

**DELIBERAÇÃO DA COMISSÃO EXECUTIVA**

**21/12/2021**

**ASSUNTO:** Processo de consulta do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RQSA) de 2022.

**DOCUMENTOS BÁSICOS:** C.I. N.º 733671, de 17-12-2021, e documentos anexos

**DIVULGAÇÃO:** Página eletrónica da ANA, DCA 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-Aeropostos de Portugal SA (ANA) é Concessionária dos aeroportos nacionais situados em Lisboa, Porto, Faro, Beja, bem como dos aeroportos regionais, Ponta Delgada, Santa Maria, Horta, Flores, Madeira e Porto Santo.

Nos Contratos de Concessão celebrados como Estado Português impõe-se à ANA o cumprimento do Regime de Qualidade do Serviço Aeroportuário (RQSA) que é aplicável apenas aos aeroportos concessionados de Lisboa, Porto, Faro, Ponta Delgada e Madeira e assenta em dois conjuntos de indicadores: os indicadores de disponibilidade técnica de infraestruturas e os indicadores de qualidade percebida pelo passageiro, que vão expressamente indicados nos Anexos 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 dos indicadores do RQSA e do cumprimento dos níveis mínimos de performance estabelecidos nesta matéria encontram-se há muito fixados e estabilizados, nos termos indicados no Anexo 7 dos Contratos de Concessão.

Neste enquadramento, e visando a fixação dos níveis mínimos de serviço associados aos indicadores RQSA a vigorar em 2022, mais concretamente a partir de 1 de abril de 2022, a ANA iniciou o competente processo de consulta junto dos Utilizadores (companhias aéreas e agentes de assistência em escala) a 22 de novembro de 2021, 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 2022 de todos os Utilizadores, 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 2022, 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, a pedido 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. A monitorização destes indicadores, que não constam do conjunto de indicadores estabelecido nos Anexos 7 dos Contratos de Concessão, revela o esforço da ANA no sentido de acompanhar os diferentes processos e identificar eventuais oportunidades de melhoria;
- (iii) A informação recolhida de todos os indicadores de disponibilidade de infraestruturas, juntamente com a informação recolhida dos indicadores complementares acima referidos, bem como 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;
- (iv) A ANA considera que os níveis mínimos de serviço acordados em 2021 – incluindo aqueles que respeitam à performance de terceiros e incidem em processos sobre os quais a ANA tem pouca ou nenhuma influência direta -, asseguram um nível de serviço adequado e compatível com as obrigações contratuais a que a ANA está obrigada;
- (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) O cumprimento dos níveis de serviços de 2021 revela-se positivo, em geral, refletindo um ano em que, apesar do contexto pandémico mundial e de todos os constrangimentos associados, com especial exigência de flexibilidade e adaptação às alterações operacionais e de tráfego vivenciadas, foi possível assegurar, na generalidade, a manutenção de níveis de qualidade de serviço adequados às necessidades operacionais das companhias aéreas e expectativas dos passageiros e, igualmente, da operadora aeroportuária;
- (vii) Por se considerar que os níveis mínimos de serviço de 2021, em vigor, traduzem uma boa qualidade global do serviço aeroportuário prestado aos Utilizadores e aos passageiros nos aeroportos

concessionados à ANA, entende-se adequada a manutenção, em 2022, dos mesmos níveis de serviço de 2021, bem como a manutenção da medição dos indicadores complementares referidos em (ii).

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 2022 dos níveis de serviço de 2021 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 n.º 254/2012.



---

**Francisco Vieira Pita**  
Vogal da Comissão Executiva



---

**Thierry Ligonnière**  
Presidente da Comissão Executiva

## DISPONIBILIDADE TÉCNICA 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>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	PONTA DELGADA	MADEIRA
<b>Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão</b>						
% passageiros processados						
em x min				90% - 10' (1° T)		
Nível mínimo	90% - 15'	90% - 10'	90% - 10'	90% - 15' (2° e 3° T) 90% - 13' (4° 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%	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.*

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:** Na sequência da 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	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	Nível Mínimo de Serviço Estabelecido de 2,50 (1 a 5)				
Disponibilidade de instalações sanitárias					
Limpeza das 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	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	Nível Mínimo de Serviço Estabelecido de 3,00 (1 a 5)				
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.