

DELIBERAÇÃO FINAL DA COMISSÃO EXECUTIVA

30/12/2019

ASSUNTO: Processo de consulta do Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário (RQSA) de 2020.

DOCUMENTOS BÁSICOS: CI N° 702207/GJC 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 em exclusivo à fixação dos níveis mínimos de serviço associados aos indicadores RQSA a vigorar em 2020, mais concretamente a partir de 1 de abril de 2020.

Tendo iniciado o processo de consulta a 13 de novembro de 2019, 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 2020, mediante o envio do respetivo Dossier de Consulta, 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 2020, 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%, 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) Com a abertura da nova área de Check-In/Self Bag Drop Off do Aeroporto de Lisboa – Área A – e consequente disponibilização de quiosques para registo de passageiros e balcões para entrega de bagagem, a ANA considera oportuna a inclusão no indicador de disponibilidade “Sistema de Tratamento de Bagagens” de um indicador que meça a performance do sub-sistema Self Service Bag Drop-Off (SSBD);
- (iv) 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;
- (v) Apesar do aumento da pressão de performance sobre as infraestruturas aeroportuárias ocorrido em 2019, 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;
- (vi) 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
- (vii) A ANA considera que os níveis mínimos de serviço acordados em 2019, 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;
- (viii) A ANA entende igualmente adequados os níveis mínimos de serviço (pico e fora de pico) propostos para o novo indicador relativo ao serviço Self Service Baggage Drop-Off (SSBD), porque devidamente exigentes e alinhados com a performance global acordada para o indicador de disponibilidade “Sistema de Tratamento de Bagagens”.

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 2020 aplicáveis aos indicadores do RQSA e, também, os níveis mínimos de serviço (pico e fora de pico) propostos para o novo indicador relativo ao serviço Self Service Baggage Drop-Off (SSBD).

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.



António Morgado
Vogal da Comissão Executiva



Francisco Pita
Vogal da Comissão Executiva

Níveis Mínimos RQSA Indicadores de Disponibilidade 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%
SSBD						
<i>Nível mínimo</i>	99,00%	99,00%	na	na	na	na
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% - 20'	90% - 20'
Última Bagagem						
% bagagens entregues em x min						
<i>Nível mínimo</i>	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão						
% passageiros processados em x min				90% - 10' (1º T) 90% - 15' (2º e 3º T) 90% - 13' (4º T)		
<i>Nível mínimo</i>	90% - 15'	90% - 10'	90% - 10'		90% - 10'	90% - 10'
Disponibilidade Equipamento de Apoio à Mobilidade						
Escadas Rolantes						
<i>Nível mínimo</i>	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	na	98,00%
Tapetes Rolantes						
<i>Nível mínimo</i>	98,00%	98,00%	99,00%	99,00%	na	na
Elevadores						
<i>Nível mínimo</i>	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 Disponibilidade de Infraestruturas

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.