

DATA: **2017-12-22**

DELIBERAÇÃO

ASSUNTO: PROCESSO DE CONSULTA DO REGIME DE QUALIDADE DE SERVIÇO AEROPORTUÁRIO (RQSA) DE 2018.

DOCUMENTOS BÁSICOS: C.I. n.º 645819, de 22-12-2017

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 (doravante designada abreviadamente por 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, e estabilizados 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, a ANA lançou um processo de consulta destinado em exclusivo à fixação dos níveis mínimos de serviço associados aos indicadores RQSA a vigorar em 2018, mais concretamente a partir de 1 de abril de 2018.

Tendo iniciado o processo de consulta a 3 de novembro de 2017, 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 2018 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 2018, 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, 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) Em média, o nível de satisfação global dos passageiros nos vários aeroportos da ANA situa-se bem 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;
- (v) Por entender 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 2018, dos mesmos níveis de serviço aplicados em 2017, conforme quadros anexos à presente Deliberação.

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, a Comissão Executiva delibera aprovar os níveis de serviço de 2018 aplicáveis aos indicadores do RQSA.

A presente Deliberação 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 2018 e a participação no mesmo dos Utilizadores, seus representantes ou associações.

A presente Deliberação 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.


ANTÓNIO MORGADO

Vogal da Comissão Executiva


CARLOS LACERDA

Presidente da Comissão Executiva

ANA - Aeroportos de Portugal S.A., 22 de dezembro de 2017

Níveis mínimos RQSA 2018

Indicadores de Disponibilidade de Infraestruturas

INDICADOR	LISBOA (pico)	LISBOA (fora do pico)	PORTO	FARO	PONTA DELGADA	MADEIRA
Disponibilidade Pista						
Nível mínimo	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%
Disponibilidade Stands						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
Disponibilidade 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%	99,00%	na	na	na
HBS						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
Disponibilidade Sistemas Críticos de TI						
CUPPS						
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
GO						
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%

INDICADOR	LISBOA (pico)	LISBOA (fora de pico)	PORTO	FARO	PONTA DELGADA	MADEIRA
Disponibilidade Pontes Telescópicas						
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	98,00%	na	na
Disponibilização Bagagem à Chegada						
1ª Bagagem						
% bagagens entregues em x min	90% - 30'	90% - 30'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
Nível mínimo						
Última Bagagem						
% bagagens entregues em x min	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
Nível mínimo						
Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão						
% passageiros processados em x min	90% - 15'	90% - 10'	90% - 10'	90% - 10' (1º T) 90% - 15' (2º e 3º T)	90% - 10'	90% - 10'
Nível mínimo				90% - 13' (4º T)		
Disponibilidade Equipamento de Apoio à Mobilidade						
Escadas Rolantes						
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	na	98,00%
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%	na	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.

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.