

DATA: 2023-12-27

**DELIBERAÇÃO**

**ASSUNTO:** *PROCESSO DE CONSULTA DO REGIME DE QUALIDADE DE SERVIÇO AEROPORTUÁRIO (RQSA) DE 2024.*

**DOCUMENTOS BÁSICOS:** CI n.º 764934 e documentos anexos

**DIVULGAÇÃO:** Página eletrónica da ANA, DCA, DJC, DAHD, DASC; DAFR; DAA, DAM

A ANA Aeroportos de Portugal SA (ANA) é Concessionária dos aeroportos nacionais situados de Lisboa, Porto, Faro, Beja, Ponta Delgada, Santa Maria, Horta e Flores, bem como dos aeroportos regionais da Madeira e Porto Santo, nos termos do Decreto-Lei n.º 254/2012, de 28 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 108/2013, de 31 de julho.

O Regime de Qualidade do Serviço Aeroportuário (RQSA), que é aplicável aos aeroportos concessionados de Lisboa, Porto, Faro, Ponta Delgada e Madeira, assenta em dois conjuntos de indicadores: os indicadores de disponibilidade técnica de infraestruturas e os indicadores de qualidade percebida pelo passageiro que vão definidos no Anexo 7 dos Contratos de Concessão.

A métrica final dos indicadores RQSA, bem como as metodologias de medição no terreno dos *inputs* necessários para a aferição destes indicadores e do cumprimento dos níveis mínimos de performance estabelecidos encontram-se há muito estabilizados, sendo do conhecimento dos Utilizadores e da Autoridade Reguladora.

Neste enquadramento, e visando a fixação dos níveis mínimos de serviço associados aos indicadores RQSA a vigorar em 2024, mais concretamente a partir de 1 de abril de 2024, a ANA iniciou o competente processo de consulta junto dos Utilizadores (companhias aéreas e agentes de assistência em escala) a 18 de novembro de 2022, cumprindo, nessa medida, com o disposto no n.º 3 do artigo 71º do Decreto-Lei n.º 254/2012.

Por referência ao regime legal aplicável, a ANA promoveu a participação no processo de consulta do RQSA 2023 de todos os Utilizadores, mediante o envio do respetivo Dossier de Consulta e de um endereço eletrónico específico para partilha de informação e receção dos pareceres (qualidadeservico@ana.pt) e a disponibilização para a realização de reuniões de esclarecimento da proposta ANA.

Concluído o processo de Consulta aos Utilizadores, importa considerar que:

- (i) Os níveis mínimos de serviço estabelecidos são elevados e extremamente exigentes, situando-se todos os indicadores da disponibilidade técnica de infraestruturas em valores acima dos 90%, bastantes até no patamar dos 99%;
- (ii) Dando sequência a pedido das companhias aéreas, a ANA também monitoriza a performance de cumprimento de outros indicadores complementares, relacionados com a medição de filas de espera no controlo de passaporte e com o funcionamento do Sistema de Tratamento de Bagagens. A monitorização destes indicadores fora do conjunto RQSA (exceção feita ao controlo de passaportes, entrega de bagagem e controlo alfandegário), revela o esforço da ANA no sentido de acompanhar os diferentes processos e identificar eventuais oportunidades de melhoria;
- (iii) Os níveis mínimos de qualidade de serviço fixados, juntamente com os processos de monitorização e informação recolhida dos indicadores RQSA e dos indicadores complementares monitorizados asseguram, no entender da ANA, uma correta representatividade da qualidade global de serviço aeroportuário que se pretende implementar nos aeroportos concessionados;
- (iv) A ANA considera que os níveis mínimos de serviço acordados— incluindo aqueles que respeitam à performance de terceiros e incidem em processos sobre os quais a ANA não tem praticamente qualquer influência direta –, são compatíveis com as obrigações contratuais a que a ANA está obrigada e traduzem uma boa qualidade global do serviço aeroportuário prestado aos Utilizadores e aos passageiros, pelo que se entende adequada a manutenção, para 2024, dos níveis de serviço de 2023 e a medição dos indicadores complementares atualmente monitorizados.

Neste enquadramento, ao abrigo do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 7º e do n.º 4 do artigo 71º, ambos do Decreto-Lei n.º 254/2012, e nos termos e com os fundamentos jus-económicos

referenciados nos documentos de suporte da presente Deliberação, decide-se aprovar a manutenção em 2024 dos níveis de serviço de 2023 aplicáveis aos indicadores do RQSA, que vão indicados *infra*, bem como da medição dos atuais indicadores complementares.

A presente Deliberação é tomada com dispensa de audiência dos interessados nos termos das alíneas d) e e) do artigo 124º do Código de Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro e será publicada na página eletrónica da ANA (internet), em conformidade com o exigido no n.º 5 do artigo 71º do Decreto-Lei nº 254/2012.

Francisco Pita  
Vogal da Comissão Executiva

Thierry Ligonnière  
Presidente da Comissão Executiva

## DISPONIBILIDADE TÉCNICA DE INFRAESTRUTURAS

INDICADOR	LISBOA (pico)	LISBOA (fora de pico)	PORTO	FARO	MADEIRA	PONTA DELGADA
<b>Disponibilidade Pista</b>						
Nível mínimo	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%
<b>Disponibilidade Stands</b>						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
<b>Disponibilidade Sistema de Tratamento de Bagagens</b>						
<b>Partidas</b>						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
<b>Chegadas</b>						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
<b>Transferências</b>						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	na	na	na
<b>HBS</b>						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
<b>SSBD</b>						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	na	na	na	na
<b>Disponibilidade Sistemas Críticos de TI</b>						
<b>CUPPS</b>						
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
<b>SGO</b>						
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
<b>FIDS</b>						
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
<b>Disponibilidade Pontes Telescópicas</b>						
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	98,00%	na	na
<b>Disponibilização Bagagem à Chegada</b>						
<b>1ª Bagagem</b>						
% bagagens entregues em x min	90% - 30'	90% - 30'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
Nível mínimo						
<b>Última Bagagem</b>						
% bagagens entregues em x min	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
Nível mínimo						

INDICADOR	LISBOA (pico)	LISBOA (fora de pico)	PORTO	FARO	MADEIRA	PONTA DELGADA
<b>Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão</b>						
% passageiros processados em x min				90% - 10' (1ª T)		
Nível mínimo	90% - 15'	90% - 10'	90% - 10'	90% - 15' (2ª e 3ª T) 90% - 13' (4ª T)	90% - 10'	90% - 10'
<b>Disponibilidade Equipamento de Apoio à Mobilidade</b>						
<b>Escadas Rolantes</b>						
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	98,00%	na
<b>Tapetes Rolantes</b>						
Nível mínimo	98,00%	98,00%	99,00%	99,00%	na	na
<b>Elevadores</b>						
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	98,00%	98,00%

## Nomenclatura e Designações

HBS - *Hold Baggage Screening*.

SSBD - *Self Service Bag Drop*.

CUPPS - *Common Use Passenger Processing System*.

SGO - Sistema de Gestão Operacional (sistema centralizado).

FIDS - *Flight Information Display System*.

1ª Bagagem - tempo de disponibilização da primeira bagagem, após hora de calços da aeronave.

Última Bagagem - tempo de disponibilização da última bagagem, após a 1ª bagagem.

Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão (amostragem) - tempo de espera desde que o passageiro se junta à fila e se inicia a espera até ao momento em que se inicia o seu atendimento na máquina de Raio-X.

Nível Mínimo de Serviço - valor constante do último processo de consulta levado a cabo junto dos Utilizadores, abaixo do qual se verifica uma situação de incumprimento da performance mínima acordada.

Nota: A acontecerem no futuro situações similares às ocorridas durante a crise pandémica e restrições por esta impostas, e por forma a refletir o serviço efetivamente prestado, a determinação dos valores de disponibilidade de equipamentos terá em conta aqueles que se encontram disponíveis para operação, não sendo considerados os que, por razões de desativação de áreas, deixam de servir voos ou passageiros.

## SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS

INDICADORES SUJEITOS A PENALIZAÇÕES FINANCEIRAS	LISBOA	PORTO	FARO	MADEIRA	PONTA DELGADA
Disponibilidade de carrinhos de bagagem					
Facilidade em identificar o seu percurso no aeroporto					
Ecrãs de informação de voo					
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto					
Disponibilidade de instalações sanitárias					
Limpeza das instalações sanitárias					
Conforto das áreas de espera/portas de embarque					
Limpeza do terminal do aeroporto					

Nível Mínimo de Serviço Estabelecido de 2,50 (1 a 5)

INDICADORES SUJEITOS A PLANOS DE AÇÃO CORRETIVA	LISBOA	PORTO	FARO	MADEIRA	PONTA DELGADA
Satisfação geral com o aeroporto					
Disponibilidade de estacionamento					
Tempo de espera na fila de check-in					
Tempo de espera no controlo de passaportes					
Tempo de espera na inspeção de segurança					
Facilidade em efetuar ligações com outros voos*					
Controlo de passaportes à chegada					
Rapidez na entrega de bagagem					
Controlo alfandegário					

Nível Mínimo de Serviço Estabelecido de 3,00 (1 a 5)

\* – atendendo às características específicas dos Aeroportos de Faro e Madeira, dedicados quase exclusivamente às ligações ponto-a-ponto, o indicador não é alvo de medição.