, estão a fazer um esforço para cumprir com as regras, e depois vêm ao seu lado pessoas a desrespeitarem, e que nada lhes acontece. Acaba por ser um sentimento de injustiça, de impunidade.

Mas já não há credibilidade nas forças, na autoridade, porque os próprios tripulantes sentem que nada acontece. Ah, eu vou reportar, sim, depois vêm cá, levam, mas nada acontece.

No regresso vai voltar a fumar, se calhar ainda ri na minha cara, porque não aconteceu nada. Tem que haver aqui mais firmeza, tem que haver uma

| | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>intervenção mais firme, mais pesada.</p> <p>Porque se o tripulante está a ser desviado da sua atenção para tratar de uma situação destas, naturalmente o seu foco está desviado e está a deixar outras coisas para trás.</p> <p>E numa fase última, em que é chamada a polícia à chegada, as autoridades à chegada, aquele tripulante, o chefe de cabine e até mesmo a tripulação de cockpit já está a pensar nisto. Ok, vamos aterrar bem a polícia e isto. Ou então ainda, com aquelas emoções todas, toda a tensão que teve de confronto, de conflito com o passageiro, não está 100% focado para a preparação de uma emergência.</p> <p>Porque os tripulantes de cabine, quando se sentam nas suas estações de tripulante, é para começar a mentalizar, estar ali a refrescar todos os procedimentos que são, no caso for um pneu, no caso de uma <i>excursion</i>, de segurança, de tudo isto. E ele já vai estar com a sua mente desviada para esta situação que ainda está a sentir dentro dele e está já a antecipar todos os procedimentos que vai ter assim que a porta se abra.</p> |
| E9 | <p>Apesar de muitas pessoas não estarem atentas aos briefings, como nós sabemos, mas o facto de os fumadores estarem atentos talvez é também um fator desinibidor para aqueles que depois vão fumar para as casas de banho.</p> <p>Talvez no mesmo flyer, de um lado o álcool, do outro lado o fumar a bordo, quais são as implicações, quais são as contraordenações e o que é que poderá haver, até a própria companhia poderá depois não deixar voltar a voar na companhia, por ter um passageiro desordeiro. Todas essas informações para que as pessoas se vejam, não pratiquem este tipo de atos no interior das aeronaves.</p> |

| | |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entrevistado | <p>Questão 3</p> <p>Que outras medidas deveriam ser concebidas/implementadas pela PSP e outras autoridades nacionais e internacionais para facilitar e melhorar a atuação policial com passageiros na aeronaves (efetuar apenas a entrevistados que não sejam polícias)? Campo de texto livre.</p> |
| E1 | Não aplicável |
| E2 | Não aplicável |
| E3 | Não aplicável |
| E4 | Não aplicável |
| E5 | Não aplicável |
| E6 | <p>Eu acho que existe um bom e eficiente protocolo de comunicação, um reporte, entre as companhias aéreas, os handlers, mas que às vezes é um bocadinho prejudicado pela celeridade na atuação e intervenção. Porquê? Porque na aviação civil, sem me repetir, é tudo contado ao minuto e a gente compreende que em determinadas situações a força policial, ou por falta de recursos, ou por ocorrência simultânea... Não consegue responder em tempo útil ou ao tempo útil da aviação. E dou sempre dois exemplos que são clássicos disto. Um atraso acima dos 15 minutos na saída de uma aeronave penaliza a companhia aérea em indemnizações, em perdas de ligação, por exemplo, acima dos 30 obriga, e acontece muitas vezes, obriga a entrega de um novo plano de voo, ou ATC, etc, etc. E portanto, o que eu diria era, sem querer coartar a independência funcional e intervenção policial... Eu compreendo esta questão, só que o tempo útil de resposta para este tipo de situações é aquilo que eu ouço mais, de maior queixa, dos gestores de segurança, quer das companhias aéreas, quer dos handlers, das entidades, quer dos aeroportos. É porque às vezes há 3, 4... há 3 aviões com problemas, não liga-se para o COSA e os meios não respondem. Demoram mais 5 minutos, 10 minutos... quando entra dentro de uns 15 minutos é uma tragédia. Chegam aos 30, é o pânico total. Obrigar no novo plano de voo, queimar tripulações, fazer <i>refueling</i>.</p> <p>E isto devia ser uma coisa que devia ser realmente analisada e transmitida. Eu</p> |

| | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>faço isso, como sabe, regularmente junto das divisões. e tenho tido resposta no geral. Temos tido situações... eu já tive situações em que estou a pedir intervenção em 3 e 4 aeronaves, sobretudo em um voo ao mesmo tempo. Eles andam a correr de porta de embarque para porta de embarque, eu percebo isso. Mas isto é uma coisa que devia estar mais... Deveríamos ter aqui, não sei, estudar aqui uma alternativa, sei lá, um quadro prioritário de intervenção, não sei... Nós devíamos ter um protocolo de classificação de uma intervenção. Nós devíamos classificar isto como níveis de alerta. Era introduzir aqui uma escala de alerta no protocolo. Há uma coisa que já está a correr bem, que nós já conseguimos que sejam as direções de segurança, ou os supervisores aqui, comunicar só com vocês, que já tiramos aqui algum ruído da comunicação, porque toda a gente ligava a toda hora e toda a gente mandava um bisnaga, e isso causava imenso ruído e dificuldade de interpretação. O final, que eu acho que era realmente... iria melhorar com certeza a primeira análise que se faz da ocorrência, que era... Estamos com uma situação do tipo A, B, C, ou D. Isto, conjugado inclusive, por exemplo, com os tipos de rotação que temos, ou do embarque, fazíamos aqui um equilíbrio, aqui em Portugal acho que era muito fácil de fazer isto, imagina tinha um passageiro que era violento e o avião tinha que sair dentro de 5 minutos, ou 15 minutos, 10 minutos. Mas tinha um passageiro que era menos violento e o avião podia sair daqui a 20 minutos.</p> <p>E nós classificávamos com base nestas duas premissas. A natureza operacional, necessidade operacional da aeronave, e a necessidade de uma resposta atempada em termos policiais. E com esta matriz nós conseguimos chegar aqui a um bom protocolo de comunicação.</p> <p>Quem há de saber, em termos de operacionais, qual é que tinha que sair primeiro, somos nós. Em termos de classificação do grau da ocorrência, que são vocês. E com base nestas duas vertentes, uma simples matriz destas, ao final é quase uma matriz de risco, chegávamos lá.</p> |
| E7 | Além das campanhas aeroportuárias, mas também em relação à autoridade nacional. Eu acho que ela devia ser mais rigorosa na aplicação do regime |

| | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>sancionatório, porque é uma simples contraordenação e se calhar o passageiro para ele pagar 250 euros para ele não é nada, não é? Para alguns, para outros já não só. Além disso, como acabou agora de falar, de que se o comandante também não for explícito de que aquela atitude que colocou em causa a segurança da aeronave. Portanto, eu aqui acho que o regime sancionatório deveria também ser revisto, além dos avisos quer em terra, conforme se faz avisos de que não deve deixar a mala abandonada no aeroporto.</p> <p>Os próprios aeroportos, digo eu, e eu estou a tentar fazer isto dentro da companhia, nós temos o nosso reporte, mas deveria haver a possibilidade de qualquer passageiro denunciar diretamente à PSP através de um QR Code. Por exemplo, vi um comportamento de um passageiro que estava até junto de uma porta de embarque, porque por vezes, por vezes, na porta eles não se apercebem. Aquele momento do embarque é muito rápido, não é? Já vi o que é uma aeronave com 118 passageiros, se nós demorarmos um minuto em cada embarque de cada passageiro, não é? Demoraria uma hora e tal. Mas deveria de se calhar os aeroportos ter este tipo de QR Code para as pessoas poderem imediatamente reportar e cair, não é? Ou nas autoridades, ou nos gabinetes de segurança.</p> <p>E cá está. Também é atualizar, cada companhia é atualizar as suas políticas, ver se elas estão a serem resolvíveis.</p> <p>E depois também é assim, investir muito na formação, mesmo a bordo, nos tripulantes. Esta questão das diferenças culturais, que já é um dos requisitos 765, não é?</p> |
| E8 | <p>“Para mim seria aplicar uma multa imediata aos passageiros de rodeiros. Era aquela situação de ser atuado imediato. Ok. É flagrante delito, portanto, haver uma atuação... Ou tudo um processo paralelo, depois poderia até mesmo acarretar mais coimas.</p> <p>Mas ali só o facto de haver um deslocamento da polícia, porque não? Porque não, eu acho que seria também uma forma de trazer mais incoming de uma forma justa. Porque deixam de estar a fazer determinadas coisas para terem que se deslocar àquela aeronave. Portanto, uma multa, nem que se fosse uma coisa de 50 euros, 100 euros.</p> |

| | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Associada aos serviços, ao desvio de recursos de um aeroporto para uma porta, para um passageiro especificamente, que depois tem que ser tratado, todo um processo tem que ser tratado. Como é da abertura de processo? Está feito, era uma taxa que era associada.</p> <p>Eu acho que isto era benéfico para todos.</p> |
| E9 | Não aplicável. |

| Entrevistado | Questão 4 - Atuação policial |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1 | <p>A PSP que está ligada a este mundo da segurança, da aviação civil, recebe formação específica para esta temática. Pelo que estamos cientes de quais é que são as principais problemáticas neste campo, qual é que é o quadro legal, sancionatório em vigor, por isso neste capítulo a PSP está bem. A única coisa que pode dificultar aqui a atuação é os recursos humanos, é aquela situação que ocorre não só nesta vertente da segurança, da aviação civil, como nas outras quadras, nas outras realidades, nas outras valências.</p> <p>A falta de recursos humanos é que pode levar a que uma ocorrência leve mais ou menos tempo a ser resolvida, porque se os polícias estiverem noutra ocorrência podem não conseguir rapidamente ir a essa, mas da experiência que eu tenho, tem havido uma rápida resposta a todas as situações e não tem causado grande transtorno para a aviação civil ter sido dada resposta célere a esta situação. A PSP está ali só para cumprir a sua parte, isto é um diferente entre partes, que se depois as partes não concordarem irão resolver as instâncias próprias, por isso da PSP daremos toda a colaboração que é necessária, fazendo o expediente correspondente.</p> |
| E2 | <p>“Algumas vezes estamos no <i>stand</i> antes que a aernave chegue, ou estamos na porta de desembarque antes que a nave chegue, estamos na manga antes que a nave chegue, outras vezes não. Porque ou não temos o recurso disponível, porque está preso numa outra ocorrência qualquer, ou porque o número de recursos que temos disponíveis não é suficiente para responder a todas as ocorrências da forma como nós desejávamos, e, portanto, algumas vezes não conseguimos estar num momento certo para dar logo essa resposta.</p> <p>Basta, Daniel, que nós tenhamos um código XXX, bagagem abandonada, não é? Sim. Transformamos logo ali um recurso. E acontece.</p> <p>Basta que tenhamos um código XXXX, armas a embarcarem. Temos que registar arma a arma, munição a munição, para que não restem dúvidas, e garantir o seu transporte até à aeronave, de forma segura. E mais uma ou outra ocorrência, com um táxi, ou com um TVDE, ou com o que quer que seja, e termos uma situação</p> |

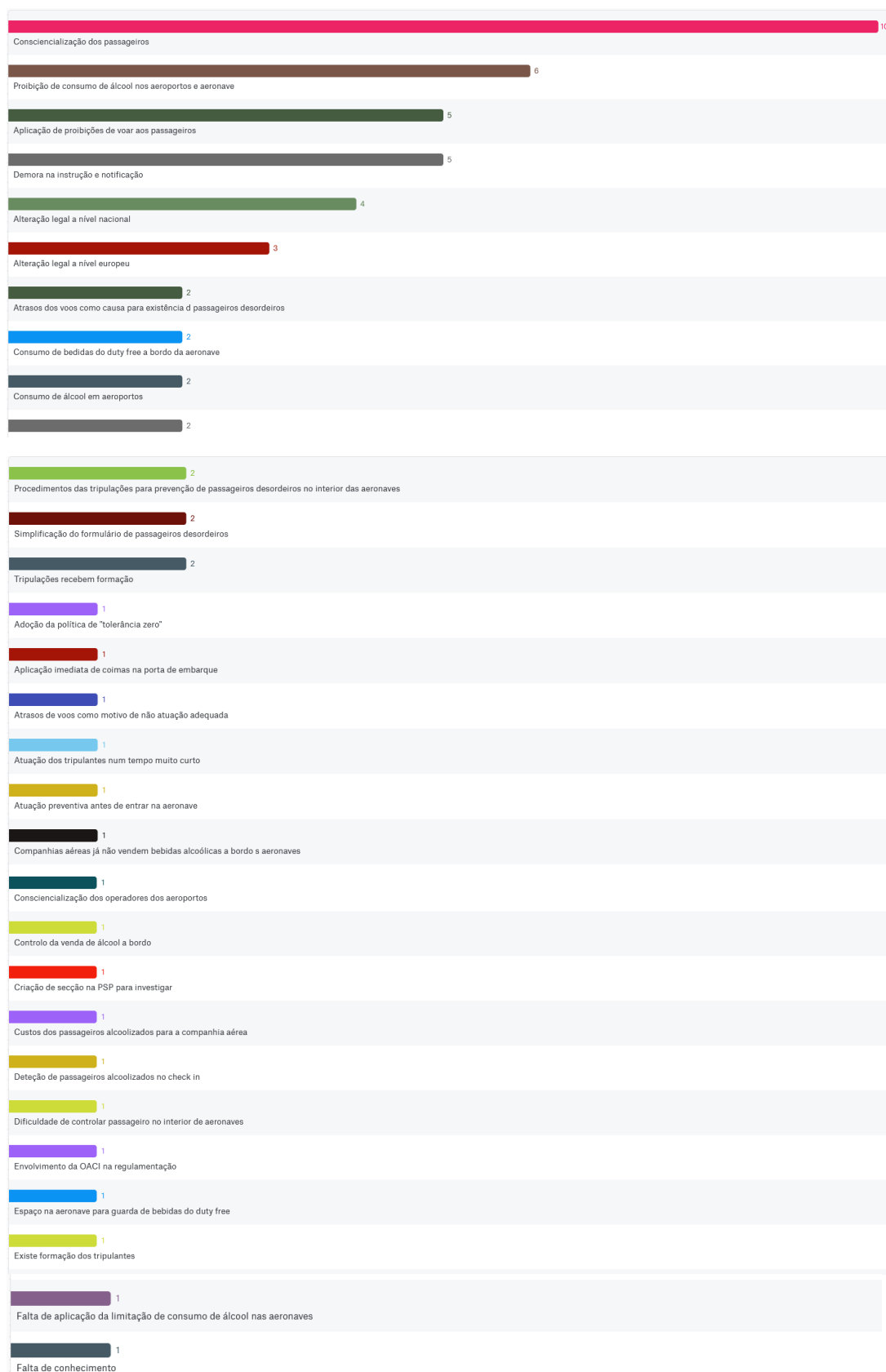
| | |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>destas, o operador COSA, que normalmente é ele que faz esta gestão, vai ter que tomar uma decisão, ou vai ter que ajudar o supervisor a decidir o que é que ele tem que priorizar, e o que é que ele larga, não é?</p> <p>A avaliação do que é que é mais grave, menos grave. Exatamente.</p> <p>A nossa formação não está a ser a formação que eu recebi no meu tempo. O nosso programa de formação continua por aprovar. A nossa formação está a resumir-se a três dias. Está a cingir-se cada vez mais a pessoas com menos experiência. Nos outros aeroportos vão herdando quem vem de Lisboa. Os mais antigos aculturavam os mais novos. Daí os sólidos conhecimentos do quadro jurídico em vigor... Podíamos fazer mais? Podíamos fazer um bocadinho mais? Podíamos, podíamos.”</p> |
| E3 | <p>A formação que nós temos na PSP neste momento dos níveis que estamos já não abrange o módulo de passageiros desordeiros há já algum tempo e, portanto, eles não têm mais conhecimento pelo dia-a-dia e não por terem tido uma formação inicial nesse sentido.</p> <p>Os comandantes das aeronaves têm alguma reticência em colocar que houve perigo para a aviação. É muito raro fazê-lo. Mesmo quando às vezes há desvio do avião, quando ele é divergido para o aeroporto, que não era suposto aterrar, mesmo nessas situações têm muita reticência em colocar que causou perigo para a segurança da aeronave. Eles não querem depois ser chamados a tribunal, serem importunados, seja o que for, terem que fazer declarações para memória futura, seja o que for que nós tínhamos ao nosso alcance. Não querem. Querem que nós tiremos o passageiro da aeronave e que a situação fique resolvida ali.</p> <p>Tentarmos de alguma forma conseguir que as declarações deles ou que eles fizessem algum tipo de declaração que fosse aceite em termos do processo, que eles já não fossem novamente importunados.</p> |
| E4 | <p>Concordo em parte. Por exemplo, eu falo na minha realidade. Já tivemos necessidade de ter que retirar passageiros a bordo e nem sempre tivemos os melhores métodos, nem as melhores técnicas para o tirar, por falta de formação. Por exemplo, a título de exemplo, este aeroporto não tem tasers.</p> <p>Depois o nosso processo formativo ou de reclassificação ou de recertificação ou</p> |

| | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>de formação contínua. Acho que ainda temos um bocadinho a fazer, que também depende do interesse do elemento em se manter atualizado. A legislação aeroportuária, nomeadamente este decreto-lei 254/2003 em específico, não está... É um decreto-lei já antigo, não está sempre a ser revisto e depois cai no esquecimento.</p> |
| E5 | <p>“Existe dificuldade que existe em classificar e saber quando é que é passageiro desordeiro e quando não é passageiro desordeiro. Quando é passageiro desordeiro, que implica que seja um voo comercial e com as portas da aeronave fechadas, e quando não é passageiro desordeiros. Situações que ocorrem na aerogare, situações que ocorrem durante o embarque, em que já estão dentro da aeronave mas que as portas não estão fechadas, muitas vezes há dificuldade, havia dificuldade, agora menos, mas ainda há alguma dificuldade em que o efetivo policial consiga compreender bem a dinâmica dos passageiros desordeiros e as consequências.</p> <p>Queria só enfatizar o facto da lei que regula os passageiros dos desordeiros ter um bocadinho já antiga, 20 anos.</p> <p>Que o regime, não só o regime de contraordenação, mas os regimes criminais previstos, apenas perdeu o agravamento dos limites mínimos e máximos das penas, dos crimes cometidos a bordo, isso que muitas vezes inviabiliza ou condiciona também a atuação policial. Um crime semi público que um passageiro ou uma interveniente, uma vítima, não desencadeia ou não inicie o procedimento criminal, o passageiro fica-se pela mera identificação.</p> <p>O passageiro tem que ser entregue sob detenção pelo comandante de aeronave. Nem sempre isso acontece. Por exemplo, nós já tivemos cá situações em que voos internacionais, um caso concreto já há pouco tempo, de Madrid para Punta Cana, em que são voos longos, com mais de 200 passageiros, que vão para destinos turísticos, e em que um passageiro desordeiro porque, essencialmente, foi por até questões de álcool, não foi um, foi mais de um até, tiveram que ser desembarcados, e que fez, provocou grande alarido, grandes distúrbios, eventualmente terá causado ali, terá causado insegurança no voo, mas o comandante não teve tempo, nem se poderia dar ao luxo, de ficar ali à espera para</p> |

| | |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>que a polícia procedesse á detenção e que levasse a tribunal e o comandante fosse também.</p> <p>Portanto, porque a finalidade deles ia ficar com mais de 200 pessoas em terra para o dia seguinte, sem grandes efeitos práticos. Isso... Eles optam por não entregar-se às autoridades, retiram-no porque é um passageiro desordeiro, mas depois não, o verdadeiro poder da autoridade do comandante de aeronave não é exercido. Portanto, eles dispensam.</p> |
| E6 | Não aplicável |
| E7 | Não aplicável |
| E8 | Não aplicável |
| E9 | <p>Estamos a um nível de atuação policial minimamente adequado, o que às vezes convém é sempre lembrar ao nosso efetivo, nem que seja nas reuniões que se elaboram periodicamente, tentar, caso existam alterações à regulamentação, e sensibilizá-los que os passageiros desordeiros, como abordá-los, como se deve fazer a abordagem, convém sempre lembrar, que é para, pelo menos nós aqui nunca temos tido grandes problemas, eles colaboram ao ver a nossa presença, mas temos sempre que ter a questão da nossa segurança, dos nossos homens em primeiro lugar, e depois dos passageiros, e tentar sensibilizar pelo menos o nosso pessoal quando se coloca numa situação dessas, para ter a atuação de segurança sempre presente. O pessoal policial que está mais afeto à segurança aeroportuária deve ter um conhecimento da legislação e também de como atuar para com esses passageiros, seja de álcool, seja de tabaco.</p> |

APÊNDICE C6 – Códigos desenvolvidos das respostas dos entrevistados

CONSUMO DE ÁLCOOL



| Citação | Códigos ATLAS.ti |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Alteração legal não partirá só de Portugal. Penso que terá de ser por todos os estados que aplicam as mesmas normas de segurança. | Alteração legal a nível nacional |
| O que poderá ser melhorado será a forma como é divulgado estas contraordenações aos passageiros | |
| informações, quando do check-in. Quando os passageiros adquirem os bilhetes, serem informados de quais é que são as regras que são aplicadas e quais é que são as consequências por essas infrações. | Informações aos passageiros |
| Se calhar, utilizar um bocadinho aquele modelo que se utiliza nos recintos esportivos, que é proibir o consumo de álcool a partir do momento em que se passam os controlos de segurança. | Proibição de consumo de álcool nos aeroportos e aeronave |
| ão será aplicar isto em Portugal, mas a nível europeu. | Proibição do consumo de álcool na origem |
| Uma forma de, se calhar, minimizar esta parte do consumo do álcool, será aplicar aquilo que se aplica no futebol, a partir do momento em que entra no recinto esportivo, a partir do momento em que está naquele controlo de segurança desportivo, não pode beber bebidas alcoólicas, quer seja na aeronave, quer seja nas lojas que existem, nas lojas de consumo de bebidas que existem no lado ar. | Proibição de consumo de álcool nos aeroportos e aeronave |
| Nós sabemos que muitas vezes as pessoas vêm com duas horas de antecedência para o aeroporto, estão ali sem fazer nada, acabam por beber uma cervejinha, duas ou outra bebida, em alguns voos podem também consumir a bordo, e isso pode ser um fator potencializador do consumo do álcool e que depois deriva em passageiros de ordeiros. | Consumo de álcool em aeroportos |
| Eu penso que a tripulação deve estar a fazer o seu trabalho. Penso que eles devem receber instruções específicas das companhias para fazer o seu trabalho. E formação, sim. | Tripulações recebem formação |
| Eu penso que a tripulação deve estar a fazer o seu trabalho. | Tripulação cumprem o seu trabalho |
| formação estará minimamente ajustada à realidade. | Tripulações recebem formação |
| É uma tabela, sim. Agora, será que a aplicam? Tenho grandes dúvidas, tenho grandes dúvidas que a aplicam. | Falta de aplicação da limitação de consumo de álcool nas aeronaves |
| O passageiro pode ter bebido antes de chegar ao aeroporto, pode ter bebido nas lojas depois para fazer o controlo de segurança e depois chega ao aeronave, apesar de haver um limite máximo de bebidas que podem ser fornecidas mediante o voo, nós não | |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| sabemos o que é que ele consumiu para trás. | |
| Por isso, a única forma, se calhar, de dar a volta a isto é, a partir do momento em que entra o controlo de segurança, não há consumo de bebidas alcoólicas. | Proibição de consumo de álcool nos aeroportos e aeronave |
| Pode não haver uma grande divulgação dessas contraordenações e dessas situações. | Consciencialização dos passageiros |
| Eu penso que a aposta será por aí, informar. | |
| companhias aéreas, há que limitar o consumo de álcool a bordo, | Proibição de consumo de álcool nos aeroportos e aeronave |
| onsiderar o que é que são voos de risco neste domínio, há um histórico, há reportes, a autoridade terá esta informação compilada, admito eu, e podermos inclusivamente equacionar, para algum tipo de voos, considerando o risco, um modelo igual ao dos Estados Unidos, proibido, ponto. | Proibição de consumo de álcool nos aeroportos e aeronave |
| começa logo no check-in, quando eu me apercebo que o passageiro está sob influência do álcool. | Deteção de passageiros alcoolizados no check in |
| para quem é apanhado, admito que uma das possibilidades de sanção forte mais do que a coima, é considerar não permitir durante um período de tempo que venha a ser definido, que aquele unruly passenger pudesse voar em voo comercial, não só naquela companhia, mas em várias | Aplicação de proibições de voar aos passageiros |
| ra ensinar, informar e impedir que a pessoa viajasse, porque quando me questionavas há pouco sobre se interessava assegurar uma maior consciencialização dos passageiros. | Consciencialização dos passageiros |
| É importante que o passageiro saiba que tem um comportamento que é esperado a bordo, mas não são eles o principal fator. | Consciencialização dos passageiros |
| A companhia aérea tem que deixar... A companhia aérea tem que deixar de olhar para tudo o que é comercial.” | Interesses comerciais das companhias aéreas na venda de álcool |
| a questão aqui começa, é que eles não só consomem o álcool durante a viagem, ou seja, muitos deles já embarcam sob o efeito do álcool. | Consumo de álcool em aeroportos |
| ma eventual proposta que nós tínhamos seria haver um regime que possibilitasse que logo na porta de embarque as pessoas aparentemente embriagadas pudessem ser sujeitas a um teste de álcool | |
| com valores definidos na legislação, | Alteração legal a nível nacional |
| Nós também temos que há passageiros nossos, que embarcam em | Passageiros |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Portugal e que são, por exemplo, desviados aqui para este aeroporto, vão para outros destinos e depois são desviados aqui por passageiros desordeiros. | alcoholizados de voos sem destino a Portugal |
| venda de bebidas a bordo é controlada pela tripulação | Controlo da venda de álcool a bordo |
| eu posso comprar bebidas no duty free e levar para a bordo e as consumir. Portanto, eu acho que não devia de ser permitido os passageiros transportar junto do seu assento as bebidas que compraram. | Proibição de posse de bebidas do duty free no assento |
| Porque eu posso não comprar bebidas a bordo e de facto consumir bebidas que eu comprei no duty free e com essas bebidas por não estar de causar problemas e causar um risco para a segurança de voo. | Consumo de bebidas do duty free a bordo da aeronave |
| avião devia ter um espaço onde os passageiros depositavam as suas bebidas e ao terminar o voo essas bebidas eram-lhes entregues. | Espaço na aeronave para guarda de bebidas do duty free |
| álcool deveria ser notificada aos passageiros como já acontece com os artigos proibidos, por exemplo, nas compras online, que fossem notificados automaticamente sobre questões da restrição do consumo de bebidas alcoólicas. | Consciencialização dos passageiros |
| mas ficavam sensibilizados que haveria informação sobre isso e que podia despertar a atenção de eles lerem as restrições. | Consciencialização dos passageiros |
| PSP, nos autos que levanta, poder também ter uma secção própria para instruir este tipo de processos. | Criação de secção na PSP para investigar |
| Uma vez que há ANAC demora muito tempo a fazer a instrução e a notificação, às vezes arrasta-se durante dois, três anos. | Demora na instrução e notificação |
| em termos de publicitação online são muito demorados. | Falta de publicitação das coimas aplicadas |
| As decisões tardam a chegar e o efeito dissuasor e punitivo da consequência da infração é demasiado tardia. | Demora na aplicação das coimas |
| Acho que a instrução processual é que demora muito tempo e a decisão acaba por tardar e também porque, muitas vezes, isso pode levar também ao arquivamento de processos por arquivar pelo tempo. | Demora na instrução e notificação |
| Não é feito durante o tempo devido, acaba por arquivar o processo. | Demora na instrução e notificação |
| Pois, desde logo, porque acho que há uma questão, de fundo, normativa, legislativa que devia ser alterada, porque o nosso decreto lei é de 2003, portanto já tem mais de 20 anos e nunca foi alterado, atualizado, face aos novos desenvolvimentos da aviação | Alteração legal a nível nacional |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| civil. | |
| Há muita falta de conhecimento, sobretudo antes de entrar na aeronave. É aqui que é o grande problema. | Falta de conhecimento |
| Neste momento, o quadro do lamentar fala informação para lidar com situações já a bordo, mas não do Behaviour Detection. Concordo perfeitamente. | Falta formação |
| Nós não temos matéria legal para impedir um passageiro que foi considerado unruly passenger uma vez, duas vezes, três vezes, quatro vezes, do impedir de viajar na companhia. Defendo a uniformização legislativa aplicável na União Europeia quanto aos limites do consumo a bordo. | Alteração legal a nível europeu |
| Mesmo na União Europeia, as companhias têm variedades, têm... O número de bebida é um bocadinho à descrição de cada companhia. | Falta uniformidade de critérios na União Europeia |
| É ir fazendo a ponte para os países terceiros. Porque se não incluirmos aqui a ICAO, não é? Se não introduzimos aqui a ICAO, embora a ICAO seja mera recomendação, mas se não introduzimos aqui no quadro legal a ICAO, que, portanto, determina os países terceiros, não temos capacidade a ir. As companhias aéreas não vão só para a Europa, vão para a União Europeia, ou países classificados para a União Europeia, mas, sobretudo, viajam para países de longo curso... | Envolvimento da OACI na regulamentação |
| É um verdadeiro negócio e é para os aeroportos. E por isso é que, antes do embarque e nos aeroportos, eles não vão pôr legislação contra o consumo de álcool, porque eles têm os próprios sítios para vender o álcool. Por isso é que tu não vês as placas eram consumado, não sei o quê, nos aeroportos. | Interesses comerciais dos aeroportos na venda de álcool |
| Nós já não vendemos bebidas a bordo. A maior parte da União Europeia já não se vende bebidas a bordo. Vendem bebidas não alcoólicas. | Companhias aéreas já não vendem bebidas alcoólicas a bordo s aeronaves |
| É a uniformização. Sobretudo em relação à legislação da União Europeia dos Países Exteriores e em relação também aos limites autorizados a bordo. Porque os limites são muito importantes. Uma coisa é alguém beber um whisky, outra coisa é poder beber cinco. A moderação aqui diz... Se pudesse ter que ser taxa zero, era o ideal. Acho difícil, porque há mais profissões, executivo e tal. | Alteração legal a nível europeu |
| Tinha que suportar aqui um bocado. Agora, os limites, para além da uniformização da legislação, eram também em relação aos limites. Isto dava às companhias aéreas algum conforto, não é? Para poderem fazer isto de maneira diferente. | Limitação ao consumo de álcool a bordo das aeronaves |
| Deveria haver aqui campanhas, não é, para consciencializar quer os operadores de aeroportos, quer os próprios passageiros, não é, de que há determinados comportamentos, não é, que não são | Consciencialização dos passageiros, Consciencialização |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| aceites a bordo. | dos operadores dos aeroportos |
| E portanto, face à realidade, entendemos que a legislação já não está proporcional às ocorrências que as companhias aéreas têm tido, não é, e acho que isto deveria realmente de ser revisto. | Alteração legal a nível nacional |
| Ora bem, desde 2007 que tenho acompanhado o crescimento dos passageiros desordeiros, e que também temos participado em fóruns internacionais, temos visto o que é que outros aeroportos ou outros países têm feito, eu acho que deveria de haver campanhas, campanhas aeroportuárias nos pontos-chave, até por exemplo nos locais onde estão a vender o álcool, nos duty free's, tal como existe às vezes os avisos de fumar, dizer que fumar mata, não é, neste caso não é nesse tipo de consequência, mas de que se o passageiro, não é, exceder o consumo de álcool, de que a bordo há comportamentos que não são toleráveis e isso pode ter consequências para o passageiro. | Consciencialização dos passageiros |
| E para a companhia aérea, pode levar uma companhia aérea a ter que desviar a aeronave, isto tem custos, se tem custos em que são depois imputados, ou podem vir a ser imputados, não é, depende depois da ação judicial que possa vir a ser acionada ou não, ao passageiro. | Custos dos passageiros alcoolizados para a companhia aérea |
| Portanto, eu acho que deveria partir também dos aeroportos, sabemos que na Europa já há alguns que fazem isto, aqui em Portugal já foi feita uma sugestão, julgo que até ficou num plano de atividades de um dos nossos aeroportos, analisarem essa questão. | Sensibilização aos passageiros por parte dos operadores aeroportuários |
| Também, eu acho que nesta questão das próprias companhias aéreas, deveria haver a questão de black list, | Aplicação de proibições de voar aos passageiros |
| Portanto, acho que aqui, quer as companhias aéreas, quer a autoridade nacional, também deveriam de fazer algo neste sentido. O que eu posso também dizer aqui, as próprias companhias aéreas, e isto também já vem por indicação da IATA, existe a chamada política "tolerância zero". Portanto, cada companhia aérea tem a sua forma de atuar, a sua política. | Adoção da política de "tolerância zero" |
| Normalmente quando um passageiro recebe um aviso de que não aceitamos aquele tipo de conduta, é um aviso que é assinado pelo comandante, e normalmente nesse aviso o passageiro toma um pouco mais de consciência. No caso de passageiros alcoolizados pode não ser, porque se ele está sob efeito de álcool ou estupefacientes... Nem percebe, nem chega lá. Não percebe, não tem esse tipo de consciência. Neste caso tentamos sempre ver se tem algum familiar a bordo, se tem algum amigo que possa falar, ou o próprio tripulante pode ler em voz alta. | Procedimentos das tripulações para prevenção de passageiros desordeiros no interior das aeronaves |
| Os atrasos, um tempo de espera grande do passageiro, onde ele vai ficar é nos cafés, nos restaurantes. | Atrasos dos voos como causa para |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | existência de passageiros desordeiros |
| E acaba, quanto mais tempo estiver à espera, mais tempo tem para consumir álcool. Também não há nada que impeça o passageiro de quando compra a sua bebida alcoólica no duty free, de as levar para bordo. É claro que vai fechado naquele saco chamado STEB, mas não há nada que o impeça de abrir e consumir. | Consumo de bebidas do duty free a bordo da aeronave |
| A bordo, as nossas tripulações, quando têm que fazer sempre uma observação? Sempre. Observam logo no embarque. | Procedimentos das tripulações para prevenção de passageiros desordeiros no interior das aeronaves |
| Portanto, relacionado com isto, eu acho que quer as autoridades aeroportuárias, quer as autoridades nacionais, quer os próprios operadores de terra, quer os próprios operadores, neste caso as companhias aéreas, podem e devem fazer algo mais. Porque há situações que às vezes são incontroláveis. E isto não seria a primeira vez, cada vez mais aparecem mais vídeos de situações violentas, não é? Em que isto levando um desvio de uma aeronave tem custos para a empresa. | Maior empenho das autoridades e entidades na prevenção |
| A imagem da companhia, a própria imagem, a própria atuação também da tripulação. | Implicação dos passageiros desordeiros para a imagem da companhia aérea |
| tripulação aqui tem sempre uma certa dificuldade, não que não saiba o que deve fazer, mas hoje em dia as redes sociais é um problema. E qualquer passageiro filma. E filma quer as coisas positivas, quer as coisas negativas. | Implicações da filmagem dos tripulantes na atuação com passageiros alcoolizados |
| E hoje em dia, infelizmente, as tripulações também ainda têm que lidar e têm que ter uma capacidade de reação, uma capacidade também de serem assertivos, de tomarem a ação mais correta, não é? Naquele timing que é curto, que é curto. E, acima de tudo, assegurar a segurança do voo, mesmo que isso implique que um dia mais tarde tenham que se sentar numa cadeira do tribunal e terem que prestar declarações. | Atuação dos tripulantes num tempo muito curto |
| Nós cooperamos com os voos da Bulgária e outros. Eu cheguei a ver o documento da Bulgária. E é uma empresa, não é? Do país de leste. E o formulário deles é mais simples. E mais fácil até para as tripulações preencher. Não seria necessário tantos campos. | Simplificação do formulário de passageiros desordeiros |
| A razão pela qual pus nos assuntos de formação, concordo, pus 2 e | Existe formação |

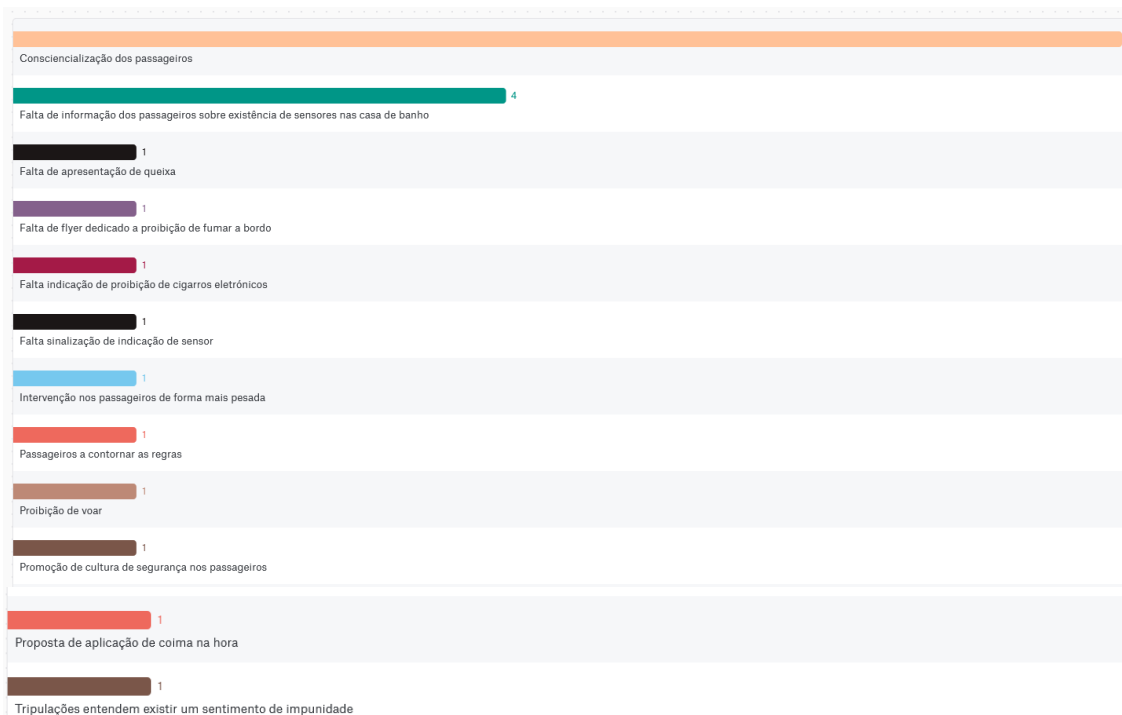
| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <p>não 1, é porque já existe formação nesse sentido, mas há muita pressão por parte do aeroporto, por parte das companhias de aviação, por parte dos agentes de handling, para o on time performance, para as saídas das aeronaves.</p> | <p>dos tripulantes</p> |
| <p>há muita pressão por parte do aeroporto, por parte das companhias de aviação, por parte dos agentes de handling, para o on time performance, para as saídas das aeronaves.</p> | <p>Pressão para acelerar processo de resolução dos passageiros alcoolizados</p> |
| <p>E sempre que acontece uma situação, mesmo que haja já um indicador de que aquele passageiro possa estar embriagado, todos sabemos que é uma situação que depois vai atrasar, possivelmente poderá atrasar o voo, criar conflito, depois o passageiro já estiver embarcado ou mesmo estiver na porta, se as malas estiverem dentro da aeronave têm que ser removidas, tudo isto há uma logística associada que faz com que as pessoas, por vezes, quase que deixem passar, porque há muita pressão de vários stakeholders, não é só o operador em si.</p> | <p>Atrasos de voos como motivo de não atuação adequada</p> |
| <p>Eu acho que aqui tínhamos que pensar mais a montante e começarmos primeiro nos duty-free, na venda de bebidas alcoólicas, a ver um termo de responsabilidade a ser assinado por cada passageiro que comprasse bebidas alcoólicas. Aqui uma responsabilização onde claramente as pessoas sabem que não pode, porque há muito interesse comercial de vender, mas também criar ali a consciência naquele momento que é adquirida as garrafas, que não podem ser abertas a bordo, só no destino final a que podem abrir o saco, curar o selo e abrir o saco, até porque nós sabemos que existem restrições de embalagens de líquidos a bordo, que são de 100 ml. Ora, se um passageiro está a levar uma garrafa que é superior a 100 ml e depois acaba por ter acesso na cabine, está em violação de tudo aquilo que são as restrições de líquidos a bordo da aeronave.</p> <p>Aqui acho que seria algo viável. Não me parece, seria uma proforma. Nas caixas, na compra de bebidas alcoólicas, há um termo de responsabilidade em inglês, em francês, uma coisa é traduzir em português, inglês, espanhol, alemão, aquelas línguas primárias e aí a pessoa assina, leva consigo e fica uma cópia cá.</p> <p>Logo aí sabemos que é quase que já mostrar ali um cartão amarelo, atenção, que há consequências e já falar da lei, fazer referência ao Regulamento 50/2005, fazer referência ao Decreto-Lei nº 254/2003 e para que as pessoas também estivessem conscientes do que são as coimas e quais são as consequências legais, caso abram as garrafas e consumam a bebida a bordo</p> | <p>Termo de responsabilidade na compra de bebidas no duty free</p> |
| <p>Acho que nós temos vários avisos nas portas de embarque, nas</p> | <p>Consciencialização</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <p>falas de embarque, durante o check-in, sobre matérias perigosas, sobre as baterias de lítio, porque não ter também sobre o álcool, sobre o consumo de álcool, e até mesmo, sei que este é outro assunto mais à frente, o não fumar, mas ter claramente estas indicações na sala de embarque, nas portas de embarque, ser algo que o passageiro continuamente está a ver esta informação, porque é feito nos nossos discursos.</p> | <p>dos passageiros</p> |
| <p>Depois é também a rapidez com que a polícia chega às portas de embarque. Nem sempre existem os recursos necessários num aeroporto para que possam dar resposta imediata a estas situações. E quando se está ali a ponderar, ter um atraso, perder um slot em determinados aeroportos que são muito restritos em relação à hora de chegada, por vezes pode-se optar pelo caminho mais fácil e o passageiro pede desculpa e diz-se que se vai aportar bem e fecha-se portas e mais tarde acabamos de ter depois uma situação em voo ou ter que regressar depois à porta ou ter que fazer depois um desvio da aeronave.</p> | <p>Falta de rapidez na chegada da autoridade às portas de embarque</p> |
| <p>gostaria muito que a polícia, que a principal é quando lá vai e pega no passageiro, uma vez que há ali um flagrante delito, que o atuasse imediatamente. Como atuam um condutor quando excede o limite de velocidade ou quando é apanhado a conduzir sobre o efeito álcool? Porque não, existem regras que não estão a ser cumpridas, instruções claras, existem regulamentos pela Autoridade Nacional de Aviação Civil. Atuar de imediato porque infelizmente o ser humano só sente estas coisas ou só muda comportamentos quando realmente sente o peso na sua carteira.</p> | <p>Aplicação imediata de coimas na porta de embarque</p> |
| <p>Depende também da forma como o chefe de cabine passa a informação ao cockpit e acho que aqui seria importante que também fosse dada aqui uma validação maior ao feedback do chefe de cabine. Eu sei que a bordo o comandante é soberano, é autoridade a bordo, mas nós estamos a falar das pessoas que trataram da situação, que estiveram no local, que lidaram, que foram ofendidas, que foram ameaçadas, que estiveram presentes durante todo um processo e depois estar a ouvir numa fase final um piloto, um comandante que não esteve presente, acho que aqui depois falta sumo e como falta sumo, se calhar podem optar pelo caminho mais fácil de encolher os ombros e não sei, talvez não tivesse a segurança porque não foi a pessoa que esteve perante a situação toda. Acho que deveria ser dada uma maior validação ao chefe de cabine para resolver estes assuntos, porque são eles que tratam disto.</p> | <p>Maior papel ao chefe de cabina da aeronave</p> |
| <p>Entendo que deve ser proibido o consumo de álcool em todos os voos. Sabemos que as companhias não irão gostar muito... especialmente as <i>low cost</i>, não é? Porque é um fator também de ganhos económicos para as companhias, mas a segurança está acima de tudo e o consumo de álcool, como é óbvio, devia ser</p> | <p>Proibição de consumo de álcool nos aeroportos e aeronave</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| completamente proibido no interior das aeronaves. Fosse qual fosse a duração do voo. | |
| <p>como acontece com flyers de segurança, também seria criar uns flyers, quer para o álcool, quer para o tabaco, a dar conta da proibição e do regime sancionatório e o valor das coimas a aplicar, caso o passageiro adote esse comportamento. Pelo menos o passageiro, quando vê... Eu sou passageiro, todos nós somos, e geralmente gostamos sempre de dar uma espreitadela ao que está ali no banco da frente, sobre aquelas revistas e aquelas operações todas, e penso que talvez um flyer. Também dessas situações, das proibições e quais as economias acessórias a aplicar e o seu valor, também era uma mais-valia para que o passageiro talvez pensasse duas vezes antes de cometer esta contraordenação, digamos assim.</p> <p>Para o passageiro saber qual é a legislação aplicável no nosso país e qual é a contraordenação em caso de consumo de álcool. E como é óbvio, como disse na 1.5 também, a agravação do regime sancionatório. Quanto mais alta for a coima, é o que nós temos no conhecimento, quando aplicamos coimas mais altas, geralmente esse tipo de ações, de contraordenações, baixa.</p> | Consciencialização dos passageiros |
| penso que terá de ser por todos os estados que aplicam as mesmas normas de segurança | Alteração legal a nível europeu |
| nós sabemos que muitas vezes as pessoas vêm com duas horas de antecedência para o aeroporto, estão ali sem fazer nada, acabam por beber uma cervejinha, duas ou outra bebida, em alguns voos podem também consumir a bordo, e isso pode ser um fator potencializador do consumo do álcool e que depois deriva em passageiros de ordeiros. | Atrasos dos voos como causa para existência d passageiros desordeiros |
| De que forma é que conseguem aferir se o passageiro está ou não sobre a influência do álcool? | Falta de equipamentos para aferir se passageiro está com álcool |
| Vamos lá ver, eu olho um pouco aquilo que é o Unruly Passenger no que diz respeito ao consumo de álcool nos nossos aeroportos e o padrão está perfeitamente definido, voos provenientes do Reino Unido, sobretudo, com uma faixa etária perfeitamente limitada, | Perfil do passageiro desordeiro é conhecido |
| impedir que a pessoa viajasse, | Aplicação de proibições de voar aos passageiros |
| impedidos de embarcar se ultrapassassem esse valor, como é feito, por exemplo, nos estádios de futebol. | Aplicação de proibições de voar aos passageiros |
| O avião devia ter um espaço onde os passageiros depositavam as suas bebidas e ao terminar o voo essas bebidas eram-lhes entregues. | |
| No caso também sobre o álcool, parece que existe uma instrução | Demora na |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| processual lenta, devia ser mais rápida, mais célere, para evitar o sentido de impunidade | instrução e notificação |
| No caso dos passageiros nacionais, não vejo motivos para haver demora na notificação porque, se eles estão cá, há várias formas de notificação. | Demora na aplicação das coimas |
| cho que a instrução processual é que demora muito tempo e a decisão acaba por tardar e também porque, muitas vezes, isso pode levar também ao arquivamento de processos por arquivar pelo tempo. | Demora na instrução e notificação |
| Há uns tempos atrás eu lembro de ter visto uma reportagem da ANAC brasileira, de que estava em consulta pública, se não me engano, uma norma ou um procedimento em que poderia penalizar o passageiro de viajar durante um mês numa determinada companhia, ou durante um ano. | Aplicação de proibições de voar aos passageiros |
| E então é mais difícil controlar um passageiro dentro de uma aeronave num espaço fechado, confinado, do que realmente em terra. Mas para a nossa satisfação verificamos que já é feito. E é impedido viajar. | Dificuldade de controlar passageiro no interior de aeronaves |
| Aqueles passageiros mais simpáticos, mais colaborantes, ou então às vezes aquele que já entra um pouquinho a cambalear, até o próprio cheiro, não é? Ou seja, se detetarem algum sinal, a tripulação faz uma passagem na cabine com muito mais regularidade. | Atuação preventiva antes de entrar na aeronave |
| Portanto, é relembrar estas situações para que se possa criar maiores condições. | Consciencialização dos passageiros |
| Em primeiro lugar, claro que burocracia e para comandantes, para pilotos em geral já tem que preencher tanta documentação, qualquer coisa que seja mais um documento há sempre aquela resistência inicial, mas não parece que isso seja um ponto essencial, um ponto crítico. Acima de tudo as situações acontecem na cabine. | Simplificação do formulário de passageiros desordeiros |

FUMAR A BORDO



| Citação | Códigos ATLAS.ti |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| É tentar sensibilizar o cidadão, não é? Parto por sensibilizar o cidadão quer no check-in, não é | Conscientização dos passageiros |
| sensibilizar através da entrega de folhetos, brochuras, etc., | Conscientização dos passageiros |
| online também receber umas brochuras, uma informação, ter que marcar um campo, apesar de isso valer o que vale | Conscientização dos passageiros |
| conscientes de quais é que são as infrações que são mais detetadas e as respetivas consequências | Conscientização dos passageiros |
| considerar que não se permitisse que um unruly passenger que fuma a bordo possa voar em voo comercial, independentemente da companhia aérea. Portanto, no fundo, é castigar o comportamento. Ele não vai fazer a viagem de navio nem de automóvel quando viaja de avião. | Proibição de voar |
| Há autoridade a bordo, manda retirar, mas não apresenta queixa. Então, onde é que está a ameaça? | Falta de apresentação de queixa |
| sto tem a ver muito com o alertar às pessoas, porque muitas vezes o que acontece é que eles vão, lá está, para as casas de banho das aeronaves, não sabendo que elas têm os sensores de fumo e que depois são apanhadas. Portanto, isto tem muito a ver com logo | Conscientização dos passageiros |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| sensibilização antes de entrar no avião de que é proibido fumar a bordo, de que existe, portanto, ter sinalética, dizer que existem sensores de fumo e quais é que são as consequências se as pessoas forem apanhadas. Tem a ver muito com a informação ao passageiro. | |
| Eles não têm conhecimento e depois são apanhados, lá está. | Falta de informação dos passageiros sobre existência de sensores nas casa de banho |
| E se forem logo informados de que vão ser apanhados, que é inevitável eles serem apanhados e que existem consequências, vão-se abster de fazer, de tomar essas atitudes. | Consciencialização dos passageiros |
| Relativamente ao tabaco tirando os alertas | Consciencialização dos passageiros |
| melhor sinalização | |
| chamada de atenção pela tripulação | Consciencialização dos passageiros |
| conheço países e companhias aéreas que não têm porque a legislação não abriga. | Falta sinalização de indicação de sensor |
| E dois deles disseram que não sabiam que era proibido fumar a bordo. | Falta de informação dos passageiros sobre existência de sensores nas casa de banho |
| Aqui, eu acho que sim, a sinalética na casa de banho seria, nos lavabos seria muito importante, mas a sinalética que inclui-se também aos carros eletrônicos. | Falta indicação de proibição de cigarros eletrônicos |
| Na fase de descolagem e aterragem, que a tripulação está sentada nas suas locais de descolagem, sim, nas suas estações de tripulação. Claro, são momentos críticos em que os passageiros não se podem levantar, então aí ele ligava o cigarro e lá esteve. Mas é isto, é o contornar, saber como contornar e claramente haver esta indicação, haver também o promover, da mesma forma que se promove muito no aeroporto, ou interpelar pessoas que não estejam devidamente identificadas, ou reportar às autoridades aeroportuárias pessoas que estão na área restrita, que não estão identificadas. | Passageiros a contornar as regras |
| Eu acho que também devia ser promovido, mesmo no próprio voo, nos próprios discursos, e nas salas de embarque, em geral, no próprio aeroporto, ser promovido esta atitude por parte de todos os passageiros. | Promoção de cultura de segurança nos passageiros |
| Quando um passageiro é entregue às autoridades aqui nos nossos aeroportos nacionais, onde claramente a tripulação observou, tem | Proposta de aplicação de coima |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| evidências de que ele esteve a fumar, ser aplicada a multa imediatamente. Porque um processo que vai para a ANAC, e depois que vai para tribunal, e hoje, mais tarde, meses depois, poderão ser chamados ou não, que se arrastam no tempo, não tem eficácia. | na hora |
| Mas já não há credibilidade nas forças, na autoridade, porque os próprios tripulantes sentem que nada acontece. Ah, eu vou reportar, sim, depois vêm cá, levam, mas nada acontece. | Tripulações entendem existir um sentimento de impunidade |
| Tem que haver aqui mais firmeza, tem que haver uma intervenção mais firme, mais pesada. | Intervenção nos passageiros de forma mais pesada |
| Talvez no mesmo flyer, de um lado o álcool, do outro lado o fumar a bordo, quais são as implicações, quais são as contraordenações e o que é que poderá haver, até a própria companhia poderá depois não deixar voltar a voar na companhia, por ter um passageiro desordeiro. | Falta de flyer dedicado a proibição de fumar a bordo |
| Todas essas informações para que as pessoas se vejam, não pratiquem este tipo de atos no interior das aeronaves. | Consciencialização dos passageiros |
| Penso que em algumas aeronaves já existe, mas ter a indicação que existe um sensor de fumo, que se a pessoa fumar vai acionar alguém que a vai lá abordar, e que depois vai ser chamada a autoridade para resolver a situação, e que o seu processo vai passar pela ANAC, e que, certamente, que a pessoa vai receber uma contraordenação com um valor bastante voltado, e que ele levará a pensar duas vezes se vai ou não, por se há mais meia horinha de espera arriscar-se nessa contraordenação. | Falta de informação dos passageiros sobre existência de sensores nas casa de banho |
| não sabendo que elas têm os sensores de fumo e que depois são apanhadas. | Falta de informação dos passageiros sobre existência de sensores nas casa de banho |

MEDIDAS A SEREM IMPLEMENTADAS

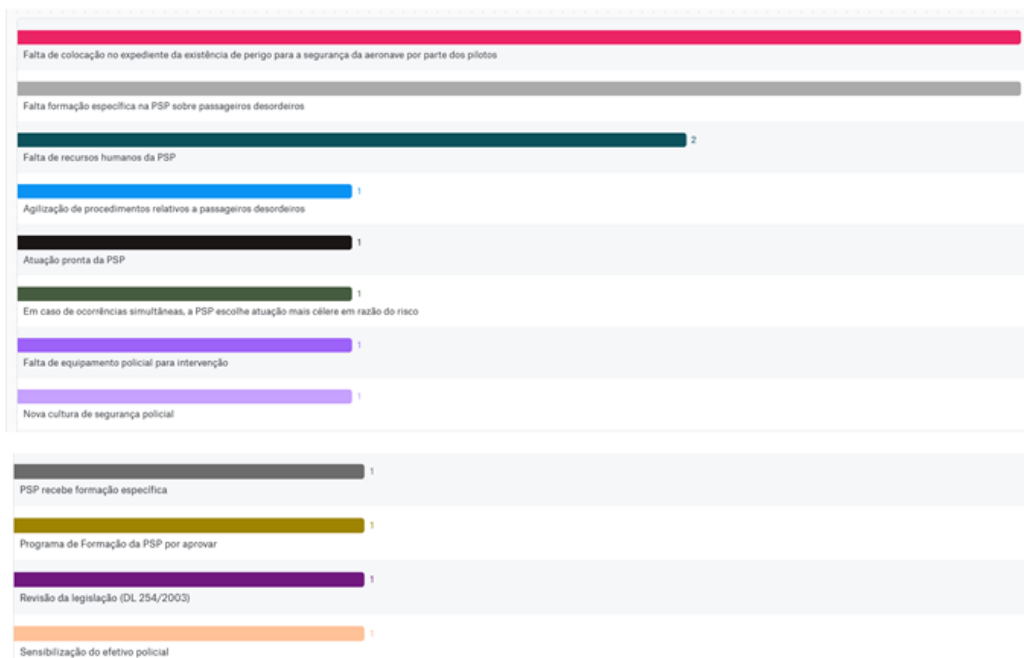
| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|
| Aplicação de coima na hora ao passageiro desordeiro | 1 |
| Atuação com ocorrências simultâneas ou falta de recursos policiais | 1 |
| Atuação mais rigorosa da ANAC | 1 |
| Campanhas aeroportuárias de sensibilização | 1 |
| Companhias aéreas devem atualizar as suas políticas | 1 |
| Criação de matriz do risco para intervenção, entre PSP e companhias aéreas | 1 |
| Existência de ocorrências nas aeronaves em simultâneo | 1 |
| Falta criar um protocolo de atuação para ocorrências em simultâneo | 1 |
| Importância da colaboração entre companhias aéreas e PSP | 1 |
| Maior celeridade na atuação policial | 1 |
| Maior investimento na formação dos tripulantes | |
| Proposta de possibilidade de reporte por QR code | |
| Protocolo atual de atuação policial eficiente, mas poderia melhorar na celeridade | |
| Revisão da legislação em vigor | |

| Citação | Códigos ATLAS.ti |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| o tempo útil de resposta para este tipo de situações é aquilo que eu ouço mais, de maior queixa, dos gestores de segurança, quer das companhias aéreas, quer dos <i>handlers</i> , das entidades, quer dos aeroportos. É porque às vezes há 3, 4... há 3 aviões com problemas, não liga-se para o COSA e os meios não respondem. Demoram mais 5 minutos, 10 minutos... quando entra dentro de uns 15 minutos é uma tragédia. Chegam aos 30, é o pânico total. Obrigar no novo plano de voo, queimar tripulações, fazer refueling. | Maior celeridade na atuação policial |
| Deveríamos ter aqui, não sei, estudar aqui uma alternativa, sei lá, um quadro prioritário de intervenção, não sei... Nós devíamos ter um protocolo de classificação de uma intervenção. Nós devíamos classificar isto como níveis de alerta. Era introduzir aqui uma escala de alerta no protocolo. Há uma coisa que já está a correr bem, que nós já conseguimos que sejam as direções de segurança, ou os supervisores aqui, comunicar só com vocês, que já tiramos | Falta criar um protocolo de atuação para ocorrências em simultâneo |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <p>aqui algum ruído da comunicação, porque toda a gente ligava a toda hora e toda a gente mandava um bisnaga, e isso causava imenso ruído e dificuldade de interpretação. O final, que eu acho que era realmente... iria melhorar com certeza a primeira análise que se faz da ocorrência, que era... Estamos com uma situação do tipo A, B, C, ou D. Isto, conjugado inclusive, por exemplo, com os tipos de rotação que temos, ou do embarque, fazíamos aqui um equilíbrio, aqui em Portugal acho que era muito fácil de fazer isto, imagina tinha um passageiro que era violento e o avião tinha que sair dentro de 5 minutos, ou 15 minutos, 10 minutos. Mas tinha um passageiro que era menos violento e o avião podia sair daqui a 20 minutos.</p> | |
| <p>campanhas aeroportuárias</p> | <p>Campanhas aeroportuárias de sensibilização</p> |
| <p>em relação à autoridade nacional. Eu acho que ela devia ser mais rigorosa na aplicação do regime sancionatório, porque é uma simples contraordenação e se calhar o passageiro para ele pagar 250 euros para ele não é nada, não é? Para alguns, para outros já não só.</p> | <p>Atuação mais rigorosa da ANAC</p> |
| <p>se o comandante também não for explícito de que aquela atitude que colocou em causa a segurança da aeronave.</p> | |
| <p>eu aqui acho que o regime sancionatório deveria também ser revisto, além dos avisos quer em terra,</p> | <p>Revisão da legislação em vigor</p> |
| <p>possibilidade de qualquer passageiro denunciar diretamente à PSP através de um QR Code.</p> | <p>Proposta de possibilidade de reporte por QR code</p> |
| <p>Investir muito na formação, mesmo a bordo, nos tripulantes.</p> | <p>Maior investimento na formação dos tripulantes</p> |
| <p>Para mim seria aplicar uma multa imediata aos passageiros</p> | <p>Aplicação de coima na hora ao passageiro desordeiro</p> |
| <p>a gente compreende que em determinadas situações a força policial, ou por falta de recursos, ou por ocorrência simultânea... Não consegue responder em tempo útil ou ao tempo útil da aviação.</p> | <p>Atuação com ocorrências simultâneas ou falta de recursos policiais</p> |
| <p>Quem há de saber, em termos de operacionais, qual é que tinha que sair primeiro, somos nós. Em termos de classificação do grau da ocorrência, que são vocês. E com base nestas duas vertentes, uma simples matriz destas, ao final é quase uma matriz de risco,</p> | <p>Criação de matriz do risco para intervenção, entre PSP e companhias</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| chegávamos lá. | aéreas |
| E cá está. Também é atualizar, cada companheira é atualizar as suas políticas | Companhias aéreas devem atualizar as suas políticas |
| Eu faço isso, como sabe, regularmente junto das divisões. e tenho tido resposta no geral. | Importância da colaboração entre companhias aéreas e PSP |
| Eu acho que existe um bom e eficiente protocolo de comunicação, um reporte, entre as companhias aéreas, os <i>handlers</i> , mas que às vezes é um bocadinho prejudicado pela celeridade na atuação e intervenção. | Protocolo atual de atuação policial eficiente, mas poderia melhorar na celeridade |
| Eles andam a correr de porta de embarque para porta de embarque, eu percebo isso. | Existência de ocorrências nas aeronaves em simultâneo |

ATUAÇÃO POLICIAL



| Citação | Códigos ATLAS.ti |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| A PSP que está ligada a este mundo da segurança, da aviação civil, recebe formação específica para esta temática. | PSP recebe formação específica |
| A única coisa que pode dificultar aqui a atuação é os recursos humanos, é aquela situação que ocorre não só nesta vertente da segurança, da aviação civil, como nas outras quadras, nas outras realidades, nas outras valências. | Falta de recursos humanos da PSP |
| Algumas vezes estamos no stand antes que a aeronave chegue, ou estamos na porta de desembarque antes que a nave chegue, | Atuação pronta da PSP |
| algumas vezes não conseguimos estar num momento certo para dar logo essa resposta. | Falta de recursos humanos da PSP |
| A avaliação do que é que é mais grave, menos grave. Exatamente | Em caso de ocorrências simultâneas, a PSP escolhe atuação mais célere em razão do risco |
| O nosso programa de formação continua por aprovar. | Programa de Formação da PSP por aprovar |
| Nos outros aeroportos vão herdando quem vem de Lisboa. Os mais antigos aculturavam os mais novos. Daí os sólidos conhecimentos do | Nova cultura de segurança policial |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| quadro jurídico em vigor... Podíamos fazer mais? Podíamos fazer um bocadinho mais? Podíamos, podíamos.” | |
| A formação que nós temos na PSP neste momento dos níveis que estamos já não abrange o módulo de passageiros desordeiros há já algum tempo e, portanto, eles não têm mais conhecimento pelo dia-a-dia e não por terem tido uma formação inicial nesse sentido. | Falta formação específica na PSP sobre passageiros desordeiros |
| Os comandantes das aeronaves têm alguma reticência em colocar que houve perigo para a aviação. É muito raro fazê-lo. Mesmo quando às vezes há desvio do avião, quando ele é divergido para o aeroporto, que não era suposto aterrar, mesmo nessas situações têm muita reticência em colocar que causou perigo para a segurança da aeronave. Eles não querem depois ser chamados a tribunal, serem importunados, seja o que for, terem que fazer declarações para memória futura, seja o que for que nós tínhamos ao nosso alcance. Não querem. Querem que nós tiremos o passageiro da aeronave e que a situação fique resolvida ali. | Falta de colocação no expediente da existência de perigo para a segurança da aeronave por parte dos pilotos |
| Tentarmos de alguma forma conseguir que as declarações deles ou que eles fizessem algum tipo de declaração que fosse aceite em termos do processo, que eles já não fossem novamente importunados. | Agilização de procedimentos relativos a passageiros desordeiros |
| já tivemos necessidade de ter que retirar passageiros a bordo e nem sempre tivemos os melhores métodos, nem as melhores técnicas para o tirar, por falta de formação. | Falta formação específica na PSP sobre passageiros desordeiros |
| Por exemplo, a título de exemplo, este aeroporto não tem tasers. | Falta de equipamento policial para intervenção |
| A legislação aeroportuária, nomeadamente este Decreto-Lei n.º 254/2003 em específico, não está... É um Decreto-Lei já antigo, não está sempre a ser revisto e depois cai no esquecimento. | Revisão da legislação (DL 254/2003) |
| Existe dificuldade que existe em classificar e saber quando é que é passageiro desordeiro e quando não é passageiro desordeiro. Quando é passageiro desordeiro, que implica que seja um voo comercial e com as portas da aeronave fechadas, e quando não é passageiro desordeiros. Situações que ocorrem na aerogare, situações que ocorrem durante o embarque, em que já estão dentro da aeronave mas que as portas não estão fechadas, muitas vezes há dificuldade, havia dificuldade, agora menos, mas ainda há alguma dificuldade em que o efetivo policial consiga compreender bem a dinâmica dos passageiros desordeiros e as consequências. | Falta formação específica na PSP sobre passageiros desordeiros |
| O passageiro tem que ser entregue sob detenção pelo comandante de aeronave. Nem sempre isso acontece. Por exemplo, nós já tivemos cá situações em que voos internacionais, um caso concreto já há pouco tempo, de Madrid para Punta Cana, em que são voos longos, com mais de 200 passageiros, que vão para destinos turísticos, e em que um passageiro desordeiro porque, essencialmente, foi por até questões de | Falta de colocação no expediente da existência de perigo para a segurança da aeronave por parte dos pilotos |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>álcool, não foi um, foi mais de um até, tiveram que ser desembarcados, e que fez, provocou grande alarido, grandes distúrbios, eventualmente terá causado ali, terá causado insegurança no voo, mas o comandante não teve tempo, nem se poderia dar ao luxo, de ficar ali à espera para que a polícia procedesse á detenção e que levasse a tribunal e o comandante fosse também.</p> | |
| <p>Portanto, porque a finalidade deles ia ficar com mais de 200 pessoas em terra para o dia seguinte, sem grandes efeitos práticos. Isso... Eles optam por não entregar-se às autoridades, retiram-no porque é um passageiro desordeiro, mas depois não, o verdadeiro poder da autoridade do comandante de aeronave não é exercido. Portanto, eles dispensam.</p> | <p>Falta de colocação no expediente da existência de perigo para a segurança da aeronave por parte dos pilotos</p> |
| <p>nível de atuação policial minimamente adequado, o que às vezes convém é sempre lembrar ao nosso efetivo, nem que seja nas reuniões que se elaboram periodicamente, tentar, caso existam alterações à regulamentação, e sensibilizá-los que os passageiros desordeiros, como abordá-los, como se deve fazer a abordagem, convém sempre lembrar, que é para, pelo menos nós aqui nunca temos tido grandes problemas, eles colaboram ao ver a nossa presença, mas temos sempre que ter a questão da nossa segurança, dos nossos homens em primeiro lugar, e depois dos passageiros, e tentar sensibilizar pelo menos o nosso pessoal quando se coloca numa situação dessas, para ter a atuação de segurança sempre presente. O pessoal policial que está mais afeto à segurança aeroportuária deve ter um conhecimento da legislação e também de como atuar para com esses passageiros, seja de álcool, seja de tabaco.</p> | <p>Sensibilização do efetivo policial</p> |

FIM