



GUIA DO TRIPULANTE SOBRE PROCEDIMENTOS DE **SEGURANÇA** **EM TRANSPORTES** **PÚBLICOS**



(SAFE BUS)



Este projeto é financiado pelo Fundo para a Segurança Interna da União Europeia – Polícia, ao abrigo do Acordo de Subvenção n.º 101034233



ÍNDICE

(1)	Introdução	4
(2)	Antiterrorismo	5
(3)	Prevenção	6
	Contacts	7
(4)	Situações suspeitas	8
	Recomendações gerais	9
	Reconhecimento hostil	9
	Itens suspeitos	10
	Comportamento suspeito dos passageiros	12
(5)	Emergências	13
	Recomendações gerais	14
	Ataque a bordo	14
	Ataque fora do veículo	15
	Roubo e tomada de reféns	15

(1)

INTRODUÇÃO

Como operadores de transporte, somos responsáveis pela segurança e bem-estar dos nossos passageiros e funcionários. Para além de fornecer transporte seguro e confiável, a nossa Missão também inclui protegê-los do crime e de possíveis atos de terrorismo.

Este manual descreve o seu papel, enquanto motorista, Tripulante nos planos e conceitos de segurança da empresa. Contém contactos e referências relevantes, juntamente com os procedimentos que deve seguir em emergências.

Lembre-se de que produzimos este guia para o ajudar, por isso, guarde-o sempre consigo.



ANTITERRORISMO



Terrorismo significa o uso de violência ou outros atos criminosos como meios justificados para atingir objetivos políticos. O objetivo é assustar as pessoas, enfraquecer as comunidades ou desestabilizar as economias.

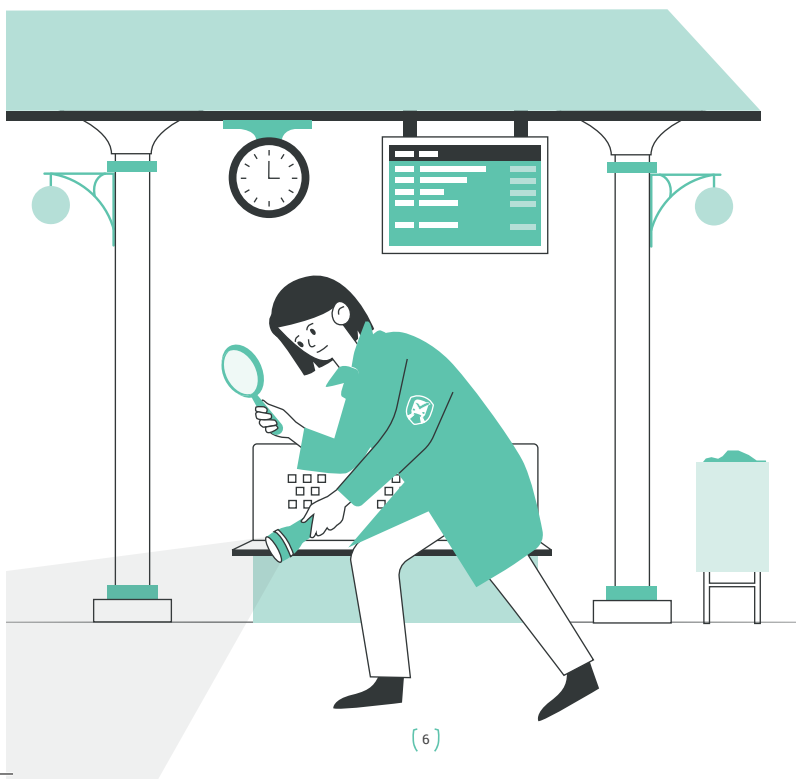
Infelizmente, os sistemas de transporte público têm sido repetidamente alvo de atividades terroristas, com o objetivo de interromper a operação ou de sabotar os serviços de mobilidade.

Os alvos potenciais para atividades terroristas podem ser os nossos veículos e infraestruturas, como estações, paragens e , oficinas, centros de atendimento de clientes ou edifícios administrativos. O objetivo também pode ser causar danos às pessoas que usam o transporte público.

Como operadores de transporte público, somos responsáveis pela segurança e bem-estar dos nossos passageiros. Isso inclui monitorizar situações e atividades suspeitas e relatar observações, bem como ser capaz de lidar com emergências e ameaças.

! (3) !

PREVENÇÃO



Uma medida de proteção fundamental é evitar o acesso não autorizado de pessoas a instalações restritas. Isso inclui estações, oficinas, vestiários e edifícios administrativos, mas também diz respeito ao posto de trabalho do motorista Tripulante dos veículos.

- Se vir uma **pessoa desconhecida** num local de acesso restrito, procure verificar quem é a pessoa e ofereça assistência (muitas pessoas podem estar simplesmente perdidas ou desorientadas).
- **Certifique-se de que as portas estão fechadas** sempre que deixar um veículo sem vigilância.

As instalações públicas, como terminais, paragens de autocarro ou centros de atendimento de clientes, têm um controlo de acessos limitado. Nestes locais é importante estar atento a comportamentos ou situações incomuns.

- **Esteja atento** às pessoas que agem de forma suspeita e nervosa nos autocarros, nos terminais ou paragens.
- **Verifique regularmente o seu veículo** em busca de artigos suspeitos e bens perdidos sempre que sair da Estação, no final de todas as viagens e sempre que regressar à Estação.

CONTACTOS

Em caso de emergência, ligue sempre

112 ou CCT: 213613100

Se não for uma emergência, mas tiver preocupações, ligue para

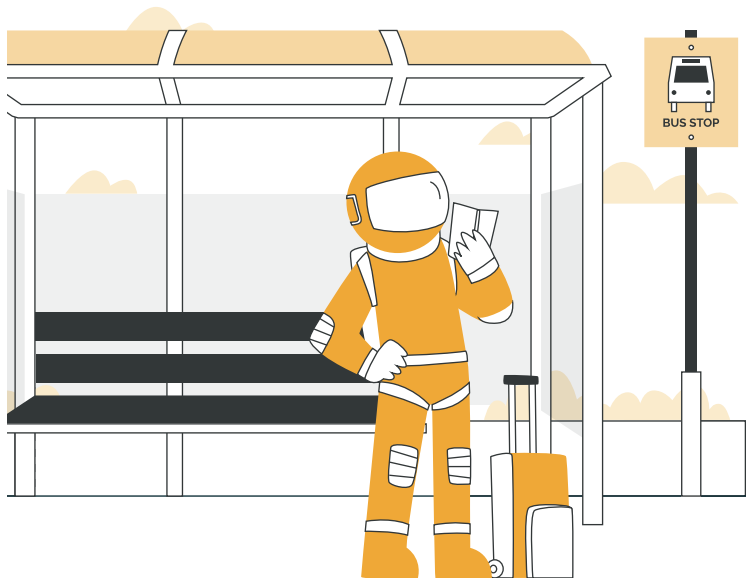
CCT: 213613100 ou Expedição respetiva



(4)



SITUAÇÕES SUSPEITAS



RECOMENDAÇÕES GERAIS

Como condutor de veículos em serviço público, está familiarizado com o seu ambiente operacional diário. Isto coloca-o numa posição muito boa para detetar situações suspeitas.

- Se algo não parecer certo, siga o seu instinto e não tente encontrar explicações para uma situação. (Pode ser que...)
- Em caso de dúvida, partilhe a sua preocupação com um colega e/ou inspetor ou controlador de tráfego.
- Relate a sua suspeita ao despachante ou ao controlo de operação. Com base no seu relatório, todas as etapas necessárias serão determinadas.
- Não se coloque em risco, a sua segurança é uma prioridade.

RECONHECIMENTO HOSTIL

Um passo crítico na preparação de qualquer atividade criminosa é o reconhecimento hostil. Reconhecimento hostil significa reunir informações sobre as nossas instalações e operações que possam ser exploradas num ataque. As informações críticas podem ser recolhidas observando ou abordando diretamente o pessoal para obter informações.

Os indicadores para reconhecimento hostil incluem:

- Tirar fotografias ou vídeos de estações ou outras instalações da empresa;
- Presença repetida ou invulgarmente prolongada de pessoas nas estações, terminais ou paragens sem utilizar qualquer serviço da Empresa;
- Tentar entrar em instalações restritas ou contornar medidas de segurança, como portões e cercas;
- Fazer perguntas inapropriadas ou incomuns sobre medidas de segurança ou procedimentos operacionais.

Se observar um comportamento que não esteja de acordo com as atividades diárias comuns dos passageiros, siga estas instruções:

Oferecer assistência

Se se sentir seguro, aproxime-se da pessoa e ofereça assistência.

Informar CCT

Forneça detalhes do incidente ou da sua preocupação para serem registados.

Mantenha-se vigilante, mas esteja ciente de preconceitos ao avaliar possíveis ameaças. Não deixe que preconceitos influenciem o seu julgamento em situações potencialmente perigosas.



ITENS SUSPEITOS

Os passageiros frequentemente deixam bagagens ou itens para trás. No entanto, itens abandonados podem ser deliberadamente deixados para trás e conter substâncias perigosas, como explosivos ou produtos químicos.

Os itens abandonados só devem ser recolhidos e entregues ao serviço de bens perdidos se não houver motivo para preocupação. O protocolo “No-touch” ajuda a identificar itens suspeitos.

Um item suspeito é um item abandonado que tem qualquer uma das seguintes características:

NO-T	Não é típico desta zona (não é provável que seja propriedade perdida)
OU	Obviamente tem características suspeitas (o item está molhado ou sujo, tem um cheiro estranho, está fechado com corda ou fita)
C	As circunstâncias sugerem preocupação (deixado para trás num ambiente movimentado, coberto com pó, com cabo visível ou folha de alumínio)
H	Escondido deliberadamente (sem motivo para estar aqui, colocado em um local incomum – debaixo de um assento ou ao lado de uma lixeira)

Caso localize um item que seja motivo de preocupação, siga estas instruções:

- ✓ *Procure sinais suspeitos à distância!*
- ✓ *Alerte a CCT e forneça detalhes relevantes sobre o item! (Localização exata, forma, tamanho, etc.)*
- ✓ *Tente localizar o proprietário!*
- ✓ *Avise as pessoas próximas e instrua-as para que se afastem!*
- ✓ *Observe o item à distância até a chegada do pessoal de segurança!*
- ✗ ***NÃO** toque ou agite ou abra o item!*
- ✗ ***NÃO** use um dispositivo de comunicação ou telemóvel perto do item suspeito!*
- ✗ ***NÃO** fume perto do item!*
- ✗ ***NÃO** crie pânico entre os presentes no local!*
- ✗ ***NÃO** use itens metálicos nas proximidades!*

COMPORTAMENTO SUSPEITO DOS PASSAGEIROS

Sinais suspeitos podem vir da aparência ou comportamento do passageiro e incluem indicadores, como:

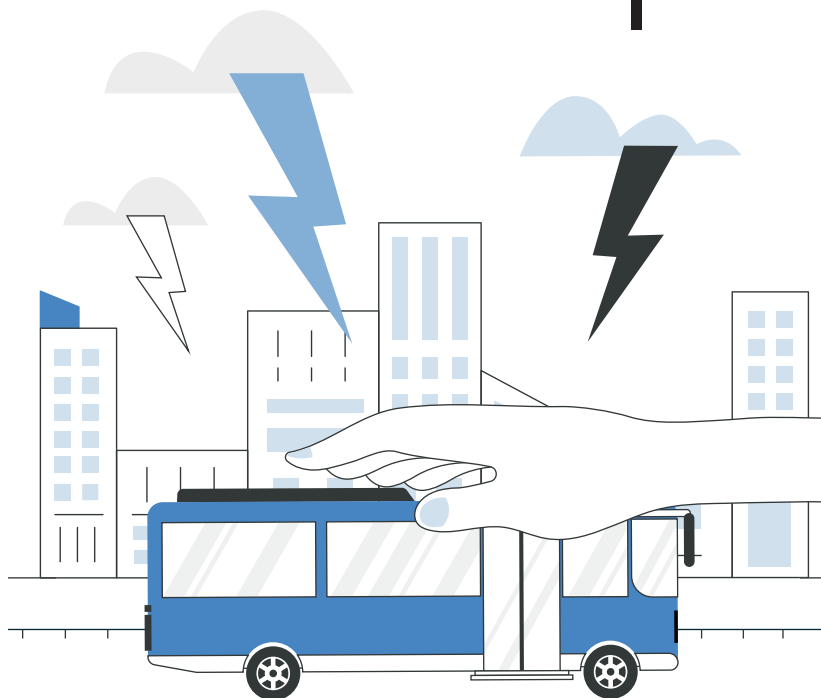
- Roupas inadequadas para o local, horário e condições locais;
- Bagagem incompatível com a aparência geral;
- Bagagem desproporcionalmente pesada.
- Nervosismo ou medo;
- Contacto encoberto com outros passageiros;
- Recusar-se a cooperar com o pessoal da empresa;
- Presença ou vadiagem injustificada.

Se o comportamento do passageiro for motivo de preocupação, siga estas instruções:

Pare o veículo!	<i>Pare num local seguro, desligue o motor e mantenha a calma. Informar os passageiros sugerindo uma falha no veículo.</i>
Contacte a CCT!	<i>Relate a sua preocupação e descreva a situação.</i>
Evacue o veículo!	<i>Evacue a si mesmo e aos seus passageiros para uma distância segura!</i>
Monitorize o passageiro	<i>Mantenha a observação do passageiro suspeito a uma distância segura, se possível!</i>
Aguarde pela assistência	<i>Fique até que uma pessoa responsável confirme que pode sair.</i>

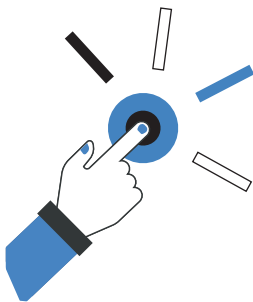
(5)

EMERGÊNCIAS



RECOMENDAÇÕES GERAIS

Em caso de emergência, a sua segurança é uma prioridade. Tente manter a calma e não se coloque em risco ao tentar resolver uma situação ou ajudar os outros. Não se esqueça de que um incidente rodoviário pode ocultar uma emergência de segurança grave (como um ataque terrorista).



- **PREMIR ALARME** - sempre que possível, alerte a CCT para estar ciente da emergência e iniciar a resposta apropriada.
- **CORRER** – afaste-se do perigo o mais rápido possível.
- **ESCONDER** – ficar fora de vista.
- **REPORTAR** – ligue para a CCT com mais detalhes assim que for seguro.

ATAQUE A BORDO

No caso de uma ameaça imediata a si mesmo e/ou à vida e saúde dos passageiros, siga estas instruções:

Acione o alarme!

Acione o botão de alarme

Abra as portas!

*Pare o veículo para permitir que os passageiros escapem.
Instrua-os a sair, se possível.*

Nascondetevi!

Afaste-se do perigo e silencie o seu telemóvel.

Riferite i dettagli!

Uma vez oculto, ligue para a CCT com mais informações.

ATAQUE FORA DO VEÍCULO

No caso de uma ameaça imediata a si mesmo e/ou à vida e saúde dos passageiros, siga estas instruções:

Acione o alarme!	<i>Acione o botão de alarme.</i>
Não pare!	<i>Continue a conduzir e não pare (se possível)! Informar os passageiros.</i>
Contacte a CCT!	<i>Forneça mais informações o mais rápido possível.</i>

ROUBO E TOMADA DE REFÉNS

No caso de um veículo tiver uma tomada de reféns ameaçando-se a si mesmo e/ou a vida e a saúde dos seus passageiros, siga estas instruções:

Acione o alarme!	<i>Acione o botão de alarme.</i>
Mantenha a calma	<i>Não resista, não discuta, obedeça às instruções do ofensor.</i>
Evitar atenção	<i>Evite chamar a atenção para si mesmo, evite o contato visual, não faça movimentos bruscos</i>

***Lembre-se sempre de que a sua
segurança é uma prioridade.***



(SAFEBUS)