

DECISÃO

29 / 12 / 2015

Assunto: Processo de Consulta do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RQSA) de 2016

DOCUMENTOS BÁSICOS: C.I. N° 569320/DCNA de 21.12.2015, e respetivos anexos

DIVULGAÇÃO: DMA; GJC

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, e dos Contratos de Concessão do serviço público aeroportuário celebrados com o Estado Português, a ANA Aeroportos de Portugal SA (ANA) é Concessionária dos aeroportos nacionais situados em Lisboa, Porto, Faro, Beja, Ponta Delgada, Santa Maria, Horta e Flores, bem como dos aeroportos regionais da Madeira e Porto Santo.

Nos Contratos de Concessão celebrados consagra-se um Regime de Qualidade do Serviço Aeroportuário (RQSA) aplicável apenas aos aeroportos concessionados de Lisboa, Ponta Delgada, Porto, Faro e Madeira, que engloba dois conjuntos de indicadores: os indicadores de disponibilidade técnica de infraestruturas e os indicadores de qualidade percebida pelo passageiro.

Finalizada e formalizada a métrica final dos indicadores do RQSA, em conformidade com o estabelecido nos Anexos 7 dos Contratos de Concessão, estabilizaram-se os aspetos específicos relacionados com as metodologias de medição no terreno dos *inputs* necessários para a aferição dos indicadores do RQSA e aferição do cumprimento dos níveis mínimos de performance estabelecidos, o que permitiu à ANA lançar um processo de consulta destinado em exclusivo à fixação dos níveis mínimos de serviço associados aos indicadores RQSA a vigorar em 2016, mais concretamente a partir de 1 de Abril de 2016.

Tendo iniciado o processo de consulta a 16 de Novembro de 2015, a ANA deu cumprimento ao regime legal de referência, apresentado a respetiva proposta aos Utilizadores com, pelo menos 120 dias de antecedência à data de entrada em vigor das alterações pretendidas.

Por referência ao regime legal aplicável, a ANA promoveu a participação procedimental de todos os Utilizadores (companhias aéreas e agentes de assistência em escala) no processo de consulta do RQSA

2016 mediante o envio a todos do respetivo Dossier de Consulta, bem como a disponibilização de um endereço eletrónico específico (qualidadeservico@ana.pt) para partilha de informação e receção dos pareceres e também a realização de diversas reuniões formais de apresentação e esclarecimento da proposta ANA do RQSA 2016, assegurando, nessa medida, a recolha de comentários e sugestões dos Utilizadores e, inclusive, a discussão, quando oportuna e relevante, de outras matérias associadas à qualidade de serviço aeroportuário.

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

- (i) os níveis mínimos de serviço acordados em 2015, em conjunto com a informação constante dos indicadores complementares que são neste momento monitorizados e disponibilizados, são adequados para assegurar um correta representatividade e monitorização dos processos e garantem um bom nível de serviço às companhias e passageiros;
- (ii) os níveis mínimos de performance estabelecidos, e que a ANA entendeu adequado manter inalterados em 2016, mesmo aqueles respeitantes à performance de terceiros e a processos sobre os quais a ANA tem pouca ou nenhuma influência direta, apesar de exigentes, por apresentarem compromissos de serviço já bastante elevados, revelam-se representativos da qualidade global de serviço aeroportuário que se pretende implementar nos aeroportos concessionados;
- (iii) em média, o nível de satisfação global dos passageiros nos vários aeroportos da ANA se situa largamente acima dos limiares estabelecidos, que foram revistos em alta (de 2,50 para 3,00) relativamente aos indicadores de satisfação dos passageiros não sujeitos a penalizações financeiras;
- (iv) a ANA promove a medição e monitorização da performance em diversos indicadores não integrados no RQSA, *maxime* indicadores relacionados com a medição de filas de espera no controlo de passaporte e com o funcionamento do Sistema de Tratamento de Bagagens, revelando a disponibilidade e o esforço da ANA em identificar eventuais oportunidades de melhoria para o sistema aeroportuário na sua globalidade.

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 Decisão, decide-se aprovar a proposta apresentada de manutenção dos níveis de serviço de 2015 aplicáveis aos indicadores do RQSA, que vão melhor identificados no documento anexo (Anexo I), bem como a medição dos indicadores complementares, tudo com efeitos a partir de 1 de Abril de 2016.

A presente Decisão é tomada com dispensa de audiência dos interessados, ao abrigo do disposto nas alíneas d) e e) do artigo 124º do Código de Procedimento Administrativo (CPA) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de Janeiro, atenta a realização do processo de consulta do RQSA 2016 e a participação no mesmo dos Utilizadores, seus representantes ou associações.

A presente Decisão 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.

O ADMINISTRADOR-DELEGADO



Jorge Ponce de Leão

Anexos:

I - RQSA 2016 - Níveis Mínimos para os Indicadores do RQSA

ANEXO I

RQSA 2016 - Níveis Mínimos para os Indicadores do RQSA

A. Disponibilidade Técnica de Infraestruturas

| INDICADOR | LISBOA (pico) | LISBOA (fora de pico) | PORTO | FARO | PONTA DELGADA | MADEIRA |
|---|------------------|--------------------------|-----------|-----------|------------------|-----------|
| Disponibilidade Pista <i>Nível mínimo</i> | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% | 99,50% |
| Disponibilidade Stands <i>Nível mínimo</i> | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% |
| Disponibilidade Sistema de Tratamento de Bagagens | | | | | | |
| Partidas <i>Nível mínimo</i> | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% |
| Chegadas <i>Nível mínimo</i> | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% |
| Transferências <i>Nível mínimo</i> | 99,00% | 99,00% | 99,00% | na | na | na |
| HBS <i>Nível mínimo</i> | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% | 99,00% |
| Disponibilidade Sistemas Críticos de TI | | | | | | |
| CUPPS <i>Nível mínimo</i> | 99,500% | 99,500% | 99,500% | 99,500% | 99,500% | 99,500% |
| GO <i>Nível mínimo</i> | 99,500% | 99,500% | 99,500% | 99,500% | 99,500% | 99,500% |
| FIDS <i>Nível mínimo</i> | 99,500% | 99,500% | 99,500% | 99,500% | 99,500% | 99,500% |
| Disponibilidade Pontes Telescópicas <i>Nível mínimo</i> | 96,00% | 96,00% | 99,00% | 98,00% | na | na |
| Disponibilização Bagagem à Chegada | | | | | | |
| 1ª Bagagem % bagagens entregues em x min <i>Nível mínimo</i> | 90% - 30' | 90% - 30' | 90% - 20' | 90% - 20' | 90% - 15' | 90% - 20' |
| Última Bagagem % bagagens entregues em x min <i>Nível mínimo</i> | 90% - 20' | 90% - 20' | 90% - 20' | 90% - 20' | 90% - 15' | 90% - 20' |
| Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão | | | | | | |

| INDICADOR | LISBOA (pico) | LISBOA (fora de pico) | PORTO | FARO | PONTA DELGADA | MADEIRA |
|--|---------------|-----------------------|-----------|---|---------------|-----------|
| % passageiros processados em x min Nível mínimo | 90% - 15' | 90% - 10' | 90% - 10' | 90% - 10' (1º T) 90% - 15' (2º e 3º T) 90% - 13' (4º T) | 90% - 10' | 90% - 10' |
| Disponibilidade Equipamento de Apoio à Mobilidade | | | | | | |
| Escadas Rolantes | 96,00% | 96,00% | 99,00% | 99,00% | na | 98,00% |
| Nível mínimo | | | | | | |
| Tapetes Rolantes | 98,00% | 98,00% | 99,00% | 99,00% | na | na |
| Nível mínimo | | | | | | |
| Elevadores | 96,00% | 96,00% | 99,00% | 99,00% | na | 98,00% |
| Nível mínimo | | | | | | |

Nomenclatura e Designações__

HBS - Hold Baggage Screening.

CUPPS - Common Use Passenger Processing System

GO - 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 entrega da 1ª bagagem.

Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão (amostragem) - tempo de espera desde que o passageiro para na 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 no acordo celebrado com os utilizadores para 2015, abaixo do qual se verifica uma situação de incumprimento da performance mínima acordada.

B. Satisfação dos Passageiros

| INDICADORES SUJEITOS A PENALIZAÇÕES FINANCEIRAS | LISBOA | PORTO | FARO | PONTA DELGADA | MADEIRA |
|---|--------|-------|------|---------------|---------|
| 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* | PONTA DELGADA | MADEIRA* |
|--|---------------|--------------|--------------|----------------------|-----------------|
| 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 do aeroporto, dedicado quase exclusivamente às ligações ponto-a-ponto, o indicador não é alvo de medição.