

## DECISÃO

29 / 12 / 2016

**ASSUNTO: Processo de Consulta do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RQSA) de 2017**

**DOCUMENTOS BÁSICOS:** C.I. N.º 616454/GJC e respetivos anexos

**DIVULGAÇÃO: DMA e 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 de 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), que é aplicável apenas aos aeroportos concessionados de Lisboa, Ponta Delgada, Porto Faro e Madeira e 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 2017, mais concretamente a partir de 1 de Abril de 2017.

Tendo iniciado o processo de consulta a 2 de Novembro de 2016, 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](mailto: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 2017, 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 estabelecidos são elevados e extremamente exigentes, situando-se todos os indicadores da disponibilidade técnica de infraestruturas em valores acima dos 90%, muitos inclusive no patamar dos 99%.
- (ii) A ANA, acolhendo pedido expresso das companhias aéreas, também monitoriza e disponibiliza informação sobre indicadores complementares relacionados com a medição de filas de espera no controlo de passaporte e com o funcionamento do Sistema de Tratamento de Bagagens que não figuram no conjunto de indicadores estabelecido nos Anexos 7 dos Contratos de Concessão;
- (iii) Os níveis mínimos de serviço acordados, mesmo aqueles que respeitam à performance de terceiros e incidem em processos sobre os quais a ANA tem pouca ou nenhuma influência direta, juntamente com a informação recolhida em relação aos indicadores complementares referidos em (ii), revelam-se adequados e representativos da qualidade global de serviço aeroportuário que se pretende implementar nos aeroportos concessionados;
- (iv) Apesar do aumento da pressão de performance sobre as infraestruturas aeroportuárias ocorrido em 2016, foi possível assegurar a manutenção dos níveis de qualidade de serviço adequados, em geral, às necessidades operacionais das companhias aéreas e, igualmente, da operadora aeroportuária;
- (v) Em média, o nível de satisfação global dos passageiros nos vários aeroportos da ANA situa-se 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
- (vi) Por se considerar que os níveis mínimos estabelecidos se traduziram numa boa qualidade global de serviço, a ANA reitera a proposta apresentada aos Utilizadores, que configura a manutenção, em 2017, dos mesmos níveis de serviço de 2016, com exceção do indicador "Tempo de Disponibilidade de Bagagem" (1ª e última bagagem) em Ponta Delgada, que passa dos atuais 15 minutos para 20 minutos, harmonizando-se assim com os tempos de entrega de bagagem com Porto, Faro e Funchal, conforme quadros anexos à presente decisão.

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 manutenção dos níveis de serviço de 2016 aplicáveis aos indicadores do RQSA, com a alteração estabelecida no indicador "Tempo de Disponibilidade de Bagagem" (1ª e última bagagem) em Ponta Delgada que passa para 20 minutos, bem como a medição dos indicadores complementares, tudo com efeitos a partir de 1 de Abril de 2017.

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 2017 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 n.º 254/2012.

**O ADMINISTRADOR-DELEGADO**



**Jorge Ponce de Leão**

## Níveis mínimos RQSA 2017

### Indicadores de Disponibilidade de Infraestruturas

INDICADOR	LISBOA (pico)	LISBOA (fora de pico)	PORTO	FARO	PONTA DELGADA	MADEIRA
<b>Disponibilidade Pista</b> <i>Nível mínimo</i>	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%
<b>Disponibilidade Stands</b> <i>Nível mínimo</i>	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
<b>Disponibilidade Sistema de Tratamento de Bagagens</b>						
<b>Partidas</b> <i>Nível mínimo</i>	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
<b>Chegadas</b> <i>Nível mínimo</i>	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
<b>Transferências</b> <i>Nível mínimo</i>	99,00%	99,00%	99,00%	na	na	na
<b>HBS</b> <i>Nível mínimo</i>	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
<b>Disponibilidade Sistemas Críticos de TI</b>						
<b>CUPPS</b> <i>Nível mínimo</i>	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
<b>GO</b> <i>Nível mínimo</i>	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
<b>FIDS</b> <i>Nível mínimo</i>	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
<b>Disponibilidade Pontes Telescópicas</b> <i>Nível mínimo</i>	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 <i>Nível mínimo</i>	90% - 30'	90% - 30'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'

INDICADOR	LISBOA (pico)	LISBOA (fora de pico)	PORTO	FARO	PONTA DELGADA	MADEIRA
<b>Última Bagagem</b>						
% bagagens entregues em x min	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
<i>Nível mínimo</i>						
<b>Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão</b>						
% passageiros processados em x min	90% - 15'	90% - 10'	90% - 10'	90% - 10' (1º T) 90% - 15' (2º e 3º T) 90% - 13' (4º T)	90% - 10'	90% - 10'
<i>Nível mínimo</i>						
<b>Disponibilidade Equipamento de Apoio à Mobilidade</b>						
<b>Escadas Rolantes</b>						
	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	na	98,00%
<i>Nível mínimo</i>						
<b>Tapetes Rolantes</b>						
	98,00%	98,00%	99,00%	99,00%	na	na
<i>Nível mínimo</i>						
<b>Elevadores</b>						
	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	na	98,00%
<i>Nível mínimo</i>						

#### **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.

## Indicadores de 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.