

DATA: **2020-12-30**

DELIBERAÇÃO

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) 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 infraestruturas (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.

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						
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%
SSBD						
Nível mínimo	99,00%	99,00%	na	na	na	na
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%
Disponibilidade Pontes Telescópicas						
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	98,00%	na	na
Disponibilização Bagagem à Chegada						
1ª Bagagem (1ª bagagem após calços)						
% bagagens entregues em x min						
Nível mínimo	90% - 30'	90% - 30'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
Última Bagagem (última bagagem após calços)						
% bagagens entregues em x min						
Nível mínimo	90% - 50'	90% - 40'	90% - 40'	90% - 40'	90% - 40'	90% - 40'
Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão						
% passageiros processados em x min						
Nível mínimo	90% - 15'	90% - 10'	90% - 10'	90% - 10' (1º T) 90% - 15' (2º e 3º T) 90% - 13' (4º T)	90% - 10'	90% - 10'
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%	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

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.