

Rec. n.º 58/ A/00

Proc.: R-202/99

Data: 24.08.2000

Área: Açores

Assunto: CONSUMO. ARMAZÉNS DA TAP. FURTOS. CONDIÇÕES DE SEGURANÇA. MEDIDAS DE FISCALIZAÇÃO.

Sequência: Acatada

I - INTRODUÇÃO

Foi instruído na Extensão da Provedoria de Justiça da Região Autónoma dos Açores um processo aberto com reclamações relativas a diversos furtos alegadamente cometidos nos armazéns da TAP Air Portugal, no aeroporto de Lisboa. As queixas em causa diziam respeito a mercadoria expedida, por via aérea, de Lisboa para a ilha Terceira, nos Açores.

Em face dos factos apresentados no texto da queixa remeti a Vossa Excelência o ofício de 09/02/99, solicitando informações sobre:

- O número de reclamações relativas a furtos de mercadoria depositada nos armazéns da TAP no aeroporto de Lisboa que foram recebidas em 1996, 1997 e 1998;
- As conclusões obtidas nos processos de averiguação realizados em virtude daquelas queixas;
- As dimensões do(s) armazém(s) da TAP nos quais ficam depositadas as mercadorias para expedir para a ilha Terceira, nos Açores;
- As medidas de vigilância existentes naquele(s) armazém(ns);
- As pessoas têm acesso aos armazéns e à mercadoria.

A coberto do ofício de 12/05/99, Vossa Excelência prestou os seguintes esclarecimentos:

Conforme solicitado na vossa carta de 09 Fev 99, informo o seguinte:

a) As reclamações de furto recebidas na TAP para o percurso de Lisboa/ Terceira foram:

-1996 - 3

-1997 - 8

-1998 - 23

Tanto quanto se tem conhecimento das averiguações efectuadas, nenhum destes furtos teve lugar no armazém da TAP Air Portugal.

b) Das averiguações efectuadas às reclamações recebidas, verificou-se que alguns dos furtos se haviam verificado na Terceira e outros na área aeroportuária de Lisboa. Nestes casos foram pagas as indemnizações a que a TAP Air Portugal se encontra obrigada. Houve, no entanto, reclamações em que não foi possível determinar se houve furto efectivo, pelo que foi declinada qualquer responsabilidade e não foi paga qualquer indemnização. Neste item estão incluídas 2 reclamações em 1997 e 7 em 1998.

c) O armazém da TAP, Hangar 2 (H2) tem 2 400m², com 850m³ de capacidade de armazenagem de carga;

d) A vigilância do Armazém da TAP (H2) está assegurada pela SECURITAS com um efectivo de 5 elementos em H24 (24 horas por dia) coadjuvados por um sistema de vigilância CCTV;

e) Os funcionários da TAP que aí trabalham quando saem e trazem sacos, mostram o seu conteúdo ao elemento da SECURITAS que controla as entradas e saídas; além disso e, aleatoriamente, com especial incidência nas épocas de Natal e Páscoa são requisitados à PSP, Divisão do Aeroporto de Lisboa, elementos para vigiarem e controlarem o armazém de carga. Ressalta-se que nunca foi relatado qualquer incidente ou anomalia;

f) Dado que o pessoal afecto ao Armazém de Carga trabalha por turnos em H24, os funcionários TAP são 258 sendo 106 técnicos de tráfego e 152 operadores de rampa.

g) No passado 11 de Dezembro o consignamento com a carta de porte ... com origem no Porto e destino Terceira, constituído por cabazes de Natal, na conferência à chegada a Lisboa, verificou-se que o mesmo não vinha devidamente protegido da chuva com plásticos, apresentando-se várias embalagens danificadas. Não se conseguiu determinar se havia furto, pois não havia manifesto do conteúdo de cada embalagem. Foi, por isso elaborado, de imediato, um relatório de avarias de carga - CDR; foi também informada a escala do Porto e o consignamento foi posto à guarda da SECURITAS e enviado à escala da Terceira no TP 1823 de 12DEZ.

Computados estes elementos mais notória se revelou a conveniência da verificação no local das condições de funcionamento do armazém da TAP no aeroporto de Lisboa (Hangar 2). Pelo que, nos termos do disposto no artigo 21.º, n.º 1, alínea a) da Lei n.º 9/91, de 9 de Abril, o Provedor de Justiça deu conta da pretensão de realizar uma visita de inspecção aos referidos armazéns, tendo sido desde logo solicitada a presença de um responsável da TAP Air Portugal habilitado a fornecer informações sobre os procedimentos de recepção e expedição de carga. Por outro lado, e uma vez que resultava do teor de ofício a existência de indícios de que os alegados furtos não teriam ocorrido nos armazéns da TAP em Lisboa, foram solicitadas informações sobre os procedimentos de recepção de carga (em Lisboa) e de recebimento e entrega da mesma (no aeroporto das Lajes, na ilha Terceira). A resposta, prestada pelo ofício de 12/10/99, descrevia os procedimentos, desde a recepção das mercadorias nos armazéns da TAP Air Portugal até ao embarque:

(...)

1. O agente ou transitário entrega na Aceitação todos os documentos (carta de porte, documentação aduaneira, veterinária, de restritos, etc...) e a mercadoria já pronta para embarque;

2. O TIT de Aceitação verifica com rigor esses documentos, o peso e o volume da mercadoria e, ainda, a etiquetagem;

3. A mercadoria é armazenada consoante o seu destino,

4. É realizada a escolha e verificação do estado da mercadoria;

5. É elaborada a preparação das unidades de carregamento (paletização ou carros para carga a granel), sendo de seguida as mesmas transportadas para os aviões a que se destinam;

6. A placa procede ao seu carregamento.

(...)

Importa ainda referir o teor do telefax n.º ... DGOT/ LIS do senhor Director da Unidade de Handling de Lisboa - dirigido à senhora Directora de Exploração da ANA - Aeroportos de Portugal, S.A. na sequência do pedido de esclarecimentos feito pela Provedoria de Justiça - que dá conta da segurança/ fiscalização do Terminal do H" ser feita por elementos da empresa Securitas.

II - RELATÓRIO DA VISITA DE INSPECÇÃO AOS ARMAZÉNS DE CARGA (H2) DO AEROPORTO DE LISBOA E ZONA CIRCUNDANTE

A visita de inspecção aos armazéns da TAP Air Portugal no aeroporto de Lisboa decorreu nos dias 26 e 29 de Novembro de 1999. Para além dos factos que ficaram registados no respectivo relatório - e que aqui deixo transcrito na íntegra - julgo dever agradecer e manifestar o meu reconhecimento pela colaboração prestada pelas pessoas que acompanharam os meus colaboradores, bem como pelos restantes funcionários da TAP Air Portugal a quem foram sendo solicitadas informações ou esclarecimentos.

§1 - INTRODUÇÃO

No âmbito da instrução do processo relativo aos diversos furtos alegadamente verificados nos armazéns da TAP Air Portugal no aeroporto de Lisboa, foi realizada uma visita de inspecção à qual estiveram presentes, para além dos signatários, o senhor Eng. Santos Sousa, o senhor João Domingues e o Assessor para a Segurança, senhor Inspector Fausto Vidal.

O presente relatório descreve a visita efectuada, ao abrigo do disposto no artigo 21.º, n.º 1, alínea a) do Estatuto do Provedor de Justiça, às instalações de armazenamento da TAP Air Portugal, no aeroporto de Lisboa pelas 11:00 horas do dia 26 de Novembro de 1999 e continuada pelas 10,00 horas do dia 29 de Novembro.

A visita compreendeu a deslocação ao armazém de carga (H2) (1) e área circundante (2), à placa (pista de aviação) (3), bem como ao balcão de aceitação directa (4); por fim, foi realizada uma reunião com o Chefe de Serviço de Operação de Carga (5).

Importa antecipar uma conclusão: deve ser referida, e louvada, a colaboração prestada pela TAP Air Portugal, através dos funcionários que acompanharam os signatários nas visitas e reunião cuja descrição agora se deixa feita; com efeito, em nenhum momento se verificou a intenção de apresentar uma situação diferente da existente nem, tão pouco, de disfarçar eventuais insuficiências nos sistemas adoptados. Pelo contrário, pareceu existir uma efectiva vontade de aperfeiçoar procedimentos. Com o presente relatório, o Provedor de Justiça pretende dar o seu contributo para a melhoria da actividade dos serviços visados.

A parte descritiva do relatório corresponde ao relato dos factos apurados nas diferentes fases da visita. Descrever- se- á, sucessivamente, a deslocação à área circundante (zona não vigiada e parque de estacionamento para funcionários), ao armazém de carga (H2), à placa (pista de aviação), ao balcão de aceitação directa, e a reunião com o Chefe de Serviço de Operação de Carga.

Por comodidade de exposição, começar- se- á por apresentar uma planta (6) com legenda manuscrita do local inspeccionado.

§2 - ESQUEMA DO LOCAL

LEGENDA:

- 1 - Entrada
- 2 - Rampa
- 3 - Parque de estacionamento
- 4-5 - Rampas (acesso interdito para automóveis)
- 6 - Zona não vigiada
- 7 - Entrada do H2
- 8 - Zona de aceitação
- 9 - Zona de armazenamento geral
- 10 - Zona de preparação
- 11 - Casa forte
- 12 - Cofre forte
- 13 - Câmaras frigoríficas
- 14 - Saída para a placa
- 15 - Placa
- 16 - Passagem para o balcão de aceitação directa
- 17 - Balcão de aceitação directa

§3 - DESCRIÇÃO

A - ZONA CIRCUNDANTE

A zona circundante corresponde à área que dá acesso ao armazém H2 através da porta de entrada do H2 para o público (as outras entradas são a que dá acesso à placa, à qual se fará referência na parte relativa ao armazém H2, e a que dá acesso ao balcão de aceitação directa).

A zona circundante foi sendo referida durante a visita como a zona de ninguém. Esta circunstância deveu- se, como foi explicado no decurso da visita, à falta de policiamento daquela área (7). Segundo foi igualmente mencionado a organização e o controlo desta zona é da responsabilidade da empresa ANA, S.A.

A zona circundante é um espaço amplo que integra uma área mais próxima do armazém de carga (zona não vigiada) e uma área de estacionamento automóvel (8) cujo acesso se faz através de três rampas. Duas delas estão encerradas (com barreiras plásticas) para o trânsito automóvel mas permitem o acesso

estavam encerradas (com barreiras plásticas) para o trânsito automóvel mas permitiam o acesso indiscriminado a qualquer transeunte (9).

A terceira rampa é a que permite a passagem dos veículos de transporte de mercadorias, designadamente dos agentes autorizados, da entrada principal à zona circundante.

Na zona não vigiada estavam depositadas algumas mercadorias, em paletas ou a granel. No dia da visita foi possível verificar a existência de mercadoria da mala diplomática (10).

Na entrada principal existe um controlo com pessoal da segurança. Mas durante a visita foi evidente que a qualquer veículo de transporte de mercadorias com inscrições/ logótipos relativos a agentes transitários, à TAP ou à ANA era facultada a entrada sem qualquer fiscalização especial. Este facto talvez se possa explicar pela circunstância do controlo existente não ser relativo somente aos veículos de transporte de mercadorias mas a todos os veículos que pretendem entrar nas instalações do aeroporto por aquela porta. Assim, apenas foi constatado o controlo exercido relativamente a pessoas que se faziam transportar em veículos particulares.

B - H2

A área do armazém, é de 2 400m² (segundo é referido no ofício de 12/05/99) (11), estando dividida em seis partes: entrada, área de recepção de mercadoria, área de armazenamento geral, zona de preparação, casa forte, cofre e saída para a pista.

A entrada do armazém (12) é feita pela zona não vigiada. Não existe qualquer controlo de entrada.

Na área de recepção é conferido o número de volumes e o respectivo peso (existe uma balança no chão do armazém) com a descrição constante da carta de porte.

O procedimento normal compreende:

* ACEITAÇÃO

* CONFERÊNCIA DA CARTA DE PORTE

* ARMAZENAGEM

No caso de a mercadoria estar danificada, ou é reembalada (13) (se já está aceite), ou não é aceite.

Seguidamente, a mercadoria é depositada na área de armazenamento geral na prateleira respectiva correspondente ao respectivo local de destino (14). Daí a mercadoria é levada para a área de preparação.

A preparação da mercadoria corresponde à sua contentorização, paletização ou à sua organização para expedição a granel. Os funcionários buscam as mercadorias nas prateleiras (através do manifesto de carga) e procedem à sua preparação.

Após a preparação da mercadoria, a saída para a pista é controlada por um elemento da Securitas. Os funcionários mostram o seu cartão de identificação pessoal (a saída de não funcionários é feita mediante a verificação de identidade pelo segurança).

No H2 existem, ainda, as seguintes áreas especiais de armazenamento:

Casa- forte - Zona de segurança na qual é depositada (armazenada) a mercadoria valiosa que é declarada como tal. A taxa de armazenamento é de valor mais elevado que o normal (15). O acesso é apenas permitido a um elemento da segurança.

Cofre- forte - Zona de segurança na qual é colocada a mercadoria passível de roubo, nos termos de protocolo predefinido. O acesso é feito através de um elemento da segurança e de um funcionário da TAP,

conjuntamente.

Câmaras frigoríficas - Utilizadas para depositar mercadorias perecíveis.

De notar que a carga perigosa é armazenada nas condições estabelecidas para a restante mercadoria mas com a preocupação de ser colocada em espaço visível. No entanto, a quantidade da carga é previamente controlada.

Para além dos procedimentos de segurança já referidos o H2 dispõe de um sistema de vigilância vídeo instalado (16), tendo sido ainda referido que os funcionários são revistados à saída quando transportam sacos.

C - PLACA

Posteriormente à preparação, a mercadoria é transportada para a placa para ser colocada nos aviões. Nesta fase, é feita a entrega da documentação relativa à mercadoria ao técnico da placa (17) que superintende o carregamento dos aviões.

D - BALCÃO DE ACEITAÇÃO DIRECTA

O balcão de aceitação directa destina-se a ser utilizado por não agentes, na carga internacional e na carga expresso para as ilhas.

Como ficou dito, a entrada é feita através da porta do H2 (armazém de carga). Dispõe de três (3) balcões de atendimento, uma retaguarda (onde são prestadas informações telefónicas) e um gabinete de apoio (para as formalidades alfandegárias).

A recepção da mercadoria implica o preenchimento de uma declaração de expedição (18) e, posteriormente, à elaboração de uma carta de porte (19). No acto da aceitação da carga (20) é feita a verificação do peso e do conteúdo, através da conferência com a factura.

Duas situações merecem uma referência acrescida: quando a mercadoria é relativa a um cliente de um voo (passageiro com excesso de bagagem), é dada preferência no atendimento (atendendo à urgência); no caso dos voos para os PALOP foi referido que têm surgido problemas em virtude de ser usual haver passageiros com excesso de bagagem que só é detectado no check-in o que acarreta uma grande demora no embarque (21).

As reclamações relativas a problemas com a mercadoria são tratadas no sector comercial.

E - REUNIÃO COM CHEFE DE SERVIÇOS DE OPERAÇÕES DE CARGA

Na reunião com o senhor Chefe de Serviços de Operações de Carga foram tratados, em especial, os procedimentos relativos às irregularidades das mercadorias.

Após a detecção de irregularidades é feita uma busca pelo sistema (22). É realizado um rastreio documental compreendendo as seguintes fases:

* RESERVA ENTREGA DE MERCADORIA

* MANIFESTO

* PARTIDA DO AVIÃO

* RECEPÇÃO

As irregularidades da mercadoria dão origem a procedimentos de busca. Após estes pode acontecer que:

Faltem volumes - Durante a busca efectuada no armazém não são encontrados alguns (ou todos os) volumes

FALTAS RELATADAS - Durante a busca efectuada no armazém nas circunstâncias acima (ou todas as) relatadas. É feita nota da falta (no CDR - Cargo Damage Report) a qual fica registada no sistema informático.

Então, o CDR - Cargo Damage Report (23) dá origem a um processo autónomo de missing cargo (24).

De notar que nestas situações pode acontecer que não seja feita qualquer reclamação(25) (26).

Mercadoria em mau estado Durante a busca efectuada no armazém é verificado que alguma (ou toda) a mercadoria está em mau estado e é elaborado um CDR - Cargo Damage Report.

§4 CONCLUSÕES

A visita aos armazéns da TAP Air Portugal no aeroporto de Lisboa revelou a boa qualidade da organização das operações tendo igualmente causado uma impressão muito positiva a estrutura e funcionamento do H2.

A organização geral do armazém surpreendeu pela sua qualidade e pelo cuidado na arrumação das mercadorias. Por outro lado, o sistema da casa forte e do cofre- forte revelou- se eficaz e aparentemente seguro.

Deve por este facto concluir- se que não é exigível ir muito mais além ao nível da segurança sem pôr em crise a própria operacionalidade dos serviços. Não obstante, deve recomendar- se a implementação de um sistema de verificação aleatória da mercadoria aceite, uma vez que é possível (dir- se- ia mesmo provável) que, em algumas situações, a mercadoria seja entregue já violada embora aparentemente sem problemas.

A principal insuficiência detectada ao nível dos procedimentos de segurança resulta da existência de uma área não vigiada junto ao armazém H2. Este facto, conjuntamente com o acesso não controlado de pessoas à zona exterior de armazenamento, com a entrada (através do H2) para o balcão de aceitação directa e com a prática (dos transitários) de depositar mercadorias na parte exterior do H2, revela uma grave quebra de segurança. Por outro lado, resultou com alguma evidência que a preocupação inerente a esta área exterior do H2 é a de não permitir o estacionamento de veículos sem pagamento das taxas de estacionamento - o parque destina- se apenas a funcionários e a ele é proibido o acesso ao público em geral.

Quanto ao acesso às pessoas, é absolutamente livre e não controlado. Existe, assim, uma preocupante leviandade nos critérios de segurança que presidem às impostas limitações de acesso.

Diga- se que se a intenção fosse a de vedar o acesso às pessoas estranhas às operações de expedição de mercadorias, não faria qualquer sentido a existência de um controlo numa das entradas e, ao mesmo tempo, deixar as restantes duas absolutamente incontroladas. Se fosse visada somente a questão do estacionamento automóvel, então dever- se- ia concluir pela inexistência de preocupações ao nível da segurança.

III - ESCLARECIMENTOS DA ANA - AEROPORTOS DE PORTUGAL, S.A. E DA PSP - POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Atendendo a que, durante a visita de inspecção acima descrita, não foi possível identificar quaisquer elementos afectos à segurança da área de entrada do armazém H2 (para além do controlo de entrada no recinto que dá acesso ao parque de estacionamento para funcionários), foi questionada a ANA - Aeroportos de Portugal, S.A. sobre os procedimentos de segurança/ fiscalização existentes nas áreas de carga do aeroporto de Lisboa cuja responsabilidade é daquela empresa.

Foi recebido o telefax em 22/03/00, com o seguinte teor:

Na sequência do vosso ofício de V. Ex.^a de 2000-01-07 00020, sobre o assunto referido em epígrafe, foram questionadas a PSP/ SEGURANÇA deste Aeroporto e a TAP Air Portugal, responsável pelo Terminal de Carga e respectiva carga aí armazenada, denominado H2 (Hangar de Carga de Exportação). Junto anexamos

os respectivos relatórios.

No que concerne à responsabilidade do Aeroporto convém evidenciar que o acesso ao Terminal de Carga (área de recepção) é público e não pode ser restringido, porquanto qualquer cidadão tem o direito de ali se dirigir para expedição/ recepção de Carga Aérea.

A partir da área de recepção, há controlo das pessoas que aí acedem conforme confirmado pela TAP.

(...)

Esta comunicação vinha acompanhada do ofício .../2000, da Divisão Especial do Aeroporto do Comando Metropolitano de Lisboa da PSP - Polícia de Segurança Pública, nos seguintes termos:

1. A DEAL/ COMETLIS não tem conhecimento objectivo do cometimento de ilícitos criminais, tipo furto de ou em bagagens / carga nos Terminais de Bagagem / Carga, no âmbito da solicitação constante no ofício da Provedoria de Justiça, de 2000JAN07. De facto, não é do conhecimento da PSP denúncias criminais relacionadas com tais voos.
2. Tal tipo legal de crime e respectivo modus operandi são as realidades criminais típicas dos cenários aeroportuários, em que o(s) auto(res) são geralmente o próprio staff. A própria localização da prática dos factos é de difícil investigação.
3. Sempre que a PSP do Aeroporto de Lisboa tem conhecimento de factos criminais desta natureza, aumenta as suas acções operacionais de carácter preventivo e repressivo, dentro de um quadro de grandes limitações em termos de recursos humanos disponíveis (com inevitável prejuízo para outras actividades de security) e dentro dos limites consagrados pela Lei vigente.
4. É o que tem acontecido com algumas situações pontuais dos voos das companhias de aviação GO, da British Airways e da Lufthansa. Perante o alerta dos responsáveis a PSP age imediatamente, com resultados extremamente positivos.
5. Deverei referir que em 1999 o número total de passageiros do ALS (Aeroporto de Lisboa) atingiu o valor de 8 668 101 enquanto a carga atingiu o valor de 96 996.6 Ton. Tendo em conta a criminalidade denunciada no ano de 1999, que será objecto de análise no Relatório Anual de Actividade Operacional da PSP/ ALS, em que houve violação do direito de propriedade, podemos concluir que os índices de criminalidade são manifestamente baixos. Tais valores são ainda mais relevantes, na medida em que, a componente estrutural do ALS não favorece a segurança e, tal quadro, não é compensado por outros sistemas complementares de segurança. Paralelamente, existem fortes indícios que vários ilícitos denunciados são para efeitos de mera compensação indevida a atribuir pelas companhias seguradoras.
6. É o que acontece com as instalações acima mencionadas, acrescendo o facto de, em relação aos Terminais de Carga estarmos perante áreas de livre acesso ao público.
7. No âmbito das Reuniões Aeroportuárias FAL/ SEC e nas próprias reuniões da Comissão Nacional FAL/ SEC, a PSP/ ALS tem alertado as entidades operadoras que a segurança global do ALS depende igualmente do seu desempenho, isto é: o próprio staff tem que ser objecto de acções de reciclagem para a componente security e a acção fiscalizadora das chefias tem que ser mais intensa.
8. Finalmente, não poderá deixar- se de mencionar o facto dos próprios utentes dos aeroportos nacionais, no âmbito do conceito de prevenção primária, não adoptarem as suas próprias medidas de segurança, como por exemplo, pôr um mero cadeado na bagagem de porão, facto que acontece com a generalidade dos utentes dos restantes aeroportos europeus. Sem dúvida que, a PSP/ ALS poderá considerar como um desafio para o ano 2000 o estabelecimento de parcerias, com entidades privadas ou públicas, no sentido de promover campanhas de sensibilização para a segurança, cujo alvo seja o utente.

Por fim, o telefax de 22/03/00, vinha acompanhado de cópia do telefax n.º ... do senhor Director da Unidade de Handling de Lisboa (da TAP Air Portugal) a que já fiz referência.

IV - EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Tudo quanto deixei exposto permite, desde já, alcançar as conclusões mais relevantes da instrução do presente processo. Importa, não obstante, rememorar os elementos apurados e realçar os aspectos mais determinantes do funcionamento do armazém de carga Hangar 2 (H2) da TAP Air Portugal no aeroporto de Lisboa bem como dos procedimentos de recepção e expedição de mercadorias.

As queixas que deram origem à instrução na Extensão da Provedoria de Justiça da Região Autónoma dos

Ações do presente processo eram relativas a diversos furtos alegadamente cometidos nos armazéns da TAP Air Portugal, no aeroporto de Lisboa e diziam respeito a mercadoria expedida, por via aérea, de Lisboa para a ilha Terceira, nos Açores.

O armazém da TAP - Air Portugal no aeroporto de Lisboa - o Hangar 2 (H2) - tem a área de 2 400 m², com 850 m³ de capacidade de armazenagem de carga²⁷. O pessoal em desempenho de funções no H2 - num total de 258 (106 técnicos de tráfego e 152 operadores de rampa) - trabalha por turnos, que perfazem 24 horas/ dia.

A vigilância do H2 é assegurada, 24 horas por dia, por uma empresa externa - a Securitas - através de um efectivo de 5 elementos. Existe, ainda, um sistema de vigilância CCTV.

Os funcionários do H2 são fiscalizados à saída das instalações, pelo elemento da segurança, "quando saem e trazem sacos"; é feita, igualmente, fiscalização aleatória. Acresce que pode acontecer a vigilância ser reforçada com elementos da Divisão do Aeroporto de Lisboa da PSP - Polícia de Segurança Pública, em especial "nas épocas de Natal e Páscoa".

As reclamações de furto recebidas na TAP Air Portugal para o percurso de Lisboa/ Terceira - como Vossa Excelência deu conta através do ofício n.º .../ CA - foram em número extremamente reduzido em 1996 (somente 3), aumentaram para 8 em 1997 e, em 1998, chegaram às 23. A averiguação daquelas situações concluiu que nenhum dos furtos reclamados teve lugar no armazém de Lisboa. Foi igualmente referido, pese embora sem indicação de números, que "alguns dos furtos [ocorreram] na Terceira e outros na área aeroportuária de Lisboa" e que, em outras situações (2 em 1997 e 7 em 1998), não foi possível comprovar a existência do furto reclamado.

A visita de inspecção permitiu comprovar que o procedimento de recepção/ armazenamento/ embarque da mercadoria corresponde àquele que havia sido relatado: o agente ou transitário entrega na aceitação os documentos e a mercadoria já pronta para embarque. Seguidamente são verificados os documentos, o peso, o volume e a etiquetagem da mercadoria; esta é então armazenada em local correspondente ao respectivo destino. Na fase de embarque (expedição), é realizada a escolha da mercadoria a qual é preparada - em paletas ou em carros (para carga a granel). Finalmente, é transportada para os aviões a que se destinam e a placa procede ao seu carregamento.

Destaco, uma vez mais, que a organização do H2 - incluindo o sistema da casa forte e do cofre- forte - causou uma impressão muito positiva tanto pela qualidade do manuseamento como pelo cuidado na arrumação das mercadorias. Neste aspecto particular retirei a conclusão de não ser exigível ir muito mais além ao nível da segurança, uma vez que o acréscimo desta apenas poderá ser alcançado mediante dispositivos que afectem de forma irrazoável a operacionalidade dos serviços.

Creio, ainda assim, justificar- se a adopção de um sistema de verificação aleatória da mercadoria aceite. Com efeito, através deste mecanismo de segurança poder- se- á verificar de forma sistemática - ainda que aleatória - se a mercadoria foi entregue já violada. Note- se que, de outra forma, o controlo apenas incide nos aspectos peso- volume- embalagem. De outra forma, qualquer violação que assegure a manutenção do mesmo peso e do mesmo volume e que não produza danos na embalagem não será detectada.

Mas a apreciação globalmente positiva do H2 não pode fazer esquecer a principal insuficiência verificada ao nível dos procedimentos de segurança: a área não vigiada junto ao armazém H2.

Com efeito, na área exterior imediatamente contígua ao H2 o acesso das pessoas não é controlado mas este espaço serve, simultaneamente, como entrada do próprio H2, de entrada (através do mesmo H2) para o balcão de aceitação directa e, ainda, de depósito de mercadorias.

Importa chamar a atenção de V. Ex.^a para a circunstância da grave quebra de segurança resultante do facto dos transitários depositarem a mercadoria na área exterior (não vigiada) do H2 significar uma acrescida fonte de apreensão para os responsáveis do armazém - quando essa preocupação deveria ser unicamente dos agentes ou transitários (ainda) responsáveis pela mercadoria. Se a esta circunstância somarmos a constatação de que a principal, se não a única, preocupação relevante do controlo de entrada de veículos é não permitir o

principal, se não a única, preocupação relevante do controlo de entrada de veículos e não permitir o estacionamento de veículos sem pagamento das taxas de estacionamento - porquanto, por um lado, o parque destina-se apenas a funcionários e a ele é proibido o acesso aos automóveis do público em geral e, por outro, existem duas entradas absolutamente incontroladas - devemos concluir que inexiste em absoluto fiscalização na área exterior imediatamente contígua ao H2.

Quanto à posição perfilhada pela ANA, S.A. - no sentido de que não se pode restringir o acesso aos utentes em nome de um direito de expedição/ recepção de carga aérea - devo referir que, ao contrário do que é sugerido, a questão que se coloca não é a da limitação de acesso mas a da funcionalidade (e segurança) da solução adoptada em termos de acessos comuns ao H2 e ao balcão de aceitação directa. Assim, a solução nunca passaria pelo impedimento de acesso aos utentes mas, diferentemente, pela criação de áreas autónomas de entrada para o H2, por um lado, e para a aceitação directa, por outro lado.

Ainda assim, justifica-se defender - como procedimento mais célere e certamente menos oneroso - a adopção de uma de duas medidas:

- a) Ou assegurar a fiscalização desta área;
- b) Ou proibir a deposição de mercadorias no espaço exterior ao H2. Esta solução, estou em crer, é a mais razoável até por óbvios motivos de segurança.

Outro aspecto que merece ser revisto é o relativo ao tratamento conferido às reclamações resultantes dos problemas com a mercadoria. Não obstante entender-se que a instrução dos processos seja assegurado pelo sector comercial deve providenciar-se a divulgação dos respectivos resultados pelo conjunto dos serviços que, de qualquer forma, lidem com a mercadoria - até para que possam melhorar procedimentos ou acautelar eventuais falhas.

IV - CONCLUSÕES

Pelas razões que deixei expostas e no exercício do poder que me é conferido pelo disposto no artigo 20.º, n.º 1, alínea a), da Lei n.º 9/91, de 9 de Abril, RECOMENDO que:

- A. Seja adoptado - em acréscimo aos mecanismos de segurança já existentes - um sistema de verificação aleatória da mercadoria aceite;
- B. Seja proibida a deposição de mercadorias no espaço exterior ao H2;
- C. Seja, em alternativa ou enquanto não for adoptada esta medida, assegurada a fiscalização desta área, designadamente através dos efectivos da segurança existentes e mediante o sistema de vigilância CCTV;
- D. Sejam divulgados pelos serviços interessados (designadamente o balcão de aceitação directa e) os resultados dos procedimentos de averiguação abertos em virtude de queixas relativas a extravio, perdas parciais ou furtos de mercadorias.

Chamo a atenção de Vossa Excelência para a circunstância da presente Recomendação, nos termos do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 38.º da Lei n.º 9/91, de 9 de Abril, não dispensar a comunicação a este Órgão do Estado da posição que venha a ser assumida em face das respectivas conclusões.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

H. NASCIMENTO RODRIGUES

-
- (1) Capítulo III, B.
 - (2) Capítulo III, A.
 - (3) Capítulo III, C.
 - (4) Capítulo III, D.
 - (5) Capítulo III, E.
 - (6) Na presente Recomendação e por razões de segurança inerente ao funcionamento dos próprios armazéns

de carga não se apresenta a planta do local.

(7) NOTA: no dia da visita encontravam-se depositadas à porta do armazém embalagens de produtos DANCAKE. Algumas delas estavam danificadas, tendo sido detectados rasgos nas caixas de cartão.

(8) Segundo foi dito, apenas para funcionários do aeroporto de Lisboa.

(9) Durante o tempo da visita foi possível verificar a passagem de diversas pessoas através daquelas rampas para a zona circundante.

(10) No caso em apreço, do Grupo de Ligação Luso- Chinês.

(11) E acrescenta que a capacidade de armazenagem de carga é de 850m³.

(12) A qual, como se referirá, é a mesma para o balcão de aceitação directa.

(13) Lavrando-se um relatório (CDR - Cargo Damage Report).

(14) Na área de armazenamento geral existem diversas prateleiras com identificação dos destinos.

(15) Segundo foi referido, o valor era de 6 200\$00 por cada consignamento.

(16) Este sistema é essencialmente dissuasor uma vez que, muitas vezes, não está em funcionamento.

(17) NOTA: se a mercadoria inclui carga perigosa é dado conhecimento desse facto ao comandante do avião.

(18) DOCUMENTO ANEXO n.º 1 e DOCUMENTO ANEXO n.º 2.

(19) DOCUMENTO ANEXO n.º 3.

(20) NOTA: toda a mercadoria é aceite, incluindo carga perigosa.

(21) Será conveniente ponderar a prestação de informações adicionais aos passageiros destes voos em ordem a facilitar/ acelerar o procedimento de embarque.

(22) DOCUMENTO ANEXO n.º 4.

(23) DOCUMENTO ANEXO n.º 5.

(24) Pode acontecer uma situação de missing cargo que não tenha sido precedida de CDR. Segundo foi relatado a título de exemplo nos PALOP não é elaborado o CDR.

(25) DOCUMENTO ANEXO n.º 6.

(26) Este facto é relevante uma vez que os dados estatísticos relativos às reclamações podem não revelar integralmente as situações de irregularidades de mercadoria.

(27) Informações da TAP Air Portugal.