

**UNIVERSIDADE ABERTA**



**ESTUDO DE CASO - IMPLEMENTAÇÃO DO CARTÃO  
ÚNICO PORTUÁRIO (CUP) NO PORTO DE SINES**

Maria Natércia Martins de Sousa

Mestrado em Informação e Sistemas Empresariais

2018

**UNIVERSIDADE ABERTA**



**ESTUDO DE CASO - IMPLEMENTAÇÃO DO CARTÃO  
ÚNICO PORTUÁRIO (CUP) NO PORTO DE SINES**

Maria Natércia Martins de Sousa

Mestrado em Informação e Sistemas Empresariais

Dissertação orientada pelo Professor Doutor José Henrique Pereira São Ma-  
mede

**2018**

(esta página foi intencionalmente deixada em branco)

## **RESUMO**

A crescente globalização do comércio e da economia trouxe novos desafios para os portos marítimos, obrigando-os a praticar elevados padrões de eficiência, tendo em atenção o aumento da concorrência. Áreas como a segurança e a produtividade passaram a ser preocupações bastante relevantes para estas empresas. Assim, os portos marítimos procuraram remodelar-se fazendo face às novas formas de ameaças criminosas e até terroristas e, ao mesmo tempo, criando condições para se tornarem mais eficientes. Os sistemas de informação desempenham aqui um papel importante, pois oferecem soluções ao nível da segurança, da gestão e da organização que permitem melhorar o desempenho dos portos. Este trabalho analisa o contributo da implementação de sistemas de cartões inteligentes, como ferramentas de gestão do controlo de acessos e de simplificação de procedimentos, na melhoria da eficiência e produtividade de empresas gestoras de portos marítimos. Esta análise foi aplicada ao estudo do Cartão Único Portuário (CUP) no porto de Sines. Para tal, foi realizado um questionário a um conjunto alargado de pessoas que no seu trabalho se relacionam com o porto de Sines, de forma a aceder à opinião destes sobre o funcionamento do CUP. Foram também realizadas entrevistas a responsáveis pelo serviço de segurança dos terminais portuários do porto de Sines. Os resultados obtidos foram unânimes. A implementação do CUP melhorou amplamente a gestão do acesso de pessoas e viaturas à zona portuária, contribuindo assim para o aumento da eficiência e da produtividade do porto de Sines.

**Palavras-chave:** produtividade porto marítimo, sistema segurança portos marítimos, controlo de acesso, CUP, porto de Sines.

## **ABSTRACT**

The increasing globalization of trade and economy brought new challenges for seaports, forcing them to practice lofty standards of efficiency, bearing in mind the increased competition. Areas such as safety and productivity have become major concerns for these companies. Thus, seaports sought to reshape themselves in the face of new forms of criminal and even terrorist threats, while at the same time creating conditions to become more efficient. Information systems play a key role here as they offer security, management and organizational solutions to improve seaports performance. This paper analyzes the contribution of the implementation of smart card systems, such as access control management and simplification of procedures tools, in improving the efficiency and productivity of sea port management companies. This analysis will be applied to the case of the Cartão Único Portuário (CUP) in the port of Sines. A questionnaire was carried out for a set of people who relate in their work with the port of Sines to assess their opinion on the operation of the CUP. Interviews were also carried out with those in charge of the port terminals security service at the port of Sines. The results were unanimous. The implementation of the CUP has greatly improved the management of people and vehicles access to the port area, thus contributing to increasing the efficiency and productivity of the port of Sines.

**Keywords:** Seaport productivity, Seaports security system, Access control, CUP, Port of Sines.

## **AGRADECIMENTOS**

À minha família pelo apoio e compreensão.

Ao Professor Henrique São Mamede pelas orientações que prestou.

À comunidade do porto de Sines, que colaborou neste projeto, pelos contributos e disponibilidade.

## ÍNDICE GERAL

RESUMO .....	3
ABSTRACT .....	4
AGRADECIMENTOS.....	5
ÍNDICE GERAL .....	6
ÍNDICE DE TABELAS .....	8
ÍNDICE DE FIGURAS .....	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	10
LISTA DE ACRÓNIMOS .....	11
1. INTRODUÇÃO .....	13
1.1. Relevância e Motivação.....	13
1.2. Questão de Investigação .....	15
1.3. Metodologia de Investigação .....	15
1.3.1. Metodologia Quantitativa .....	16
1.3.2. Metodologia Qualitativa .....	18
1.4. Organização do trabalho .....	20
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....	23
2.1. Descrição dos trabalhos / área.....	23
2.2. Discussão .....	29
3. ESTUDO DE CASO .....	31
3.1. Contexto e situação inicial.....	31
3.1.1. O porto de Sines .....	31
3.1.2. Funcionamento do controlo de acesso antes do CUP.....	38
3.1.3. Implementação do CUP.....	40
3.1.4. Processo para efetuar um pedido CUP .....	46
3.2. Avaliação da Situação Atual.....	48
3.2.1. Objetivos.....	48
3.2.2. Aplicação dos Questionários e Entrevistas .....	48
4. DISCUSSÃO E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS .....	53
4.1. Questionário.....	53
4.2. Entrevistas.....	78
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES .....	81
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS.....	89
Anexo I – Esquema do projeto CUP .....	91

Anexo II – Questionário.....93

## ÍNDICE DE TABELAS

<b>Tabela 3.1</b> - Movimento de navios de carga anual no porto de Sines.....	37
<b>Tabela 3.2</b> - Relação entre cada uma das questões e os indicadores.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 3.1</b> - Vista aérea do porto de Sines.....	32
<b>Figura 3.2</b> - Portos de Portugal como plataforma de transshipment.....	33
<b>Figura 3.3</b> - Terminal XXI do porto de Sines.....	34
<b>Figura 3.4</b> - Estrutura ferroviária do porto de Sines.....	35
<b>Figura 3.5</b> - Evolução do movimento de mercadorias no porto de Sines.....	36
<b>Figura 3.6</b> - Cartão Azul (frente e verso).....	39
<b>Figura 3.7</b> - Fluxograma do Procedimento 3.....	42
<b>Figura 3.8</b> - Cartão eletrónico personalizado.....	43
<b>Figura 3.9</b> - Cartão eletrónico temporário de tripulante.....	43
<b>Figura 3.10</b> - Arquitetura do CUP.....	45
<b>Figura 3.11</b> - Página inicial do CUP.....	46
<b>Figura 3.12</b> - Apresentação das diferentes etapas no acesso ao CUP.....	47
<b>Figura 3.13</b> - Objetivos, indicadores e resultados esperados do CUP.....	48

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 4.1:</b> Resultados da questão 1 - Entidades onde trabalham os elementos da amostra.....	54
<b>Gráfico 4.2:</b> Resultados da questão 2 - Utilização do sítio web do CUP. ....	54
<b>Gráfico 4.3:</b> Resultados da questão 3 - Opinião sobre a facilidade de utilização do sítio web do CUP. ....	55
<b>Gráfico 4.4:</b> Resultados da questão 4 (subquestão 1) - Opinião sobre a apresentação do sítio web do CUP. ....	56
<b>Gráfico 4.5:</b> Resultados da questão 4 (subquestão 2) - Opinião sobre a intuição do sítio web do CUP. ....	57
<b>Gráfico 4.6:</b> Resultados da questão 4 (subquestão 3) - Opinião sobre o preenchimento do sítio web do CUP. ....	57
<b>Gráfico 4.7:</b> Resultados da questão 4 (subquestão 4) - Opinião sobre a informação de ajuda para o preenchimento do sítio web do CUP. ....	58
<b>Gráfico 4.8:</b> Resultados da questão 4 (subquestão 5) - Opinião sobre o dispêndio de tempo no sítio web do CUP. ....	59
<b>Gráfico 4.9:</b> Resultados da questão 5 - Classificação do tempo de resposta dos despachos aos pedidos realizados no sítio web do CUP. ....	60
<b>Gráfico 4.10:</b> Resultados da questão 6 - Efetua entradas e saídas no porto de Sines?.....	61
<b>Gráfico 4.11:</b> Resultados da questão 7 - Zonas de acesso ao porto de Sines. ....	62
<b>Gráfico 4.12:</b> Resultados da questão 8 - Adequação do tempo despendido para a entrada e saída das áreas portuárias. ....	63
<b>Gráfico 4.13:</b> Resultados da questão 9 - Utilização do porto de Sines antes do CUP. ....	63
<b>Gráfico 4.14:</b> Resultados da questão 10 - Preferência do modelo de acesso ao porto. ....	64
<b>Gráfico 4.15:</b> Resultados da questão 11 (subquestão 1) - Maior controlo de acessos com o CUP.....	65
<b>Gráfico 4.16:</b> Resultados da questão 11 (subquestão 2) - Maior segurança de pessoas e bens. ....	65
<b>Gráfico 4.17:</b> Resultados da questão 11 (subquestão 3) - Melhorias na gestão dos pedidos de acesso. ....	66
<b>Gráfico 4.18:</b> Resultados da questão 11 (subquestão 4) - Respostas mais rápidas na autorização dos pedidos. ....	67
<b>Gráfico 4.19:</b> Resultados da questão 11 (subquestão 5) - Informação mais acessível. ....	67
<b>Gráfico 4.20:</b> Resultados da questão 13 (subquestão 1) - Controlo eficiente de acessos ao porto. ....	70
<b>Gráfico 4.21:</b> Resultados da questão 13 (subquestão 2) - Elevada Segurança de pessoas e de instalações. ...	70
<b>Gráfico 4.22:</b> Resultados da questão 13 (subquestão 3) - Proteção contra roubos, atos de vandalismo ou terrorismo. ....	71
<b>Gráfico 4.23:</b> Resultados da questão 13 (subquestão 4) - Simplificação e agilização de procedimentos. ....	71
<b>Gráfico 4.24:</b> Resultados da questão 13 (subquestão 5) - Reduzido tempo no processo de autorização dos pedidos de acesso. ....	72
<b>Gráfico 4.25:</b> Resultados da questão 13 (subquestão 6) - Reduzido tempo de espera no acesso ao porto de Sines.....	73
<b>Gráfico 4.26:</b> Resultados da questão 13 (subquestão 7) - Integridade da informação. ....	73
<b>Gráfico 4.27:</b> Resultados da questão 13 (subquestão 8) - Informação disponível a quem precisa. ....	74
<b>Gráfico 4.28:</b> Resultados da questão 13 (subquestão 9) - Acesso fácil à informação necessária. ....	74
<b>Gráfico 4.29:</b> Resultados da questão 14 - Grau de satisfação geral com o CUP. ....	76

## **LISTA DE ACRÓNIMOS**

**APS** – Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A.

**AP** – Autoridade Portuária

**CCCOS** – Centro de Controle, Comunicação, Operações e Segurança

**CIE** – Conferência Internacional de Engenheiros

**CUP** – Cartão Único Portuário

**DEA** – *Data Envelopment Analysis*

**IP** – Instalação Portuária

**ISPS** – *International Ships and Ports Security*

**JUP** – Janela Única Portuária

**OMI** – Organização Marítima Internacional

**PCS** – Sistema Comunitário Portuário

**RACT** – *Annual CITT State of the Trade and Transportation Industry Town Hall Meeting*

**SEF** – Serviço de Estrangeiros e Fronteira

**SICP** – Sistema de Informação da Comunidade Portuária

**TEU** – *Twenty-foot Equivalent Unit*

**TIC** – Tecnologias de Informação e Comunicação

**TMCD** – Transporte Marítimo de Curta Distância

**TWIC** – *Transportation Worker Identification Credential*

**UNCTAD** - *United Nations Conference on Trade and Development*

(esta página foi intencionalmente deixada em branco)

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. Relevância e Motivação

A globalização das trocas comerciais teve um impacto grande na dinâmica da economia mundial. O alargamento dos mercados e da concorrência levou ao crescimento exponencial e à internacionalização do comércio, sendo a via marítima, no que toca ao transporte de mercadorias, a privilegiada, verificando-se um aumento a nível mundial no número de toneladas transportadas (UNCTAD, 2007a).

Os portos marítimos foram, deste modo, assumindo um papel muito importante no fluxo de mercadorias, concentrando, só na União Europeia, por exemplo, 74% das mercadorias importadas e exportadas, assim como 37% das trocas comerciais dentro da União (Comissão Europeia, 2013). Por outro lado, tornaram-se também um alvo altamente apetecível para as atividades criminosas e ameaças terroristas. Roubos de mercadorias, contrabando, entrada de pessoas clandestinas em instalações portuárias, são exemplos de ocorrências que inquietam os governantes. Tornou-se então prioritário o reforço e otimização da segurança para promover a melhoria da produtividade das operações portuárias, diminuir a criminalidade e vencer a concorrência (Kidere, 2015).

A eficiência na economia portuária assume, assim, um valioso papel no mundo globalizado, sendo um dos aspetos a ter em conta a posição estratégica do porto na ligação a diferentes locais dentro e fora do país. O estudo da eficiência tem sido assim foco de investigação (Culliname et al., 2002).

A OMI adotou, em 2004, o código ISPS (*International Ships and Ports Security*). Este código teve como objetivo a proteção do transporte marítimo a nível mundial, através da adoção de regras a observar pelos navios utilizados no comércio internacional e pelas instalações portuárias que os servem. Deste modo, foi dado um passo importante para a melhoria da segurança e eficiência dos portos marítimos.

Em Portugal, o Decreto-lei n.º 226/2006, define a estrutura básica de organização nacional necessária à operacionalização e implementação do código ISPS e transpõe para a ordem

jurídica interna a Diretiva n.º 2005/65/CE (EUR-Lex), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de outubro, relativa ao reforço da segurança nos portos. O acréscimo das exigências decorrentes do código ISPS e da necessidade de melhorar os procedimentos e da normalização da forma das autorizações de acesso às áreas portuárias, levaram a que a Administração do Porto de Sines (APS), através da empresa EGAPI, tenha implementado em 2007, no âmbito do programa Simplex, o sistema CUP, no porto de Sines.

Até à entrada em vigor deste sistema, as autorizações de acesso para as diferentes áreas do porto eram dadas pelas autoridades oficiais e pelos responsáveis das instalações portuárias, de forma autónoma e parcial, levando por vezes a situações redundantes e demoradas para quem precisasse aceder aos diferentes terminais <sup>1</sup>.

O CUP é uma plataforma eletrónica universal para toda a comunidade portuária. Sustenta todo o processo de pedido, aprovação, credenciação e controlo de acessos, em todas as áreas portuárias, com particular importância para a zona internacional e os acessos a navios, através de um cartão único visual e digital. O utente do porto realiza, através de um portal dedicado (*WebBrowser*), o processo de autorização de pessoas e viaturas. A instalação portuária (IP) concede o acesso à instalação que lhe está concessionada/licenciada, a autoridade portuária (AP) concede o acesso à área portuária, a autoridade de fronteira concede o acesso à área internacional e a autoridade marítima concede a autorização para o desempenho de atividades a bordo dos navios. Além disso, o CUP também interliga com sistemas externos para obtenção de autorizações para tripulantes e passageiros de navios, que são automaticamente integradas a partir do sistema JUP (Janela Única Portuária) (EGAPI, 2008).

A APS, em 2007, tendo em atenção as orientações internacionais e no cumprimento da medida M187 do programa governamental de simplificação administrativa e legislativa (Simplex), implementou o sistema CUP como instrumento de simplificação e de agilização dos procedimentos de autorização, de reforço dos níveis de segurança, de proteção nos controlos de fronteira e nos acessos aos depósitos aduaneiros. Este porto marítimo serviu como uma referência a nível nacional na implementação do sistema CUP (Simplex, 2007).

---

<sup>1</sup> Informações obtidas através de documentação interna disponibilizada pela APS.

O fato deste sistema já estar em funcionamento desde 2007, e não ter sido efetuado qualquer estudo sobre o seu impacto no desempenho do porto de Sines, serviu como motivação à realização deste trabalho. Este estudo pretende aferir de forma quantitativa e qualitativa os benefícios da instalação do CUP e demonstrar a aplicabilidade da metodologia de abordagem.

## **1.2. Questão de Investigação**

Este trabalho analisa o contributo da implementação de sistemas de cartões inteligentes, como ferramentas de gestão do controlo de acessos e de simplificação de procedimentos, na melhoria da eficiência e produtividade de empresas gestoras de portos marítimos. Esta análise vai ser aplicada ao Cartão Único Portuário no porto de Sines.

## **1.3. Metodologia de Investigação**

Fortin (2000) refere que é na fase da Metodologia que se deve operacionalizar o estudo, ou seja: precisar o tipo de estudo, as definições operacionais das variáveis, o meio onde se desenrola o estudo e a população deste mesmo estudo.

Como explica Fortin (2000, p.372), a metodologia consiste no “conjunto dos métodos e das técnicas que guiam a elaboração do processo de investigação científica”, acrescentando ainda que, “é um plano criado pelo investigador com vista a obter respostas válidas às questões de investigação colocadas ou às hipóteses formuladas”. Desta forma, a metodologia e por isso, os métodos e as técnicas utilizadas para estudar determinado fenómeno, vão sempre depender do tipo de estudo que se pretende realizar.

Este trabalho é um estudo de caso, pretendendo proceder à avaliação da implementação do CUP no Porto de Sines. Yin (2005) refere que o estudo de caso é a metodologia mais apropriada quando se pretende compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos vários fatores. Yin defende ainda

que se trata de um método adequado quando se pretende definir os tópicos de investigação de uma forma abrangente, quando se quer considerar a influência do contexto em que ocorre o fenómeno em estudo e quando se quer auxiliar de variadas fontes de evidência.

Assim “estudo de caso” é definido como sendo o conjunto de características associadas ao processo de recolha de dados e às estratégias de análise dos mesmos, tendo como base as características do fenómeno em estudo (Yin, 2005). Este autor refere ainda que um estudo de caso é um processo de investigação empírica com o qual se pretende estudar um fenómeno contemporâneo no contexto real em que este ocorre. Devido a muitas das vezes ser difícil ou até mesmo impossível isolar o fenómeno que se pretende estudar, existe a necessidade de frequentemente serem usadas várias fontes de dados e fazer o cruzamento dos mesmos (ou seja, triangular) (Yin, 2005).

A investigação pode ser definida em função de vários critérios, sendo a sua metodologia um deles, e onde se destacam duas perspetivas centrais: a investigação que se pauta por uma metodologia quantitativa e a investigação que adota uma metodologia qualitativa, ou então metodologia mista.

Neste estudo são utilizadas as metodologias quantitativa (aplicação de questionário) e qualitativa (realização de entrevista), sendo que serão descritas de modo a contribuir para a delimitação das mesmas e elucidando quais as suas vantagens e desvantagens.

### **1.3.1. Metodologia Quantitativa**

Segundo Almeida & Freire (2000), a metodologia quantitativa tem como objetivo explicar, prever e controlar os fenómenos que se pretendem estudar, buscando leis e regularidades, através de procedimentos de carácter objetivo e da quantificação de medidas.

Para Freixo (2009), o objetivo desta abordagem de investigação é o desenvolvimento do conhecimento, descrevendo-o e/ou interpretando-o, mais do que proceder à sua avaliação, sendo uma extensão da capacidade do investigador em dar sentido ao fenómeno.

Os estudos quantitativos admitem que tudo pode ser quantificável, ou seja, que é possível traduzir em números as opiniões e as informações para, de seguida, poderem ser classificadas e analisadas. Estes estudos visam a apresentação e a manipulação numérica de observações com vista à descrição e à explicação do fenómeno sobre qual recaem as observações (Vilelas, 2009).

Serapioni (2000) refere que as principais características da metodologia quantitativa são: a orientação para a quantificação e a causa dos fenómenos, a ausência de preocupação com a subjetividade, a utilização de métodos controlados, a objetividade procurada através de um distanciamento em relação aos dados, a orientação para a verificação, a natureza hipotético-dedutiva, a orientação para os resultados, a replicabilidade e possibilidade generalização, e a assunção da realidade como estática.

A metodologia quantitativa leva a possibilidade de generalização, permitindo que o conhecimento seja útil e tenha a capacidade de ser utilizado numa maior variedade de situações (Moreira, 2006). O mesmo autor refere que a análise dos dados quantitativos tem sempre como principais objetivos, em primeiro lugar, descrever a distribuição das entidades a ser estudadas pelos vários valores das variáveis e, em segundo lugar, descrever a relação entre essas mesmas variáveis. Os investigadores quantitativos vão, portanto, recolher os factos e estudar a relação entre eles (Bell, 2004).

O questionário é um instrumento muito utilizado pelos investigadores para que consigam transformar dados em informação cedido pelos sujeitos participantes na amostra. O questionário permite aceder a diferentes dimensões internas da pessoa a ser inquirida como por exemplo o conhecimento ou informações relevantes que possui, os seus gostos, valores, normas, crenças ou atitudes e ainda as suas experiências (atuais ou passadas) (Tuckman, 2000).

Em comparação com a observação direta de fenómenos (que podem estar comprometidos entre a relação investigador-sujeito, podendo-se dar o efeito de desejabilidade social), os questionários são instrumentos de auto registo, não havendo margem para a subjetividade do investigador (Tuckman, 2000).

Existem três tipos de questionários: os de resposta aberta, fechada e de tipo misto. O questionário do tipo aberto proporciona respostas com maior profundidade, isto é, dá às pessoas uma maior liberdade de resposta, podendo esta ser escrita pelo próprio. No entanto a interpretação de um questionário aberto é muito mais difícil já que se poder obter uma grande variedade de respostas, tendo em conta a pessoa que está a responder (Fortin, 2000).

Por sua vez um questionário do tipo fechado é precisamente caracterizado por questões fechadas, ou seja, são questões cujas respostas irão possibilitar a comparação com outros instrumentos de recolha de dados. Este tipo de questionário vai facilitar o tratamento da informação e posterior análise, uma vez que facilita a resposta para uma pessoa que poderia sentir dificuldades em responder determinada questão. Os questionários fechados têm como principal característica o facto de serem bastante objetivos, obrigando a um menor esforço por parte dos respondentes (Fortin, 2000).

Fortin (2000) destaca como sendo umas das grandes vantagens deste instrumento a garantia de anonimato que a maioria dos questionários garante, a maior liberdade de resposta, e também, a uniformidade da sua apresentação, visto que as questões são sempre apresentadas na mesma ordem, com as mesmas instruções, assegurando a uniformidade das condições de medida, assegurando assim a fidelidade e a comparação entre os sujeitos.

### **1.3.2. Metodologia Qualitativa**

A metodologia qualitativa já é reconhecida como sendo um campo de investigação com direito próprio, que é transversal a várias disciplinas. O termo qualitativo implica um destaque nas qualidades das entidades e nos processos e significados: um estudo qualitativo valoriza a qualidade socialmente construída da realidade, tendo em conta um quadro construtivista, a relação mais íntima entre o investigador e o objeto de estudo e os constrangimentos situacionais que dão forma à investigação (Denzin & Lincoln, 2000).

De acordo com Creswell (2010) a metodologia qualitativa é vista como sendo um meio para explorar e para entender o significado que os indivíduos ou os grupos atribuem a um problema social e humano.

Serapioni (2000) refere como principais características dos métodos qualitativos a análise do comportamento humano do ponto de vista do ator, a observação naturalista, a subjetividade, a orientação para a descoberta e para o processo, o seu carácter exploratório, descritivo e indutivo, e a não generalização de resultados.

Assim, o investigador qualitativo vai estudar os fenómenos no seu contexto natural com o intuito de interpretá-los, tendo em conta os diferentes significados atribuídos pelas pessoas. Para tal é necessário que sejam recolhidos materiais que descrevam certos momentos da vida dos indivíduos que irão ser interpretados na tentativa de aumentar a compreensão sobre alvo de estudo (Denzin & Lincoln, 2000).

A entrevista enquanto “método de recolha de informações no sentido mais rico da expressão (...) adequa-se particularmente à análise do sentido que os atores dão às suas práticas e aos acontecimentos com os quais são confrontados” (Quivy & Campenhoudt, 1992:192), consistindo o seu objetivo em abrir a área livre dos dois interlocutores, no que respeita a matéria da entrevista, reduzindo por consequência, a área secreta do entrevistado e a área cega do entrevistador (Carmo & Ferreira, 2008). A entrevista é então uma técnica que implica uma grande atenção por parte do investigador, não só em relação ao que é transmitido pelo entrevistado, mas também através das palavras e das comunicações não-verbais como as feições, entoações, hesitações, alterações do ritmo, entre outros, cuja captação é bastante importante para a análise do estudo (Albarello et al., 1997).

Para Morgan “uma entrevista consiste numa conversa intencional, geralmente entre duas pessoas, embora por vezes possa envolver mais pessoas (...) com o objetivo de obter informações sobre a outra” (Bogdan & Biklen, 1994:134), podendo ser a estratégia dominante para a recolha de informação (Bogdan & Biklen, 1994).

Freixo (2009) distingue três tipos de entrevista, ou seja, a estruturada, a semiestruturada e a não-estruturada. Por motivos de coerência da investigação, optou-se pela realização de entrevistas semiestruturadas.

A entrevista do tipo semiestruturada (ou semidirigida) possibilita ao entrevistador a obtenção de dados objetivos e subjetivos (Minayo, 1989). Este tipo de entrevista distingue-se pela

existência de um guião previamente elaborado pelo entrevistador, sendo um eixo orientador para o desenvolvimento da entrevista, permitindo que o entrevistador se prepare para a entrevista.

A opção neste estudo por este tipo de entrevista semiestruturada, também designada de semidiretiva (Quivy & Campenhoudt, 1992), permitiu que os entrevistados tivessem uma grande liberdade na abordagem da temática em questão. De facto, o recurso às perguntas abertas possibilita que o discurso do entrevistado decorra com liberdade, que seja criativo, que reformule as suas respostas e ao mesmo tempo, permite orientar o entrevistado no sentido de dar resposta aos objetivos e à questão de investigação. Ou seja, permite que o entrevistado tenha alguma liberdade para desenvolver as respostas segundo a direção que considere adequada e possa explorar, e ainda abordar os aspetos que considera mais relevantes, de uma forma flexível e aprofundada.

Outra razão que suporta a escolha por este tipo de entrevista, reside no facto desta permitir que, indiretamente, o entrevistador ajude o entrevistado a facultar informação de forma mais clara e objetiva, tendo em conta que “quando se utiliza um guião, as entrevistas qualitativas oferecem ao entrevistador uma amplitude de temas considerável, que lhe permite levantar uma série de tópicos e oferecem ao sujeito a oportunidade de moldar o seu conteúdo” (Bogdan & Biklen, 1994:135).

#### **1.4. Organização do trabalho**

Na **fase inicial** do estudo em causa foi feita uma seleção e recolha de informações bibliográficas, o que possibilitou efetuar um enquadramento teórico e ter uma visão clara da temática em estudo. Este enquadramento teórico assentou numa revisão da literatura suportada, nomeadamente, em pesquisa documental sobre os principais trabalhos já realizados acerca do tema em estudo, onde foi possível encontrar dados relevantes (Boni & Quaresma, 2005).

Numa **segunda fase**, foi realizada uma breve descrição e um enquadramento do porto de Sines, tendo em atenção a sua evolução comercial e estratégica, desde o início da sua atividade até à data. Em seguida, descreveu-se o funcionamento do controlo de acessos no porto

de Sines antes da implementação do CUP. Finalmente, foi apresentado o projeto de implementação do CUP, bem como o seu funcionamento e objetivos.

A **terceira fase** foi direcionada para a aplicação e análise de inquéritos. Assim, através da utilização de um questionário aplicado à comunidade portuária do porto de Sines, procurou-se conhecer a opinião e o grau de satisfação desta comunidade ao nível da segurança, simplificação e agilização de procedimentos, e consequentemente, da eficiência e produtividade resultantes da implementação do sistema CUP. Neste estudo de caso foi utilizado o questionário do tipo misto, baseado em documentação interna disponibilizada pela APS relativa ao CUP e também na informação existente no portal dedicado (*WebBrowser*) deste sistema.

As entrevistas foram efetuadas aos responsáveis pelos serviços de segurança da APS e dos terminais portuários. Pretendeu-se conhecer a evolução dos incidentes de segurança antes e após a implementação do CUP e consequências ao nível da produtividade.

Após recolha e análise dos resultados foi estabelecida uma inter-relação entre eles, com o objetivo de se perceber o contributo da implementação do sistema CUP na melhoria da eficiência e da produtividade de empresas gestoras de portos marítimos.

(esta página foi intencionalmente deixada em branco)

## **2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

Neste primeiro capítulo foi realizada uma revisão da literatura, tendo como base a pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica é uma das etapas da investigação científica e, por ser um trabalho minucioso, requer tempo, dedicação e atenção por parte de quem resolve empreendê-la. Esta implica um conjunto ordenado de procedimentos de busca por soluções, atento ao objeto de estudo, e que, por isso, não pode ser aleatório (Lima & Miotto, 2007). Assim, os trabalhos mencionados estão relacionados com a segurança, os instrumentos de melhoria (sistemas de controlo de acessos, entre outros), a produtividade e a melhoria da eficiência dos processos produtivos nos portos marítimos.

### **2.1. Descrição dos trabalhos / área**

A UNCTAD (2007b) apresentou um estudo global sobre a implementação do código ISPS (2003 a 2005) com base num conjunto de questionários preenchidos por 55 portos. De acordo com este estudo, os governos e os portos inquiridos aceitaram os objetivos do código ISPS sobre o novo regime de segurança marítima, destacando uma maior eficiência do desempenho dos portos, utilização das TIC e redução da criminalidade. Os resultados deste estudo indicaram que houve variações no impacto do código ISPS entre os portos, embora a base fosse limitada, no que respeita a qualquer avaliação das implicações económicas das medidas marítimas de segurança em geral. Uma importante minoria dos portos inquiridos, 37% registou um aumento da sua competitividade, enquanto 2% dos portos pequenos inquiridos registaram uma diminuição. Para a maioria (61%), o código ISPS não teve qualquer influência na sua competitividade. A eficiência parece ter aumentado em 39% dos portos ou manteve-se inalterada em 61%. Na UNCTAD (2016), foi referido que a indústria portuária teve um crescimento em 2015, embora com uma taxa mais baixa do que em 2014. A melhoria da eficiência dos portos, facilitada pela disponibilidade de dados, pode acrescer ainda mais para uma redução do custo dos transportes e impulsionar mais o comércio internacional.

Por outro lado, Barros & Managi (2008) fizeram uma análise dos fatores de eficiência de uma amostra de portos japoneses. Utilizaram o indicador de eficiência multidimensional

DEA, com a principal inovação da utilização do modelo em duas etapas. Na primeira, foram usados quatro modelos DEA para obter resultados de eficiência técnica (DEA CCR, Charnes, Cooper & Rhodes, (1978); DEA-BCC, Banker, Charnes & Cooper (1984); DEA Cross-Efficiency, Sexton, Silkman & Hogan (1986), Doyle & Green (1994) e o DEA Super-Efficiency, Andersen & Petersen (1993)). Na segunda etapa, o procedimento de Simar & Wilson (2007) foi aplicado para inferência consistente dentro dos modelos, explicando os resultados de eficiência, produzindo erros de padrão e intervalos de confiança, permitindo comparar os resultados de eficiência dos diversos portos analisados.

Por outro lado, na CIE (Kidere, 2015), destacou-se a importância do comércio marítimo para o crescimento e a prosperidade do mundo. Fez-se também referência aos principais problemas de segurança existentes, nomeadamente as atividades criminosas e o terrorismo, e os desafios dos portos para os superar. Focou-se nos seguintes objetivos:

- a) Exigências de segurança – deve haver uma eficiente sincronização entre as diversas atividades portuárias para aumentar o fluxo de mercadorias;
- b) Proteção do pessoal e da propriedade na instalação portuária – os riscos de segurança que podem causar acidentes devem ser minimizados;
- c) Responsabilidade completa do fluxo de carga – inventário adequado do que sai e entra da instalação portuária, identificando e registando todos elementos intervenientes nesse processo. É ainda feita a descrição das tecnologias para o sucesso dos portos e respetivos benefícios. A melhoria da eficiência operacional e o reforço da segurança dos portos constituem benefícios do uso destas tecnologias.

Segundo Clark, Dollar & Micco (2004), além da distância e de outras variáveis que os governos não podem mudar, a eficiência portuária é muito importante para a determinação dos custos de transporte marítimo. O crime organizado tem um efeito negativo importante sobre os serviços portuários, aumentando os custos das mercadorias em resultado de perdas e roubos que obrigam à sua substituição. O resultado do estudo efetuado sugere ainda que algum nível de regulação aumenta a eficiência dos portos, mas se for excessiva pode ser prejudicial.

Barrot (2007), na sequência de consulta às partes interessadas e de seis sessões de trabalho com autoridades portuárias e serviços portuários, refere que as autoridades portuárias preci-

sam de se adaptar para gerir as mudanças relacionadas com o aumento considerável do tráfego portuário, como a criação de novas capacidades portuárias, a fim de fazer face a um congestionamento crescente e melhorar a competitividade. Os portos dependem do transporte rodoviário até 65-70% do movimento da carga por terra. Sendo deste modo necessário um fácil acesso, cartões de acesso interoperáveis, tempos de abertura flexíveis, estacionamento e espaço de armazenamento suficiente para as mercadorias que aguardam transporte, seguros (Barrot, 2007). Na RACT (2007) é abordado o papel e responsabilidades de cada entidade, as principais leis e o papel das tecnologias na manutenção da segurança dos portos marítimos dos EUA.

Ao nível do controlo de pessoas, o TWIC (*Transportation Worker Identification Credential*) é um sistema que trata do processo de autorização de entrada de pessoas, com a emissão de cartões de segurança biométricos e com fotografia, com múltiplas medidas de proteção contra a fraude. Houve alguma resistência à implementação deste sistema, devido ao custo financeiro, ao tempo despendido para facultar credenciais de acesso para trabalhadores, e também, no acesso e partilha de dados confidenciais dos trabalhadores (O’ Brien & Clark, 2007). As transportadoras preferem os portos com ligações de transporte de superfície eficientes e adequadas, portos menos congestionados e onde as mercadorias podem passar rapidamente (Barrot, 2007). Pires (2011), baseado no sistema de segurança portuário CCCOS, refere os benefícios de sistemas de automação integrada nos terminais e portos, nomeadamente:

- a) Informações em tempo real relacionadas com a segurança e operação;
- b) Tempo de operação otimizado;
- c) Planeamento das ações conjuntas;
- d) Dados estatísticos de trânsito, monitorização e segurança;
- e) Redução dos consumos desnecessários de energia, combustível e trabalho;
- f) Interatividade com os equipamentos de campo e centro de controlo;
- g) Troca de informações em tempo real sobre veículos, pessoas e cargas;
- h) Controlo e monitorização do tráfego;
- i) Informação eletrónica nos painéis de mensagens.

Caldeirinha (2014), no que diz respeito ao impacto das características do porto e características do terminal de contentores no desempenho do terminal de contentores, utilizou as metodologias DEA análise de componentes principais, regressão linear e modelo de equações estruturais (SEM). A amostra com 205 observações relativa aos terminais de contentores ibéricos e europeus foi recolhida através de dois inquéritos recorrendo a informação quantitativa e qualitativa de características do porto e terminais. Concluiu que, em termos genéricos, os terminais com melhor desempenho são aqueles que possuem níveis mais adequados no que respeita às características do porto e características do terminal. Foram evidenciados os seguintes fatores:

- a) Localização na Europa, junto aos grandes centros de consumo do continente e junto às grandes rotas marítimas, e a nível regional, junto à origem e destino da carga e em regiões de maior PIB;
- b) Infraestrutura do porto, maior dimensão/escala do porto e melhores acessibilidades terrestres;
- c) Serviços do porto, maior especialização do porto em contentores;
- d) Infraestrutura do terminal, maior número de pórticos por posto de acostagem;
- e) Serviços do terminal, melhores serviços marítimos, organização e integração logística do terminal.

Barros (2005) analisou a extensão da mudança técnica e da eficiência técnica nos custos portuários portugueses entre 1990 e 2000, utilizando um método de fronteira de custos estocásticos. Os resultados mostraram que o registo médio de ineficiência foi de 39,6%, denotando um alto grau de desperdício no uso de recursos, apesar da mudança técnica ter contribuído para a redução de custos. Guner (2015) mediu o desempenho de gestão de treze portos marítimos turcos através da investigação simultânea de quatro dimensões de desempenho de gestão, nomeadamente infraestrutura, superestrutura, eficiência operacional e financeira. Os resultados mostram que a baixa produtividade do trabalho e as elevadas despesas são as principais fontes de ineficiência dos portos. Os portos públicos apresentam melhor desempenho em eficiência de infraestrutura, enquanto os privados são superiores em superestrutura, eficiência operacional e financeira. Os privados sofrem de dimensões inadequadas, os públicos sofrem de gestão incompetente.

Segundo Nwanosike, Tipi & Smith (2016), durante a década de 1990, os portos nigerianos foram considerados ineficientes, inseguros devido ao roubo de carga maciça e um dos sistemas portuários mais caros do mundo. Utilizaram uma técnica de índice de produtividade de Malmquist (MPI) para avaliar o crescimento da produtividade total dos seis principais portos (2000 a 2011), sendo os anos de 2000 a 2005 antes e os restantes após a concessão dos portos por entidades privadas. Os resultados indicaram progressos na eficiência técnica dos portos após a concessão, mas deterioração do progresso tecnológico. O crescimento global da produtividade foi maior no período pré-concessão. A fonte do crescimento da produtividade no período pré-concessão foi o progresso tecnológico, enquanto a mudança na produtividade do período pós-concessão foi gerada por um aumento na eficiência da escala. Isso indicia que as concessionárias não fizeram o desejado investimento em tecnologia moderna para impulsionar a eficiência dos portos.

Zagami (2009) desenvolveu um sistema de controlo de acessos totalmente integrado e automatizado das operações de segurança dos portos marítimos, baseado na utilização de dados biométricos, que permite:

- a) Recolher e automatizar os dados das pessoas que ficam armazenados em base de dados em rede;
- b) Gerar relatórios de acompanhamento para todas as pessoas, navios, veículos e cargas que passam pelo porto;
- c) Utilizar dados biométricos armazenados num cartão inteligente;
- d) Utilizar equipamento para recolha de informações de cartões magnéticos para autenticação dos motoristas;
- e) Uma base de dados centralizada, com comunicação bidirecional com bases de dados de aplicações do governo;
- f) Ligar ao sistema das autoridades policiais para verificação de antecedentes criminais;
- g) Proporcionar sistema totalmente integrado para monitorizar o tráfego de veículos.

Felício, Caldeirinha & Dionísio (2015), realizaram um estudo que analisa as características dos portos e terminais de contentores e avalia como estas afetam o seu desempenho. O desempenho é explicado usando uma perspetiva holística envolvendo fatores multivariados. Através de um questionário enviado a 12 terminais de contentores em Portugal e Espanha,

foi medida a eficiência, atividade e satisfação do cliente. O estudo concluiu que o desempenho do terminal de contentores é influenciado por: localização regional e continental, acesso ao mar e à terra, serviços de transporte marítimo, dinamismo das autoridades portuárias, organização do terminal e integração logística.

Segundo Heilig & Voß (2016), os sistemas de informação tornaram-se indispensáveis para a competitividade dos portos. A prestação de serviços e análises de informação de valor acrescentado é cada vez mais importante para manter uma vantagem competitiva e cumprir os requisitos regulamentares. Estes autores apresentaram uma classificação e um levantamento abrangentes de sistemas de informação e tecnologias de informação relacionadas, aplicadas em portos, fornecendo um estado da arte centrada na informação sobre as operações portuárias, visando colmatar o fosso entre as soluções da indústria e trabalhos académicos.

Por sua vez, Carlan, Sys & Vanelslander (2016), referem que um Sistema Comunitário Portuário (PCS) aumenta a eficiência portuária conectando os sistemas TIC de cada um de seus membros, facilitando sua comunicação. Para verificar se esse tipo de colaboração e seus benefícios realmente se concretizam, foi necessário compreender os custos e os benefícios desse PCS. Após uma análise aprofundada da literatura, realizaram entrevistas com peritos de PCS, e desenvolveram um quadro abrangente para quantificar os custos e os benefícios. Concluíram que os utilizadores do PCS conseguem obter maiores benefícios líquidos e possuem uma vantagem competitiva sobre outros intervenientes portuários fora da comunidade. No âmbito do projeto MEDNET "Rede Mediterrânica para Procedimentos Personalizados e Simplificação do Apuramento nos Portos", a Autoridade Portuária de Taranto (TPA), na Itália, concebeu e desenvolveu um novo sistema automático (protótipo) para gestão transparente dos operadores portuários no que respeita a matrículas e acesso na área portuária. Esta tecnologia de informação foi baseada numa ferramenta de gestão multiutilizador com uma interface única para todos os operadores portuários. Entre outros, permite gerir automaticamente diferentes categorias de passagens para entrar no porto e acelerar e simplificar o processo de passagem de pessoas e viaturas, bem como melhorar a acessibilidade das portas, reduzindo o número de erros potenciais. Desta forma, a comunidade portuária de Taranto poderá prestar serviços relevantes em menos tempo. Os aspetos administrativos e burocráticos sofreram uma redução significativa. Espera-se que a simplificação dos procedimentos

influencie positivamente o tempo e os custos de transporte de porta em porta para as empresas que acedem e circulam na área portuária e para além dela (Luca & Alessandro, 2016).

Diferentes portos ao redor do mundo ainda possuem práticas e padrões muito diversificados em relação a instalações "seguras". Yang, Ng & Wang (2013), apresentaram uma nova abordagem de raciocínio evidenciado *fuzzy* para facilitar a análise quantitativa de avaliação de segurança de instalações portuárias (PFSA). Esta abordagem de raciocínio é aplicada para quantificar os riscos de segurança da instalação portuária e para realizar a análise de custo-benefício das medidas de controlo de segurança associadas. Chang & Thai (2016), efetuaram um estudo no Porto de Kaohsiung para avaliar as relações entre a qualidade de segurança e a qualidade do serviço do porto. Tiveram em atenção a satisfação e a consequente fidelização do cliente. O estudo concluiu que o impacto da qualidade de serviço do porto é mais significativo do que a de qualidade de segurança. Deste modo, o porto deve melhorar a qualidade de serviço a fim de aumentar a satisfação e fidelização de clientes.

## **2.2. Discussão**

Tendo em atenção os documentos analisados, pode-se concluir que o comércio marítimo, a partir do final do século passado e, especialmente, no início deste, teve um crescimento substancial, sendo uma aposta crucial para o desenvolvimento e prosperidade dos países.

No entanto, esta situação desencadeou, também, um aumento das atividades criminosas e das ameaças terroristas (especialmente a partir de 11 de setembro de 2001). Estas preocupações levaram à necessidade de criação de regulamentos e normas internacionais e nacionais, com vista a aumentar a segurança das pessoas e bens e também a produtividade e eficiência do comércio marítimo. A aplicação do código ISPS conduziu à implementação de sistemas de controlo de acessos nas instalações portuárias. De um modo geral, trouxe benefícios ao nível da segurança e produtividade dos portos marítimos, embora os trabalhos analisados apresentem dados pouco mensuráveis e muito genéricos no que respeita aos benefícios económicos. A localização, o tamanho e as características próprias de cada porto marítimo, são também fatores com influência na leitura dos resultados referidos.

A implementação do CUP no Porto de Sines foi utilizada como instrumento de simplificação e de agilização dos procedimentos de autorização e de reforço dos níveis de segurança e de proteção nos controlos de fronteira e nos acessos aos depósitos aduaneiros. A simplificação e agilização de procedimentos e/ou o reforço de segurança, podem estar diretamente relacionados com a diminuição de paragens, e/ou uma melhor proteção de pessoas e bens, implicando uma diminuição dos gastos com atividades criminosas e um aumento da produtividade. Contudo, até esta data ainda não tinha sido efetuado qualquer estudo sobre o impacto do CUP na eficiência e produtividade no porto de Sines.

### **3. ESTUDO DE CASO**

No capítulo anterior foram analisados trabalhos relevantes para o estudo de caso que se pretende analisar.

Neste capítulo é efetuada uma descrição do porto de Sines, do funcionamento do controlo de acessos antes da implementação do Cartão Único, dos procedimentos efetuados para a implementação do CUP e do funcionamento deste. No final, são elencados os objetivos do caso de estudo e a metodologia aplicada.

#### **3.1. Contexto e situação inicial**

##### **3.1.1. O porto de Sines**

A construção do porto de Sines teve início em 1973 e entrou em exploração em 1978. A 14 de dezembro de 1977 foi criada a Administração do Porto de Sines (APS). Em março de 2014, o Decreto-Lei N° 44/2014 estabelece o regime de transferência dos portos comerciais de Faro e de Portimão para a APS, S.A., passando a nova estrutura a designar-se como Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A. (APS).

O porto de Sines é o principal porto na fachada ibero-atlântica, cujas distintivas particularidades geofísicas têm auxiliado a sua afirmação como um ativo estratégico nacional, sendo, por um lado, a principal porta de abastecimento energético do país (petróleo e derivados, carvão e gás natural) e, por outro, posicionando-se como um importante porto de carga geral/contentorizada com elevado potencial de crescimento para ser uma referência ibérica, europeia e mundial (Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A., 2018).

É um dos maiores portos artificiais com as águas profundas de Portugal, de fundos naturais até -28 m ZH. Localiza-se a 37° 57' de latitude Norte e a 08° 52' de longitude Oeste, a 58 milhas marítimas a Sul de Lisboa. Opera 365 dias por ano, 24 horas por dia, disponibilizando vários serviços, nomeadamente: controlo de tráfego marítimo; pilotagem, reboque e amarração; controlo de acessos e vigilância; água potável e bancas; combate a acidentes/poluição; reparações a bordo ou em terra (Associação dos Portos de Portugal, 2018).



**Figura 3.1** - Vista aérea do porto de Sines.  
(Fonte: APS, 2018)

Favorecendo de condições naturais únicas no país, o complexo do porto de Sines, um dos poucos portos europeus de águas profundas, é constituído por várias infraestruturas marítimas para abrigo e acostagem, permitindo a atracação de navios de grande porte. Os elevados valores anuais de movimentação de mercadorias transformaram o porto de Sines no primeiro porto nacional em tonelagem anual movimentada (Reis & Neves, 2010).

O crescimento dinâmico nacional e global do porto de Sines deve-se, como já foi referido anteriormente, às suas águas profundas, ao fácil e rápido acesso à rede nacional de autoestradas e de caminhos-de-ferro (a 150 quilómetros de Lisboa e a 600 de Madrid), ao seu modelo de gestão e estratégia de crescimento, à sua modernização tecnológica, à sua grande capacidade de *transshipment*<sup>2</sup>, assim como às extensas e bem planeadas zonas industriais e logísticas de proximidade (Horta, 2008). Esta zonas industriais e logísticas, com mais de 2.000 ha, são já uma plataforma logística de âmbito internacional com aptidão para receber

---

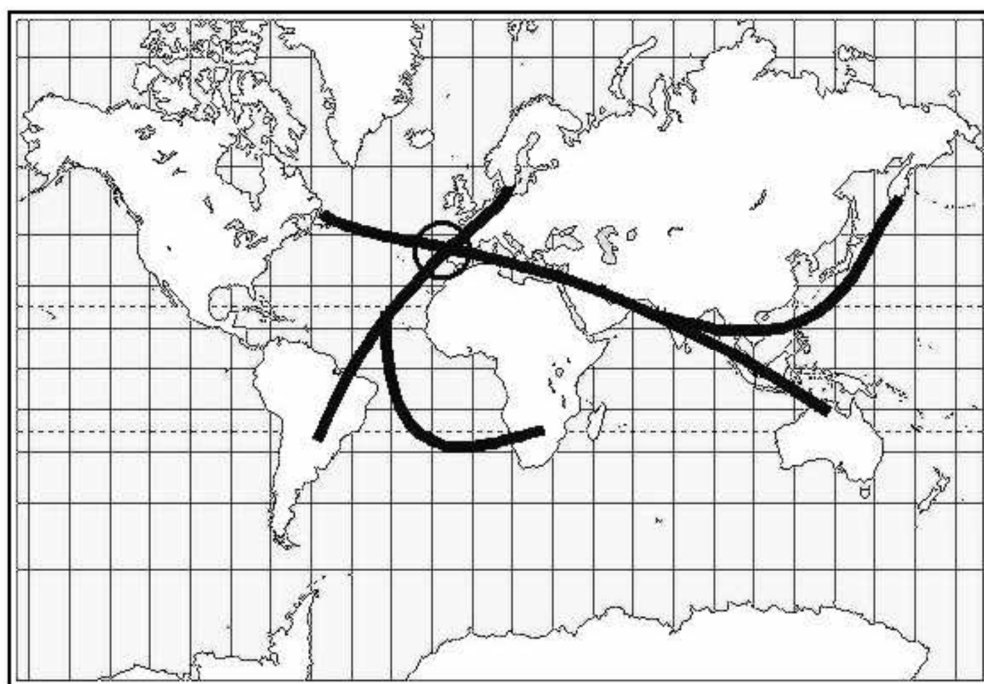
<sup>2</sup> *Transshipment* – transferir mercadorias/produtos de um para outro meio de transporte, no decorrer do percurso da operação de entrega.

os grandes intervenientes dos sectores marítimo-portuário, industrial e logístico (Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A., 2018).

Destaca-se por ser um dos portos mais ocidentais da Europa, tendo uma excecional acessibilidade ao Continente Americano e ao Continente Africano, especialmente o Norte e a Costa Atlântica.

A localização de um porto é um dos elementos fulcrais que mais pesa na sua competitividade. A localização dos portos portugueses é extraordinariamente propícia o que lhes permite estabelecerem-se como altamente vocacionados para determinadas rotas, nomeadamente (CCRLVT, 1999):

- Intercontinentais – Ponto de ligação Europa/Resto do Mundo;
- Articulação das rotas intercontinentais com o TMCD para a Europa;
- Internacionais e regionais da Península Ibérica.



**Figura 3.2** - Portos de Portugal como plataforma de *transshipment*.  
(Fonte: CCRLVT, 1999)

O porto de Sines, através dos seus cinco terminais: Terminal de Granéis Líquidos, Terminal Petroquímico, Terminal Multipurpose, Terminal de Gás Natural Liquefeito e Terminal de Contentores (denominado Terminal XXI), reúne condições para receber qualquer tipo de navio em operação comercial e mobilizar qualquer tipo de mercadorias. As específicas particularidades do porto, de águas profundas, permitem uma grande lotação de *transshipment*, e a qualidade e inovação nos serviços instituídos têm atraído a Sines empresas e navios de grande porte, evidenciando-se a quantidade de *mega-carriers* que, no caso dos porta-contentores operados no Terminal XXI, são navios de 8.000 TEU (1 TEU equivale a um contentor de 20 pés e cerca de 13 toneladas) e 9.200 TEU, provenientes do Extremo Oriente, sendo Sines a sua primeira paragem na Europa (AICEP, 2008).

O Terminal XXI possui atualmente um comprimento de cais de 946 + 200 metros, nove pórticos *post-panamax* e super *post-panamax* e duas gruas móveis. A sua área de armazenagem conta com 39,1 ha, o que permite disponibilizar uma capacidade total de 2.100.000 TEU por ano (Porto de Sines, 2018).



**Figura 3.3** - Terminal XXI do porto de Sines.  
(Fonte: APS, 2018)

Este Terminal XXI é um avanço qualitativo para todo o Sistema Portuário Nacional, na medida em que possibilita ao país fortalecer claramente o posicionamento no mercado internacional do transporte marítimo, conquistando tráfegos de navios de grande dimensão e com calados da ordem dos 14 metros (AICEP, 2008).

No que respeita ao *hinterland*<sup>3</sup>, existem ligações diretas do Terminal XXI às redes nacionais rodoviária e ferroviária, estando estas integradas no corredor Atlântico da Rede Transeuropeia de Transportes. Por outro lado, para dar resposta às projeções de crescimento, encontra-se em implementação um plano de evolução e expansão das acessibilidades rodoferroviárias, no âmbito do Plano de Investimentos em Infraestruturas - Ferrovia 2020, que permitirá garantir a correta intermodalidade para as ligações nacionais e ao interior de Espanha, particularmente à região de Madrid (Porto de Sines, 2018).



**Figura 3.4** - Estrutura ferroviária do porto de Sines.  
(Fonte: APS, 2018)

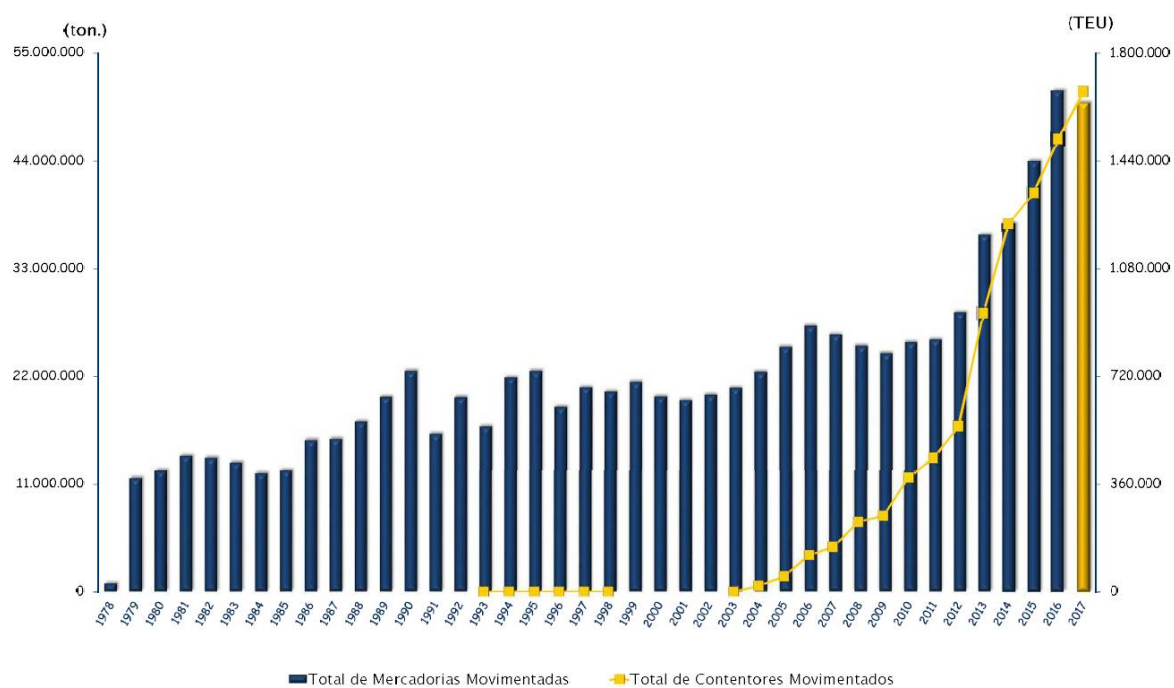
As ligações diretas aos principais mercados de produção e consumo mundiais oferecem às empresas localizadas no seu *hinterland* uma maior competitividade nos mercados externos (Administração do Porto de Sines e do Algarve, S.A, 2018).

Neste momento, o porto de Sines é líder nacional no total de carga movimentada nos portos nacionais e o porto português que mais contentores movimenta. Relativamente à carga contentorizada, em 2017, o porto alcançou a 88ª posição no ranking Top-100 de Terminais de Contentores da *Alphaliner* (Costa, 2018). A nível europeu registou o 15º lugar no mesmo

---

<sup>3</sup> *Hinterland* – é o potencial gerador de cargas do porto ou sua área de influência terrestre.

segmento de carga. Os equipamentos de última geração e recursos humanos altamente qualificados permitem a este porto apresentar elevados índices de produtividade (Administração do Porto de Sines e do Algarve, S.A, 2018).



**Figura 3.5** - Evolução do movimento de mercadorias no porto de Sines.  
(Fonte: Página eletrónica da APS, 2018)

**Tabela 3.1 - Movimento de navios de carga anual no porto de Sines.**  
(Fonte: Página eletrónica da APS, 2018)

ANOS	NACIONAIS		ESTRANGEIROS		TOTALS	
	Nº	GT	Nº	GT	Nº	GT
1978					13	643.123
1979					385	7.589.734
1980					915	8.709.132
1981					955	9.909.919
1982					839	9.268.679
1983	473	6.863.057	232	2.373.290	705	9.236.347
1984	385	6.269.343	235	2.576.519	620	8.845.862
1985	373	6.603.836	292	2.813.248	665	9.417.084
1986	458	6.443.819	401	4.739.624	859	11.183.443
1987	457	7.446.283	371	4.569.074	828	12.015.357
1988	531	7.438.582	414	6.166.587	945	13.605.169
1989	452	5.437.129	526	9.118.044	978	14.555.173
1990	455	5.918.879	583	10.692.253	1.038	16.611.132
1991	382	4.718.088	432	7.319.138	814	12.037.226
1992	458	5.392.070	436	9.502.451	894	14.894.521
1993	380	3.803.554	425	8.627.969	805	12.431.523
1994	401	3.328.586	546	12.217.724	947	15.546.310
1995	366	3.670.477	612	11.329.198	978	14.999.675
1996	307	3.022.356	539	9.620.923	846	12.643.279
1997	279	2.393.940	542	11.271.924	821	13.665.864
1998	246	2.637.885	478	10.698.117	724	13.336.002
1999	302	3.047.242	471	10.345.009	773	13.392.251
2000	261	2.470.627	547	10.206.219	808	12.676.846
2001	271	2.072.993	474	10.390.328	745	12.463.321
2002	252	1.771.102	558	11.408.926	810	13.180.028
2003	293	1.842.639	511	11.328.717	804	13.171.356
2004	219	1.468.283	753	16.858.360	972	18.326.643
2005	268	2.201.896	963	20.726.720	1.231	22.928.616
2006	285	1.492.587	1.137	28.235.181	1.422	29.727.768
2007	265	1.133.515	1.200	30.537.330	1.465	31.670.845
2008	271	1.055.875	1.218	31.830.880	1.489	32.886.755
2009	198	421.288	1.281	34.109.875	1.479	34.531.163
2010	98	181.805	1.538	38.532.298	1.636	38.714.103
2011	26	43.626	1.547	41.923.247	1.573	41.966.873
2012	30	39.441	1.623	47.557.325	1.653	47.596.766
2013	52	86.695	1.958	65.101.212	2.010	65.187.907
2014	42	869.567	1.961	69.364.158	2.003	70.233.725
2015	33	459.887	2.154	79.611.230	2.187	80.071.117
2016	111	3.755.107	2.311	90.995.369	2.422	94.750.476
2017	191	8.023.714	2.033	82.188.023	2.224	90.211.737

### **3.1.2. Funcionamento do controlo de acesso antes do CUP**

Desde a sua criação, em 14 de dezembro de 1977, pelo Decreto-Lei N°508/77, a APS tem a responsabilidade de gestão e exploração do porto de Sines, cuja construção teve início em 1973.

Entre as competências da APS destacam-se a exploração económica, a conservação e o desenvolvimento do porto de Sines; a elaboração de estudos e de planos relativamente a obras marítimas e terrestres e do equipamento do porto, que devem ser submetidas à aprovação do Governo; construção, aquisição, conservação e fiscalização de obras marítimas e terrestres e equipamento flutuante e terrestre do porto, tendo ainda a responsabilidade de assegurar a coordenação, fiscalização e regulamentação das atividades exercidas dentro da sua área de jurisdição, sem prejuízo das atribuições conferidas por lei e outras entidades.

Devido à sua função coordenativa e de fiscalização, cabia à APS o controlo das pessoas que entravam e saíam do porto de Sines, assim como o controlo ao acesso das diferentes zonas do porto. Há que ter em atenção que o contexto portuário do porto de Sines é considerado um nó intermodal assim como uma fronteira de entrada na União Europeia. Por exemplo, quando se fala de carga contentorizada, esta deve ter acesso a três zonas distintas: ao navio, em que o seu acesso é considerado acesso a uma zona internacional; ao parque, sendo um depósito temporário e, por fim, a ligação terrestre, seja ela rodoviária ou ferroviária, considerada o acesso ao espaço comunitário.

Na prática, o controlo de acessos funcionava da seguinte maneira: a APS na qualidade de gestora do Terminal de Granéis Líquidos (TGLS) emitia cartões para as zonas de acesso controlado deste terminal, por questões de segurança, face aos riscos existentes na armazenagem e movimentação de mercadorias perigosas. Por outro lado, as autoridades de fronteira (na altura Guarda Nacional Republicana e Brigada Fiscal), marítima (Capitania) e portuária (APS), emitiam o “Cartão Azul”, para acesso à área portuária, internacional e aos navios. A entrada em funcionamento dos outros terminais do porto e sua concessão levaram à emissão de cartões pelos concessionários dos mesmos (Sequeira, 2010).

INSTRUÇÕES		AUTORIZAÇÃO DE ENTRADA A BORDO	
<p>1. Cumpra ao titular desta autorização apresentá-la, sempre que solicitada, aos Agentes da Entidade Portuária, G. F. e P. M..</p> <p>2. O visto da Entidade Portuária dá apenas direito a transitar nos seus recintos vedados, para acesso a navios.</p> <p>3. O visto da G. F. sanciona a entrada a bordo.</p> <p>4. O visto da P. M. autoriza o exercício a bordo das funções mencionadas nesta Autorização.</p>		<p>Válida para navios nacionais e estrangeiros</p> <p>surto <u>NO PORTO DE SINES</u></p> <p>Nome .....</p> <p>Função .....</p> <p>Data da emissão ..... Assinatura do titular .....</p>	
<p>G. F. <u>071/982</u></p> <p>P. M. <u>190</u></p> <p>E. P. ....</p>			
<p>Modelo 3 SFR. — Tip. da Guarda Fiscal</p>			

GF VÁLIDO ATÉ 31 DEZ 82	GF VÁLIDO ATÉ 31 DEZ 83	GF	GF
<p>COMDT BAT 2 GF</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>PM</p> <p>POLÍCIA MARÍTIMA</p> <p>VISTO</p> <p>Válido até 31 Dez.º de 1982</p> <p>COMANDANTE</p> <p><i>[Signature]</i></p>	<p>COMDT BAT 2 GF</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p>PM</p> <p>POLÍCIA MARÍTIMA</p> <p>VISTO</p> <p>Válido até 31 Dez.º de 1983</p> <p>COMANDANTE</p> <p><i>[Signature]</i></p>	<p>PM</p>	<p>PM</p>
Entidade Portuária	<p>Entidade Portuária</p> <p>ADMINISTRAÇÃO DO PORTO DE SINES</p> <p>VISTO</p> <p>Em <u>1</u> / <u>19</u></p> <p><i>[Signature]</i></p>	Entidade Portuária	Entidade Portuária

**Figura 3.6 - Cartão Azul (frente e verso).**  
(Fonte: APS)

Estes procedimentos implicavam a existência de vários cartões sujeitos a diferentes processos de autorização e emissão, tendo como consequência demoras e custos associados, pois as pessoas necessitavam de se deslocar a vários locais para solicitar e obter as autorizações que pretendiam. Além disso, os diferentes terminais utilizavam os seus próprios procedimentos (Sequeira, 2010).

A APS, a partir de 2003 e no âmbito do controlo de acessos e de presenças do TGLS e seus edifícios, passou a dispor de um sistema informático, interconectando um conjunto de leito-

res, torniquetes e cancelas. A gestão de toda a informação era responsabilidade de uma aplicação dedicada a esta função, denominada ACCESSU, e também um repositório de dados que se encontrava alojado numa base de dados centralizada. A aplicação ACCESSU encontrava-se integrada com o Sistema de Gestão de Recursos Humanos do porto de Sines, permitindo assim a gestão de controlo de presenças e a gestão de não conformidades em função dos horários programados. O ACCESSU controlava, então, os acessos, permitindo a realização da parametrização de acessos por porta, bem como a gestão dos privilégios de acesso dos diferentes cartões. Também permitia a configuração de portas por áreas diferentes dentro de um único local, o porto de Sines (APS) <sup>4</sup>.

### **3.1.3. Implementação do CUP**

A situação anterior e a entrada em vigor do Código ISPS levaram a APS, como autoridade portuária do porto de Sines, a desenvolver um projeto que permitisse um melhor e mais fácil controlo da gestão de acessos na área portuária. Para isso, contactou as entidades envolvidas no processo de autorização de acesso ao porto, nomeadamente, as autoridades fronteira e marítima e as instalações portuárias, visando criar um único cartão aceite por todos. Esta ideia foi bem recebida e teve a adesão das entidades em questão (Sequeira, 2010).

O CUP surgiu então da necessidade de implementar uma filosofia de cartão único que facilitasse os processos de autorizações e acessos às instalações portuárias, que permitisse controlar o acesso às diferentes áreas do porto e aos navios, para efeitos do exercício da atividade de todos os atores envolvidos no negócio portuário, reconhecido pelas autoridades e pelas instalações portuárias, na ótica de uma política integrada de segurança e no âmbito da implementação do regulamento e da diretiva ISPS. Assim a APS, em 2007, lançou uma consulta restrita para o desenvolvimento e implementação deste sistema, onde os concorrentes deveriam apresentar propostas que reunissem a análise, o desenho concetual e o desenvolvimento de uma solução informática que permitisse:

- A emissão do pedido de acesso às instalações portuárias;
- O fluxo referente ao despacho do pedido de acesso;

---

<sup>4</sup> Informações obtidas através de documentação interna disponibilizada pela APS.

- A atribuição de cartão resultante do fluxo referido;
- A consulta e visualização de dados.

A solução a desenvolver teria também de interagir com a aplicação de controlo de acessos (ACCESSU) e com as soluções de gestão operacional SICP (atual JUP), e de gestão do porto de recreio (GuardiaMarina), já existentes na APS, conforme esquema em anexo I, e com a seguinte hierarquia:

- Áreas (tipicamente as instalações portuárias) - fariam a monitorização das portas, quando aplicável, e dos locais pertencentes à sua área, emitiriam parecer sobre os pedidos de acesso à sua área e associariam cartões a pessoas e viaturas autorizadas a entrar na sua área, e de forma a que cada área só tivesse acesso à informação a si respeitante;
- Autoridades Fronteira e Marítima – pronunciar-se-iam sobre os pedidos de acesso a áreas internacionais e navios, respetivamente;
- Autoridade Portuária - faria a gestão global do sistema ao nível de todo o porto (domínio do Porto de Sines) <sup>5</sup>.

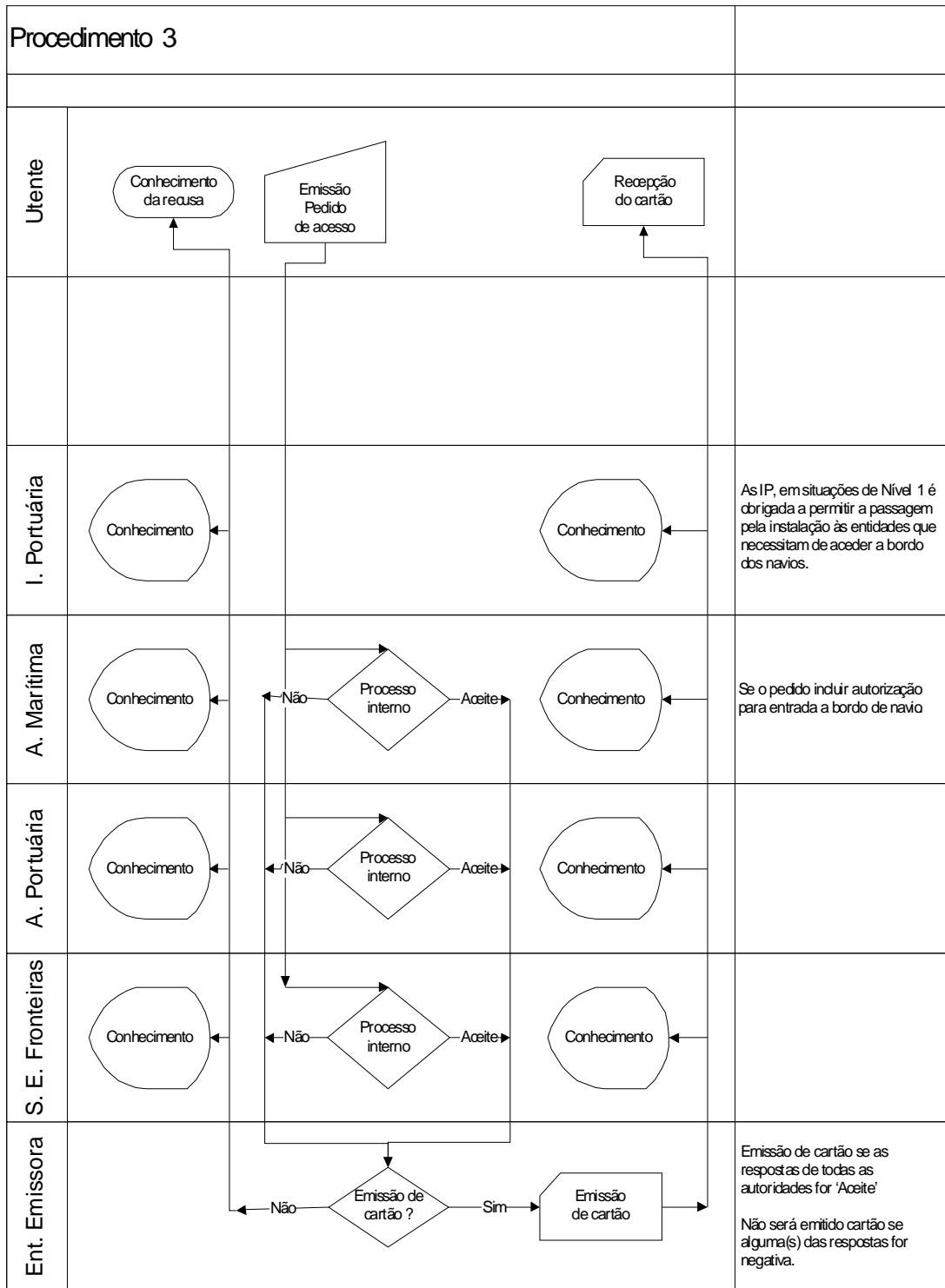
A empresa adjudicatária foi a EGAPI, que procedeu à implementação do CUP no porto de Sines.

Nessa altura foi efetuado o levantamento dos diversos tipos de entidades que necessitavam de acesso às diferentes áreas do porto, tendo sido identificados 25 tipos com 56 subtipos. Definiram-se também os procedimentos para o processamento de despacho dos pedidos, tendo sido prevista a existência de 10 procedimentos diferentes. A cada tipo/subtipo de entidade foi atribuído um dos procedimentos de processamento definido. Estes procedimentos definiam qual o fluxo da informação que circulava pelas várias entidades intervenientes, podendo ser sequencial ou em paralelo. A figura 3.7 ilustra o exemplo de um dos procedimentos definidos para aplicação às entidades dos seguintes tipos: empresa concessionária da IP, agente de navegação, carregador/recebedor, inspetores de carga, despachantes oficiais e fornecedores de navios <sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Informações obtidas através do caderno de encargos DSC.CS.07.002 disponibilizado pela APS.

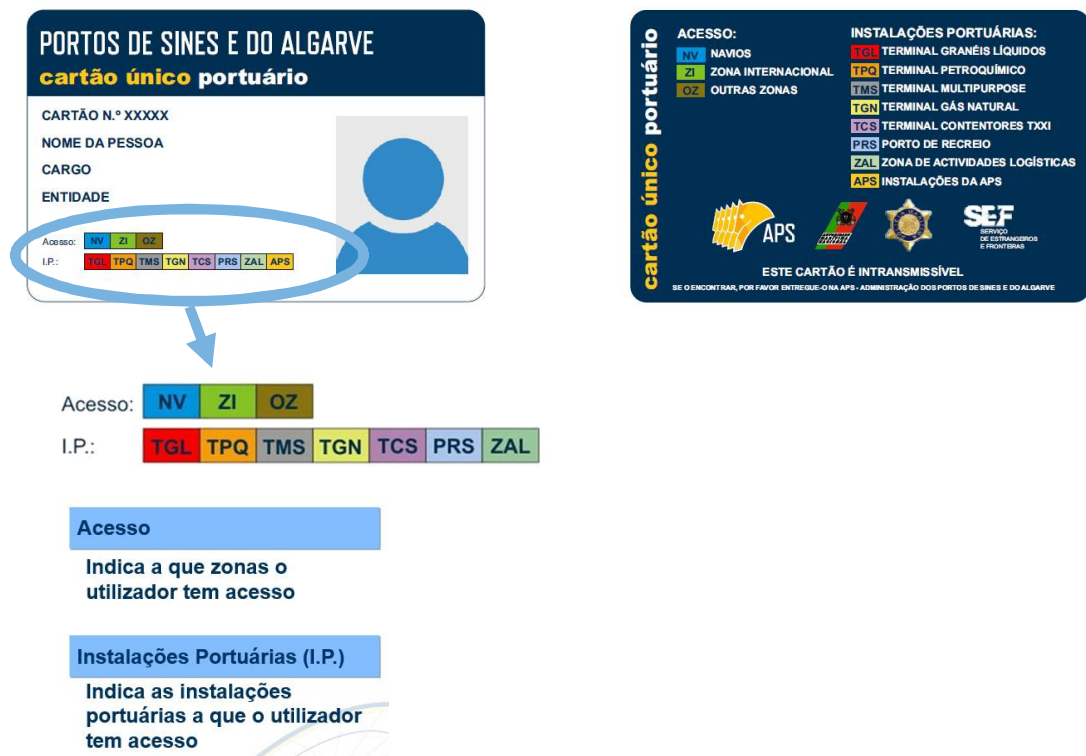
<sup>6</sup> Informações obtidas através de documentação interna disponibilizada pela APS.



**Figura 3.7 - Fluxograma do Procedimento 3.**

(Fonte: APS, SEARL05.0047r1, 2007)

O *layout* para a elaboração dos cartões eletrónicos foi também aprovado pelas autoridades envolvidas e materializa o sistema. A emissão destes cartões é da responsabilidade da APS, podendo ser personalizados para as autorizações consideradas permanentes e temporários para as restantes situações. No primeiro caso, consta no cartão a identificação da pessoa (nome, cargo, local de trabalho e fotografia) e no segundo caso, apenas se encontra a referência à entidade a que a pessoa pertence.



**Figura 3.8** - Cartão eletrónico personalizado.  
(Fonte: APS, 2014)



**Figura 3.9** - Cartão eletrónico temporário de tripulante.  
(Fonte: APS, 2014)

O CUP é assim uma plataforma eletrónica, suportado por uma aplicação informática em ambiente *WebBrowser*, acessível por qualquer utilizador com ligação à internet, que permite a articulação entre as diferentes autoridades e as instalações portuárias para tratar dos pedidos de acesso e suas autorizações, centralizando e agilizando, numa plataforma comum, os diferentes processos associados a estes pedidos.

Esta plataforma divide-se pelas seguintes componentes, destinadas aos vários atores do sistema:

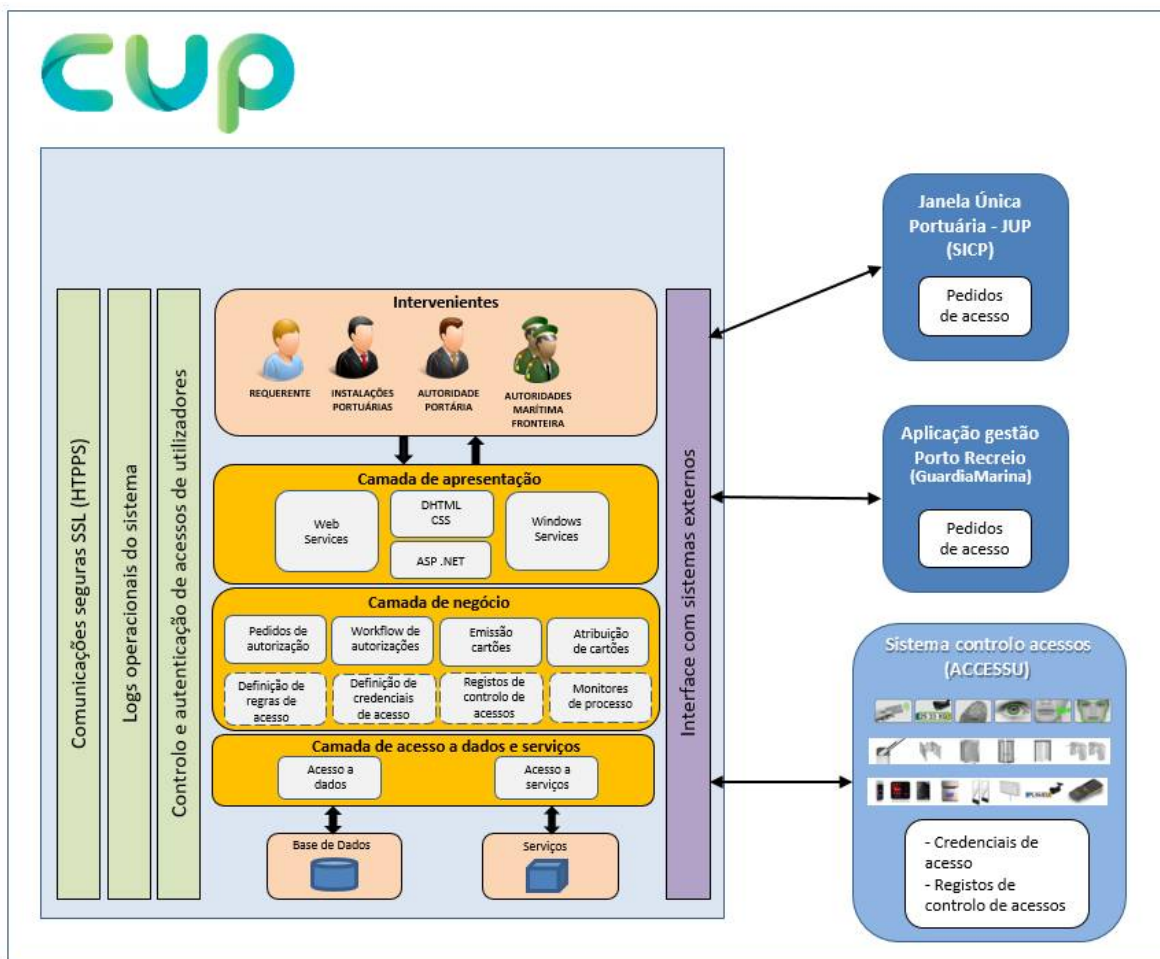
- Área pública - esta área permite a qualquer entidade solicitar acesso às várias instalações portuárias existentes no porto de Sines, consultar os pedidos efetuados e efetuar o registo como empresa.
- Instalações portuárias - área reservada às instalações portuárias, que permite às mesmas conceder o acesso às suas instalações físicas concessionadas/licenciadas.
- Autoridades - área reservada às autoridades que intervêm no processo de autorização de pedidos de acesso, nomeadamente, a autoridade portuária (neste caso a APS) que concede o acesso à área portuária; a autoridade de fronteira (SEF) que concede acesso às áreas internacionais; e a autoridade marítima que concede a autorização para as pessoas que pretendem desempenhar atividades a bordo dos navios.
- Monitores de processo - monitores sinópticos disponibilizados nas portarias do porto de Sines que apresentam, em tempo real, o acesso de pessoas/viaturas às instalações portuárias, bem como a operacionalidade dos vários periféricos de controlo de acessos. Estes monitores permitem também a atribuição de cartões a pessoas que efetuam acessos pontuais ao porto.

O CUP possui interfaces e mecanismos para integração com sistemas de controlo de portarias (rodoviárias, pedonais e ferroviárias), como suporte a processos e protocolos de segurança, validação e logística, em portarias e centros de controlo e segurança. Está preparado para a integração com outros sistemas externos e contribui para dar resposta aos requisitos do código ISPS no suporte à segurança de navios e instalações portuárias, definindo em cada momento as permissões de acesso, consoante o nível de segurança ISPS.

Conforme já referido, também integra os pedidos de autorização oriundas das soluções de gestão operacionais existentes no porto, sendo elas o SICP (atual JUP), nomeadamente de tripulantes, passageiros e entradas a bordo de navios, e o GuardiaMarina no que diz respeito aos pedidos dos tripulantes das embarcações do porto de recreio.

Quando o pedido é autorizado, são atribuídos cartões às pessoas e às viaturas para que estas possam entrar no porto de Sines. O sistema do CUP permite a emissão e entrega de cartões personalizados, assim como de cartões pré-emitidos, cuja associação e entrega às pessoas e às viaturas é realizada nas portarias.

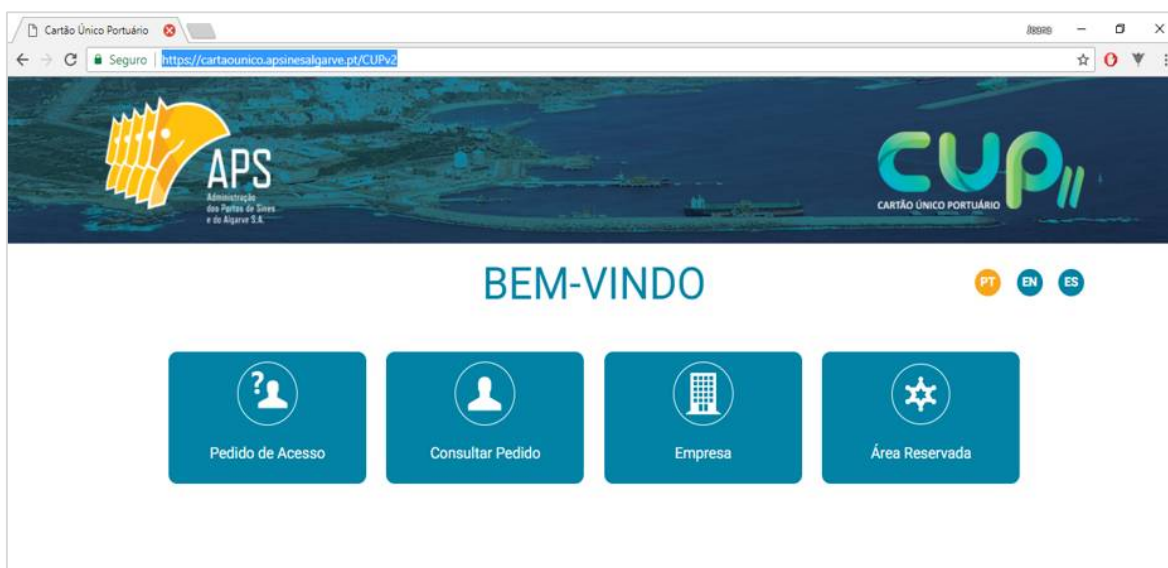
A figura seguinte permite visualizar a arquitetura do CUP:



**Figura 3.10** - Arquitetura do CUP.  
(Fonte: APS, 2008)

### 3.1.4. Processo para efetuar um pedido CUP

O CUP conta com o portal web que suporta todos os processos de pedido de autorização de pessoas e viaturas, tendo validade paralela para a autoridade de fronteira, a autoridade marítima, a autoridade portuária e as instalações portuárias. Para qualquer pessoa ou empresa requerer autorização para entrar nas instalações do porto de Sines deverá digitar no seu navegador de internet o endereço <https://cartaounico.apsinesalgarve.pt/CUPv2>, aparecendo um ecrã da página inicial da aplicação com o seguinte aspeto:



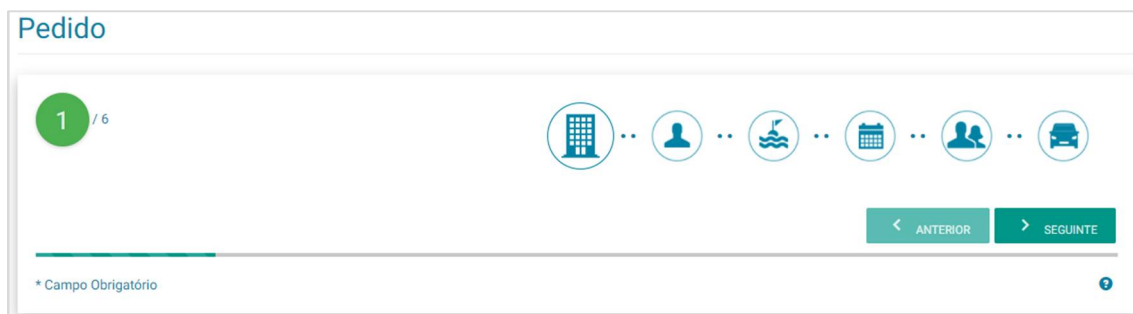
**Figura 3.11** - Página inicial do CUP.  
(Fonte: Sítio web do CUP)

Como se pode observar a página encontra-se dividida em quatro áreas:

- Pedido de Acesso;
- Consultar Pedido;
- Empresa;
- Área Reservada.

Após clicar na área correspondente ao pedido de acesso e de tomar conhecimento dos termos e condições aí estipulados, surge um formulário do pedido de acesso para preenchimento.

Este formulário encontra-se dividido em seis etapas (empresa, requerente, instalações portuárias, período, pessoas e viaturas), aparecendo estas como se pode observar na figura seguinte:



**Figura 3.12** - Apresentação das diferentes etapas no acesso ao CUP.  
(Fonte: Sítio web do CUP)

Depois de preenchidas as etapas do formulário, o requerente deverá confirmar os dados a submeter, numa página onde é possível visualizar todos os dados inseridos nas etapas de preenchimento anteriores.

Submetido o pedido de acesso, o sistema envia automaticamente correios eletrónicos de notificação para o requerente e para a IP. Após despacho da IP, o pedido fica disponível na autoridade portuária que procederá ao seu despacho e definirá o procedimento adequado.

O requerente pode, em qualquer momento, consultar o estado do pedido na área “Consultar Pedido”, utilizando as credenciais que recebeu na notificação por correio eletrónico. Sempre que ocorre alguma evolução no processo também receberá essa informação por correio eletrónico e, em algumas situações, por SMS.

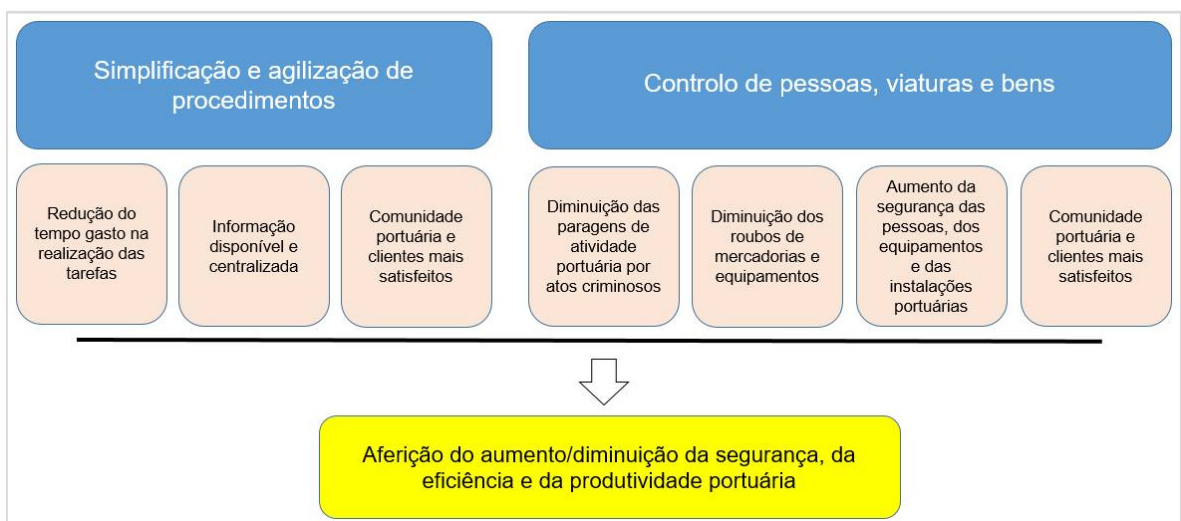
Na área “Empresa” poderá ser efetuado um registo pelas empresas. Este registo permitirá o acesso à informação dos pedidos efetuados e proceder à renovação de acesso, dispensando a introdução dos dados já inseridos <sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Informações obtidas através da documentação do projeto CUP disponibilizada pela APS.

## 3.2. Avaliação da Situação Atual

### 3.2.1. Objetivos

Procurou-se aferir quais os principais contributos verificados no exercício da gestão portuária depois da implementação do CUP, comparativamente com a situação anterior. Pretendeu-se também saber a opinião dos principais intervenientes, ou seja, daqueles que têm utilizado o CUP, sobre as principais mudanças que este sistema implementou, de que modo é que este cartão facilitou o dia-a-dia da comunidade portuária do porto de Sines, entre outros.



**Figura 3.13** - Objetivos, indicadores e resultados esperados do CUP.

Na figura 3.13, representam-se os dois objetivos principais do CUP, colocando-se a questão se estes se encontram relacionados com o aumento/diminuição da segurança, da eficiência e da produtividade do trabalho no porto de Sines.

### 3.2.2. Aplicação dos Questionários e Entrevistas

Para a realização deste trabalho recorreu-se à aplicação de inquéritos, sob a forma de questionário, a pessoas que pertencem à comunidade portuária do porto de Sines, de forma a analisar qual o contributo que o CUP trouxe ao porto de Sines e seus utilizadores, na medida que este é uma ferramenta de gestão e controlo, contribuindo assim para a simplificação de

procedimentos e melhoria do controlo de pessoas, viaturas e bens, resultando no aumento da eficiência e produtividade do porto. O questionário foi constituído por 15 questões principais, sendo solicitado em algumas delas a avaliação em diferentes subquestões, correspondendo no máximo a 31 respostas a dar. As questões foram as seguintes:

1. Indique a entidade onde trabalha.
2. Utiliza o sítio web do CUP?
3. Considera que o sítio web do CUP é fácil de utilizar?
4. Como avalia o sítio web do CUP? 5 subquestões para avaliação (1-apresentação, 2-intuição, 3-preenchimento, 4-informação de ajuda para o preenchimento e 5-dispêndio de tempo);
5. No caso de efetuar pedidos no sítio web do CUP, como classifica, em geral, os tempos de resposta dos despachos.
6. Efetua entradas e saídas no porto?
7. Indique a(s) zona(s) do porto que acede.
8. Considera que o tempo despendido para a entrada e saída das áreas portuárias é o adequado.
9. Antes da implementação do CUP já se relacionava com o porto?
10. Qual o modelo de acesso ao porto que prefere?
11. Comparando os procedimentos de acesso ao porto antes e após a implementação do CUP, considera que atualmente existe... 5 Subquestões para avaliação (1-maior controlo de acessos, 2-maior segurança de pessoas e bens, 3-melhor gestão dos pedidos de acesso, 4-respostas mais rápidas das entidades, 5-informação mais acessível).
12. Para além do respondido na questão anterior, refira vantagens e desvantagens que, na sua opinião, o CUP trouxe relativamente ao modelo anterior.
13. Em termos gerais, considera que as seguintes funcionalidades são alcançadas pelo CUP. 9 subquestões para avaliação (1-eficiente controlo de acessos no porto; 2-elevada segurança de pessoas e de instalações; 3-proteção contra roubos, atos de vandalismo ou terrorismo; 4-simplificação e agilização de procedimentos; 5-reduzido tempo no processo de autorização dos pedidos de acesso; 6-reduzido tempo de espera no acesso ao porto; 7-integridade da informação; 8-informação disponível a quem precisa; 9-acesso fácil a informação necessária).

14. No geral, considera-se satisfeito com o CUP?

15. Indique sugestões que considere importantes para melhorar o funcionamento do CUP.

Estas questões procuraram encontrar resultados para os indicadores definidos. A relação estabelecida entre as questões e os indicadores é a descrita abaixo.

**Indicadores:**

I - Redução do tempo gasto na realização das tarefas

II - Informação disponível e centralizada

III - Comunidade portuária mais satisfeita

IV- Diminuição das paragens da atividade portuária por atos criminosos

V - Diminuição dos roubos de mercadorias e equipamentos

VI - Aumento da segurança das pessoas, dos equipamentos e das instalações portuárias

**Tabela 3.2** - Relação entre cada uma das questões e os indicadores.

Questão	Subquestão	Indicadores					
		I	II	III	IV	V	VI
3. Considera que o sítio web do CUP é fácil de utilizar?		x		x			
4. Como avalia o sítio web do CUP relativamente a:	1-Apresentação		x	x			
	2-Intuição	x	x	x			
	3-Preenchimento	x	x	x			
	4-Informação de ajuda para o preenchimento		x	x			
	5-Dispêndio de tempo	x		x			
5. No caso de efetuar pedidos no sítio web do CUP, como classifica, em geral, os tempos de resposta dos despachos.		x		x			
8. Considera que o tempo despendido para a entrada e saída das áreas portuárias é o adequado.		x		x			
10. Qual o modelo de acesso ao porto que prefere?				x			
11. Comparando os procedimentos de acesso ao porto antes e	1-Maior controlo de acessos			x			x
	2-Maior segurança de pessoas e bens			x			x

após a implementação do CUP, considera que atualmente existe:	3-Melhoria na gestão dos pedidos de acesso	x	x	x			
	4-Respostas mais rápidas das entidades envolvidas na autorização dos pedidos	x		x			
	5-Informação mais acessível		x	x			
13. Em termos gerais, considera que as seguintes funcionalidades são alcançadas pelo CUP:	1-Eficiente controlo de acessos no porto			x			x
	2-Elevada segurança de pessoas e instalações			x	x	x	x
	3-Proteção contra roubos, atos de vandalismo ou terrorismo			x	x	x	x
	4-Simplificação e agilização de procedimentos	x	x	x			
	5-Reduzido tempo no processo de autorização dos pedidos de acesso	x		x			
	6-Reduzido tempo de espera no acesso ao porto	x		x			
	7-Integridade da informação		x	x			
	8-Informação disponível a quem precisa		x	x			
	9-Acesso fácil à informação necessária	x	x	x			
14. No geral, considera-se satisfeito com o CUP?			x				

As questões 1, 2, 6, 7 e 9 não solicitaram a opinião dos inquiridos, servindo apenas como entrada para as questões seguintes. As questões 12 e 15 visaram a obtenção de sugestões e comentários dos inquiridos, de forma aberta.

Relativamente às entrevistas, estas foram realizadas a responsáveis pelo serviço de segurança da APS e dos terminais portuários do porto de Sines. As entrevistas foram respondidas por quatro pessoas e continham as seguintes cinco questões:

1. Que tipos de incidentes de segurança eram os mais usuais antes da implementação do CUP?

2. Que tipos de incidentes de segurança se verificam mais atualmente?
3. As ocorrências dos incidentes aumentaram ou diminuíram com a implementação do CUP? Porquê?
4. Em termos gerais, que melhorias ao nível da segurança notou com a implementação do CUP?
5. Relativamente à produtividade, considera que o CUP trouxe melhorias? Quais?

Estas questões visaram conhecer a opinião dos entrevistados sobre a melhoria do controlo de pessoas, viaturas e bens, e da produtividade, decorrentes da implementação do CUP.

## 4. DISCUSSÃO E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

### 4.1. Questionário

Uma vez que o período máximo que envolve um pedido de autorização realizado por um requerente, no CUP, é de um ano, este estudo teve em atenção os pedidos referentes ao ano de 2017. Deste modo, durante esse ano foram efetuados 20.429 pedidos de autorização de acesso ao porto no sítio web do CUP, provenientes de 1.489 requerentes diferentes. Atendendo a que muitos dos requerentes efetuaram poucos pedidos no sítio web, tendo por isso uma reduzida interação direta com o sistema, foi considerada como amostra para o preenchimento do questionário, os requerentes que efetuaram quatro ou mais pedidos no decorrer do referido ano, bem como todos os concessionários/licenciados e agentes de navegação do porto, totalizando 420 utilizadores.

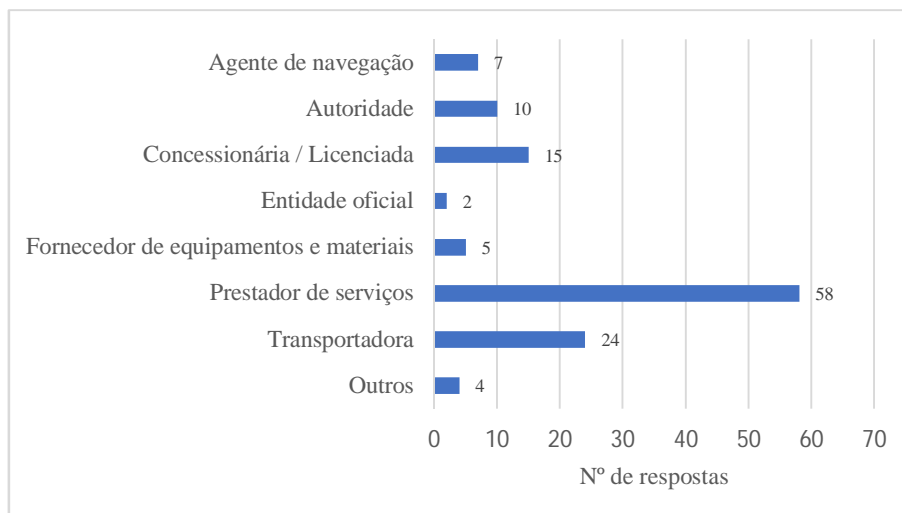
O questionário foi aplicado recorrendo à aplicação do *Google – Google Forms*, de modo a que os participantes pudessem responder *online*, de forma simples e rápida. Foram enviados 420 convites, tendo respondido 125 pessoas.

Como já foi referido anteriormente, o questionário aplicado era constituído por 15 questões, estando algumas delas subdivididas, totalizando 31 (anexo II), sendo que os resultados e discussão dessas questões apresentam-se de seguida.

**Questão 1** - Indique a entidade onde trabalha.

Responderam 125 pessoas.

Esta questão procura identificar a entidade onde a pessoa que respondeu ao questionário trabalha, de modo a perceber como estão representadas em termos quantitativos essas entidades. Os resultados foram, então, os seguintes:

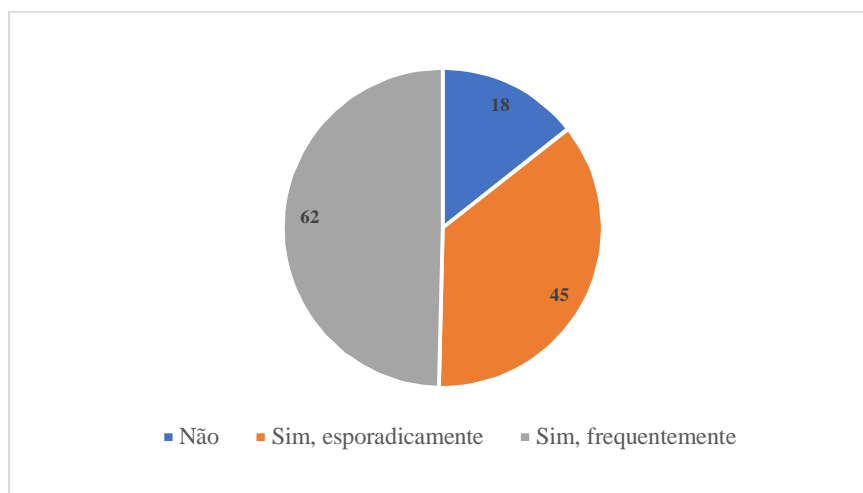


**Gráfico 4.1:** Resultados da questão 1 - Entidades onde trabalham os elementos da amostra.

Como se pode observar, por análise do gráfico acima representado, a maior parte das pessoas que respondeu ao questionário pertence à área de prestação de serviços (46%), seguida de pessoas ligadas a transportadores (19%), a trabalhar em concessionárias (12%) e a trabalhar nas diferentes autoridades (8%).

#### **Questão 2** - Utiliza o sítio web do CUP?

Responderam 125 pessoas.



**Gráfico 4.2:** Resultados da questão 2 - Utilização do sítio web do CUP.

A maioria das pessoas (86%) que respondeu ao inquérito costuma utilizar o sítio web do CUP, sendo que 50% referiu mesmo usá-lo de forma frequente, ou seja, 10 vezes ou mais

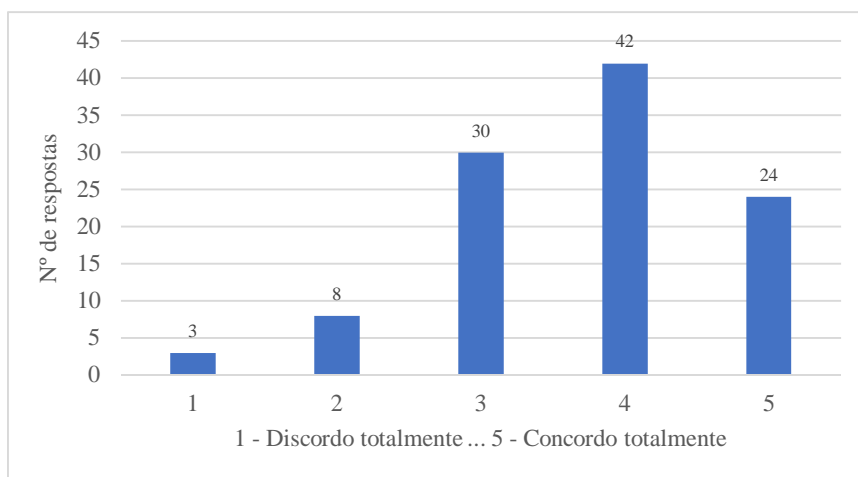
num ano. Já 36% das pessoas responderam utilizar o sítio web de forma esporádica, ou seja, menos de 10 vezes no ano, enquanto 14% revelam não utilizar o sítio web.

Estes dados revelam que o sítio web do CUP é utilizado pela esmagadora maioria da comunidade portuária. O reduzido número de pessoas que não utiliza o sítio web, estabelece, no entanto, uma relação com o CUP através das entradas e saídas do porto.

### **Questão 3** - Considera que o sítio web do CUP é fácil de utilizar?

Responderam apenas as pessoas que na questão anterior afirmaram utilizar o sítio web do CUP (107).

As respostas foram dadas segundo uma escala de 1 a 5, em que 1 significa discordo totalmente (com a facilidade da utilização) e 5 concordo totalmente (com a facilidade de utilização). As respostas obtidas foram as seguintes:



**Gráfico 4.3:** Resultados da questão 3 - Opinião sobre a facilidade de utilização do sítio web do CUP.

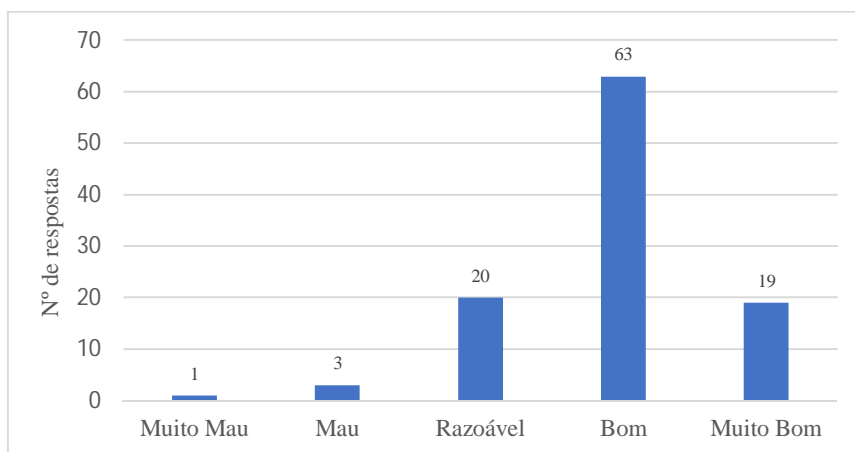
As respostas revelaram que 39% dos inquiridos concorda, 28% não discorda nem concorda, 22% concorda totalmente, 7% discorda e 3% discorda totalmente.

As opiniões foram bastante positivas, sendo que 61% das pessoas consideraram que o sítio web do CUP é de fácil utilização. As respostas negativas foram consideravelmente baixas (10%).

**Questão 4** - Como avalia o sítio web do CUP relativamente a:

Esta questão está dividida em cinco subquestões e foi respondida por 107 integrantes da amostra. No entanto, nas subquestões 1, 2 e 4 apenas foram consideradas 106 repostas válidas.

**Subquestão 1** – Apresentação.

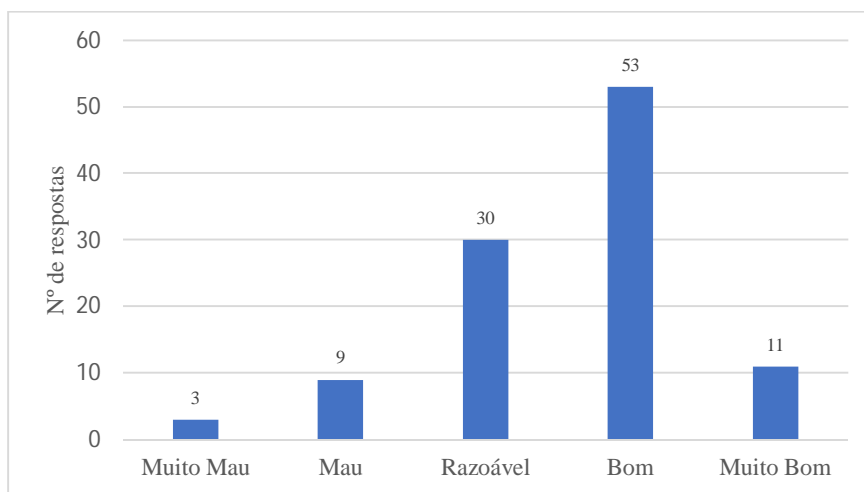


**Gráfico 4.4:** Resultados da questão 4 (subquestão 1) - Opinião sobre a apresentação do sítio web do CUP.

Os resultados indicaram que 59% dos inquiridos avaliou em bom a apresentação do sítio web, 19% em razoável, 18% em muito bom, 3% em mau e 1% em muito mau.

A grande maioria dos inquiridos (77%) demonstrou estar bastante satisfeita com a apresentação do sítio web do CUP. Apenas 4% dos inquiridos consideraram a apresentação negativa. Estes dados são, deste modo, elucidativos no que concerne ao enorme grau de satisfação e à aceitação da forma como o sítio web é apresentado.

### Subquestão 2 – Intuição.

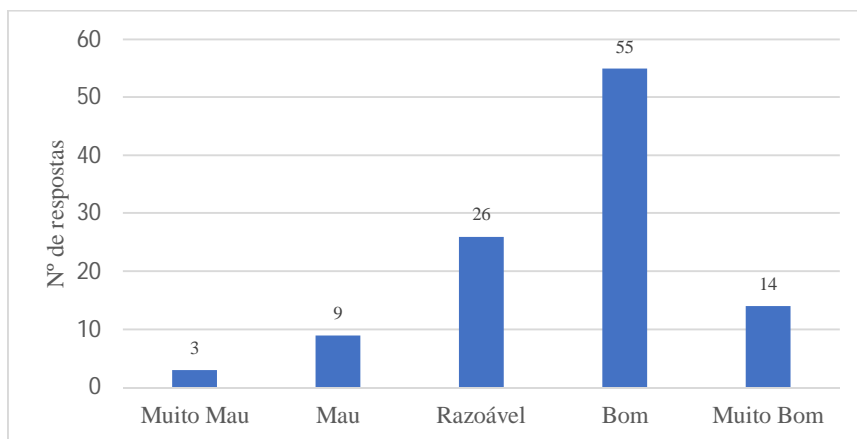


**Gráfico 4.5:** Resultados da questão 4 (subquestão 2) - Opinião sobre a intuição do sítio web do CUP.

Os resultados apresentados mostraram que 50% dos inquiridos avaliou em bom a intuição no uso do sítio web, 28% em razoável, 10% em muito bom, 8% em mau e 3% em muito mau.

A maioria dos inquiridos considerou que o sítio web é bastante fácil de usar (60%). Contudo, 11% das respostas foram negativas. Destaca-se ainda o fato de uma boa percentagem dos inquiridos (28%) ter considerado apenas razoável este parâmetro.

### Subquestão 3 – Preenchimento.

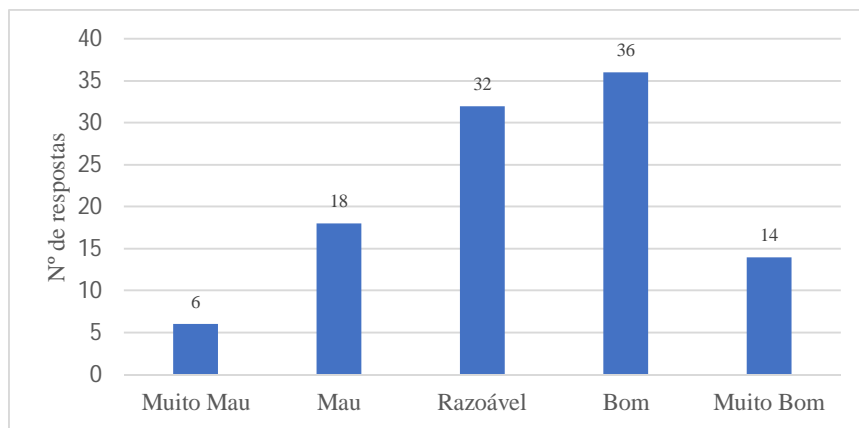


**Gráfico 4.6:** Resultados da questão 4 (subquestão 3) - Opinião sobre o preenchimento do sítio web do CUP.

Os resultados obtidos revelaram que 51% dos inquiridos avaliou em bom o preenchimento do sítio web, 24% em razoável, 13% em muito bom, 8% em mau e 3% em muito mau.

A maioria dos inquiridos (64%), demonstraram estar bastante satisfeitos com a forma de preenchimento dos requisitos pretendidos no sítio web do CUP, enquanto 11% tiveram uma opinião negativa.

#### **Subquestão 4 – Informação de ajuda para o preenchimento.**

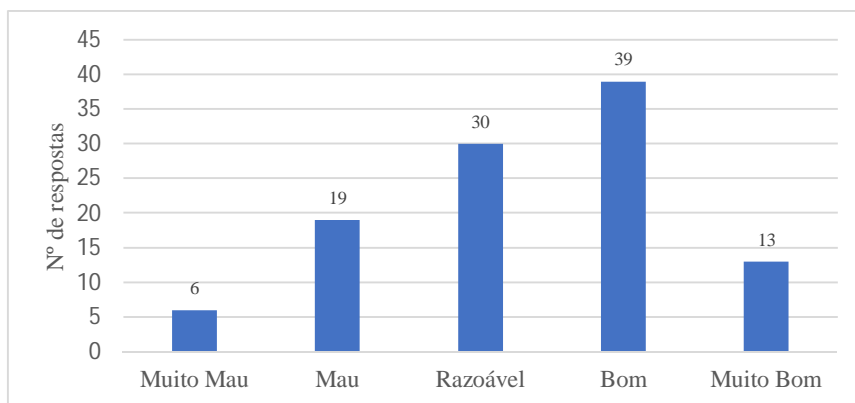


**Gráfico 4.7:** Resultados da questão 4 (subquestão 4) - Opinião sobre a informação de ajuda para o preenchimento do sítio web do CUP.

Os resultados obtidos revelaram que 34% dos inquiridos avaliou em bom a informação de ajuda disponibilizada para o preenchimento do sítio web, 30% em razoável, 13% em muito bom, 17% em mau e 6% em muito mau.

Relativamente à informação disponível para ajudar no preenchimento dos requisitos no sítio web do CUP, 47% dos utilizadores consideraram estar bastante satisfeitos com essa informação. Contudo, esta subquestão apresentou um número elevado de respostas negativas (23%).

### Subquestão 5 – Dispêndio de tempo.



**Gráfico 4.8:** Resultados da questão 4 (subquestão 5) - Opinião sobre o dispêndio de tempo no sítio web do CUP.

Os resultados obtidos indicaram que na avaliação do tempo que é necessário despendar na utilização do sítio web do CUP, 36% dos inquiridos consideraram bom, 28% razoável, 18% mau, 12% muito bom e 6% muito mau.

Como se pode verificar 48% dos inquiridos avaliou de forma bastante positiva o tempo necessário para a execução das tarefas no CUP. Destaca-se, no entanto, a percentagem elevada de respostas negativas (24%).

Tendo em atenção a avaliação do sítio web do CUP e todos os resultados das subquestões desta questão 4, constatou-se que mais de dois terços dos inquiridos demonstrou estar bastante satisfeito com a subquestão 1-apresentação do sítio web (77%). Na avaliação das subquestões 2-intuição e 3-preenchimento, respetivamente 60% e 64% dos inquiridos responderam estar bastante satisfeitos. Contudo, esta elevada satisfação diminuiu para valores abaixo dos 50% nas respostas às subquestões 4- informação de ajuda para o preenchimento (47%) e 5-dispêndio de tempo (49%).

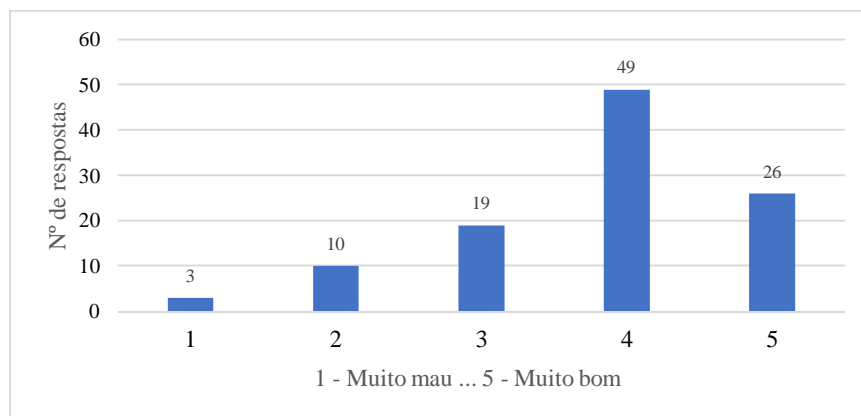
A insatisfação foi muito reduzida na subquestão 1 (4%), aumentou para 11% nas subquestões 2 e 3, e apresentou valores ainda mais elevados (23%) nas subquestões 4 e 5.

A avaliação de razoável variou entre os 30% nas respostas à subquestão 4 e os 19% nas respostas à subquestão 1.

A interpretação destes dados permite concluir que os inquiridos estão, no geral, satisfeitos e nalgumas situações até bastante satisfeitos, com o sítio web, sendo de destacar a sua apresentação. No entanto, o grau de insatisfação evidenciado pelos inquiridos nas subquestões 4-informação de ajuda para o preenchimento e 5-dispêndio de tempo é significativo e pode ser entendido como um indicador de necessidade de melhoria destes parâmetros.

**Questão 5** - No caso de efetuar pedidos no sítio web do CUP, como classifica, em geral, os tempos de resposta dos despachos.

A classificação foi efetuada numa escala de 1 a 5, em que 1 é muito mau e 5 muito bom, tendo respondido 107 pessoas.



**Gráfico 4.9:** Resultados da questão 5 - Classificação do tempo de resposta dos despachos aos pedidos realizados no sítio web do CUP.

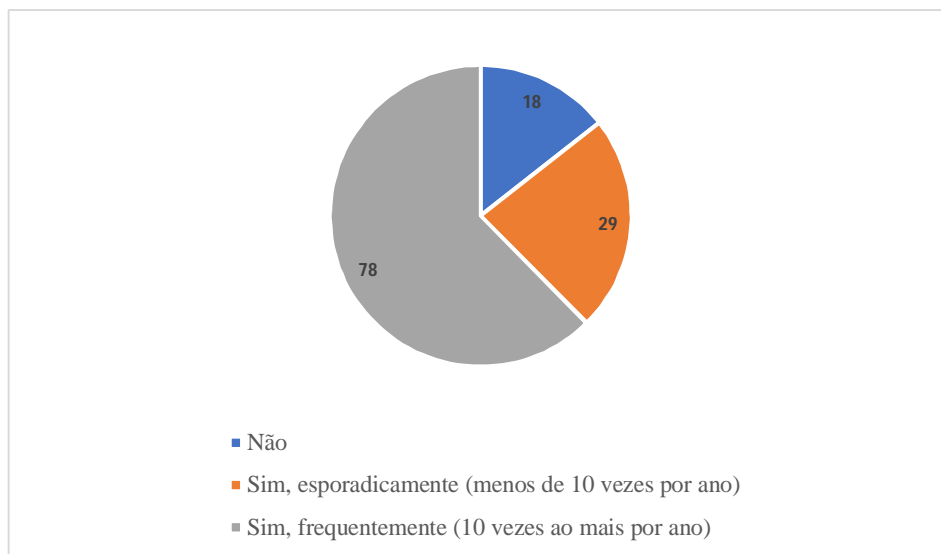
Os resultados apresentados mostraram que 46% dos inquiridos avaliou em bom o tempo de respostas dos despachos aos pedidos efetuados no sítio web, 24% em muito bom, 18% em razoável, 9% em mau e 3% em muito mau.

A maior parte das respostas revelaram uma elevada satisfação dos inquiridos relativamente ao assunto em questão (70%). As avaliações negativas registaram no total 12%.

Deste modo, constatou-se que o tempo de resposta é bem aceite pela generalidade dos utilizadores.

**Questão 6** - Efetua entradas e saídas no porto?

Responderam 125 pessoas.



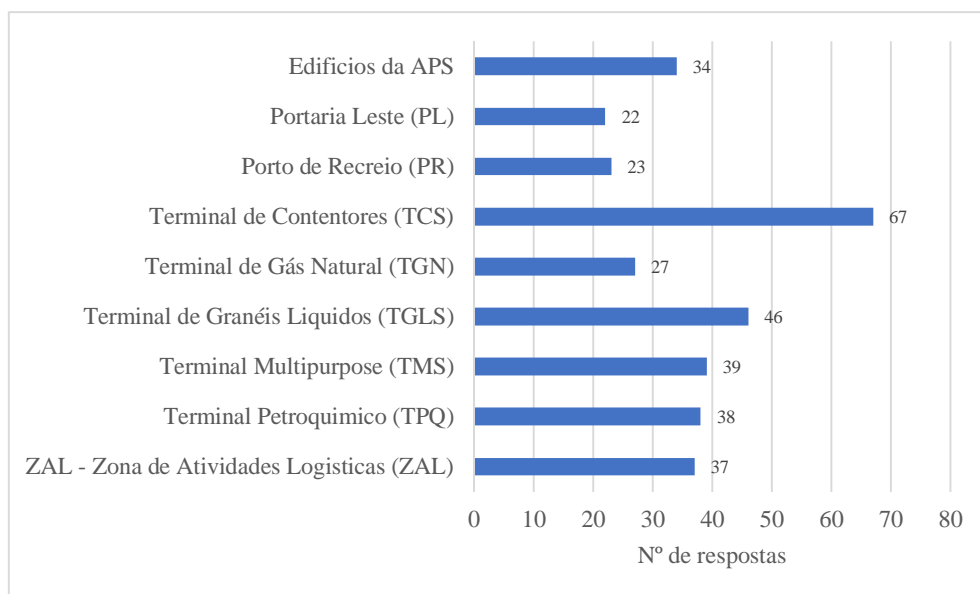
**Gráfico 4.10:** Resultados da questão 6 - Efetua entradas e saídas no porto de Sines?

Grande parte dos inquiridos (62%) respondeu que entra e sai frequentemente (ou seja, mais de 10 vezes por ano) do porto de Sines, sendo que esporadicamente (menos de 10 vezes) responderam 23% dos indivíduos, enquanto 14% refiram que não entram e saem do porto de Sines.

Estes dados revelam que a grande maioria dos inquiridos (86%) realiza entradas e saídas no porto de Sines. O reduzido número de pessoas que não acede ao porto, estabelece, no entanto, uma relação com o CUP através do sítio web.

**Questão 7** - Indique a(s) zona(s) do porto que acede.

Apenas participaram nesta questão os inquiridos que responderam afirmativamente na questão anterior (107).



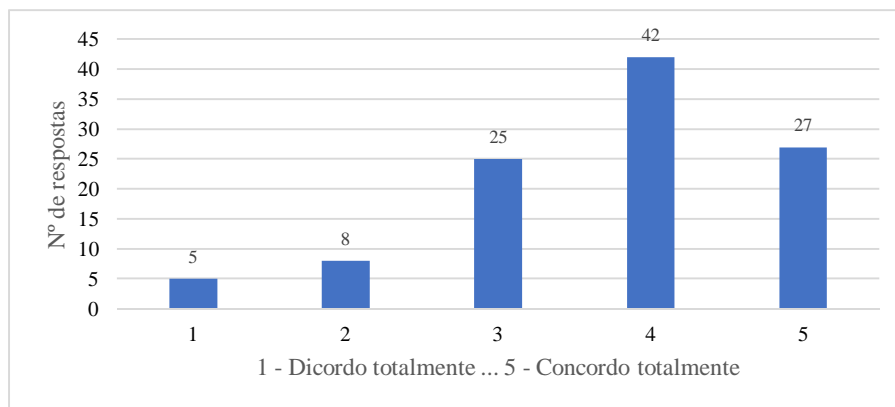
**Gráfico 4.11:** Resultados da questão 7 - Zonas de acesso ao porto de Sines.

As respostas foram muito variadas porque cada um acede na medida das suas necessidades e dos seus negócios. Muitos dos inquiridos respondera que acedem a todas as zonas do porto de Sines, enquanto que outros apenas a duas ou três.

A zona que se destacou com mais acessos foi o Terminal de Contentores (TCS), visto que é nesse local que grande parte das mercadorias fica alojada antes de ir para os navios ou antes de ser distribuída pelo país ou pela Europa.

**Questão 8** - Considera que o tempo despendido para a entrada e saída das áreas portuárias é o adequado.

As respostas foram dadas segundo uma escala de 1 a 5, em que 1 significa discordo totalmente e 5 concordo totalmente. Responderam 107 dos inquiridos.



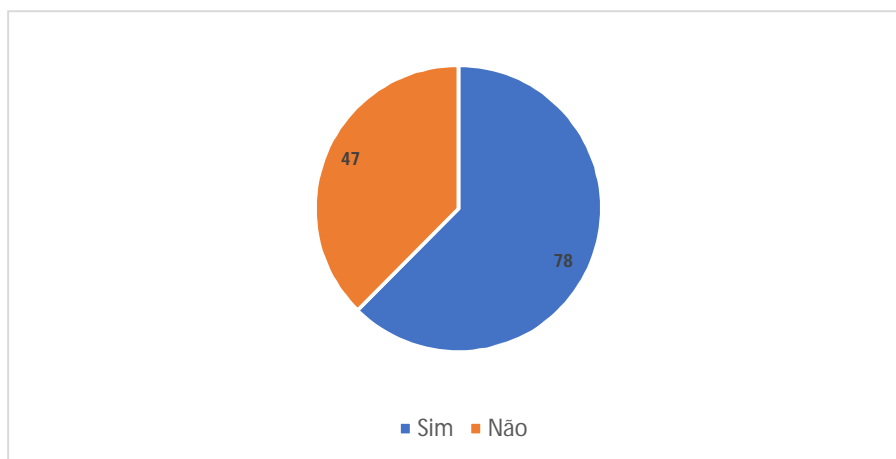
**Gráfico 4.12:** Resultados da questão 8 - Adequação do tempo despendido para a entrada e saída das áreas portuárias.

As respostas revelaram que 39% dos inquiridos concorda, 25% concorda totalmente, 23% não discorda nem concorda, 8% discorda e 5% discorda totalmente.

As respostas mostraram que a maior parte dos inquiridos (62%) considera que o tempo gasto nas entradas e saídas do porto de Sines é adequado. Mostraram o seu descontentamento 13% dos inquiridos.

**Questão 9** - Antes da implementação do CUP já se relacionava com o porto?

Responderam 125 pessoas.

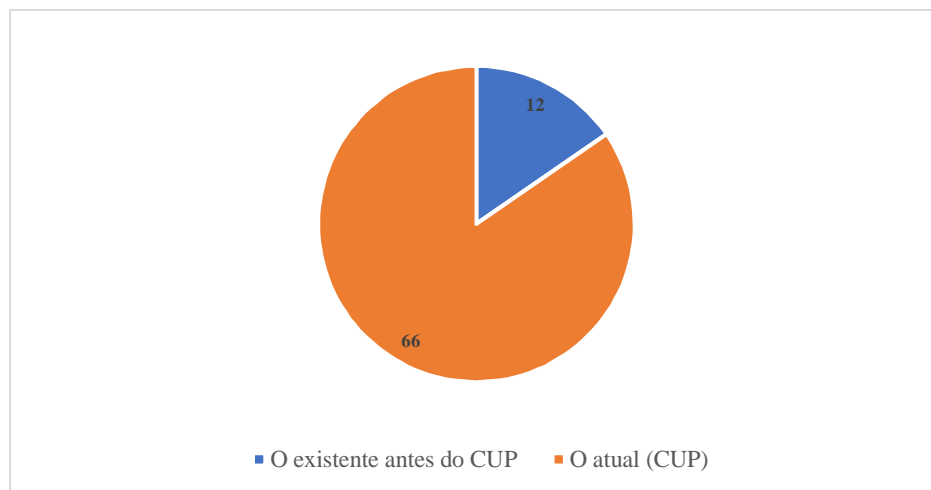


**Gráfico 4.13:** Resultados da questão 9 - Utilização do porto de Sines antes do CUP.

A grande parte dos inquiridos (62%) já usava o porto de Sines antes do sistema CUP ser instaurado no porto.

**Questão 10** - Qual o modelo de acesso ao porto que prefere?

A esta questão só responderam aqueles que já utilizavam o porto de Sines antes do sistema CUP, ou seja, 78 indivíduos.



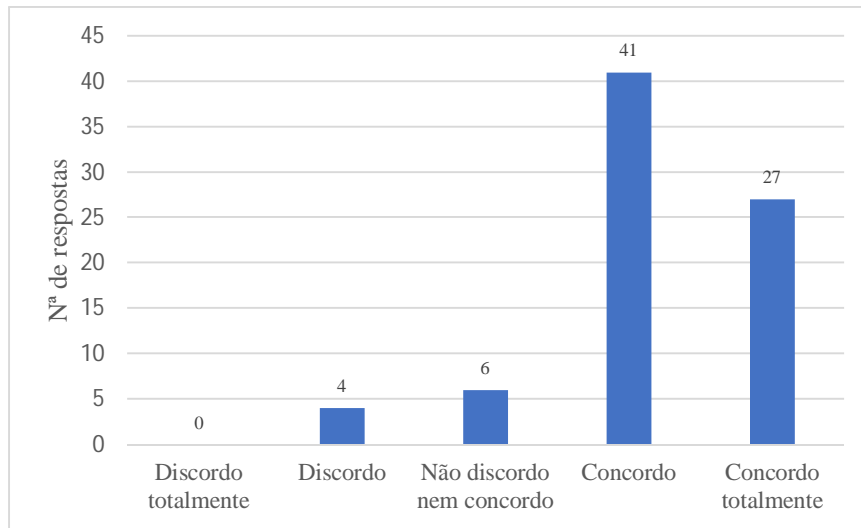
**Gráfico 4.14:** Resultados da questão 10 - Preferência do modelo de acesso ao porto.

Dos inquiridos, 85% preferem o atual sistema CUP, enquanto 15%, preferiam o sistema existente antes da implementação do CUP.

**Questão 11** - Comparando os procedimentos de acesso ao porto antes e após a implementação do CUP, considera que atualmente existe:

Esta questão está dividida em cinco subquestões e foi respondida por 78 integrantes da amostra, aqueles que já utilizavam o porto de Sines antes do sistema CUP.

### Subquestão 1 - Maior controlo de acessos.

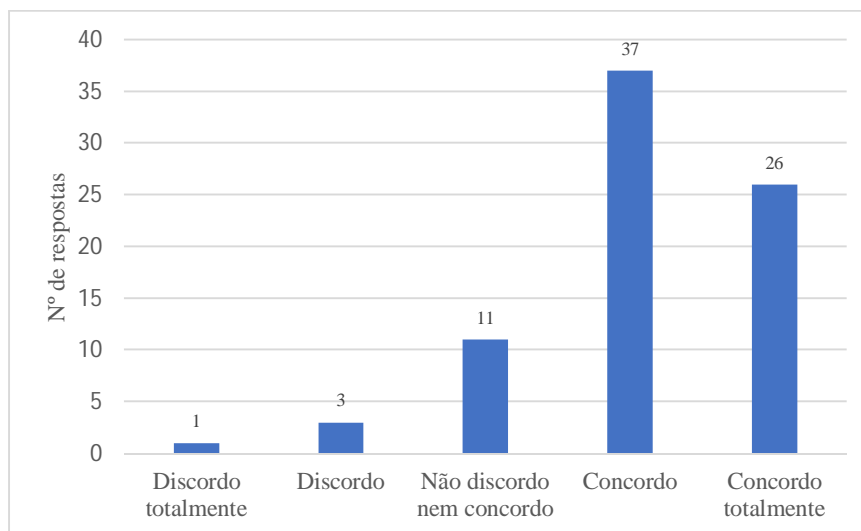


**Gráfico 4.15:** Resultados da questão 11 (subquestão 1) - Maior controlo de acessos com o CUP.

Os resultados revelaram que 53% dos inquiridos concorda, 35% concorda totalmente, 8% não discorda nem concorda e 5% discorda.

Ficou demonstrado que a esmagadora maioria dos inquiridos (88%) considerou que a implementação do sistema CUP permitiu um maior controlo nos acessos ao porto de Sines. Apenas 5% discordaram.

### Subquestão 2 - Maior segurança de pessoas e bens.

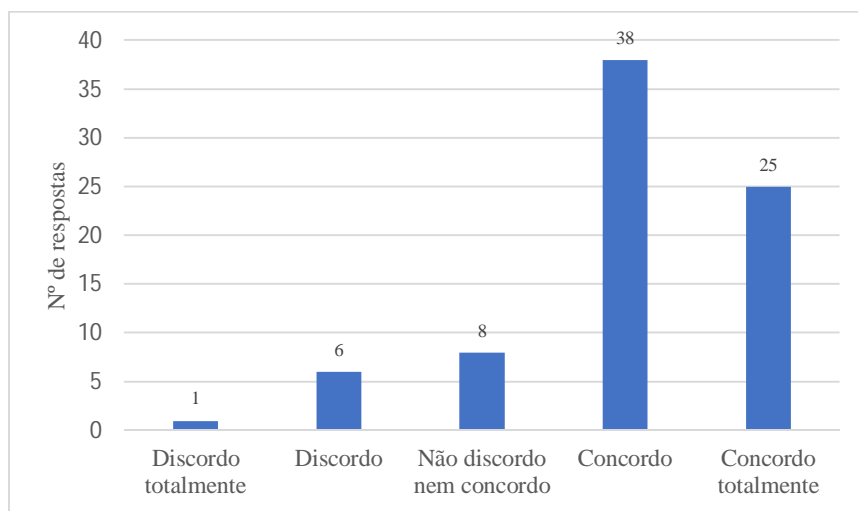


**Gráfico 4.16:** Resultados da questão 11 (subquestão 2) - Maior segurança de pessoas e bens.

Os resultados indicaram que 47% dos inquiridos concorda, 33% concorda totalmente, 14% não discorda nem concorda, 4% discorda e 1% discorda totalmente.

A maior parte dos inquiridos (80%) considerou que com o CUP trouxe uma melhoria em relação à segurança de pessoas e bens. Discordaram apenas 5%.

### **Subquestão 3 - Melhoria na gestão dos pedidos de acesso.**

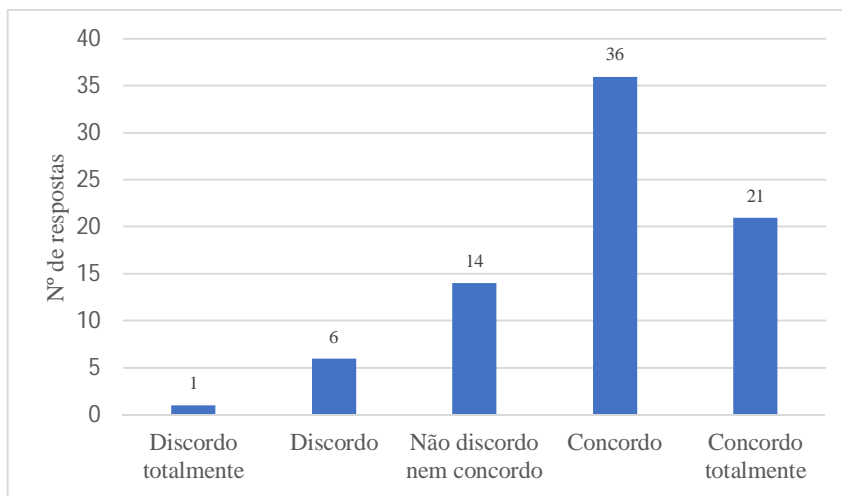


**Gráfico 4.17:** Resultados da questão 11 (subquestão 3) - Melhoria na gestão dos pedidos de acesso.

Os resultados revelaram que 49% dos inquiridos concorda, 32% concorda totalmente, 10% não discorda nem concorda, 8% discorda e 1% discorda totalmente.

No que concerne à melhoria na gestão dos pedidos de acesso, a generalidade dos inquiridos (81%) considera que houve uma melhoria quando comparado com o sistema anterior ao CUP. Respondeu negativamente 9% dos inquiridos que preferia o sistema anterior.

**Subquestão 4** - Respostas mais rápidas das entidades envolvidas na autorização dos pedidos.

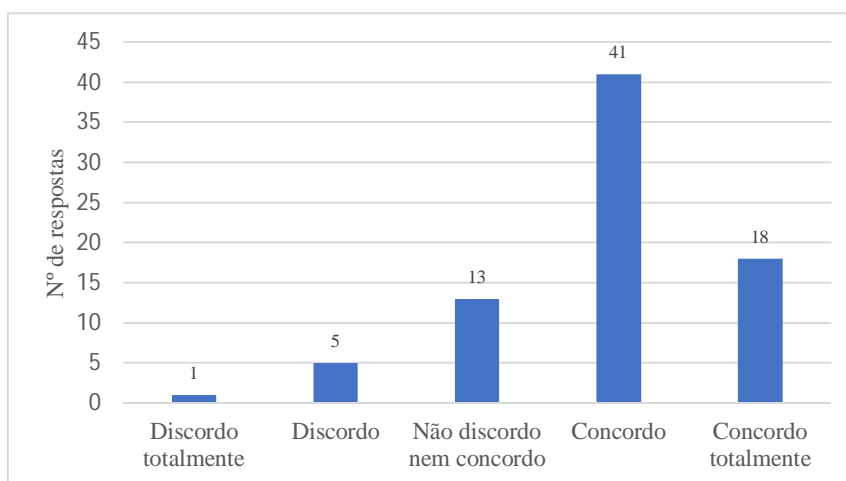


**Gráfico 4.18:** Resultados da questão 11 (subquestão 4) - Respostas mais rápidas na autorização dos pedidos.

As respostas revelaram que 46% dos inquiridos concorda, 27% concorda totalmente, 18% não discorda nem concorda, 8% discorda e 1% discorda totalmente.

Em convergência com as respostas anteriores, os inquiridos (73%) consideraram que houve uma mudança para melhor com o sistema CUP relativamente à rapidez associada às respostas envolvidas na autorização dos pedidos. Discordaram 9% dos inquiridos.

**Subquestão 5** - Informação mais acessível.



**Gráfico 4.19:** Resultados da questão 11 (subquestão 5) - Informação mais acessível.

Os resultados revelaram que 53% dos inquiridos concorda, 23% concorda totalmente, 17% não discorda nem concorda, 6% discorda e 1 discorda totalmente.

A maior parte dos inquiridos (76%) considerou que a informação se encontra mais acessível atualmente com o sistema CUP do que antes da implementação deste sistema. Contudo, discordaram 7% dos inquiridos.

Tendo em atenção a comparação do CUP com o sistema anterior e todos os resultados das subquestões desta questão 11, pode-se concluir que os inquiridos responderam de forma categórica demonstrando a sua elevada satisfação com o CUP.

**Questão 12** - Para além do respondido na questão anterior, refira vantagens e desvantagens que, na sua opinião, o CUP trouxe relativamente ao modelo anterior.

Esta questão permitiu aos inquiridos referirem vantagens e desvantagens na implementação do CUP. Foram apresentadas 31 respostas, onde se podem destacar as seguintes vantagens:

- Centralização da informação.
- Simplificação nos processos de pedidos.
- Maior rapidez.
- Melhor organização.
- Maior facilidade no dia-a-dia em despacho de autorizações de entrada.
- A celeridade com o imprevisto de ter que solicitar um acesso para o próprio dia.
- Acessibilidade 24h por dia.
- Solicitação dos pedidos de autorização num único sítio.
- Poder fazer autorizações de entrada ao mesmo tempo para vários sítios.
- Maior fiabilidade no que toca à informação recolhida.
- Mais transparência.
- Menos papel.
- Menos gastos de consumíveis.
- Maior sincronia de tarefas e procedimentos.
- Muito mais prático, sem tanta burocracia.

Foram também apontadas desvantagens, das quais se destacam as seguintes:

- Impossível efetuar um acesso simplificado bastando estar acompanhado por um elemento da APS, como acontecia anteriormente;
- Maior dificuldade em ultrapassar problemas burocráticos;
- Em todos os portos do país basta ter a autorização de SEF válida, e em Sines, existe burocracia;
- Nem todas as entidades respondem de forma mais rápida que anteriormente;
- Elaboração via sítio web muito complexa;
- Uma desvantagem é o trabalho de inserção de dados ter passado para o requerente, isto é, todo o processo é feito pelo requerente logo as autoridades competentes apenas têm de validar. Este processo é demorado quando se solicita dezenas de pedidos.

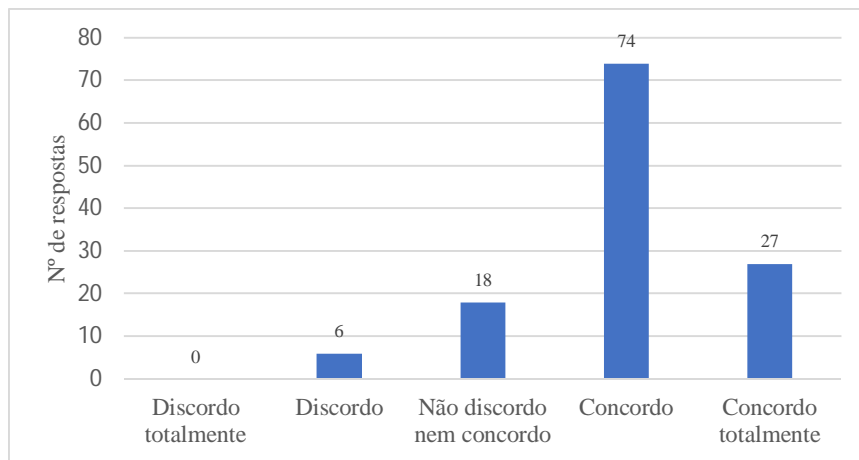
Para além das desvantagens acima referidas, baseadas na comparação do funcionamento do CUP em relação ao modelo anterior, também foram dadas opiniões que apenas tiveram em atenção o atual modelo, nomeadamente:

- Por cada entrada diária no porto tem que se fazer uma nova autorização.
- Inexistência de controlo de entrada e saída de bens.
- Demora excessiva na entrada de pessoas na zona logística.
- A não existência de uma base de dados que facilita a renovação de cartões de acesso para clientes já registados.
- Inexistência de opção para o cancelamento de indivíduos e viaturas.

**Questão 13** - Em termos gerais, considera que as seguintes funcionalidades são alcançadas pelo CUP.

Esta questão está dividida em nove subquestões e já foi respondida pelos 125 integrantes da amostra.

### Subquestão 1 - Eficiente controlo de acessos no porto.

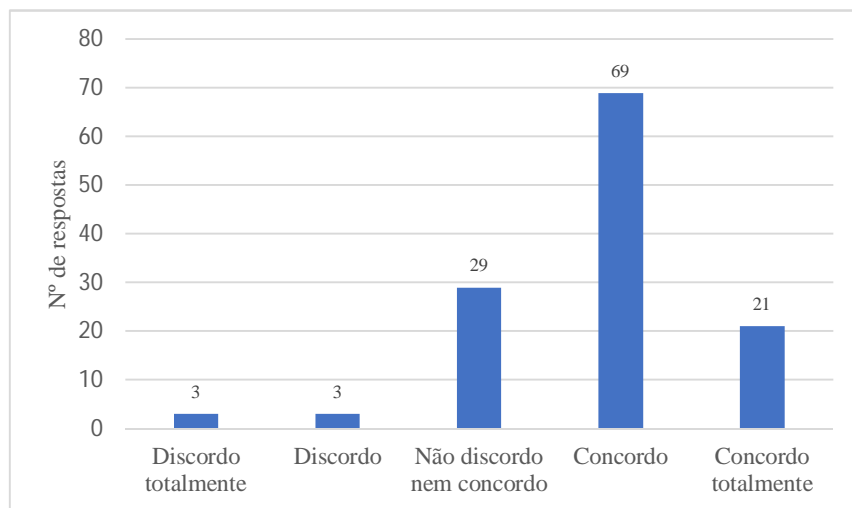


**Gráfico 4.20:** Resultados da questão 13 (subquestão 1) - Controlo eficiente de acessos ao porto.

Os resultados revelaram que 59% dos inquiridos concorda, 22% concorda totalmente, 14% não discorda nem concorda e 5% discorda.

A maior parte dos inquiridos (81%) considerou que o sistema CUP garante um controlo mais eficiente no que toca aos acessos ao porto de Sines. Discordaram desta situação apenas 5%.

### Subquestão 2 - Elevada segurança de pessoas e de instalações.

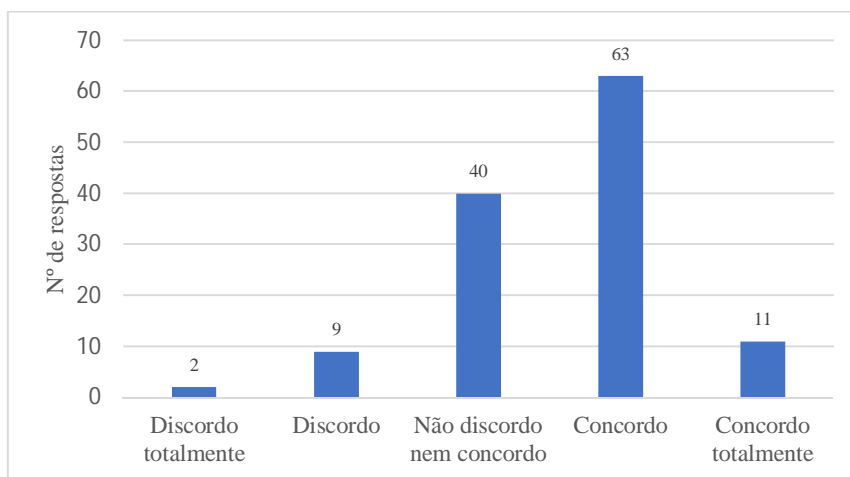


**Gráfico 4.21:** Resultados da questão 13 (subquestão 2) - Elevada Segurança de pessoas e de instalações.

Os resultados obtidos indicaram que 55% dos inquiridos concorda, 23% não discorda nem concorda, 17% concorda totalmente, 2% discorda e 2% discorda totalmente.

A maior parte dos inquiridos (72%) considerou que o sistema CUP promove uma elevada segurança quer das pessoas quer das instalações. Apenas 4% manifestaram uma opinião contrária.

### Subquestão 3 - Proteção contra roubos, atos de vandalismo ou terrorismo.

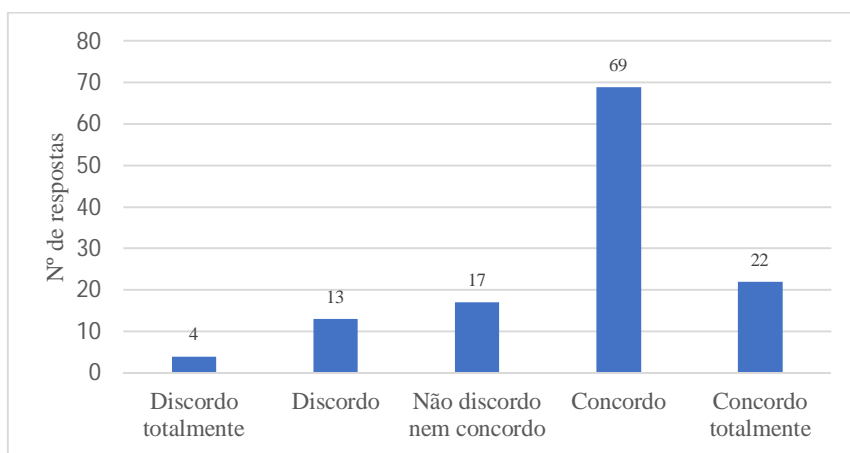


**Gráfico 4.22:** Resultados da questão 13 (subquestão 3) - Proteção contra roubos, atos de vandalismo ou terrorismo.

As respostas revelaram que 50% dos inquiridos concorda, 32% não discorda nem concorda, 9% concorda totalmente, 7% discorda e 2% discorda totalmente.

Como se pode observar no gráfico, uma ligeira maioria dos inquiridos (59%) considerou que o sistema CUP oferece proteção contra roubos, atos de vandalismo ou terrorismo. Já em sentido oposto responderam 9%. Salienta-se o fato de 32% dos inquiridos emitirem uma opinião indefinida.

### Subquestão 4 - Simplificação e agilização dos procedimentos.

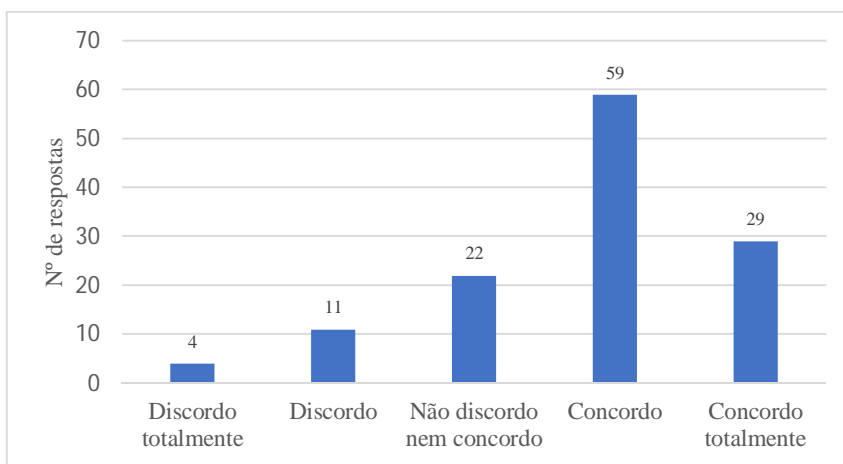


**Gráfico 4.23:** Resultados da questão 13 (subquestão 4) - Simplificação e agilização de procedimentos.

Os resultados obtidos indicaram que 55% dos inquiridos concorda, 18% concorda totalmente, 14% não discorda nem concorda, 10% discorda e 3% discorda totalmente.

Mais uma vez as opiniões foram muito favoráveis ao sistema CUP, sendo que a maior parte (73%) considerou que com este sistema se verifica uma simplificação e uma agilização dos procedimentos relacionados com a gestão de acessos do porto de Sines. O registo de respostas negativas foi de 13%.

**Subquestão 5** – Reduzido tempo no processo de autorização dos pedidos de acesso.

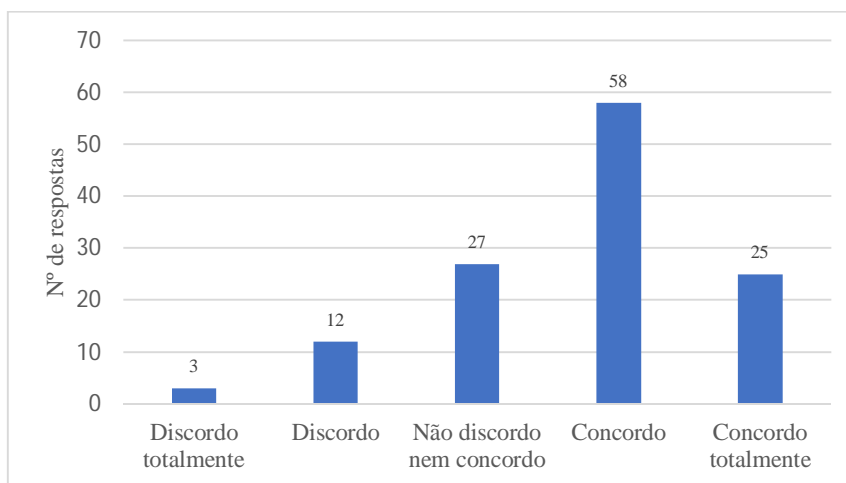


**Gráfico 4.24:** Resultados da questão 13 (subquestão 5) - Reduzido tempo no processo de autorização dos pedidos de acesso.

Como se pode observar, os resultados indicam que 47% dos inquiridos concorda, 23% concorda totalmente, 18% não discorda nem concorda, 9% discorda e 3% discorda totalmente.

A maior parte dos inquiridos (70%) considerou que a implementação do sistema CUP permitiu uma redução do tempo no processo de autorização nos pedidos de acesso do porto de Sines. Estiveram em desacordo 12% dos inquiridos.

### Subquestão 6 - Reduzido tempo de espera no acesso ao porto.

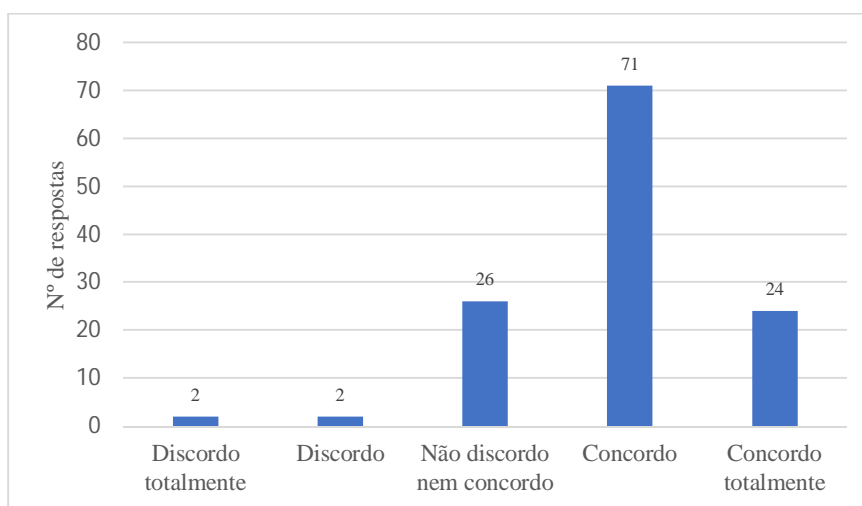


**Gráfico 4.25:** Resultados da questão 13 (subquestão 6) - Reduzido tempo de espera no acesso ao porto de Sines.

Os resultados revelaram que 46% dos inquiridos concorda, 22% não discorda nem concorda, 20% concorda totalmente, 10% discorda e 2% discorda totalmente.

No que concerne ao tempo de espera no acesso ao porto de Sines, 66% dos inquiridos consideraram que a implementação do sistema CUP contribui para a redução do tempo de espera no acesso ao porto de Sines, enquanto 12% manifestaram a sua discordância.

### Subquestão 7 - Integridade da informação.

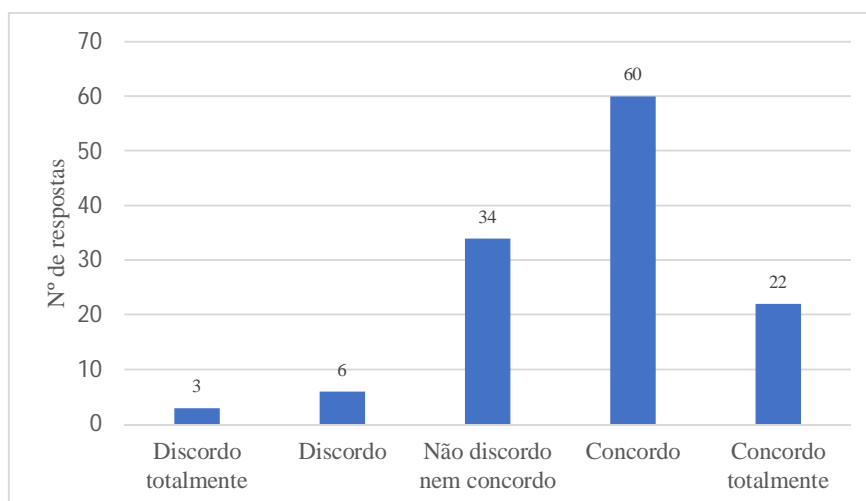


**Gráfico 4.26:** Resultados da questão 13 (subquestão 7) - Integridade da informação.

Os resultados revelaram que 57% dos inquiridos concorda, 21% não discorda nem concorda, 19% concorda totalmente, 2% discorda e 2% discorda totalmente.

De acordo com as respostas obtidas, 76% dos inquiridos consideraram que a integridade da informação se encontra salvaguardada devido aos processos inerentes do sistema CUP. Apenas 4% teve uma opinião negativa.

### Subquestão 8 - Informação disponível a quem precisa.

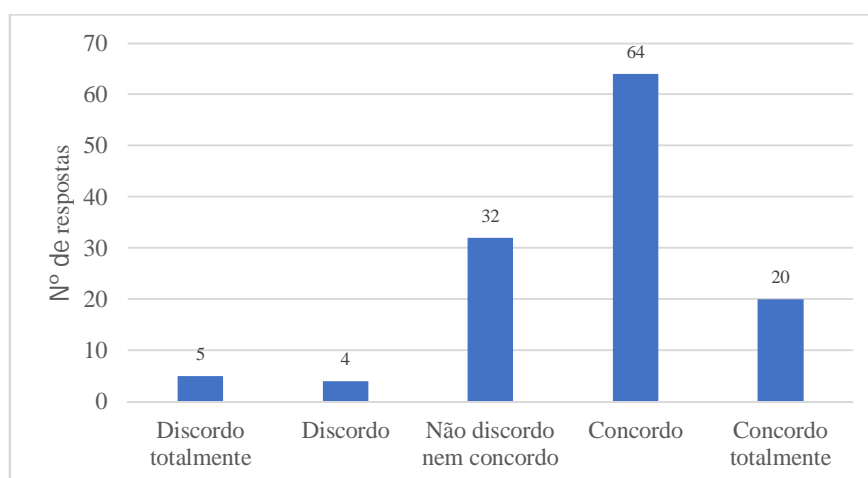


**Gráfico 4.27:** Resultados da questão 13 (subquestão 8) - Informação disponível a quem precisa.

Os resultados obtidos revelaram que 48% dos inquiridos concorda, 27% não discorda nem concorda, 18% concorda totalmente, 5% discorda e 2% discorda totalmente.

De acordo com 66% dos inquiridos, o sistema CUP facilitou a disseminação da informação disponível a quem a requisite. Apenas 7% discordaram.

### Subquestão 9 - Acesso fácil à informação.



**Gráfico 4.28:** Resultados da questão 13 (subquestão 9) - Acesso fácil à informação necessária.

Os dados do gráfico indicaram que 51% dos inquiridos concorda, 26% não discorda nem concorda, 16% concorda totalmente, 3% discorda e 4% discorda totalmente.

O acesso à informação necessária foi deste modo considerado fácil por 67% dos inquiridos, enquanto 7% consideraram o oposto.

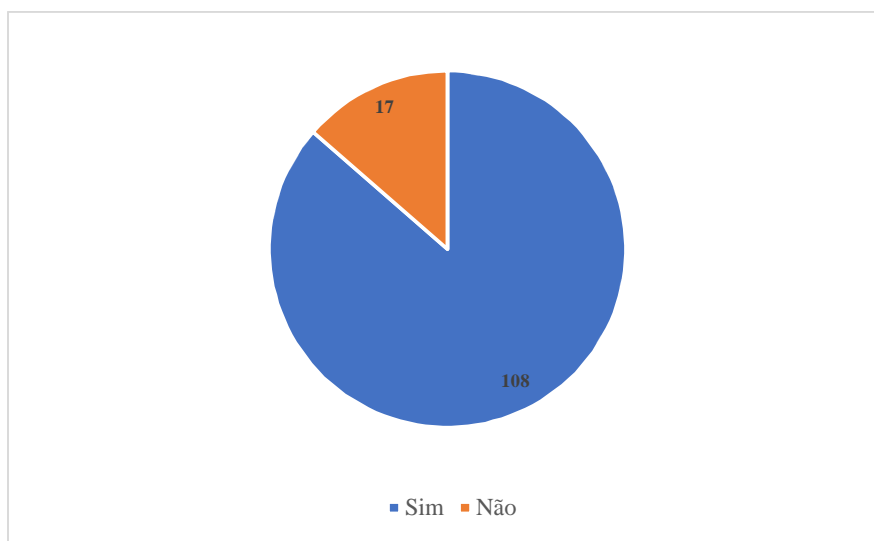
Tendo em atenção todos os resultados das subquestões desta questão 13, constatou-se que mais de dois terços dos inquiridos respondeu de forma favorável às funcionalidades alcançadas pelo CUP, com exceção da subquestão 3-proteção contra roubos, atos de vandalismo ou terrorismo, onde a percentagem foi apenas de 59%. Nesta subquestão uma boa parte dos inquiridos (32%) respondeu de forma indefinida (não discordo nem concordo). Destacam-se pelo elevado valor percentual as funcionalidades 1-eficiente controlo de acessos no porto, e 7-integridade da informação, com 81% e 76% de respostas positivas, respetivamente.

As respostas negativas decorrentes da avaliação das funcionalidades alcançadas pelo CUP foram pouco expressivas e na maior parte abaixo dos 10%. Acima desta percentagem encontram-se as subquestões 4-simplificação e agilização de procedimentos (13%), 5-reduzido tempo no processo de autorização dos pedidos de acesso (12%) e 6-reduzido tempo de espera no acesso ao porto (12%). No outro sentido, as subquestões em que as respostas negativas registaram um menor número foram: 7-integridade da informação (3%), 1-eficiente controlo de acessos no porto (5%) e 2-elevada segurança de pessoas e instalações (5%).

Refere-se ainda que mais de 25% dos inquiridos responderam não discordo nem concordo às seguintes subquestões: 3-proteção contra roubos, atos de vandalismo ou terrorismo (32%), 8-informação disponível a quem precisa (27%) e 9-acesso fácil à informação (26%). As respostas indefinidas foram menores nas subquestões 1-eficiente controlo de acessos no porto e 4-simplificação e agilização de procedimentos, ambas com 14%.

**Questão 14** - No geral, considera-se satisfeito com o CUP?

Responderam 125 pessoas.



**Gráfico 4.29:** Resultados da questão 14 - Grau de satisfação geral com o CUP.

Os resultados indicaram que 86% das respostas foram positivas e as restantes 14% negativas.

Como se pode observar, o cartão CUP e o seu sistema associado, ganha grande aprovação entre as pessoas que pertencem à comunidade do porto de Sines.

**Questão 15** - Indique sugestões que considere importantes para melhorar o funcionamento do CUP.

Foram apresentadas 36 sugestões visando a melhoria das funcionalidades do CUP, destacando-se as seguintes:

- Melhor interligação entre o CUP e a associação de cartões de acesso.
- Opção para se efetuar um pedido de renovação sem ter que repetir o preenchimento na totalidade de um pedido em vigor.
- Os pedidos deveriam permitir a escolha do acesso por pessoa em vez de ser generalizado.
- A atualização de dados dos colaboradores, cujo acesso está limitado até à caducidade do documento identificativo, deverá ser mais ágil na função "atualização de dados". Não deveria ser necessário voltar a ter de se fazer novo pedido, pois este já tinha sido solicitado até à data fim do pedido de acesso.
- Maior rapidez na validação dos pedidos de portaria/receção.

- Simplificação e maior rapidez no preenchimento dos campos subjacentes aos pedidos de acesso *online*.
- Os prestadores de serviços continuados deveriam ter cartões atribuídos, sendo responsabilizados e pagar o custo pela sua perda como era antes. Cada vez que se acede, é necessário ir à portaria para recolher um cartão. Se porventura sair e não entregar o cartão, porque irá voltar, já não consegue outro cartão de acesso a outro terminal.
- Indicação do motivo pelo qual a instalação não aprova o pedido.
- Aprovação de pedidos depois das 17h00.
- Enviar a informação à entidade que solicita a entrada do colaborador quando o pedido é recusado.
- Melhoria da interface da plataforma, para que esta seja mais intuitiva.
- Deveria existir mais informação disponível no sítio web para o novo utilizador, ou mesmo para o utilizador esporádico, o sítio web apresenta-se apenas como um portal de introdução de informação.
- Melhorar eficiência - autorizações que demoram horas a chegar, pedidos de acesso depois do horário de expediente só temos resposta no dia seguinte.
- Endereço de correio-eletrónico das instalações deverão estar disponíveis para seleção.
- Após expirada a validade deve ser notificado o requisitante para efetuar nova requalificação do CUP.
- Simplificação nos pedidos de acesso, como por exemplo obrigatoriedade do preenchimento do nome da pessoa responsável pela instalação e o seu correio-eletrónico.
- Adoção de um processo simplificado de acesso acompanhado, que tornará mais fluído o prévio reconhecimento dos locais pelos empreiteiros, em fase de consulta, desde que acompanhados por um elemento autorizado/fiscalizador da entidade responsável pela área de acesso em causa.

Muitas das sugestões apresentadas têm como objetivo melhorias ao nível da simplificação, disponibilização da informação e da agilização dos procedimentos. Também foram sugeridas melhorias nos tempos de resposta nas autorizações dos pedidos CUP, com destaque para os períodos de fora de horas e fins-de-semana.

## 4.2. Entrevistas

As entrevistas foram respondidas por quatro pessoas, com responsabilidades na área de segurança. Encontra-se em seguida o resumo das respostas dadas a cada uma das questões:

**Questão 1** - Que tipos de incidentes de segurança eram os mais usuais antes da implementação do CUP?

Os entrevistados referiram que não existem registos dos incidentes ocorridos antes da implementação do CUP, pois o código ISPS apenas foi implementado em Portugal em 2006, altura e que se começou a efetuar os registos. Pouco depois foi implementado o CUP (2007).

**Questão 2** - Que tipos de incidentes de segurança se verificam mais atualmente?

Os entrevistados afirmaram que atualmente ocorrem incidentes essencialmente do tipo *security*, nomeadamente, roubo de materiais, como cabos e equipamentos.

**Questão 3** - As ocorrências dos incidentes aumentaram ou diminuíram com a implementação do CUP? Porquê?

As respostas dadas referiram que ocorreu uma diminuição das ocorrências, na medida em que o CUP é mais eficaz no controlo do acesso físico de pessoas não autorizadas. Como os roubos são perpetrados por pessoas que se encontram no interior do porto, havendo um registo eletrónico e preciso de todas as entradas, torna-se mais fácil depois a investigação e as respetivas identificações das pessoas envolvidas.

**Questão 4** - Em termos gerais, que melhorias ao nível da segurança notou com a implementação do CUP?

Os entrevistados referiram que atualmente existe um conhecimento efetivo e imediato das pessoas presentes em qualquer altura dentro do porto. As pessoas autorizadas pelas diferentes entidades têm acesso ao porto, durante o período determinado e de forma condicionada às respetivas zonas, para as quais lhes foi facultada autorização, usando para isso um cartão eletrónico com as respetivas credenciais. O sistema é único, sendo utilizado por todos os intervenientes (autoridades, terminais e requerentes).

Antes do CUP o acesso (também autorizado pelas várias autoridades e instalações portuárias, mas com documentos autónomos), era controlado pelos seguranças nas portarias dos vários terminais e edifícios do porto, tendo cada terminal o seu modo de funcionamento.

**Questão 5** - Relativamente à produtividade, considera que o CUP trouxe melhorias? Quais?

Os entrevistados responderam que sim, porque diminuiu os incidentes de segurança e logicamente os tempos de paragem e alocação de recursos desnecessários na reposição da normalidade. Por outro lado, os pedidos de autorização de acesso passaram a ser deferidos com maior rapidez, pois são efetuados *online*, numa plataforma única, e as pessoas não necessitam de se deslocar às diferentes entidades.

Em suma, constatou-se que, na opinião dos responsáveis de segurança, o CUP trouxe benefícios ao funcionamento do porto de Sines, nomeadamente no que concerne ao nível da segurança, produtividade e eficiência.

(esta página foi intencionalmente deixada em branco)

## 5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

As normas e códigos internacionais existentes, no âmbito da segurança do transporte marítimo e instalações portuárias, obrigaram os diferentes países, entre os quais Portugal, a adoptá-las e a produzir legislação no sentido de as incorporar no seu regime jurídico. Para além da melhoria da segurança resultante da aplicação destas medidas, os portos procuraram também elevar os seus padrões de eficiência e produtividade, tendo as tecnologias de informação assumindo um papel marcante neste progresso.

Em 2007, a APS, dando cumprimento à medida M187 do programa governamental de simplificação administrativa e legislativa (*Simplex*), implementou o sistema CUP, como instrumento de simplificação e de agilização dos procedimentos de autorização e de reforço dos níveis de segurança e de proteção nos controlos de fronteira e nos acessos aos depósitos aduaneiros.

Este estudo de caso visou aferir o contributo da implementação deste sistema de cartões inteligentes, como ferramentas de gestão do controlo de acessos e de simplificação de procedimentos, na melhoria da segurança, eficiência e produtividade de empresas gestoras de portos marítimos.

Em termos de resultados, as respostas dadas tanto por via do questionário, como por via das entrevistas, são unânimes: o CUP revela ser um sistema que permite melhorar a segurança, a agilização e a gestão da circulação de pessoas e viaturas dentro do porto de Sines. Tal facto faz com que haja um aumento de produtividade deste, ou seja, como existe uma simplificação de procedimentos e menos tempo de espera para o acesso e circulação no porto, diminuição dos incidentes *security* e mais controlo dos acessos, estas situações traduzem-se num aumento da eficiência do funcionamento do porto de Sines.

Os resultados dos inquéritos demonstraram uma grande aceitação deste sistema por parte da comunidade portuária, avaliando de uma forma muito positiva as funcionalidades do CUP. Foram ainda apontadas várias sugestões (muitas delas pertinentes) no sentido de se melhorar o funcionamento deste sistema.

Recomenda-se que no futuro os responsáveis pelo funcionamento do sistema CUP analisem o resultado das questões dos inquéritos e procurem encontrar soluções que contribuam para o aperfeiçoamento do desempenho deste sistema, tendo em atenção os interesses dos utilizadores de forma a melhorar ainda mais a sua satisfação.

Deste modo, tendo o funcionamento do sistema CUP reflexos positivos na produtividade e eficiência do porto de Sines, e sendo uma importante ferramenta para tornar este porto uma plataforma internacional cada vez mais competitiva, deve ser considerado no plano estratégico da APS a melhoria contínua das suas funcionalidades.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A (2018). *Porto de Sines*. Acedido a 4 de março de 2018, em: <http://www.apsinesalgarve.pt/portos/porto-de-sines/>.

AICEP (2008, Setembro). *Porto de Sines – Porta estratégica para o mundo*. Revista Portugal Global. AICEP Portugal Global. Disponível em: <http://www.revista.portugalglobal.pt/AICEP/PortugalGlobal/Revista5/?page=1>.

APP (2018). *Porto de Sines*. Associação dos Portos de Portugal. Acedido a 4 de março de 2018, em: <http://www.portosdeportugal.pt/app/portos/sines.php>.

Albarello, L., Digneffe, F., Hiernaux, J., Maroy, C., Ruquoy, D. & Saint-Georges, P. (1997). *Práticas e métodos de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Almeida, L. & Freire, T. (2000). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Psiquilíbrios.

Barros, C. P. (2005, Dezembro). Decomposing Growth in Portuguese Seaports: A Frontier Cost Approach. *Maritime Economics & Logistic*, 7(4), 297-315. Doi:10.1057/palgrave.mel.9100140

Barros, C. P. & Managi, S. (2008). *Productivity drivers in Japan seaports*. Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade Técnica de Lisboa. Acedido a 11 de novembro de 2016, no sítio web da CiteSeerX: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.590.7128&rep=rep1&type=pdf>

Barrot, J (2007). Port Policy Consultation 2006 – 2007. Directorate-General for Energy and Transport. *Comissão Europeia, Bruxelas*. Acedido a 10 de novembro de 2016, em: [http://ec.europa.eu/dgs/energy\\_transport/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/dgs/energy_transport/index_en.html)

Bell, J. (2004). *Como realizar um projeto de investigação*. Lisboa: Gradiva.

Boni, V. & Quaresma, S. J. (2005). *Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais* (Tese de Mestrado). Revista eletrónica dos Pós-graduandos em Sociologia Política da UFSC, 68-80.

Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação, uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.

Carlan, V., Sys, C. & Vanelslander, T. (2016, Junho). How port community systems can contribute to port competitiveness: Developing a cost–benefit framework. *Research in Transportation Business & Management*, 19, 51–64. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rtbm.2016.03.009>.

Carmo, H. & Ferreira, M. M. (2008). *Metodologia da investigação. Guia para a Autoaprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.

Caldeirinha, V. (2014). *Influência das Características do Porto/Terminal de Contentores no seu Desempenho* (Tese de Doutoramento). Universidade de Évora. Disponível no RCAAP: <http://hdl.handle.net/10174/12237>

CCRLVT (1999). *Plano nacional de desenvolvimento económico e social 2000-2006 – Diagnóstico estratégico*. CCRLVT: Lisboa.

Costa, R, C. (2018, Abril 24). Portos - *Porto de Sines na 88ª posição do Top-100 de Terminais de Contentores*. Logística & Transportes Hoje. Disponível em: <http://www.logisticae-transporteshoje.com/transportes/porto-de-sines-na-88a-posicao-no-top-100-de-terminais-de-contentores/>.

Culliname, K. P. B., Song, D.W. & Gray, R. (2002). *A Stochastic Frontier Model of the Efficiency of Major Container Terminals in Asia: assessing the influence of administrative and ownership structures*. *Transportation Research Part A*, 36, 734-762.

Chang, C. & Thai, V. (2016). Do port security quality and service quality influence customer satisfaction and loyalty? *Maritime Policy & Management*, 43 (6), 720-736. <http://dx.doi.org/10.1080/03088839.2016.1151086>.

Clark, X., Dollar, D., & Micco, A. (2004, Dezembro). Port efficiency, maritime transport costs, and bilateral trade. *Journal of Development Economics*, 75(2), 417-450. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jdeveco.2004.06.005>.

Comissão Europeia (2013). Comunicação da Comissão: "Cintura Azul, um espaço único para o crescimento". COM(2013) 510 final.

Creswell, J. W. W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. (2 Ed.). Porto Alegre: Bookman.

Decreto-lei n.º 508/1977, de 14 de novembro, publicado no Diário da República n.º 287/1977, Série I de 1997-12-14.

Decreto-lei n.º 226/2006, de 15 de novembro, publicado no Diário da República n.º 220/2006, Série I de 2006-11-15.

Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2000). *Handbook of qualitative research*. (2 Ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

EGAPI (2008). *Cartão Único Portuário – Porto de Sines*. Acedido a 12 de novembro de 2016, em: <http://www.egapi.pt/noticias/2008/cartao-unico-portuario-porto-de-sines/>.

Felício, J., Caldeirinha, V. & Dionísio, A. (2015, Dezembro). The effect of port and container terminal characteristics on terminal performance. *Maritime Economics & Logistics*, 17(4), 493–514. Doi:10.1057/mel.2014.33.

Fortin, M. (2000). *O Processo de investigação: da conceção à realização*. Loures: Lusociência.

Freixo, M. (2009). *Metodologia científica: fundamentos, métodos e técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.

Guner, S. (2015, Maio). Investigating infrastructure, superstructure, operating and financial efficiency in the management of Turkish seaports using data envelopment analysis. *Transport Policy*, 40, 36–48. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.02.006>

Heilig, L. & Voß, S. (2016). Information systems in seaports: a categorization and overview. *Information Technology and Management*. Doi:10.1007/s10799-016-0269-1.

Horta, B. (2008, Setembro). *Porto de Sines: Uma realidade com futuro*. Revista Portugal Global. Disponível em: <http://www.revista.portugalglobal.pt/AICEP/PortugalGlobal/Revista5/?page=1>.

Kidere, M. M. (2015, Maio 15). Safety in the seaports. *Paper prepared for 22nd Engineers International Conference*, Mombasa, Kenya. Acedido em 12 de novembro de 2016, em: [http://www.iekenya.org/forms/papers/IEK\\_CONF\\_2015\\_6.2\\_PAPER\\_MARYAM.pdf](http://www.iekenya.org/forms/papers/IEK_CONF_2015_6.2_PAPER_MARYAM.pdf).

Lima, T. C. S. & Mioto, R. C. T. (2007). *Methodological procedures in the construction of scientific knowledge: bibliographic research*. Revista katálysis, vol.10, n.spe, pp.37-45. ISSN 1982-0259. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-49802007000300004>.

Minayo, M. (1989). *O desafio do conhecimento: metodologia de pesquisa social (qualitativa) em saúde*. 1989. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública.

Moreira, J. (2006). Investigação quantitativa: Fundamentos e Práticas In. J. Lima & J. Pacheco (Org.). *Fazer Investigação. Contributos para a elaboração de dissertações e teses*. Porto: Porto Editora. 41-84.

Nwanosike, F. O., Tipi, N. S., & Smith, D. W. (2016, Junho 02). Productivity change in Nigerian seaports after reform: a Malmquist productivity index decomposition approach. *Maritime Policy & Management*, 43(7), 798-811. <http://dx.doi.org/10.1080/03088839.2016.1183827>

O' Brien, T. & Clark, A. (2007, Fevereiro 7). *Port security: Guarding America's front door*. Ninth Annual CITT State of the Trade and Transportation Industry Town Hall Meeting. California State University, Long Beach.

Pires, F. (2011). *Metodologias de Automação Integradas ao Centro de Controle, Comunicação, Operações e Segurança – CCCOS para o Sistema de Segurança Portuário* (Tese de Mestrado). Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Doi: 10.11606/D.3.2011.tde-25082011-165357.

Porto de Sines (2018). TCS - Terminal de Contentores de Sines. Acedido a 5 de março de 2018, em: <http://www.portodesines.pt/o-porto/terminais-portu%C3%A1rios/tcs-terminal-de-contentores-de-sines/>.

Quivy, R & Campenhoudt, L. (1992). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris: PUF.

Reis, M. & Neves, M. (2010). Estudo do Galgamento de Estruturas Marítimas utilizando um Modelo Numérico baseado na Teoria da Onda em Condições de Água pouco profunda. *Revista da Gestão Costeira Integrada*, 10(4), 397-417.

Sequeira, L. (2010). *Soluções Tecnológicas para a fronteira terrestre Portuária – Cartão Único e Despacho Eletrónico*. Acedido em 27 março 2018, em: <http://slideplayer.com.br/slide/10908024/#>.

Serapioni, M. (2000). Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. *Ciências da Saúde Colectiva*, 5(1), 187-192.

Simar, L. & Wilson, P. W. (2007). Estimation and inference in two stage, semiparametric models of productive efficiency. *Journal of Econometrics*, 136, 31-64.

Simplex (2007). *Simplex - Programa 2007*. Acedido a 12 de novembro de 2017, em: <http://historico.simplex.gov.pt/downloads/2007ProgramaSimplex.pdf>.

Tuckman, B. (2000). *Manual de Investigação em Educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

UNCTAD (2007a). *Review of maritime transport 2007*. United Nations Publication. United Nations Publication. United Nations Conference on Trade and Development, report by the UNCTAD secretariat, Geneva. ISBN: 978-92-1-112725-6.

UNCTAD (2007b, Março 14). *Maritime security: ISPS code implementation, costs and related financing*. United Nations Publication. United Nations Conference on Trade and Development, report by the UNCTAD secretariat. Acedido a 10 de novembro de 2016, em: [http://unctad.org/en/Docs/sdtetlb20071\\_en.pdf](http://unctad.org/en/Docs/sdtetlb20071_en.pdf).

UNCTAD (2016, Novembro 7). *Review of Maritime Transport 2016*. United Nations Publication. United Nations Conference on Trade and Development, Geneva. ISBN 978-92-1-112904-5.

Vilelas, J. (2009). *Investigação: o processo de construção do conhecimento*. Lisboa: Edições Sílabo.

Yang, Z., Ng, A. & Wang, J. (2013). A new risk quantification approach in port facility security assessment. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 59, 2014, 72-90. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tra.2013.10.025>.

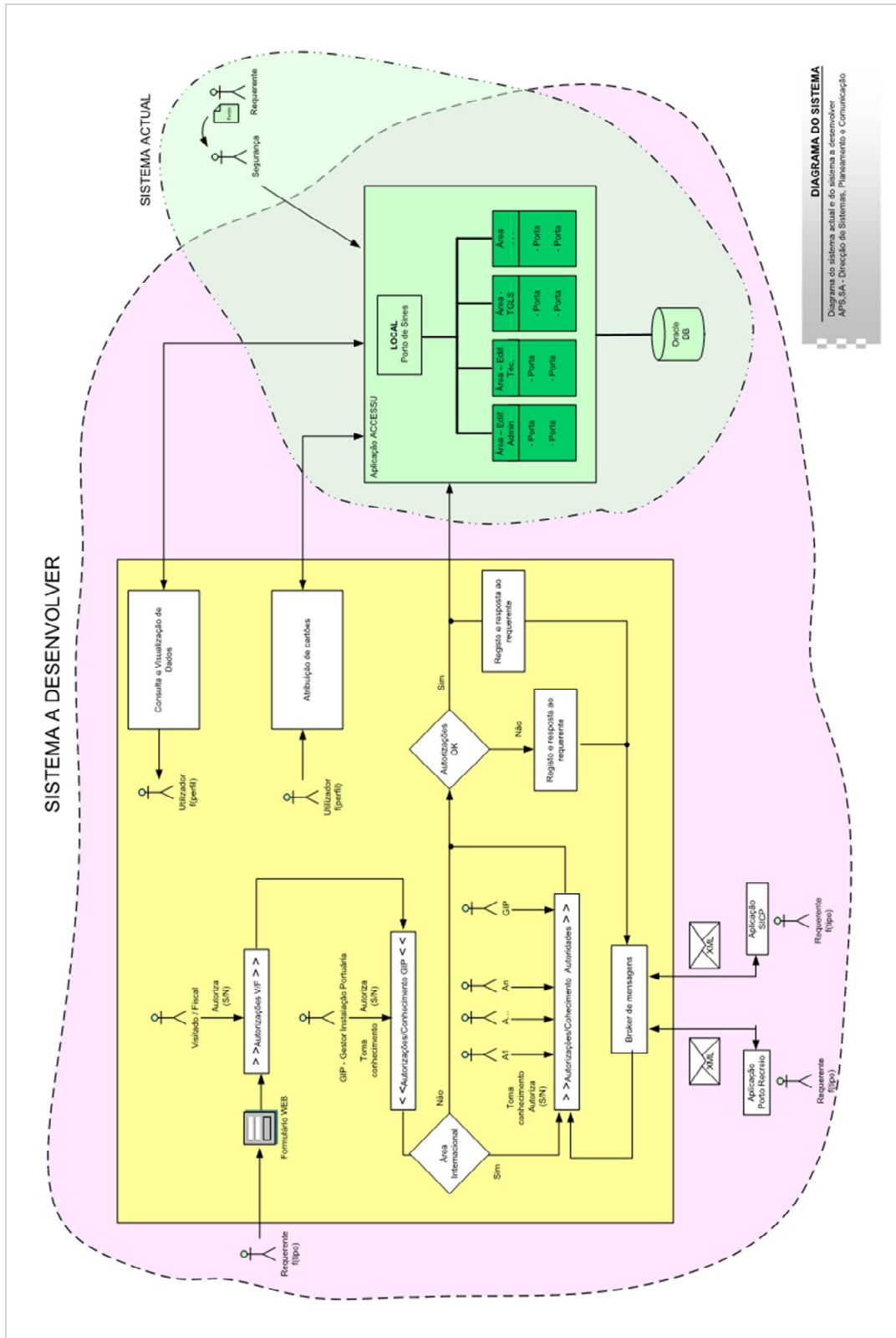
Yin, R. (2005). *Introducing the world of education. A case study reader*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Zagami, A. (2009). U.S. Patent No.7,494,060 B2. Florida: U.S. Patent and Trademark Office

# **ANEXOS**

(esta página foi intencionalmente deixada em branco)

# Anexo I – Esquema do projeto CUP



(esta página foi intencionalmente deixada em branco)

## Anexo II – Questionário

### Questionário sobre o funcionamento do Cartão Único Portuário (CUP) no porto de Sines

No âmbito da minha dissertação de mestrado: “Estudo de caso - implementação do Cartão Único Portuário (CUP) no porto de Sines”, e tendo em vista a melhoria das funcionalidades deste sistema, solicito a sua participação neste questionário.

A utilização do seu contato e-mail foi estritamente limitada ao envio deste questionário. A resposta ao questionário é anónima e toda a informação que nele conste destina-se apenas à realização do trabalho referido, sendo mantida a confidencialidade em todo o processo. O seu preenchimento demorará cerca de 5 minutos.

A sua opinião é muito importante.  
Agradeço, desde já, a sua colaboração e o tempo despendido.

Natércia Sousa  
(Técnica na Direção de Sistemas, Planeamento e Comunicação da APS-Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A.)

**\*Obrigatório**

#### 1. Indique a entidade onde trabalha. \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Agente de navegação
- Autoridade
- Concessionária / Licenciada
- Entidade oficial
- Fornecedor de equipamentos e materiais
- Prestador de serviços
- Transportadora
- Outra: \_\_\_\_\_

#### 2. Utiliza o site do CUP? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim, frequentemente (10 vezes ou mais por ano)
- Sim, esporadicamente (menos de 10 vezes por ano)
- Não *Passe para a pergunta 6.*

*Passe para a pergunta 3.*

**3. Considera que o site do CUP é fácil de utilizar? \***

*Marcar apenas uma oval.*

1      2      3      4      5

---

Discordo totalmente                  Concordo totalmente

---

**4. Como avalia o site do CUP relativamente a: \***

*Marcar tudo o que for aplicável.*

	Muito mau	Mau	Razoável	Bom	Muito bom
Apresentação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intuição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preenchimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informação de ajuda para o preenchimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dispêndio de tempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. No caso de efetuar pedidos no site do CUP, como classifica, em geral, os tempos de resposta dos despachos. \***

*Marcar apenas uma oval.*

1      2      3      4      5

---

Muito mau                  Muito bom

---

**6. Efetua entradas e saídas no porto? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim, frequentemente (10 vezes ao mais por ano)
- Sim, esporadicamente (menos de 10 vezes por ano)
- Não      *Passa para a pergunta 9.*

**7. Indique a(s) zona(s) do porto que acede. \***

*Marcar tudo o que for aplicável.*

- Edifícios da APS
- Portaria Leste (PL)
- Porto de Recreio (PR)
- Terminal de Contentores (TCS)
- Terminal de Gás Natural (TGN)
- Terminal de Granéis Líquidos (TGLS)
- Terminal Multipurpose (TMS)
- Terminal Petroquímico (TPQ)
- ZAL - Zona de Atividades Logísticas (ZAL)

**8. Considera que o tempo despendido para a entrada e saída das áreas portuárias é o adequado. \***

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

**9. Antes da implementação do CUP já se relacionava com o porto? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não *Passe para a pergunta 13.*

**10. Qual o modelo de acesso ao porto que prefere? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- O existente antes da implementação do CUP
- O atual (CUP)

**11. Comparando os procedimentos de acesso ao porto antes e após a implementação do CUP, considera que atualmente existe: \***

*Marcar tudo o que for aplicável.*

	Discordo totalmente	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
Maior controlo de acessos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maior segurança de pessoas e bens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melhoria na gestão dos pedidos de acesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respostas mais rápidas das entidades envolvidas na autorização dos pedidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informação mais acessível	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12. Para além do respondido na questão anterior, refira vantagens e desvantagens que, na sua opinião, o CUP trouxe relativamente ao modelo anterior.**

---

---

---

---

---

**13. Em termos gerais, considera que as seguintes funcionalidades são alcançadas pelo CUP. \***

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Discordo totalmente	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
Eficiente controlo de acessos no porto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elevada segurança de pessoas e de instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proteção contra roubos, atos de vandalismo ou terrorismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Simplificação e agilização de procedimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reduzido tempo no processo de autorização dos pedidos de acesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reduzido tempo de espera no acesso ao porto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Integridade da informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informação disponível a quem precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso fácil à informação necessária	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14. No geral, considera-se satisfeito com o CUP? \***

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

**15. Indique sugestões que considere importantes para melhorar o funcionamento do CUP.**

---

---

---

---

---