

**DELIBERAÇÃO DA COMISSÃO EXECUTIVA**

**30-12-2020**

**ASSUNTO:** Processo de consulta do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RQSA) de 2021.

**DOCUMENTOS BÁSICOS:** C.I. n.º 719625, de 23-12-2020 e documentos anexos

**DIVULGAÇÃO:** Página eletrónica da ANA, 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 à fixação das condições relacionadas com o RQSA a vigorar em 2021, mais concretamente a partir de 1 de abril de 2021.

Tendo iniciado o processo de consulta a 24 de novembro de 2020, 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 2021, mediante o envio do respetivo Dossier de Consulta, 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 2021, assegurando, nessa medida, a recolha de comentários e sugestões dos

Utilizadores e 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%, diversos inclusive no patamar dos 99%.
- (ii) A ANA 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. A monitorização destes indicadores revela o esforço da ANA no sentido de acompanhar os diferentes processos e identificar eventuais oportunidades de melhoria;
- (iii) A ANA manteve, nos vários aeroportos, contactos operacionais regulares com os representantes dos agentes de handling no sentido de melhorar os níveis de serviço verificados do indicador de Disponibilização de Bagagem à Chegada (1ª e última bagagem), que se têm revelado insatisfatórios, originando incumprimentos.
- (iv) A ANA desenvolveu, no 2º e 3º trimestres de 2020, um estudo relativamente à atividade de entrega da bagagem, na sequência do trabalho que já havia sido realizado em 2015, que procurou identificar as causas para os incumprimentos verificados nos indicadores relativos à entrega de bagagem, cruzando a ocorrência de incumprimentos registados com o comportamento e evolução de diversas variáveis operacionais relevantes (situações de Low Visibility Operations, ocorrências registadas no Lado Ar, pontualidade, dimensão das aeronaves, entre outros) e outras relacionadas com a infraestrutura (tempos de percurso entre as plataformas de estacionamento das aeronaves e o terminal de bagagem, capacidade do terminal de bagagem, entre outros).
- (v) Neste contexto, paralelamente com a introdução de clausulado específico nas licenças de acesso ao mercado dos vários agentes de handling, por forma a melhor alinhar a performance destas empresas com os níveis preconizados em sede de RQSA, e reconhecendo a existência possível de Service Level Agreements (SLA's) entre as companhias aéreas e os agentes de handling cuja natureza não se encontra totalmente alinhada com a necessidade do cumprimento dos níveis mínimos de serviço associados ao RQSA, no molde das atuais métricas aí definidas, entende a ANA ser o momento de proceder a uma revisão da metodologia associada a este indicador e apresentar aos Utilizadores, uma proposta de alteração da mesma para 2021. O racional desta proposta baseia-se não só no alinhamento com as melhores práticas da indústria (aplicadas diretamente à relação entre os agentes de handling e as companhias aéreas), mas igualmente com as práticas verificadas noutros aeroportos europeus de referência, em resultado do benchmarking realizado no âmbito do referido estudo.
- (vi) A proposta da ANA é de alterar o referencial de medição do indicador "Tempo de Entrega da Última Bagagem após a 1ª", atualmente fixado no momento da 1ª Bagagem, para o momento de calços, sendo o *target* do seu nível mínimo de serviço fixado sobre o percentil 90 da soma dos atuais tempos de primeira e última bagagem em cada aeroporto (detalhe disponível no ponto 1.6 do Anexo A1 do Dossier de Consulta).

- (vii) Mantendo os dois indicadores (note-se que há aeroportos europeus que trabalham exclusivamente com o indicador relativo à entrega da última bagagem), referenciados à hora efetiva de calços, entende-se ser possível continuar a garantir um mecanismo de incentivo a um serviço de qualidade aos passageiros, assegurando paralelamente uma operação mais eficiente por parte dos agentes de handling, que passam assim a ver os objetivos das companhias aéreas e da gestora aeroportuária mais alinhados.
- (viii) Adicionalmente, e no que respeita aos indicadores de disponibilidade de infraestrutura, propõe-se para 2021 considerar a disponibilidade de elevadores no Aeroporto João Paulo II em Ponta Delgada, com um nível mínimo de serviço de 98%, sendo que contribuirão para o cálculo deste indicador dois equipamentos (elevadores) para os quais foi internamente determinado servirem efetivamente passageiros daquele aeroporto, localizados na sala de embarque e no átrio público das partidas.
- (ix) 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
- (x) A ANA considera que os níveis mínimos de serviço acordados em 2020, mesmo aqueles que respeitam à performance de terceiros e incidem em processos sobre os quais tem pouca ou nenhuma influência direta, asseguram um nível de serviço adequado e compatível com as obrigações contratuais a que a ANA está obrigada, quer às companhias aéreas, quer aos passageiros, pelo que entende adequada a manutenção em 2020 dos níveis de serviço acordados para 2019;
- (xi) Estes níveis, cujo cumprimento constitui um esforço assinalável, mas ponderado, por parte da ANA, são possíveis por via das condições técnicas e operacionais criadas nos últimos anos, que importa agora estabilizar, quer a nível de processos, quer a nível da própria monitorização.
- (xii) A informação recolhida de todos os indicadores de disponibilidade de infraestruturas, juntamente com a informação recolhida dos indicadores complementares referidos em (ii), os processos estabelecidos para a respetiva monitorização e os níveis mínimos de qualidade de serviço acordados, asseguram uma correta representatividade da qualidade global de serviço aeroportuário que se pretende implementar nos aeroportos concessionados;
- (xiii) De referir que os atuais níveis de serviço se mantêm genericamente positivos, apesar de as infraestruturas a cargo da ANA terem estado a operar num cenário disruptivo e não previsível, com um intenso crescimento do tráfego registado até ao final do 1º trimestre de 2020 seguido de uma inversão drástica e radical desta tendência, - que produziu desafios distintos, mas igualmente importantes, - na sequência e por força da situação de pandemia vivida desde o 2º trimestre de 2020.
- (xiv) Sem prejuízo das alterações propostas supra, e por se considerar que os níveis mínimos em vigor se traduziram, em 2020, numa boa qualidade global de serviço, entende-se adequada a manutenção, em 2021, dos mesmos níveis de serviço de 2020.

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 em 2021 dos níveis de serviço de 2020 aplicáveis aos indicadores do RQSA, 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 n.º 254/2012.



---

**Francisco Vieira Pita**

Vogal da Comissão Executiva



---

**Thierry Ligonnière**

Presidente da Comissão Executiva

## Níveis Mínimos RQA

### Indicadores de Disponibilidade de Infraestruturas

INDICADOR	LISBOA (pico)	LISBOA (fora de pico)	PORTO	FARO	PONTA DELGADA	MADEIRA
<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>GO</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 (1ª bagagem após calços)</b>						
% bagagens entregues em x min	90% - 30'	90% - 30'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
<b>Nível mínimo</b>						
<b>Última Bagagem (última bagagem após calços)</b>						
% bagagens entregues em x min	90% - 50'	90% - 40'	90% - 40'	90% - 40'	90% - 40'	90% - 40'
<b>Nível mínimo</b>						
<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'
<b>Nível mínimo</b>						
<b>Disponibilidade Equipamento de Apoio à Mobilidade</b>						
<b>Escadas Rolantes</b>						
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	na	98,00%
<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*.

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

**Níveis Mínimos RQSA**  
**Indicadores de Satisfação de Passageiros**

<b>INDICADORES SUJEITOS A PENALIZAÇÕES FINANCEIRAS</b>	<b>LISBOA</b>	<b>PORTO</b>	<b>FARO</b>	<b>PONTA DELGADA</b>	<b>MADEIRA</b>
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)

<b>INDICADORES SUJEITOS A PLANOS DE AÇÃO CORRETIVA</b>	<b>LISBOA</b>	<b>PORTO</b>	<b>FARO*</b>	<b>PONTA DELGADA</b>	<b>MADEIRA*</b>
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.