

DELIBERAÇÃO DA COMISSÃO EXECUTIVA 12-02-2026
ASSUNTO: PROCESSO DE CONSULTA DO REGIME DE QUALIDADE DE SERVIÇO AEROPORTUÁRIO (RQSA) DE 2026.
DOCUMENTOS BÁSICOS: E-mail n.º 796997 / DCA e documentos anexos.
DIVULGAÇÃO: Página eletrónica da ANA, DCA, DJC, DAHD, DASC, DAGC, DAM, DAA e DEGA

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.

Em conformidade com o número 3 deste Anexo 7, a ANA, em 2014 e 15, acordou com companhias aéreas representativas de, pelo menos, 65% do tráfego de passageiros em cada um dos aeroportos sujeitos a RQSA a definição de subindicadores e dos níveis de serviço aplicáveis aos indicadores RQSA, bem como a monitorização de um conjunto adicional de indicadores de performance não previstos no Anexo 7, pelo que fora do RQSA, e a divulgação dessa informação aos Utilizadores (Acordos RQSA 2014 e 2015).

Qualquer alteração da regulação estabelecida no Anexo 7 relativamente aos indicadores RQSA e à métrica destes indicadores, designadamente a eliminação de indicadores existentes ou a adição de outros indicadores, ou ainda a alteração do princípio da disponibilidade/indisponibilidade técnica dos indicadores (de disponibilidade) das infraestruturas aeroportuárias, constitui uma

modificação ao Contrato de Concessão, que deve ser devidamente articulada, quanto aos respetivos impactos, com o sistema e a estrutura tarifária aplicáveis, e necessita, sempre, de consenso entre Concedente e Concessionária.

Nos termos da Determinação ANAC de 7 de junho de 2024, a ANA promoveu, entre 2024 e 2025, um processo de negociação com os Utilizadores relativamente aos níveis de desempenho de cada indicador RQSA previsto no Anexo 7 do Contrato de Concessão, nos termos do qual a ANA propôs passar a partilhar o reporte mensal da informação a prestar relativamente aos indicadores RQSA, com um maior detalhe da performance do Controlo de Segurança e Entrega da Bagagem, com exceção dos indicadores da Satisfação do Passageiro. Para além do aumento da informação a prestar sobre os indicadores RQSA, a ANA acolheu também o aumento do número de indicadores suplementares a monitorizar e reportar, conforme informado aos Utilizadores e à ANAC, na sua carta, de 30 de setembro de 2025.

Neste enquadramento, e visando a fixação dos níveis mínimos de serviço associados aos indicadores RQSA a vigorar em 2026, mais concretamente a partir de 1 de abril de 2026, a ANA iniciou o competente processo de consulta junto dos Utilizadores (companhias aéreas e agentes de assistência em escala) a 28 de novembro de 2025, 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 2026 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 (regulacaoeconomica@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% (10 dos 14 indicadores);
- (ii) A ANA, atendendo às especificidades operacionais, às características e capacidade das infraestruturas dos seus aeroportos, entende que os acordos de níveis de serviço (SLAs)

atualmente estabelecidos são adequados e compatíveis com as obrigações contratuais da ANA, garantindo um equilíbrio entre a qualidade do serviço aeroportuário prestado e a operacionalidade da rede aeroportuária.

- (iii) A ANA considera também adequada a monitorização dos indicadores suplementares que vêm sendo medidos, nomeadamente os tempos de espera na Fronteira e a performance do subsistema de Tratamento de Bagagens de Partidas.
- (iv) Em conformidade, entende manter os níveis mínimos de qualidade de serviço em vigor, bem como a informação prestada sobre os indicadores complementares monitorizados.
- (v) Em janeiro 2026 a ANAC partilhou com a ANA análise realizada pela IATA para medição do Level Of Service na rede de aeroportos ANA. Neste contexto, esta Autoridade deixou clara a importância do *assessment* das diferentes entidades que operam no ecossistema aeroportuário, visto que são subsistemas interdependentes e que a qualidade do serviço pode ser afetada pela ação de diferentes utilizadores. Neste contexto, a transparência e disponibilização de informação é fundamental para elevar o nível de serviço e operação dos aeroportos em Portugal.
- (vi) A ANA partilha da visão da necessidade de transparência, e por isto na sequência do processo de renegociação e consulta com as companhias aéreas e numa base de reforço da transparência, a ANA passará a disponibilizar o detalhe mensal e a desagregação dos indicadores de performance relativos à entrega de bagagem e à segurança.
- (vii) Igualmente, a ANA assegurará um reforço dos indicadores suplementares adicionais já monitorizados, designadamente aqueles referidos na presente deliberação: Check-in, Fronteiras, Passageiros com Mobilidade Reduzida (PMR), Atrasos, Pontes Telescópicas e Procedimentos de Emergência. Em particular, os tempos de espera na Fronteira passam a ser monitorizados em tempo real e já não por amostragem, nos aeroportos de Lisboa, Faro e Madeira, através do investimento na ferramenta XOVIS, reforçando a monitorização da operação e a transparência da informação partilhada com as companhias aéreas.
- (viii) As medidas já adotadas, e aquelas a adotar, asseguram, no entender da ANA, uma correta representatividade da qualidade global de serviço aeroportuário que se pretende implementar nos aeroportos concessionados.
- (ix) Nos termos da Lei e da Diretiva 12/2009, a ANA, enquanto gestora aeroportuária, tem direito a informação operacional das companhias aéreas, em linha com a necessidade de transparência e interdependência entre utilizadores destacada no âmbito do estudo IATA

Level of Service apresentado pela ANAC, designadamente no que respeita à disponibilização da bagagem e operação de check-in nos aeroportos concessionados, para poder assegurar o planeamento e gestão mais eficiente e assim elevar a qualidade do serviço aeroportuário disponibilizado nos aeroportos da rede.

- (x) Neste contexto de acordo e de reciprocidade, a monitorização e disponibilização da informação indicada supra em (v) e (vi) fica vinculada à disponibilização pelas companhias aéreas da informação indicada em (ix).

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 2026 dos níveis de serviço de 2025 aplicáveis aos indicadores do RQSA, que vão indicados *infra*, bem como da medição dos indicadores complementares.

No contexto do processo de consulta com os Utilizadores relativamente aos níveis de desempenho de cada indicador RQSA previsto no Anexo 7 do Contrato de Concessão delibera-se o reforço da monitorização e a disponibilização da informação adicional indicada supra em (v) e (vi) vinculada à disponibilização pelas companhias aéreas da informação conforme indicado em (ix).

A ANA irá remeter às companhias aéreas, até final do primeiro trimestre de 2026, listagem identificativa da informação pretendida, a disponibilizar pelas companhias aéreas, com periodicidade trimestral, a partir do 2º trimestre de 2026.

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 n.º 254/2012.

Karen Strougo

Vogal da Comissão Executiva

Thierry Ligonnière

Presidente da Comissão Executiva

ANEXO 1: Níveis Mínimos de serviço para os indicadores do RQSA, para 2026

DISPONIBILIDADE TÉCNICA DE INFRAESTRUTURAS

Indicador	Lisboa (pico)	Lisboa (fora de pico)	Porto	Faro	Madeira	Ponta Delgada
Disponibilidade de Pista						
Nível mínimo	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%
Disponibilidade de Stands						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
Disponibilidade do Sistema de Tratamento de Bagagens						
Partidas						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
Chegadas						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
Transferências						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,99%	na	na	na
HBS						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
SSBD						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	na	na	na	na
Disponibilidade de Sistemas Críticos de TI						
CUPPS						
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
SGO						
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
FIDS						
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
Disponibilidade de Pontes Telescópicas						
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	98,00%	na	na
Disponibilidade de Bagagem à Chegada						
1ª Bagagem						
% bagagem entregue em x minutos						
Nível mínimo	90% - 30'	90% - 30'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
Última Bagagem						
% bagagem entregue em x minutos						
Nível mínimo	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'

Indicador	Lisboa (pico)	Lisboa (fora de pico)	Porto	Faro	Madeira	Ponta Delgada
Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão						
% passageiros processados em x minutos						
Nível mínimo	90% - 15'	90% - 10'	90% - 10'	90% - 10' (1T) 90% - 15' (2T/ 3T) 90% - 13' (4T)	90% - 10'	90% - 10'
Disponibilidade de Equipamento de Apoio à Mobilidade						
Escadas Rolantes						
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	98,00%	na
Tapetes Rolantes						
Nível mínimo	98,00%	98,00%	99,00%	99,00%	na	na
Elevadores						
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 - 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	Nível Mínimo de Serviço Estabelecido de 2,50 (1..5)				
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 de instalações sanitárias					
Conforto das áreas de espera/portas de embarque					
Limpeza do terminal do aeroporto					

Indicadores Sujeitos a Planos de Ação Corretiva	Lisboa	Porto	Faro	Madeira	Ponta Delgada
Satisfação geral com o aeroporto	Nível Mínimo de Serviço Estabelecido de 3,00 (1..5)				
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					

* 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.

NOVOS INDICADORES COMPLEMENTARES ADICIONAIS

Apesar de não estar definido no Anexo 7 do Contrato de Concessão, a ANA irá passar a prestar a monitorização dos seguintes indicadores:

Check-in

Disponibilização, a pedido das companhias aéreas, de informação sobre horários de abertura e fecho do check-in e número de balcões em operação.

Fronteiras (imigração, emigração e alfândega)

Manutenção da monitorização dos tempos de espera nos controlos de fronteira, nos termos dos Acordos RQSA de 2014 e 2015.

Monitorização em tempo real dos indicadores de tempo médio e percentil 90, através da ferramenta XOVIS, nos aeroportos de Lisboa, Faro e Madeira.

Inclusão, no Aeroporto de Lisboa, dos indicadores de tempo médio e percentil 90 do tempo de espera na alfândega nos relatórios trimestrais do RQSA.

Passageiros com Mobilidade Reduzida (PMR)

Partilha com as companhias aéreas dos relatórios trimestrais enviados à ANAC, com detalhe mensal dos níveis mínimos de serviço por aeroporto.

Reporte mensal não acumulado da performance do serviço por intervalos de tempo de espera, mantendo-se inalterados os níveis mínimos de serviço acordados, de natureza trimestral e acumulada, e superiores às recomendações da ECAC.

Partilha, nos relatórios trimestrais enviados à ANAC, do número de movimentos atrasados imputados ao serviço PMR.

Atrasos e Pontes Telescópicas

Disponibilização, a pedido das companhias aéreas, de informação sobre o tempo decorrido entre a colocação de calços e a acostagem das pontes telescópicas.

Procedimentos de Emergência

Disponibilização da lista dos procedimentos de operação, manutenção e emergência em vigor até ao final do 1.º trimestre de 2026

Informação completar a prestar:

Em complemento, e de acordo com a resposta enviada às Companhias Aéreas, a 30 de setembro de 2025, a ANA reforça o compromisso com a transparência e fiabilidade da informação operacional, através das seguintes ações:

- Até ao final do 1º trimestre de 2026, disponibilização do calendário dos planos de manutenção preventiva dos sistemas abrangidos pelo RQSA;

- Avaliação, durante o ano 2026, da viabilidade técnica para integrar novos equipamentos na monitorização da disponibilidade de sistemas e equipamentos tendo por base a carta das companhias aéreas rececionada a 24 de junho;
- Durante o ano 2026, o desenvolvimento de uma proposta-piloto de *dashboard*, consolidando os principais indicadores de disponibilidade técnica, com base no ponto 3.6 da carta das companhias aéreas rececionada a 24 de junho.

A ANA durante o ano de 2026, irá iniciar o processo de substituição do sistema de gestão da manutenção, que representa um investimento significativo, com vista a realizar um grande upgrade ao mesmo.