

AGÊNCIA DE AVIAÇÃO CIVIL

Regulamento n.º 01/AAC/2026

Sumário: Estabelecendo os requisitos comuns para a prestação de serviços de assistência em escala, condições e procedimentos a serem adotados pelas entidades que os prestam nos aeródromos nacionais abertos ao tráfego comercial

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA

PREÂMBULO

O presente regulamento estabelece os requisitos para a prestação de serviços de assistência em escala, condições e procedimentos a serem adotados pelas entidades que os prestam nos aeródromos nacionais abertos ao tráfego comercial.

A fim de garantir que a prestação da atividade de assistência em escala seja exercida de forma segura, cumprindo com as exigências do sector, surgiu a necessidade de desenvolver um regulamento sobre o exercício da atividade que prevê prerrogativas e responsabilidades das entidades que os prestam, tendo em consideração uma abordagem global e um modelo de referência para a segurança operacional em todas as atividades relacionadas com a aviação.

As normas constantes do presente regulamento refletem as condições técnicas e as melhores práticas no domínio da assistência em escala, tendo em consideração as normas e práticas recomendadas (SARP) da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) aplicáveis e a experiência mundial em operações de assistência em escala, bem como o progresso científico e técnico no domínio da assistência em escala. E ainda, são proporcionais à dimensão e complexidade das atividades de assistência em escala, permitindo a necessária flexibilidade para uma conformidade.

O regulamento assegura as condições de concorrência equitativas para a prestação de serviços de assistência em escala a todas as entidades que prestam esses serviços, incluindo a autoassistência por operadores de aeronaves.

As medidas previstas no presente regulamento melhoram e promovem a segurança operacional dos serviços de assistência em escala e uma cultura de segurança operacional nas entidades que prestam esses serviços. Os requisitos estabelecidos fornecem os instrumentos necessários e uma descrição do processo para que as entidades apliquem um sistema de notificação de informações de segurança operacional, a fim de as ajudar a recolher e analisar os dados de segurança operacional obtidos a partir desses relatórios, bem como estabelecer e promover uma cultura de segurança operacional com cada indivíduo empregado na sua entidade.

As entidades de assistência em escala assumem plena responsabilidade pela prestação segura de serviços, pelas suas operações e pelo controlo dos riscos operacionais das suas atividades,

enquanto os operadores de aeronaves continuam a ser responsáveis pela segurança operacional das aeronaves e pelo voo, e os operadores de aeródromos continuam a ser responsáveis pela operação segura dos aeródromos. Por conseguinte, as entidades de assistência em escala devem desenvolver e aplicar um sistema de gestão de segurança operacional com processos eficazes, capazes de identificar e gerir os riscos para a segurança operacional, incluindo os decorrentes das relações com os operadores de aeronaves e os operadores dos aeródromos, através da aplicação de medidas de mitigação proporcionais e adequadas.

O sistema de gestão de segurança operacional desenvolvido e aplicado pelas entidades de assistência em escala deve ser proporcional das suas atividades e abranger a gestão da segurança operacional, a gestão das mudanças, a notificação de informações de segurança operacional, a formação do pessoal, os registos e a documentação, a manutenção do equipamento de apoio em terra, a identificação de relações com a segurança operacional com outras partes interessadas envolvidas em atividades de assistência em escala, os procedimentos operacionais e o controlo de conformidades.

As entidades de assistência em escala devem esforçar-se por desenvolver e promover uma cultura de segurança organizacional, na qual os trabalhadores compreendam a sua importância individual na cadeia de segurança operacional da aviação e contribuam ativamente para manter e melhorar o nível de segurança operacional nas suas funções quotidianas.

A fim de assegurar uma abordagem comum para fazer face aos riscos para a segurança operacional decorrentes das relações entre a assistência em escala, as aeronaves e as operações de aeródromo e, promover um entendimento comum dos perigos e riscos, as entidades de assistência em escala, os operadores de aeronaves e os operadores de aeródromos devem dispor das mesmas informações e dados de segurança operacional sempre que estes sejam pertinentes para eles e quando essas informações e dados possam afetar o desempenho de segurança operacional de qualquer uma das entidades. Para o efeito, essas entidades devem poder partilhar entre si informações de segurança operacional pertinentes, bem como informações resultantes de relatórios de ocorrências ou de inspeções e auditorias de supervisão.

Os riscos para a segurança operacional decorrentes da prestação do serviço de assistência em escala devem ser devidamente reconhecidos através da implementação deste quadro regulamentar para as relações entre as entidades, a fim de lhes permitir identificar as relações operacionais com efeitos na segurança operacional e aplicar medidas de mitigação adequadas para minimizar tais riscos. Ao mesmo tempo, as entidades de assistência em escala devem poder debater a segurança operacional com as outras partes envolvidas, dando-lhes possibilidade de aplicar os seus próprios procedimentos operacionais, caso se baseiem nos seus processos de gestão dos riscos para a segurança operacional e se tal for acordado com o operador da aeronave ao qual prestam serviços.

O presente regulamento estabelece requisitos mínimos relativos ao programa de formação e

avaliação do pessoal afeto as atividades de assistência em escala. Tal programa deve garantir que todo o pessoal esteja devidamente capacitado a fim de assegurar que estes desenvolvam e mantenham as competências necessárias para desempenhar as suas funções de forma segura e eficaz.

A segurança operacional do voo e a prestação segura de serviços de assistência em escala dependem fortemente da utilização de equipamentos de apoio em terra funcionais e com manutenção adequada. A funcionalidade do equipamento utilizado para a prestação de serviços de assistência em escala deve ser assegurada através da aplicação de um programa de manutenção desenvolvido e aplicado.

Os procedimentos operacionais para o mesmo serviço de assistência em escala e para o mesmo tipo de aeronave podem diferir significativamente entre os operadores de aeronaves, o que aumenta o risco de erro humano, uma vez que pode causar danos nas aeronaves e pôr em perigo a segurança operacional do voo. As entidades de assistência em escala devem elaborar, avaliar, debater e acordar com os operadores das aeronaves procedimentos operacionais comuns que sejam seguros para ambas as partes.

O presente regulamento ainda, responsabiliza formalmente as entidades de assistência em escala pela segurança operacional dos seus próprios serviços através da aplicação de um sistema de gestão da segurança operacional eficaz.

E por fim, o presente regulamento fornece elementos sólidos para que as entidades possam melhorar a sua análise das causas dos eventos identificados através dos seus próprios processos de controlo da conformidade e da supervisão da autoridade aeronáutica, bem como melhorar a sua cultura de notificação de informações de segurança operacional.

Nestes termos,

Ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 15.º dos Estatutos da AAC, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 49/2019 de 28 de outubro e o n.º 2.º do artigo 173.º do Código Aeronáutico aprovado pelo Decreto-Legislativo n.º 1/2001 de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Legislativo n.º 4/2009 de 7 de setembro, manda a AAC publicar o seguinte:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece requisitos comuns para a prestação de serviços de assistência

em escala, condições e procedimentos a serem adotados pelas entidades que os prestam nos aeródromos nacionais abertos ao tráfego comercial.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1. O presente regulamento é aplicável aos prestadores de serviço de assistência em escala que prestem qualquer dos serviços de assistência em escala especificados no n.º 2.º num ou mais aeródromos nacionais abertos ao tráfego comercial.

2. Os serviços de assistência em escala são classificados como:

- a) Assistência administrativa em terra e a supervisão;
- b) Assistência a passageiros;
- c) Assistência a bagagem;
- d) Assistência a carga e correio;
- e) Assistência de operações na placa;
- f) Assistência de limpeza e serviço do avião;
- g) Assistência de combustível e óleo;
- h) Assistência de manutenção em linha;
- i) Assistência de operações aéreas e gestão das tripulações;
- j) Assistência de transporte em terra;
- k) Assistência de restauração (*catering*).

3. Aplica-se também ao operador de aeródromo que presta serviço de assistência em escala e ao operador aéreo que desempenhe qualquer função estipulada como agente de assistência em escala de aeronaves, incluindo a subcontratação desses serviços.

Artigo 3.º

Categorias

As categorias dos serviços de assistência em escala são as previstas no Diploma que estabelece regras de licenciamento e manutenção da atividade de assistência em escala nos aeródromos do país, abertos ao tráfego comercial.

Artigo 4º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- 1) «Área de retenção do equipamento», uma área delimitada de segurança ao redor da aeronave, que deve permanecer livre de obstruções e de detritos estranhos de objetos antes e depois da chegada e partida da aeronave e durante as manobras da aeronave para e da posição de estacionamento, com exceção dos equipamentos de apoio em terra e do pessoal necessário para a manobra;
- 2) «Assistência a aeronaves», todas as atividades e comunicações de assistência em escala que ocorrem na área de movimento, incluindo o abastecimento e a extração de combustível de aeronaves, o reabastecimento com água potável, os serviços às instalações sanitárias e águas residuais, a assistência à restauração, os serviços de limpeza de aeronaves, o fornecimento e a operação de equipamento de apoio em terra, o acesso às aeronaves, a imobilização das aeronaves no solo, o carregamento e descarregamento de aeronaves, o reboque ou recuo de aeronaves, a fixação e remoção de equipamento, a operação de veículos e de equipamento na proximidade imediata da aeronave;
- 3) «Auditoria», um processo sistemático, independente e documentado para obter provas e avaliá-las objetivamente, a fim de determinar em que medida os requisitos estão a ser cumpridos;
- 4) «Bagagem», os bens pessoais ou outros artigos de um passageiro ou de um membro da tripulação transportados numa aeronave;
- 5) «Carga» ou «mercadoria», mercadorias ou bens transportados numa aeronave, com exceção da bagagem, do correio, do material da empresa, peças sobressalentes, do correio da empresa e das provisões de bordo, que não são consumidas ou utilizadas durante o voo;
- 6) «Carregamento da aeronave», o carregamento de estiva ou os dispositivos de carga unitária a bordo da aeronave, em conformidade com as instruções de carregamento;
- 7) «Compartimento de carga», a área de uma aeronave que pode ser utilizada para o transporte de carga e/ou bagagem;
- 8) «Controlo da carga», um processo sob a responsabilidade do operador da aeronave para garantir que a aeronave é carregada de forma segura e eficiente antes de cada voo;
- 9) «Coordenação da rotação», uma função de assistência em escala com um papel de segurança, que coordena as atividades de assistência na placa e termina com a disponibilização (despacho) de um voo após a conclusão dos serviços de assistência em escala para a aeronave na placa de

estacionamento;

10) «Correio», o despacho de correspondência e outros objetos, excluindo correio do operador da aeronave, enviados por serviços postais e a eles destinados, em conformidade com as regras da União Postal Universal (UPU);

11) «Dispositivo de carga unitária», um dispositivo de agrupamento e retenção da carga, do correio e da bagagem para transporte aéreo, constituído quer por um contentor de uma aeronave quer por uma combinação de uma paleta de uma aeronave e uma rede de paletes de aeronaves, concebido para ser diretamente imobilizado pelo sistema de carregamento da aeronave (CLS);

12) «Documentação sobre massa e centragem», documentos que contêm dados sobre a massa e centragem da aeronave, o centro de gravidade, a carga da aeronave, a notificação ao comandante de mercadorias perigosas, as instruções de carregamento e as informações relativas à carga;

13) «Entidade de assistência em escala»:

a) Prestador de serviço de assistência em escala;

b) Operador de aeródromo que preste serviços de assistência em escala;

c) Operador da aeronave que preste serviços de assistência em escala a si próprio ou a outros utilizadores nos quais detenha uma participação maioritária ou que sejam maioritariamente detidos pela mesma entidade.

14) «Equipamento de apoio em terra», um veículo móvel motorizado ou não motorizado, um aparelho ou um equipamento concebido, construído e utilizado para a prestação de serviços de assistência em escala na área de movimento de um aeródromo;

15) «Guia de asa/ *wing walker*» caminha ao lado da asa para orientar o *pushback*, o reboque ou o estacionamento da aeronave.

16) «Inspeção», no contexto do controlo da conformidade e da supervisão, uma avaliação da conformidade independente e documentada, através de observação e julgamento, acompanhados, quando apropriado, de medição, ensaio ou aferição, de modo a verificar o cumprimento dos requisitos aplicáveis; considerando que uma inspeção pode fazer parte de uma auditoria, mas pode também ser realizada fora do plano normal de auditoria, nomeadamente para verificar se uma determinada constatação foi fechada;

17) «Instruções de carregamento», um conjunto de instruções que ajudam a pessoa que supervisiona o carregamento da aeronave a garantir o seu carregamento correto e seguro;

18) «Mercadorias perigosas», artigos ou substâncias suscetíveis de constituírem um risco para a

saúde, a segurança, os bens ou o meio ambiente, enumerados na lista de mercadorias perigosas constante das instruções técnicas da OACI (Doc.9284);

19) «Notificação ao comandante», as informações escritas exatas e legíveis fornecidas ao comandante ou ao piloto-comandante sobre as remessas de mercadorias perigosas ou outra carga especial a transportar a bordo da aeronave;

20) «Operador de aeronave» o mesmo que operador aéreo;

21) «Reboque da aeronave», o movimento para a frente de uma aeronave em serviço ou fora de serviço, utilizando a potência externa do equipamento de apoio em terra que serve de suporte ao trem de aterragem do nariz da aeronave ou que está fixado no mesmo.

22) «Recuo da aeronave/ *pushback*», o movimento de uma aeronave a partir de uma posição de estacionamento com nariz para dentro, utilizando a potência externa do equipamento de apoio em terra. A operação pode envolver uma barra de reboque;

23) «Rotação da aeronave», um processo coordenado de atividades associadas à assistência a uma aeronave, aos seus passageiros, bagagem, correio e carga, num intervalo de tempo predeterminado entre a chegada e a partida da aeronave;

Artigo 5.º

Abreviaturas

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

«FOD» *Foreign Objects Debris*/ Objetos Estranhos Soltos

«ULD» *Unit Load Devices*/ Dispositivo de Carga Unitária

«NOTOC» *Notification to captain*/ Notificação ao comandante

CAPÍTULO II

CONDIÇÕES E PROCEDIMENTOS DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA

SECÇÃO I

GENERALIDADES

Artigo 6.º

Responsabilidades da entidade de assistência em escala

1. A entidade de assistência em escala é responsável pela prestação segura de serviços em conformidade com todos os seguintes elementos:
 - a) O Diploma que estabelece regras de licenciamento e manutenção da atividade de assistência em escala nos aeródromos do país, abertos ao tráfego comercial;
 - b) Os procedimentos de operação local constantes do Manual de Operações do Aeródromo, que lhe são aplicáveis enquanto utilizador do aeródromo;
 - c) Os procedimentos e instruções operacionais do operador de aeronave relacionados com os serviços de assistência em escala, quando prestados ou, quando não prestados, em conformidade com os procedimentos operacionais da entidade de assistência em escala.
2. A entidade de assistência em escala deve elaborar um manual de assistência em escala em conformidade com o estipulado no artigo 22º.
3. A entidade de assistência em escala deve estabelecer normas e objetivos para o desempenho seguro das atividades de assistência em escala e elaborar procedimentos operacionais para os alcançar, devendo definir igualmente as funções necessárias ao desempenho dessas atividades, incluindo a tomada de decisões, a autoridade, as funções e as responsabilidades associadas a essas funções.
4. A entidade de assistência em escala deve assegurar que todo o pessoal envolvido em atividades de assistência em escala:
 - a)Tenha recebido formação adequada e tenha demonstrado a sua competência para desempenhar as funções atribuídas antes de ser autorizado a exercer as suas funções sem supervisão, e que mantenha a sua competência;
 - b)Esteja ciente das suas responsabilidades e compreenda o seu papel e a forma como as suas funções estão relacionadas com a segurança operacional nas operações dos aeródromos e de transporte aéreo.
5. Ao utilizar qualquer equipamento de apoio em terra para realizar atividades de assistência em escala, a entidade de assistência em escala deve estabelecer e aplicar um programa de manutenção para os equipamentos.
6. A entidade de assistência em escala deve garantir que todo o pessoal envolvido nas atividades de assistência em escala utilize equipamentos de proteção individual, nomeadamente, chapéu de

proteção, coletes de alta visibilidade e com refletores, botas com biqueira dura, protetores auditivos, luvas, óculos de sol/proteção.

Artigo 7.º

Gestão de mudanças e avaliação de riscos

1. A entidade de assistência em escala deve desenvolver, aplicar e manter um processo no âmbito do seu sistema de gestão de segurança operacional para gestão das mudanças com impacto nas suas operações, nomeadamente, estrutura, processos, procedimentos e serviços estabelecidos, conforme previsto no CV-CAR 21.

2. Se as mudanças afetarem diretamente a sua capacidade de prestar serviços de assistência em escala em segurança, esta deve assegurar o seguinte:

- a) Identificar e avaliar os riscos para a segurança das alterações esperadas e aplicar medidas de mitigação para fazer face a esses riscos;
- b) Determinar se e de que forma as alterações afetam as suas relações com outras entidades e, se necessário, envolver essas entidades na avaliação dos riscos para a segurança operacional e na mitigação dos riscos e alinhar essas medidas de mitigação para evitar contradições ou deterioração da segurança operacional;
- c) Comunicar as alterações e as medidas de atenuação às entidades por elas afetadas;
- d) Documentar o processo.

3. Não obstante o disposto nos nº 1 e nº 2, a avaliação dos riscos decorrentes de quaisquer alterações previstas e a documentação conexa devem ser proporcionais à dimensão e complexidade da entidade de assistência em escala.

4. Não obstante o disposto nos nº 1 e nº 2, os operadores de aeronaves que praticam a autoassistência e os operadores de aeródromos que prestam serviços de assistência em escala podem aplicar o seu processo já existente de gestão das mudanças para gerir as mudanças relacionadas com a prestação de serviços de assistência em escala.

5. A entidade de assistência em escala deve fornecer à autoridade competente a documentação pertinente relativa no nº 1, em tempo útil para as atividades de supervisão.

Artigo 8.º

Inspeção e fornecimento de documentos

1. As pessoas devidamente autorizadas pela autoridade aeronáutica podem aceder e inspecionar a

qualquer hora e sem necessidade de aviso prévio, as instalações, equipamentos e serviços de uma entidade de assistência em escala, visando aferir se a mesma atua em conformidade com a sua licença e declaração.

2. A entidade de assistência em escala deve apresentar os documentos solicitados, na sua versão mais recente, à autoridade aeronáutica, de preferência em formato eletrônico, num prazo acordado e em tempo útil antes de uma ação de supervisão (auditoria, inspeção ou teste).

Artigo 9.º

Não conformidades e medidas corretivas

1. Quando a autoridade aeronáutica identificar uma não conformidade, a entidade de assistência em escala deve tomar as seguintes medidas dentro do prazo fixado:

- a) identificar a causa raiz das não conformidades e os fatores que contribuem para essas não conformidades;
- b) Elaborar um plano de medidas corretivas que aborde a causa raiz e os fatores que contribuem para as não conformidades;
- c) Demonstrar a aplicação das medidas corretivas aprovadas pela autoridade aeronáutica, quer a nível do sistema de gestão de segurança operacional, quer a nível das instalações, incluindo equipamentos, ou ambos, consoante o caso.

2. Se a não conformidade afetar diretamente o risco para a segurança operacional ou as responsabilidades dos operadores de aeronaves ou do operador do aeródromo, a entidade de assistência em escala deve informar, sem demora injustificada, o operador do aeródromo e os operadores de aeronaves em causa das medidas enumeradas no nº 1, e, se for caso disso, coordenar essas medidas com eles no prazo referido no nº 1.

Artigo 10.º

Resposta imediata a um problema de segurança operacional e respetivas diretivas

1. A entidade de assistência em escala deve aplicar, sem demora injustificada, quaisquer medidas ou diretivas de segurança operacional determinadas pela autoridade aeronáutica como resposta imediata a um problema de segurança operacional.
2. A entidade de assistência em escala deve informar, sem demora injustificada, os operadores de aeronaves ao qual presta serviços e o operador do aeródromo em causa da aplicação das medidas ou diretivas de segurança operacional referidas no nº 1.

Artigo 11.º

Notificação de ocorrências relacionadas com a segurança operacional

1. No âmbito do seu sistema de gestão de segurança operacional referido no artigo 14.º do presente regulamento, a entidade de assistência em escala deve estabelecer e manter um sistema de notificação de ocorrências e incidentes relacionados com a segurança operacional que cumpra os requisitos do CV-CAR 18 e CV-CAR 21.1.
2. O sistema de gestão de segurança operacional deve incluir a notificação obrigatória e voluntária.
3. A entidade de assistência em escala deve notificar à Autoridade Aeronáutica:
 - a) Todas as ocorrências relacionadas com a segurança operacional ou condições que ponham em perigo ou, se não forem retificadas ou resolvidas, sejam suscetíveis de causar acidentes ou incidentes graves, pondo em perigo uma aeronave, os seus ocupantes ou terceiros;
 - b) Os incidentes com mercadorias perigosas.
4. A entidade de assistência em escala deve também transmitir a notificação de ocorrência referida no nº 3 ao operador do aeródromo onde ocorreu o incidente, ao operador de aeronave afetado, e quando aplicável, ao prestador de serviços de tráfego aéreo e a qualquer outra entidade de assistência em escala que opere no aeródromo da ocorrência.

Artigo 12.º

Sistema de notificação de ocorrências

1. O sistema de notificação referido no artigo 11º deve conter os meios e procedimentos necessários para permitir que a entidade de assistência em escala melhore e promova a prestação segura de serviços de assistência em escala e uma cultura de segurança operacional na entidade, em conformidade com o CV-CAR 21 e 21.1.
2. A entidade de assistência em escala deve:
 - a) Incluir um sistema interno de notificação de segurança operacional;
 - b) Ser utilizado para identificar as causas e fatores que contribuem para os eventuais erros, falhas evitadas e perigos comunicados e abordá-los no âmbito da gestão dos riscos de segurança operacional em conformidade com o artigo 14º, n.º 4, alínea b);

- c) Ser utilizado para avaliar todas as informações conhecidas e pertinentes relativas a erros, falhas evitadas, perigos e incumprimento dos procedimentos operacionais;
- d) Permitir a partilha de quaisquer outras informações pertinentes em matéria de segurança operacional com as entidades com as quais tem relações;
- e) Prover possibilidades de notificação voluntária e anónima no âmbito do sistema interno de notificação de segurança operacional;
- f) Proteger a identidade do autor da notificação, assegurar a sua total confidencialidade e a de quaisquer dados, incluindo os de natureza pessoal.

3. A entidade de assistência em escala deve dispor de procedimentos para:

- a) Abranger a notificação interna de segurança operacional obrigatória e voluntária, incluindo quando a entidade de assistência em escala utiliza um regime separado para a notificação voluntária;
- b) Registrar todas as notificações recebidas;
- c) Determinar quais os incidentes elegíveis para notificação nos termos do artigo 11º nº 3;
- d) Realizar investigações internas com base nas notificações, se pertinente;
- e) Em cooperação com o operador de aeronave ou com o operador do aeródromo, ou com ambos, consoante o caso, analisar e avaliar as notificações ou grupos de ocorrências com a mesma causa raiz, a fim de corrigir deficiências de segurança operacional e identificar tendências;
- f) Participar na investigação de ocorrências notificadas, realizada pelo operador do aeródromo ou pelo operador de aeronave, consoante o caso, caso a entidade de assistência em escala seja diretamente afetada pela ocorrência ou pelas medidas de mitigação propostas;
- g) Tomar as medidas necessárias para fazer face à causa raiz do evento e evitar novas ocorrências;
- h) Informar o autor da notificação, se este for conhecido, e decidir quais os meios adequados para divulgar os resultados e as medidas de mitigação;
- i) Abster-se de atribuir culpas ou responsabilidades.

Artigo 13.º**Substâncias psicoativas e medicamentos**

1. A entidade de assistência em escala deve aplicar um procedimento para assegurar que o seu pessoal:
 - a) Não desempenhe quaisquer funções sob a influência de álcool, substâncias psicoativas ou medicamentos que possam afetar a sua capacidade de desempenhar as suas funções que afetem a segurança operacional;
 - b) Não consuma nenhuma dessas substâncias durante o período de serviço.
2. O procedimento deve ser incluído no sistema de gestão de segurança operacional da entidade de assistência em escala.

SECÇÃO II**SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA OPERACIONAL****Artigo 14.º****Requisitos gerais para o sistema de gestão de segurança operacional**

1. A entidade de assistência em escala deve estabelecer e gerir um sistema de gestão de segurança operacional de acordo com o CV-CAR 21.
2. Para o efeito do disposto no número anterior, deve melhorar continuamente este sistema e assegurar a promoção de uma cultura de segurança na sua entidade.
3. O sistema de gestão deve abranger todos os sistemas e processos necessários para que a entidade de assistência em escala assuma as suas responsabilidades.
4. O sistema de gestão de segurança operacional deve integrar no mínimo os componentes e elementos de acordo com a seguinte estrutura:
 - a) Componente 1 – Política, objetivos e recursos de Segurança Operacional:
 - i.Elemento 1.1 - Compromisso da gestão;
 - ii.Elemento 1.2 - Responsabilidades e *accountabilities*;
 - iii.Elemento 1.3 - Designação do pessoal de gestão de segurança;
 - iv.Elemento 1.4 - Coordenação do PRE;

v.Elemento 1.5 - Documentação SGSO;

b) Componente 2 - Gestão do Risco de Segurança Operacional:

i.Elemento 2.1 - Identificação de perigos;

ii.Elemento 2.2 - Avaliação e controlo do risco de segurança;

c) Componente 3 - Garantia da Segurança Operacional:

i.Elemento 3.1 - Medição e Monitorização do desempenho da Segurança Operacional;

ii.Elemento 3.2 - Gestão da Mudança;

iii.Elemento 3.3 - Melhoria Contínua do SGSO;

d) Componente 4 - Promoção da Segurança Operacional:

i.Elemento 4.1 - Formação e Treino;

ii.Elemento 4.2 - Comunicação de Segurança Operacional.

Artigo 15.º

Sistema de gestão da segurança da informação

A entidade de assistência em escala deve estabelecer, implementar e manter um sistema de gestão da segurança da informação, a fim de assegurar a gestão adequada dos riscos para a segurança da informação que possam ter impacto na segurança operacional da aviação.

Artigo 16.º

Pessoal de Gestão

1. A entidade de assistência em escala deve designar um Administrador Responsável.

2. O Administrador Responsável deve:

a) Ser responsabilizado pela prestação segura de serviços de assistência em escala;

b) Ter autoridade para assegurar a afetação de recursos suficientes para que todas as atividades possam ser realizadas em conformidade com o presente regulamento;

c) Ser responsável por estabelecer e manter um sistema de gestão de segurança operacional eficaz.

3. A entidade de assistência em escala deve, também, designar uma ou mais pessoas competentes para as seguintes funções:

- a) Responsável pela gestão da segurança operacional;
- b) Responsável pela formação em assistência em escala;
- c) Responsável pelas operações de assistência em escala;
- d) Responsável pelas operações de carga, se aplicável;
- e) Responsável pela manutenção.

4. Compete à pessoa responsável pela gestão da segurança operacional, a gestão e aplicação do sistema de gestão da segurança operacional em toda a entidade de assistência em escala, atuar de modo independente das outras funções da entidade, ter acesso direto ao administrador responsável e aos outros responsáveis de gestão, conforme pertinente, para as questões de segurança operacional e, efetuar comunicações ao administrador responsável.

5. Deve ser designada uma ou mais pessoas para gerir a segurança operacional da prestação de serviços de assistência em escala em cada aeródromo.

6. Uma pessoa pode ser responsável por mais do que um aeródromo.

7. As pessoas referidas no número 5 devem efetuar comunicações à pessoa responsável pela gestão da segurança operacional da entidade, tal como determinado pela entidade de assistência em escala e definido no seu manual de assistência em escala;

8. Os operadores de aeronaves que praticam a autoassistência e os operadores de aeródromos que prestam serviços de assistência em escala, podem integrar a função de gestor da segurança operacional dentro de outra função com responsabilidades similares já existente na sua entidade ao abrigo dos requisitos aplicáveis.

9. Compete à pessoa responsável pela formação em assistência em escala, o desenvolvimento e aplicação do programa de formação e avaliação, a gestão da competência contínua do pessoal envolvido nas atividades de assistência em escala, a gestão adequada das formações e deve ter acesso direto ao administrador responsável.

10. Compete à pessoa responsável pelas operações de assistência em escala coordenar e assegurar o desempenho em matéria de segurança operacional de todas as atividades de assistência em escala em todos os aeródromos, tal como estabelecido pela entidade de assistência em escala e definido no seu manual de assistência em escala.

11. A pessoa competente para esta função deve ter acesso direto ao administrador responsável e à gestão adequada para as questões operacionais.
12. Os operadores de aeronaves titulares de um certificado de operador aéreo que pratiquem a autoassistência podem integrar a função de responsável pelas operações, dentro da função já existente da pessoa designada pela entidade para as operações em terra.
13. Compete à pessoa responsável pelas operações de carga coordenar e assegurar o desempenho em matéria de segurança operacional de todas as operações de carga em todos os aeródromos, tal como estabelecido pela entidade e definido no seu manual de assistência em escala.
14. Compete ao responsável pela manutenção assegurar a operacionalização e disponibilidade dos equipamentos de apoio em terra.
15. A entidade de assistência em escala deve estabelecer um número proporcional de funções de supervisão, tendo em conta a estrutura da entidade e o número de efetivos.
16. As pessoas que exercem funções de supervisão devem coordenar, aconselhar e assegurar que as pessoas de uma equipa realizem as atividades de assistência em escala em conformidade com as normas e os procedimentos operacionais estabelecidos, incluindo o manual de assistência em escala da entidade.
17. Devem ser bem definidas as obrigações e responsabilidades das pessoas que exercem as funções de supervisão e adotar todas as medidas para garantir que estas podem cumprir as suas responsabilidades.
18. As funções de supervisão devem ser exercidas por pessoas competentes com as habilitações necessárias para assegurar o desempenho das atividades de assistência em escala de acordo com as normas da entidade especificadas no manual de assistência em escala.
19. A mesma pessoa pode desempenhar mais do que uma das funções referidas nos nº 3, 14 e 15, se estiverem preenchidas as duas condições seguintes:
 - a) Ter formação e qualificações atualizadas para desempenhar as funções atribuídas;
 - b) Resolver qualquer conflito de interesses antes de assumir essas funções.
20. A entidade de assistência em escala deve dispor de pessoal suficiente e qualificado para a prestação segura de serviços de assistência em escala em conformidade com o presente regulamento.

Artigo 17.º

Instalações

1. A entidade de assistência em escala deve assegurar a disponibilidade de instalações que permitam o desempenho e a gestão de todas as funções e atividades.
2. Se a entidade de assistência em escala utilizar um armazém nas instalações de um aeródromo, para armazenar e preparar artigos de carga que contenham mercadorias perigosas, devem ser cumpridos os seguintes requisitos:
 - a) A instalação dispor de fluxos de entrada e de saída claros e de zonas específicas para a aceitação de mercadorias perigosas e para o carregamento e descarregamento de embalagens e dispositivo de carga unitária;
 - b) Estar prevista uma zona de verificação por raios-x;
 - c) A segregação das mercadorias perigosas de acordo com a sua compatibilidade e a sua separação da carga geral são asseguradas em conformidade com o CV-CAR 18 e Instrução Técnicas da OACI (Doc. 9284);
 - d) Ser proporcionadas condições adequadas para evitar danos nos artigos de mercadorias perigosas;
 - e) A zona de armazenamento de mercadorias perigosas estar marcada de forma visível e ter temperatura controlada, caso aplicável; e
 - f) Estar facilmente disponível um conjunto de ferramentas de emergência.

Artigo 18.º

***Software* utilizado para a prestação de serviços de assistência em escala**

1. A entidade de assistência em escala deve assegurar que o *software* que utiliza para a prestação de serviços de assistência em escala é funcional e não afeta negativamente a segurança operacional do voo.
2. A entidade de assistência em escala deve garantir que:
 - a) Esteja disponível um sistema de redundância (*backup*) para assegurar a continuidade operacional em caso de avaria;
 - b) Os dados sejam facilmente acessíveis e possam ser recuperados a pedido de pessoas autorizadas;

- c) Se o *software* incluir a emissão de documentos, cumpra com o disposto no artigo 20º;
- d) O pessoal tenha formação e competência para utilizar o *software* para desempenhar as funções que lhe foram atribuídas.

Artigo 19.º

Sistemas de documentos e registos

1. A entidade de assistência em escala deve estabelecer um sistema de documentos e um sistema de registos como parte do seu sistema de gestão.
2. A entidade de assistência em escala deve assegurar que todos os documentos e registos, bem como quaisquer alterações associadas, sejam acessíveis ao pessoal da entidade de assistência em escala para fins de serviço, bem como às autoridades ou a outras entidades para efeitos de auditoria ou inspeção, mediante pedido.
3. Os registos devem ser facilmente rastreados e recuperáveis durante todo o período de conservação exigido.
4. Os documentos e registos devem ser conservados e protegidos para garantir a proteção contra danos, alterações e roubo.
5. Os documentos e registos devem ser facilmente legíveis em qualquer formato. A entidade de assistência em escala deve especificar na sua documentação o método de eliminação ou descarte dos documentos e registos.

Artigo 20.º

Conservação de registos

1. A entidade de assistência em escala deve conservar os registos em conformidade com os seguintes requisitos:
 - a) A licença da entidade de assistência em escala, durante o período de sua validade;
 - b) Acordos escritos com outras entidades, tais como operadores de aeronaves e operadores de aeródromos, para efeitos da prestação segura de serviços de assistência em escala, enquanto tais acordos estiverem em vigor;
 - c) O manual de assistência em escala e quaisquer outros procedimentos operacionais, os procedimentos e instruções do operador do aeródromo e os procedimentos e instruções do operador de aeronave, enquanto forem utilizados pela entidade de assistência em escala nesse aeródromo, ou para esse operador de aeronave;

- d) Relatórios de avaliação de segurança operacional, incluindo relatórios de investigação de acidentes e incidentes graves, durante a vida útil da entidade de assistência em escala;
- e) Certificados de formação do pessoal, qualificações e, se for caso disso, registros médicos, autorização para condução na placa de estacionamento ou respetiva revogação ou cancelamento, durante, pelo menos, 24 (vinte e quatro) meses após o termo do contrato da pessoa;
- f) Autorizações de veículos e de equipamentos de apoio em terra, plano de manutenção preventiva e registros de manutenção, durante, pelo menos, 24 (vinte e quatro) meses após o veículo ter sido removido de operações;
- g) Documentos para a preparação e manutenção de um voo, durante 6 (seis) meses.

Artigo 21.º

Manual de assistência em escala

1. A entidade de assistência deve elaborar um manual de assistência em escala, que deve ser submetido para aprovação da Autoridade Aeronáutica, incluindo todas as alterações.
2. O manual de assistência em escala deve incluir os seguintes elementos:
 - a) Todas as instruções, informações e procedimentos necessários para a prestação segura de serviços de assistência em escala, adaptados ao contexto operacional e local e ao risco para a segurança operacional em cada aeródromo;
 - b) Definir as funções necessárias ao desempenho das atividades de assistência em escala, incluindo a tomada de decisões, a autoridade, as funções e as responsabilidades associadas a essas funções;
 - c) Os procedimentos operacionais previstos pelos operadores de aeronaves aos quais a entidade de assistência em escala presta serviços;
 - d) Os procedimentos do aeródromo fornecidos pelo operador do aeródromo, a fim de assegurar a conformidade com os requisitos do aeródromo aplicáveis à entidade de assistência em escala;
 - e) Os deveres e responsabilidades do pessoal de assistência em escala;
 - f) O sistema de gestão da entidade de assistência em escala;
 - g) O processo da entidade de assistência em escala para a gestão de mudanças;

- h) O programa de formação do pessoal da entidade envolvido em atividades de assistência em escala;
- i) O programa de manutenção do equipamento de apoio em terra;
- j) Quaisquer outras funções no âmbito dos serviços de assistência em escala mencionadas na sua declaração.

3. O manual de assistência em escala pode consistir num conjunto de documentos separados, interligados por referências cruzadas.

4. Os operadores de aeródromos e os operadores de aeronaves que prestam serviços de assistência em escala podem integrar os elementos de assistência em escala nos seus manuais existentes.

5. A entidade de assistência em escala deve assegurar que todas as informações extraídas de outros documentos controlados, como os referidos no nº 2, alínea b) e c), ou de outros documentos pertinentes para a prestação segura de serviços de assistência em escala, bem como qualquer alteração dos mesmos, sejam refletidas correta e atempadamente no manual de assistência em escala.

6. A entidade de assistência em escala deve assegurar que o manual de assistência em escala:

- a) Seja aprovado pela pessoa responsável designada pela entidade de assistência em escala, na íntegra ou por partes, e existam provas dessa aprovação;
- b) Seja de leitura fácil e tenha uma estrutura que facilite a sua elaboração, utilização e revisão;
- c) Seja facilmente acessível ao pessoal da entidade de assistência em escala e a entidades terceiras, na íntegra ou em partes, conforme pertinente para as suas funções e responsabilidades, e o pessoal receba instruções sobre como aceder e onde encontrar as partes que lhes dizem respeito;
- d) Esteja à disposição da autoridade aeronáutica, incluindo as suas últimas alterações, durante uma inspeção ou auditoria.

7. A entidade de assistência em escala deve:

- a) Rever regularmente o conteúdo do manual de assistência em escala, assegurar a sua atualização e introduzir alterações sempre que necessário;
- b) Assegurar que os procedimentos de alteração e distribuição do manual de assistência em escala sejam comunicados e compreendidos pelo pessoal que utiliza o manual;

- c) Desenvolver e aplicar um processo de gestão e controle das sucessivas versões do manual de assistência em escala e torná-lo visível no manual;
- d) Remover ou assinalar claramente as partes obsoletas;
- e) Incorporar todas as alterações e revisões exigidas pela autoridade aeronáutica, pelos operadores de aeronaves aos quais a entidade de assistência em escala presta serviços, pelo operador do aeródromo ou por alterações das suas operações;
- f) Divulgar sem demora ao pessoal em causa as instruções operacionais e respetivas alterações, bem como quaisquer outras informações pertinentes.

8. A entidade de assistência em escala deve assegurar que as instruções de trabalho e os procedimentos operacionais correspondam às partes pertinentes do manual de assistência em escala e sejam escritos ou comunicados numa língua e de uma forma que possam ser compreendidos pelo pessoal competente.

SECÇÃO III

FORMAÇÃO DO PESSOAL DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA

Artigo 22.º

Programa de formação e avaliação

1. No âmbito do seu sistema de gestão de segurança operacional, a entidade de assistência em escala deve desenvolver e implementar um programa de formação e avaliação para o seu pessoal, a fim de garantir que estes possuem as competências necessárias para desempenharem as suas funções de acordo com as normas e objetivos estabelecidos em conformidade com o artigo 6º, nº 3, e para assegurar a continuidade das competências do pessoal.
2. O programa de formação e avaliação deve:
 - a) Definir normas e objetivos de formação com base nas funções e tarefas específicas de cada função de assistência em escala, nos procedimentos operacionais, no contexto operacional e nos perigos e riscos de segurança operacional associados inerentes a cada função de assistência em escala;
 - b) Estabelecer o nível de competência necessário e desenvolver o programa de formação para o alcançar;
 - c) Incluir uma análise das necessidades de formação que é realizada antes de inscrever uma pessoa na formação inicial, devendo esta etapa ser utilizada para permitir o reconhecimento de qualquer formação anterior concluída por uma pessoa, quando

pertinente para a função e tarefas atribuídas;

d) Abranger conhecimentos, competências e atitudes proporcionais às tarefas genéricas e específicas de cada função de assistência em escala, do seguinte modo:

i.a componente «conhecimentos» deve basear-se em procedimentos operacionais normalizados relacionados com a função de assistência em escala, procedimentos do operador de aeronave, aspetos pertinentes dos procedimentos do aeródromo e, se for caso disso, operações em condições meteorológicas adversas e operações noturnas;

ii.a componente «competências» deve abordar as competências técnicas e humanas, a fim de assegurar que a pessoa atinge as capacidades práticas para desempenhar corretamente as tarefas específicas do seu papel, e o desenvolvimento de competências deve também abordar os procedimentos específicos do operador,

iii.a componente «atitude» deve ter por objetivo preparar o indivíduo para desempenhar as suas funções de forma segura e eficiente, com a compreensão e a vontade de contribuir para manter a segurança operacional das operações a um nível elevado.

e) Estabelecer um processo de avaliação do nível de competência alcançado no que respeita às componentes referidas nas alíneas b), c) e d), no final da formação;

f) Abranger a formação inicial, incluindo a formação no local de trabalho (*on-the-job training*), e a formação contínua em matéria de competências.

3. Tendo em conta as funções e responsabilidades específicas de cada função, o programa de formação e avaliação deve abranger os seguintes elementos:

a) Conhecimentos básicos no domínio da aviação;

b) Formação específica por tipo de atividade de assistência em escala;

c) O sistema e os elementos de gestão da segurança operacional da entidade;

d) Segurança do lado ar e trabalho ao redor da aeronave, incluindo os riscos colocados por outros operadores na placa de estacionamento;

e) Operação dos equipamentos de apoio em terra e de qualquer instalação, infraestrutura ou equipamento fornecido pelo operador do aeródromo para a prestação de serviços de assistência em escala;

f) Fatores humanos;

g) Processo de rotação;

- h) Comunicação de incidentes da segurança operacional;
- i) Mercadorias perigosas;
- j) Procedimentos operacionais dos operadores de aeronaves pertinentes para a função específica de assistência em escala atribuída;
- k) Procedimentos e programas operacionais locais dos operadores de aeródromos pertinentes para a função específica de assistência em escala;
- l) Quaisquer outras formações exigidas por outras disposições legais e regulamentares.

4. A entidade de assistência em escala deve assegurar, no âmbito do seu programa de formação e avaliação, a continuidade das competências do pessoal, mantendo os seus conhecimentos, aptidões e atitudes a um nível que lhe permita desempenhar as suas funções em conformidade com as normas e os objetivos estabelecidos pela entidade de assistência em escala em conformidade com o artigo 6º nº 3.

5. Para o efeito do número anterior, devem ser realizados os tipos de formação referidos nos números 6 a 10, concluindo cada uma delas com uma fase de avaliação.

6. A formação contínua deve ser ministrada, o mais tardar, a cada 36 meses, e deve ser concluída em qualquer data nos últimos três meses civis do intervalo de recorrência, podendo o novo período ter início na data de conclusão da última formação contínua.

7. A formação de refrescamento deve:

- a) ser realizada quando uma pessoa não puder demonstrar a competência exigida na função atribuída ou não tiver realizado tarefas na função atribuída durante 3 (três) a 12 (doze) meses consecutivos;
- b) O conteúdo e a forma de prestação da formação ser adaptados à duração da pausa.

8. A formação de refrescamento também pode ser realizada como uma forma de variações sazonais das atividades.

9. A formação de atualização deve ser realizada, como subcategoria da formação de refrescamento, em qualquer dos seguintes casos:

- a) São atribuídas a uma pessoa novas tarefas ou uma nova função de assistência em escala;
- b) Existem alterações dos regulamentos que afetam diretamente a execução das suas tarefas;

c) Existem novos processos, procedimentos ou alterações do ambiente operacional.

10. A formação de requalificação de uma pessoa deve:

a) Ser realizada sempre que existam lacunas no seu desempenho identificadas durante o funcionamento diário ou quando uma pessoa não tenha desempenhado tarefas na função atribuída durante 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses consecutivos.

b) Incluir formação sobre as lacunas identificadas no desempenho e uma avaliação de competências.

11. A requalificação de acordo com o programa de formação inicial deve ser efetuada quando uma pessoa não tiver realizado tarefas na função atribuída durante mais de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos.

12. A entidade de assistência em escala deve assegurar que as pessoas que ministram formação e realizam a avaliação, sejam competentes na matéria para ministrar a formação, realizem a avaliação de forma eficaz e sejam aprovados pela Autoridade Aeronáutica.

13. O programa de formação e avaliação deve constar do manual de assistência em escala da entidade e ser revisto regularmente para efeitos de melhoria.

Artigo 23.º

Requisitos adicionais relacionados com a formação

1.A entidade de assistência em escala deve assegurar a utilização de instalações, meios, equipamentos e ferramentas adequados para ministrar formações e realizar avaliações.

2.A entidade de assistência em escala deve assegurar que o material de formação seja fornecido numa língua que possa ser compreendida pelo pessoal de assistência em escala em causa.

3.A entidade de assistência em escala deve manter registos da formação e das avaliações e qualificações associadas, devendo fornecer uma cópia desses registos à pessoa, mediante pedido.

4.Os registos acima referidos devem incluir as seguintes informações:

a) Nome da entidade empregadora ou, quando a formação é ministrada por um terceiro, da entidade que ministra a formação;

b) Nome da formação;

c) Competências específicas da formação;

d) Resumo dos temas abrangidos;

- e) Competências adquiridas e, se for caso disso, grau ou taxa de aprovação da avaliação;
- f) Data de conclusão da formação e da avaliação.

Artigo 24.º

Formação sobre mercadorias perigosas

1. As entidades de assistência em escala, incluindo as que não manuseiam mercadorias perigosas, devem implementar e manter um programa de formação sobre mercadorias perigosas destinado ao pessoal de assistência em escala, proporcional às suas funções e responsabilidades, incluindo a detecção de mercadorias perigosas não declaradas ou incorretamente declaradas e a notificação de ocorrências envolvendo mercadorias perigosas, em conformidade com o número iv, da alínea e) do artigo 46º. e o CV-CAR 18.
2. O pessoal deve também receber formação sobre os procedimentos específicos em matéria de mercadorias perigosas dos operadores de aeronaves para os quais a entidade de assistência em escala presta serviços de assistência a mercadorias perigosas.
3. A formação contínua sobre mercadorias perigosas deve ser ministrada, o mais tardar, a cada 24 meses.
4. O pessoal de uma entidade de assistência em escala que desempenhe qualquer uma das seguintes funções fica isento do cumprimento do disposto no número 1:
 - a) Abastecimento e extração de combustível de aeronaves;
 - b) Manutenção das instalações sanitárias da aeronave;
 - c) Serviços de água potável;
 - d) Limpeza exterior da aeronave;
 - e) Reboque ou recuo de aeronaves.

SECÇÃO IV

EQUIPAMENTO DE APOIO EM TERRA

Artigo 25.º

Requisitos gerais

1. No âmbito do seu sistema de gestão de segurança operacional, a entidade de assistência em escala deve dispor de um processo para garantir que o equipamento de apoio em terra utilizado

para a prestação de serviços de assistência em escala:

- a) Esteja sujeito a inspeção antes da primeira utilização em operação ou antes do início da operação sazonal;
- b) Esteja operacional e em boas condições, de modo que não cause ferimentos a pessoas nem danos à aeronave ou a outros equipamentos ou bens;
- c) Seja operado de acordo com as instruções de utilização e dentro dos parâmetros de desenho do equipamento;
- d) Seja utilizado apenas para as finalidades para as quais foram concebidos;
- e) Seja adequado ao tipo de aeronave a que se destina;
- f) Seja mantido em conformidade com o programa de manutenção e as instruções da entidade de assistência em escala, tendo devidamente em conta um impacto mínimo no ambiente.

2. Para efeitos do número 1, a entidade de assistência em escala deve:

- a) Dispor de procedimentos e instruções adequados para a operação segura do equipamento de apoio em terra e aplicá-los;
- b) Ter estabelecido meios para assegurar a receção de boletins de serviço, atualizações de serviço, recolhas e outras notificações relativas à segurança operacional e à utilização do equipamento emitidos pelo fabricante ou pelas autoridades, bem como medidas adequadas em relação aos mesmos;
- c) Assegurar que o pessoal que opera o equipamento de apoio em terra tenha:
 - i. uma carta de condução válida;
 - ii. licença necessária para a operação de veículos especializados;
 - iii. formação adequada e as suas competências atualizadas; e
 - iv. autorização emitida pelo operador do aeródromo para conduzir na placa de estacionamento, vias de serviços e as demais necessárias.
- d) Cumprir os requisitos em matéria de programa de manutenção estabelecidos no artigo 26º;
- e) Quando os serviços de manutenção do equipamento de apoio em terra são subcontratados, deve assegurar que:

i.a manutenção seja efetuada em conformidade com as instruções e especificações do fabricante do equipamento, que abrangem as instruções de manutenção e reparação, as informações relativas à assistência técnica, a resolução de problemas e os procedimentos de inspeção;

ii.a entidade de assistência em escala disponha de evidências da manutenção do equipamento de apoio em terra provenientes da empresa de manutenção subcontratada;

f) Cumprir as normas de desenho e fabrico aplicáveis do equipamento de apoio em terra utilizado.

3. Quando o operador do aeródromo fornecer equipamento, infraestruturas ou instalações para a prestação de serviços de assistência em escala, tal como sistema centralizado de tratamento de bagagem, pontes (mangas) de embarque de passageiros os seguintes aspetos devem ser clarificados e documentados o mais cedo possível entre o operador do aeródromo e os utilizadores desses equipamentos, infraestruturas ou instalações:

a) A responsabilidade pela sua manutenção;

b) A responsabilidade pela sua operação;

c) A responsabilidade pela formação do pessoal no que respeita à operação desses equipamentos, infraestruturas ou instalações.

Artigo 26.º

Programa de manutenção de equipamento de apoio em terra

1. No âmbito do seu sistema de gestão de segurança operacional, a entidade de assistência em escala deve estabelecer e aplicar um programa de manutenção, a fim de manter os sistemas e o equipamento necessários para a prestação de serviços de assistência em escala num estado de operação que não comprometa a segurança das pessoas, das aeronaves e de outros veículos ou equipamentos, nem a regularidade da eficiência das operações.

2. O programa de manutenção deve assegurar o seguinte:

a) Aplicação de um programa de manutenção para os seus veículos e equipamentos que operam na área de movimento e noutras áreas operacionais no aeródromo;

b) Estabelecimento de procedimentos para aplicar o programa de manutenção;

c) Realização de manutenção em oficinas adequadas, por pessoal qualificado, e em conformidade com as instruções do fabricante ou, na sua ausência, com as instruções fornecidas pelo proprietário do equipamento de apoio em terra ou pelo locador;

- d) Aplicar eficazmente o programa de manutenção utilizando meios e instalações adequados e apropriados, inclusive quando os serviços de manutenção são subcontratados;
- e) Marcação clara de veículos e do equipamento de apoio em terra fora de serviço como «fora de serviço», não os utilizando para operações, e deslocando-os rapidamente para áreas específicas de manutenção ou armazenamento para reparações;
- f) Estabelecimento de um plano para as inspeções de manutenção preventiva, se for caso disso;
- g) Conservação de registos de manutenção de cada veículo e equipamento de apoio em terra.

3. O programa de manutenção deve ser adequado à frequência e às condições específicas de utilização de um determinado equipamento de apoio em terra e deve incluir, no mínimo:

- a) Um processo de inspeção e de notificação de falhas;
- b) Evidências de que o equipamento de apoio em terra foi verificado antes de voltar a ser colocado em serviço.

4. O programa de manutenção deve respeitar os princípios dos fatores humanos.

5. O programa de manutenção deve assegurar a conformidade com o intervalo de serviço especificado durante toda a vida útil do equipamento de apoio em terra.

6. Quando a manutenção do equipamento de apoio em terra for efetuada por outras entidades que participam num acordo de partilha de equipamento ou num contrato de aluguer, a entidade de assistência em escala deve assegurar que a responsabilidade pela manutenção seja documentada.

Artigo 27.º

Partilha de equipamento de apoio em terra

- 1. Se o equipamento de apoio em terra for fornecido pelo operador do aeródromo ou por outra entidade num aeródromo, a entidade de assistência em escala pode, se for caso disso, celebrar um acordo de partilha de equipamento de apoio em terra com outras entidades que prestam serviços de assistência em escala nesse aeródromo.
- 2. O operador do aeródromo deve ser permanentemente informado desse acordo.
- 3. No caso de equipamento de apoio em terra partilhado, a entidade de assistência em escala deve assegurar que o acordo específico com a entidade que fornece o equipamento de apoio em terra cumpra os requisitos do presente artigo e os requisitos aplicáveis aos serviços contratados no

âmbito do presente regulamento, incluindo a garantia de formação do pessoal para a operação do equipamento de apoio em terra, os procedimentos operacionais para a utilização do equipamento, bem como o programa de manutenção do equipamento.

4. A entidade de assistência em escala deve aplicar efetivamente os requisitos de segurança operacional estabelecidos através do acordo de partilha de equipamento de apoio em terra.

5. A entidade de assistência em escala deve assegurar que o nível de segurança operacional não seja inferior às normas estabelecidas pelo seu próprio sistema de gestão da segurança operacional, podendo neste caso, a entidade de assistência em escala solicitar uma revisão dos requisitos de segurança operacional do acordo de partilha do equipamento de apoio em terra juntamente com as outras entidades envolvidas no acordo.

CAPÍTULO III

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PARA SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA

SECÇÃO I

GERAL

Artigo 28.º

Responsabilidades gerais para a prestação de serviços de assistência em escala

1. A entidade de assistência em escala deve assegurar, para todas as atividades de assistência em escala que realiza, que:

- a) Os procedimentos operacionais e as instruções fornecidos pelo operador da aeronave e, se for caso disso, pelo operador do aeródromo sejam corretamente aplicados;
- b) Esteja disponível pessoal suficiente para desempenhar as tarefas atribuídas de forma segura;
- c) O pessoal que desempenha atividades de assistência em escala tenha formação e competências para desempenhar as tarefas atribuídas;
- d) A operação e a manutenção de qualquer equipamento utilizado nas atividades de assistência em escala sejam realizadas em conformidade com a secção IV do capítulo II.

2. A entidade de assistência em escala deve prestar serviços em conformidade com as instruções e os procedimentos do operador da aeronave.

3. A entidade de assistência em escala pode aplicar os seus próprios procedimentos operacionais em qualquer dos seguintes casos:

- a) Se acordados e aceites pelo operador da aeronave;
- b) Se o operador da aeronave não fornecer quaisquer procedimentos operacionais.

4. Se as instruções e os procedimentos fornecidos pelo operador da aeronave forem diferentes dos procedimentos operacionais da entidade de assistência em escala, prevalecem os procedimentos do operador da aeronave.

5. A entidade de assistência em escala deve resolver com o operador da aeronave quaisquer diferenças que possam afetar a segurança operacional da aeronave, dos seus passageiros ou do pessoal de assistência em escala logo que tenham sido identificadas e deve determinar juntamente com o operador da aeronave, se, em vez disso, a aplicação dos procedimentos operacionais da entidade de assistência em escala é aceite.

6. Os procedimentos operacionais da entidade de assistência em escala devem:

- a) Abranger, quando aplicável, todos os serviços prestados, enumerados no nº 2 do artigo 2º;
- b) Ser adequados ao tipo de aeronave e ao contexto operacional;
- c) Assegurar que as atividades de assistência a aeronaves são realizadas de um modo que minimize os riscos de danos para a aeronave ou outros veículos em terra e as lesões do pessoal e dos passageiros e que a segurança do voo não seja comprometida.

7. A entidade de assistência em escala deve cumprir, na medida em que tal seja pertinente para as atividades que realiza, os procedimentos que lhe são fornecidos pelo operador do aeródromo relacionados com os seguintes aspetos operacionais:

- a) Programa de controlo de objetos estranhos/fragmentos (FOD);
- b) Autorização de condutores e operação dos veículos;
- c) Reboque de aeronaves;
- d) Comunicações entre os veículos e o controlo de tráfego aéreo;
- e) Controlo dos peões;
- f) Qualidade do combustível e segurança operacional da placa de estacionamento durante o reabastecimento/extração de combustível;
- g) Operações noturnas;

- h) Operações em condições meteorológicas adversas;
- i) Sinalização horizontal e iluminação de veículos, incluindo farol rotativo, e outros objetos móveis;
- j) Chegada e partida da aeronave da posição de estacionamento;
- k) Informações às organizações que operam na placa de estacionamento;
- l) Alerta dos serviços de emergência;
- m) Precauções relativas ao sopro dos reatores;
- n) Vestuário de alta visibilidade.

8. Os procedimentos do operador do aeródromo que abrangem os elementos do nº 7, prevalecem sobre os procedimentos com o mesmo âmbito da entidade de assistência em escala ou do operador da aeronave.

9. A entidade de assistência em escala deve resolver quaisquer instruções ou procedimentos contraditórios com o operador do aeródromo logo que estes tenham sido identificados.

10. Sem prejuízo do disposto nos números 1 a 9, a fim de garantir que a segurança operacional da aeronave e das pessoas em terra não seja comprometida durante a prestação de serviços de assistência em escala, a entidade de assistência em escala pode decidir aplicar procedimentos operacionais mais rigorosos, com base nos procedimentos e instruções do operador da aeronave ou do operador do aeródromo, se considerar que o contexto operacional local exige precauções de segurança operacional adicionais.

11. Os elementos de segurança adicionais referidos no número anterior, devem ser documentados e comunicados aos operadores das aeronaves ou aos operadores dos aeródromos em causa, consoante o caso.

12. A entidade de assistência em escala deve assegurar que seja disponibilizada ao seu pessoal uma cópia das instruções e procedimentos operacionais pertinentes, de acordo com as suas funções e comunicada de uma forma que garanta a sua compreensão.

13. A entidade de assistência em escala deve igualmente assegurar que o seu pessoal seja capaz de compreender e cumprir as instruções e procedimentos do operador do aeródromo ou das autoridades competentes que possam ser fornecidos apenas na língua nacional.

Artigo 29.º**Relações com outras entidades**

1. No âmbito do seu sistema de gestão de segurança operacional, a entidade de assistência em escala deve dispor de um processo para identificar as relações com o operador do aeródromo e os operadores de aeronaves aos quais presta serviços.
2. O processo de tratamento das relações deve:
 - a)Abranger os procedimentos operacionais específicos do operador da aeronave, o ambiente do aeródromo local, os procedimentos de segurança operacional ou os constrangimentos operacionais, com base numa avaliação dos riscos para a segurança operacional e com o acordo de todas as partes interessadas relevantes;
 - b) Assegurar, em coordenação com o operador do aeródromo, que as partes relevantes do seu sistema de gestão da segurança operacional sejam compatíveis e complementares com as do operador do aeródromo e do operador da aeronave;
 - c) Assegurar a comunicação mútua e a partilha regular de informações pertinentes em matéria de segurança operacional com as entidades afetadas pelas atividades de assistência em escala.

Artigo 30.º**Assistência a mercadorias perigosas**

1. A entidade de assistência em escala deve assegurar que a assistência a mercadorias perigosas seja sempre efetuada em conformidade com as disposições do CV-CAR 18, bem como com as instruções e procedimentos do operador da aeronave.
2. As entidades de assistência em escala não envolvidas na assistência a mercadorias perigosas devem recusar as mercadorias que contenham mercadorias perigosas ocultas ou não declaradas e comunicar a deteção de mercadorias perigosas não declaradas ou incorretamente declaradas em conformidade com o artigo 11º, nº 3, alínea b).
3. A entidade de assistência em escala deve assegurar que o pessoal envolvido na assistência a mercadorias perigosas tenha acesso e aplique as variações específicas dos operadores das aeronaves aos quais os serviços são prestados.

Artigo 31.º

Língua comum

A entidade de assistência em escala deve assegurar que o seu pessoal seja capaz de comunicar eficazmente para as suas tarefas operacionais diárias nas línguas ou sinais manuais que possam ser compreendidos entre si ou, dependendo das funções que lhes forem atribuídas, pelo pessoal do aeródromo ou pela tripulação de voo.

SECÇÃO II

ASSISTÊNCIA A PASSAGEIROS

Artigo 32.º

Requisitos gerais

1. Os procedimentos de assistência a passageiros estabelecidos pela entidade de assistência em escala devem abranger os riscos para a segurança operacional, incluindo o transporte de mercadorias perigosas na bagagem dos passageiros ou na pessoa, relacionados com as seguintes atividades:

- a) Aceitação dos passageiros e da bagagem e transmissão de dados para efeitos de controlo da carga;
- b) Assistência a categorias especiais de passageiros, incluindo passageiros com mobilidade reduzida;
- c) Embarque de passageiros;
- d) Desembarque de passageiros, incluindo, assistência a passageiros em trânsito e em transferência;
- e) Transferência ou trânsito de passageiros.

2. A entidade de assistência em escala deve assegurar que os requisitos do aeródromo relacionados com o controlo dos peões sejam observados durante o embarque e desembarque dos passageiros.

Artigo 33.º

Controlo dos passageiros na placa de estacionamento

1. O acesso dos passageiros à placa de estacionamento ou a qualquer outra zona operacional deve cumprir os requisitos aplicáveis em matéria de gestão de placa estabelecidos no CV CAR 14.1.

2. A entidade de assistência em escala deve assegurar que os passageiros não se desloquem para fora da área ou trajetória claramente designada/marcada para a passagem entre o terminal do aeródromo e a aeronave e não atravessem as zonas de perigo marcadas em torno da aeronave.
3. A entidade de assistência em escala deve aplicar as instruções e os procedimentos do operador da aeronave, salvo acordo em contrário com o operador da aeronave.
4. Ao utilizar escadas ou pontes (mangas) para o embarque e desembarque de passageiros, os procedimentos operacionais devem abranger a segurança dos passageiros durante o embarque e desembarque dos mesmos.

SECÇÃO III

ASSISTÊNCIA A BAGAGEM

Artigo 34.º

Requisitos gerais

1. Os procedimentos de segurança para a assistência a bagagem devem abranger as seguintes fases, em função da natureza das operações da entidade de assistência em escala:
 - a) Identificação da bagagem;
 - b) Triagem de bagagem;
 - c) Acumulação de bagagem, preparação para a partida ou transferência;
 - d) Chegada e entrega da bagagem.
2. A assistência a mercadorias perigosas na bagagem deve ser efetuada em conformidade com o CV-CAR 18 e com os procedimentos e instruções do operador da aeronave relativos às mercadorias perigosas contidas na bagagem de passageiros.
3. A entidade de assistência em escala deve cumprir quaisquer procedimentos adicionais do aeródromo, de acordo com a infraestrutura centralizada fornecida pelo operador do aeródromo para a assistência a bagagem.
4. A entidade de assistência em escala deve assegurar que o pessoal envolvido na assistência a bagagem receba formação em segurança operacional relevantes para as suas tarefas e compreenda as consequências do seu desempenho para a segurança operacional de voo.

SECÇÃO IV

ASSISTÊNCIA A AERONAVES

Artigo 35.º

Segurança na placa de estacionamento

A entidade de assistência em escala deve implementar, para além dos procedimentos do operador do aeródromo enquanto utilizador do aeródromo, procedimentos operacionais para abranger os riscos para a segurança operacional decorrentes do trabalho ao redor da aeronave e na área de segurança do lado ar do aeródromo, do seguinte modo:

a) Os procedimentos do operador do aeródromo no que respeita às seguintes atividades:

i) Caminhar e conduzir nas áreas do lado ar do aeródromo;

ii) Programa de controlo de objetos estranhos/fragmentos (FOD);

iii) Condução na área de movimento;

iv) Operações em condições meteorológicas adversas ou durante a noite.

b) Os procedimentos operacionais da entidade de assistência em escala relativos às seguintes atividades:

i) Trabalho na placa de estacionamento e ao redor da aeronave, bem como a segurança operacional na placa de estacionamento;

ii) Inspeção das zonas exteriores e adjacentes do lado ar da aeronave, conforme adequado, antes da chegada e da partida da aeronave;

iii) Trabalho ao redor da aeronave, aplicando-se os seguintes princípios:

A. as áreas perigosas das aeronaves devem ser mantidas afastadas de pessoas e veículos enquanto os motores estão prestes a arrancar ou se encontram a funcionar;

B. o pessoal, com exceção do necessário para prestar assistência à chegada e à partida da aeronave, não deve aproximar-se da aeronave quando os motores estiverem a funcionar e as luzes anticollisão estiverem ligadas;

C. o procedimento deve incluir princípios de fatores humanos.

iv) Posicionamento correto do equipamento de apoio em terra ao redor da aeronave para a assistência a aeronaves e para o embarque e desembarque dos passageiros;

v) De acordo com as responsabilidades atribuídas à entidade de assistência em escala, uma das opções seguintes:

A. desenvolver e implementar um plano de rotação de aeronaves para garantir a coordenação e a segurança operacional de todas as atividades de assistência em escala que ocorram na aeronave durante a rotação, devendo incluir, no mínimo, uma descrição das fases, bem como as tarefas e responsabilidades necessárias para a chegada, a assistência e a partida da aeronave;

B. descrever as suas tarefas e responsabilidades durante a rotação quando o plano de rotação da aeronave seja elaborado por outra entidade.

c) Os procedimentos operacionais referidos na alínea b) devem ser adaptados ao contexto operacional do aeródromo, bem como às suas condições geográficas e meteorológicas específicas.

Artigo 36.º

Requisitos gerais para a operação do equipamento de apoio em terra

1. A entidade de assistência em escala deve aplicar procedimentos para a operação segura do equipamento de apoio em terra, com medidas de segurança operacional específicas para fazer face ao risco de aproximação, posicionamento, travagem, manobras, estacionamento de equipamento, partida da aeronave e da área de assistência a aeronave, incluindo o equipamento utilizado para o transporte em terra de passageiros com mobilidade reduzida, bem como a securização do equipamento quando não está a ser utilizado e o estacionamento em áreas designadas.
2. A condução de equipamento de apoio em terra na placa de estacionamento e na área de movimento deve observar os procedimentos do aeródromo elaborados em conformidade com os requisitos aplicáveis nos aeródromos.
3. Todos os equipamentos de apoio em terra utilizados, motorizados e não motorizados, devem ser objeto de manutenção adequada e respeitar o programa de manutenção referido no Capítulo II, secção IV.
4. As pontes (mangas) e escadas de embarque dos passageiros devem estar afastadas de qualquer objetos estranhos/fragmentos (FOD), a fim de assegurar a rápida evacuação dos passageiros e das tripulações em caso de emergência durante o abastecimento de combustível com os passageiros a bordo, o embarque ou o desembarque dos passageiros.
5. Deve ser aplicada uma política de proibição de toque, a menos que o equipamento de apoio em terra esteja equipado com sensores de proximidade ou autoniveladores, dependendo do tipo de

equipamento, ou em circunstâncias especificamente aceites exigidas pelo tipo de equipamento de apoio em terra em operação.

Artigo 37.º

Abastecimento e extração de combustível de aeronaves

1. Os serviços de abastecimento e de extração de combustível das aeronaves podem ser prestados pela mesma entidade responsável pela prestação de outros serviços de assistência em escala ou por um prestador de serviços de abastecimento de combustível às aeronaves.

2. Além de assegurar a conformidade com o artigo 28º, o prestador de serviços de abastecimento de combustível às aeronaves deve ser responsável por:

a) Garantir a prestação segura de serviços de abastecimento e extração de combustível das aeronaves e outros serviços necessários, em conformidade com os procedimentos operacionais do operador da aeronave;

b) Dispor e implementar procedimentos de comunicação com as entidades de assistência em escala que prestam outros serviços durante a rotação da aeronave, em especial com a função de coordenação da rotação, e com a tripulação em caso de incêndio ou fuga de combustível;

c) Observar os requisitos relativos à prevenção e extinção de incêndios na placa de estacionamento e nas posições de estacionamento;

d) Resolver quaisquer instruções contraditórias com o operador da aeronave ou com o operador do aeródromo, consoante o caso, logo que tenham sido identificadas.

3. O prestador de serviços de abastecimento de combustível às aeronaves tem as seguintes responsabilidades:

a) Aplicar o seu procedimento de emergência em caso de emergência durante o abastecimento ou a extração de combustível, tal como descrito no seu manual de assistência em escala, em especial:

i. interromper o abastecimento;

ii. desconectar a mangueira de abastecimento da aeronave;

iii. deslocar o veículo abastecedor ou, dependendo do sistema de abastecimento, pressionar o botão de paragem de emergência a partir do hidrante de combustível;

b) Utilizar apenas o tipo de combustível aprovado para o tipo de aeronave em

conformidade com as instruções do operador da aeronave, a fim de evitar qualquer abastecimento incorreto e contaminação do combustível;

c) Assegurar que o seu pessoal utilize vestuário distintivo para permitir a sua fácil identificação em caso de emergência durante as operações de abastecimento ou de extração de combustível;

d) Observar as zonas de abastecimento estabelecidas pelo operador da aeronave de acordo com o tipo de aeronave e, em coordenação com a entidade de assistência em escala que exerce a função de coordenação da rotação da aeronave, impedir a entrada de passageiros ou pessoas não autorizadas nessas zonas ou, de outro modo, interromper o abastecimento até que a zona esteja desimpedida;

e) Cumprir o procedimento pertinente do operador da aeronave para abastecimento ou extração de combustível com passageiros a bordo, embarque ou desembarque de passageiros, incluindo:

i. interromper a operação de abastecimento quando as saídas de emergência e as vias de evacuação designadas estiverem obstruídas,

ii. comunicação com a pessoa que monitoriza a operação de abastecimento ou de extração de combustível, designada pelo operador da aeronave, em caso de incêndio ou fuga de combustível;

4. Cumprir o disposto na Diretiva sobre gestão de segurança operacional na placa, tal como refletido nos procedimentos do operador do aeródromo relativos à segurança da placa de estacionamento durante o abastecimento de aeronaves.

5. O abastecimento ou a extração de combustível em hangares ou edifícios fechados semelhantes só podem ser efetuados com a aprovação do operador da aeronave e do operador do aeródromo e em conformidade com os procedimentos especiais por eles desenvolvidos.

Artigo 38.º

Serviço de água potável

Os procedimentos relativos a serviços de água potável devem cumprir os requisitos estabelecidos no artigo 28º, bem como os seguintes requisitos adicionais:

a) Estabelecer contactos com o operador do aeródromo para assegurar o seguinte:

i) Toda a água, destinada a consumo e a outros fins pessoais, transportada para a aeronave está isenta de substâncias químicas e microrganismos;

ii) O teste de qualidade da água potável é realizado periodicamente em conformidade com

- as autoridades sanitárias locais e de acordo com o procedimento do operador da aeronave;
- b) Estabelecer os requisitos em matéria de equipamento de proteção individual para o pessoal que presta serviços de água potável;
- c) Mitigar adequadamente o risco de produção de objetos estranhos/fragmentos (FOD) durante esta atividade.

Artigo 39.º

Serviço de limpeza das instalações sanitárias da aeronave

Os procedimentos relativos ao serviço de limpeza das instalações sanitárias da aeronave devem cumprir os requisitos do artigo 28º, bem como os seguintes requisitos adicionais:

- a) Descrever as medidas aplicáveis em caso de derrame;
- b) Identificar rapidamente qualquer derrame e tratá-lo de acordo com as instruções;
- c) Estabelecer os requisitos aplicáveis em matéria de equipamento de proteção individual para o pessoal encarregado do serviço de limpeza das instalações sanitárias da aeronave;
- d) Mitigar adequadamente o risco de produção de objetos estranhos/fragmentos (FOD) durante a manutenção prestada às instalações sanitárias da aeronave.

Artigo 40.º

Limpeza exterior da aeronave

Os procedimentos relativos à limpeza exterior da aeronave devem cumprir os requisitos do artigo 28º, bem como os seguintes requisitos adicionais:

- a) Efetuar a limpeza exterior da aeronave com produtos aprovados pelo fabricante da aeronave, a fim de evitar danos na aeronave;
- b) Fechar corretamente os painéis exteriores e as portas da aeronave após a conclusão da limpeza;
- c) Observar os requisitos estabelecidos aplicáveis em matéria de equipamento de proteção individual para o pessoal que realiza a limpeza exterior da aeronave;
- d) Utilizar uma área específica para a limpeza exterior da aeronave, conforme estabelecido pelo operador do aeródromo, se aplicável;

e) Mitigar adequadamente o risco de produção de objetos estranhos/fragmentos (FOD) durante a limpeza exterior da aeronave.

SECÇÃO V

ROTAÇÃO DE AERONAVES

Artigo 41.º

Coordenação das atividades de rotação de aeronaves

1. A entidade de assistência em escala deve garantir a prestação segura de serviços de assistência em escala e de assistência a aeronaves durante a rotação, estabelecendo uma função de coordenação das atividades de rotação.
2. A coordenação das atividades de rotação deve ter em conta o plano de rotação especificado pelo operador da aeronave.
3. Se mais do que uma entidade de assistência em escala estiver envolvida na prestação de serviços de assistência em escala ao mesmo operador de aeronave de acordo com o plano de rotação do operador de aeronave, as entidades de assistência em escala em causa devem acordar, entre si, qual é a responsável pela função de coordenação da rotação, a menos que tal seja estabelecido pelo operador da aeronave.
4. A entidade de assistência em escala responsável pela coordenação da rotação da aeronave deve dispor de um procedimento escrito para a coordenação das atividades de rotação que inclua os seguintes aspetos:
 - a) As atividades de assistência em escala a serem monitorizadas e coordenadas durante a rotação da aeronave;
 - b) Quando a função de coordenação da rotação é desempenhada por uma pessoa ou por um dispositivo automático, no aeródromo ou à distância, deve ser indicada a pessoa responsável por esta função;
 - c) Coordenação da comunicação com todas as entidades envolvidas, quer se trate de outras entidades de assistência em escala, do operador da aeronave ou do operador do aeródromo;
 - d) Tarefas associadas à função de coordenação da rotação;
 - e) Assegurar que a carga de tarefas por pessoa não compromete a segurança operacional das atividades;

f) Sempre que têm lugar operações de reabastecimento e de extração de combustível com passageiros a bordo, ou durante o embarque ou desembarque, assegurar o seguinte:

i. todos os seguintes pontos devem ficar desobstruídos:

A) saídas de emergência designadas;

B) vias de evacuação, incluindo as do veículo abastecedor;

C) a zona em terra debaixo das saídas da aeronave destinadas a evacuação de emergência e as áreas das mangas de evacuação, quando as escadas não estão posicionadas para utilização;

D) botão de paragem de emergência de combustível, se instalado.

ii. o prestador de serviços de abastecimento de combustível à aeronave deve ser imediatamente informado sempre que as saídas de evacuação e as vias de evacuação designadas estiverem obstruídas;

g) Divulgação do procedimento escrito a todas as pessoas envolvidas.

5. O plano de rotação aplicado a cada aeronave deve observar as especificidades e as limitações do tipo de aeronave.

6. A coordenação da rotação deve ter em conta o contexto operacional do aeródromo.

7. A entidade de assistência em escala deve cumprir o requisito de alertar os serviços de emergência do aeródromo em conformidade com o CV CAR 14.1 relativamente a acidentes e incidentes na placa de estacionamento.

Artigo 42.º

Chegada de aeronaves

1. Os procedimentos operacionais relativos à chegada de uma aeronave devem ser adequados ao tipo de aeronave e abranger:

a) Imobilização da aeronave em terra;

b) Marcação das zonas perigosas da aeronave;

c) Funcionamento das portas do compartimento de carga e dos painéis de serviço;

d) Posicionamento do equipamento de apoio em terra, incluindo o grupo gerador (GPU) e a unidade de ar condicionado, se aplicável;

e) Operação de pontes (mangas) e escadas de passageiros.

2. A posição de estacionamento deve ser inspecionada antes da chegada da aeronave e devem ser aplicados os procedimentos do operador do aeródromo.

Artigo 43.º

Imobilização de aeronaves em terra

1. A entidade de assistência em escala deve dispor e implementar procedimentos operacionais para garantir que a aeronave se encontra imobilizada contra qualquer movimento involuntário, em conformidade com os procedimentos e instruções do operador da aeronave ou, conforme acordado com o operador da aeronave, em conformidade com os procedimentos operacionais da entidade de assistência em escala.

2. Os procedimentos a que se refere o número 1, devem incluir medidas de segurança operacional para assegurar que apenas o pessoal de assistência em escala com tarefas específicas a executar nesta fase seja autorizado a aproximar-se da aeronave antes de as luzes anticollisão e os motores serem desligados.

3. A área de retenção do equipamento deve ser marcada através da colocação de cones de segurança em torno das áreas da aeronave suscetíveis de danos em terra.

Artigo 44.º

Carregamento e descarregamento de aeronaves

1. Os procedimentos operacionais de carregamento e descarregamento de aeronaves devem assegurar o seguinte:

a) O carregamento da aeronave é efetuado em conformidade com as instruções de carregamento por escrito e são observadas quaisquer especificações e requisitos de carregamento relacionados com mercadorias perigosas e outra carga especial, correio, artigos de bagagem ou equipamento no compartimento;

b) A estabilidade da aeronave é mantida durante o descarregamento e o carregamento;

c) A equipa de descarregamento possui a documentação de voo de chegada adequada;

d) O compartimento de carga da aeronave está vazio antes do carregamento, exceto no caso de voos em trânsito ou se as instruções do operador da aeronave indicarem o contrário, e não houver danos ou fugas, se forem identificados danos, o operador da aeronave deve ser informado;

- e) O carregamento é efetuado de modo que não danifique o compartimento de carga ou as portas do compartimento de carga;
- f) Os dispositivos de carga unitária (ULD) e outros equipamentos soltos estão em bom estado de funcionamento, não contêm água e não há carga danificada ou com fugas;
- g) Os artigos e ULD carregados nos compartimentos de carga estão devidamente imobilizados para impedir qualquer movimento ou mudança de posição durante o voo;
- h) O tipo de ULD carregado na aeronave corresponde ao especificado nas instruções de carregamento;
- i) As portas do compartimento de carga estão devidamente fechadas;
- j) Quaisquer alterações de última hora relacionadas com o carregamento da bagagem ou da carga são registadas na documentação relativa à massa e centragem e distribuídas para informação às pessoas identificadas no procedimento do operador da aeronave;
- k) O documento relativo à massa e centragem que contém as instruções de carregamento está assinado pela pessoa responsável pela supervisão do carregamento para confirmar que o carregamento e a distribuição da carga da aeronave foram concluídos de acordo com as instruções;
- l) A comunicação relacionada com o carregamento e a distribuição da carga da aeronave é assegurada entre a pessoa responsável pela supervisão do carregamento e a pessoa responsável pelo planeamento da carga e pela emissão da documentação relativa à massa e centragem, bem como qualquer outra pessoa intermediária, se o planeamento da carga for uma função remota que não é executada na instalação de partida;
- m) Uma cópia da documentação relativa à massa e centragem que contenha as instruções de carregamento é conservada em terra e acessível ao pessoal de terra responsável pelas operações de voo até à chegada do voo;
- n) As operações de carregamento e descarregamento são efetuadas com equipamento de apoio em terra adequado ao tipo de aeronave e à tarefa, consoante o caso;
- o) Quaisquer danos ou anomalias identificadas no sistema de carregamento da aeronave são notificados ao operador da aeronave.

Artigo 45.º

Supervisão do carregamento

A entidade de assistência em escala deve aplicar procedimentos para a supervisão das operações

de carregamento e descarregamento das aeronaves, a fim de assegurar o seguinte:

- a) Informação da equipa de descarregamento, em conformidade com as mensagens de carregamento recebidas antes do descarregamento da aeronave, e informação da equipa de carregamento, em conformidade com as instruções de carregamento antes do carregamento da aeronave;
- b) Monitorização do carregamento e descarregamento da aeronave, assegurando que a carga a granel esteja intacta e que não existem danos ou derrames antes do carregamento;
- c) Carregamento e imobilização da bagagem e dos objetos de carga na posição indicada na embalagem, de modo que impeça o seu movimento em qualquer direção e que assegure a sua separação em conformidade com os requisitos aplicáveis às mercadorias perigosas;
- d) Verificar o cumprimento de todas as fases referidas do artigo 44º;
- e) Verificação da carga em relação à documentação conexa, tal como o manifesto de carga, o manifesto de bagagem ou NOTOC de carga especial, se disponível;
- f) Confirmação de que o carregamento é efetuado conforme especificado no formulário de instruções de carregamento final;
- g) Notificação de quaisquer desvios em relação ao carregamento previsto e de quaisquer elementos especiais, excesso de peso ou itens fora de formato apresentados para carregamento que não estejam já incluídos nas instruções de carregamento.

Artigo 46.º

Dispositivos de carga unitária (ULD)

A entidade de assistência em escala deve assegurar o seguinte, no que diz respeito aos ULD, tanto para a bagagem como para a carga:

- a) São seguidas as instruções do operador da aeronave no que diz respeito à utilização correta do tipo de ULD e estes estão dentro dos limites aceitáveis estabelecidos de acordo com as instruções do fabricante e encontram-se vazios antes da utilização;
- b) Os ULD são verificados para garantir que estão operacionais antes do empilhamento e que não excedem os limites operacionais permitidos;
- c) Os ULD inoperacionais são rotulados e retirados de utilização;
- d) No caso dos ULD sob a forma de contentores de aeronaves, existem acordos com o proprietário do ULD para a reparação ou eliminação de ULD danificados;

e) O processo de empilhamento de ULD observa os procedimentos operacionais relacionados com os seguintes aspectos:

i. Massa e centragem da aeronave e limitações dos ULD;

ii. Utilização de ULD adequados no que respeita à dimensão, ao tipo e à adequação estrutural para expedição;

iii. Encravamento e retenção da carga em cada palete ou contentor, a fim de impedir a sua movimentação durante o voo;

iv. A separação de mercadorias perigosas, bem como o seu armazenamento e fixação na posição indicada na embalagem, e a prevenção de movimentos em qualquer direção dentro desse ULD; e

v. Integridade da carga e do ULD;

f) Cada ULD sob a forma de contentor de aeronave é identificado por códigos de identificação ou marcações únicas;

g) Os ULD são armazenados em condições que previnem os seus danos, não sendo permitido o armazenamento no solo;

h) As limitações de armazenamento de ULD estabelecidas pelo operador do aeródromo devem ser cumpridas e, quando o número previsto de ULD armazenados no aeroporto for excedido, a entidade de assistência em escala deve dispor de procedimentos e acordos com os operadores das aeronaves a fim de transportar os ULD para outros locais disponíveis o mais rapidamente possível;

i) Os ULD são transportados e manuseados em segurança para evitar danos ao ULD e à carga, à aeronave ou a outros veículos ou equipamento e lesões às pessoas;

j) Os ULD estão devidamente imobilizados para evitar movimentos descontrolados em condições meteorológicas adversas;

k) Os ULD são verificados e os danos são notificados ao operador da aeronave de acordo com as instruções do operador da aeronave;

l) O pessoal envolvido na assistência a ULD está devidamente formado;

m) Em caso de partilha de ULD, as entidades em causa devem estabelecer e documentar claramente as responsabilidades de cada parte envolvida na partilha.

Artigo 47.º**Atividades de partida de aeronaves**

1. A entidade de assistência em escala deve coordenar a partida da aeronave com as outras entidades envolvidas nesta atividade.
2. O procedimento operacional para o arranque do motor deve assegurar:
 - a) Que apenas o pessoal e o equipamento de apoio em terra necessária para prestar assistência às operações de recuo e de reboque permanecem dentro da zona de retenção do equipamento;
 - b) Que qualquer condição que possa pôr em perigo a segurança operacional do arranque do motor seja imediatamente comunicada à tripulação de voo e o arranque do motor seja retardado;
 - c) Que as instruções para a utilização da unidade de arranque de ar estejam incluídas no manual de assistência em escala;
 - d) A segurança do pessoal em caso de utilização de uma unidade de arranque de ar ou de uma unidade de alimentação de terra;
 - e) Desconexão segura do equipamento da aeronave antes da partida;
 - f) Que a zona de perigo da aeronave se encontra livre de equipamento e de pessoas;
 - g) Que a fase final do arranque do motor seja claramente indicada para que a operação de reboque ou recuo possa começar.

Artigo 48.º**Reboque e recuo de aeronaves**

1. A responsabilidade pelas operações de reboque/recuo de aeronaves pode ser dividida entre várias entidades.
2. A entidade de assistência em escala é responsável pelo seguinte:
 - a) Aplicação correta dos procedimentos operacionais do operador da aeronave ou da entidade de assistência em escala, se assim for acordado com o operador da aeronave, que:
 - i. sejam específicos do tipo de aeronave e do tipo de veículo de reboque/recuo; e
 - ii. cumpram as instruções do fabricante do equipamento para a operação do equipamento

de reboque, caso o fabricante tenha fornecido essas instruções.

b) Aplicação correta dos procedimentos de comunicação com as outras pessoas envolvidas na operação de reboque ou recuo;

c) Ligação e desconexão da aeronave de/para o veículo/barra de reboque;

d) Condução ou controle remoto do veículo de reboque/recuo;

e) Quando está envolvido um guia de asa, manter a comunicação com esse trabalhador e alertar a tripulação de voo para a perda de comunicações durante o reboque/recuo, esta fase deve ser devidamente coordenada com o prestador de serviços de gestão da placa de estacionamento;

f) Assegurar a formação e a competência contínua do respectivo pessoal que executa estas atividades;

g) Operação e manutenção de qualquer equipamento de apoio em terra utilizado para reboque/recuo em conformidade com a Secção IV, Capítulo II.

3. Além dos requisitos enumerados no nº 1, a entidade de assistência em escala deve aplicar os procedimentos do aeródromo estabelecidos pelo operador do aeródromo em conformidade com as disposições do CV CAR 14 e regulamentação complementar no que respeita aos movimentos de aeronaves em terra.

Artigo 49.º

Comunicação e fraseologia

1. A comunicação entre a tripulação de voo e as pessoas de assistência em escala responsáveis pelo reboque/recuo das aeronaves deve garantir a operação segura da aeronave e a segurança dos seus ocupantes, bem como das pessoas, veículos e outras aeronaves em terra.

2. A entidade de assistência em escala deve assegurar que o seu pessoal observa a fraseologia normalizada para as operações de reboque/recuo de aeronaves, tal como estabelecido no seu manual de assistência em escala e nos procedimentos do operador de aeronave.

SECÇÃO VI

ASSISTÊNCIA A CARGA E CORREIO

Artigo 50.º

Requisitos gerais

1. As atividades referidas no artigo 2º, nº 2, alínea d), do presente regulamento podem ser realizadas num terminal de carga ou num entreposto de carga num aeródromo ou adjacente a este.
2. A entidade de assistência em escala deve aplicar os procedimentos operacionais para a assistência a carga e correio fornecidos pelo operador da aeronave, salvo acordo em contrário com o operador da aeronave.
3. Sem prejuízo do disposto no nº 1, a entidade de assistência em escala deve dispor e aplicar procedimentos operacionais para o transporte seguro de carga e correio que abranjam os seguintes aspetos:
 - a) Aceitação da expedição em nome do operador da aeronave e preparação do voo em conformidade com os requisitos e procedimentos aplicáveis do operador de aeronave, incluindo:
 - i. quaisquer verificações necessárias, não relacionadas com aspetos de segurança operacional, tal como exigido pela regulamentação aplicável;
 - ii. se aplicável, controlos da aceitação de mercadorias perigosas em conformidade com o CV-CAR 18;
 - iii. verificações cruzadas da carga com a documentação de acompanhamento em nome do operador da aeronave;
 - iv. planeamento do empilhamento.
 - b) Empilhamento final da carga, se este não tiver sido efetuado antes da sua chegada ao terminal de carga, e armazenamento da carga antes do voo;
 - c) Transporte da carga de e para a aeronave;
 - d) Intervenção em caso de danos, fugas ou derrames da carga.
4. As operações de carga podem ser realizadas em conjunto pelo pessoal qualificado da entidade de assistência em escala e pelo operador da aeronave, tal como previamente acordado.

Artigo 51.º

Assistência a carga especial, à exceção de mercadorias perigosas

A entidade de assistência em escala deve prestar assistência a carga especial em conformidade

com os procedimentos operacionais disponibilizados pelo operador da aeronave ou, quando acordado com o operador da aeronave, em conformidade com os seus próprios procedimentos operacionais referidos no artigo 50º, nº 1.

CAPÍTULO IV

Disposições transitórias e finais

Artigo 52.º

Normas transitórias

Para as entidades de assistência em escala que já estejam licenciadas ser-lhes-ão atribuídos o período de 1 (um) ano, a partir da sua entrada em vigor do presente regulamento, para se conformarem com os requisitos do presente regulamento.

Artigo 53.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Conselho de Administração da Agência de Aviação Civil, na Praia, aos 14 de julho de 2026. – O Presidente, *Mário Margarito Gomes*.