

## NOTA TÉCNICA

### Regime de Qualidade de Serviço Aeroportuário

Conforme definido no Anexo 7 do Contrato de Concessão da ANA, foram estabelecidos indicadores de qualidade de serviço, consubstanciados em dois tipos: indicadores de disponibilidade das infraestruturas aeroportuárias e indicadores de nível de satisfação dos passageiros, cujo detalhe se apresenta abaixo.

#### A. Indicadores de disponibilidade de infraestruturas aeroportuárias

Os indicadores desta categoria respeitam à garantia de disponibilidade técnica de infraestruturas e equipamentos tais como pistas, *stands*, sistema de tratamento de bagagem, pontes telescópicas e de equipamentos de apoio à mobilidade (*people movers*), equipamentos e infraestruturas consideradas críticas para uma adequada prestação de serviço no âmbito aeroportuário. Estes indicadores refletem o tempo de operacionalidade técnica dos equipamentos e infraestruturas referidos, durante o período em análise estabelecido para cada um. O tempo de indisponibilidade constitui o tempo que medeia o início da avaria (indisponibilidade) até à reposição da operacionalidade do ativo.

No caso do Aeroporto de Lisboa e Aeroporto de Faro, estão igualmente definidos “Períodos de Pico” e “Fora de Pico”, conforme se indica de seguida:

- Aeroporto de Lisboa: períodos de pico das 07h00 às 10h00, hora local, e fora do pico os restantes períodos horários.
- Aeroporto de Faro: períodos de pico, os 2º e 3º trimestres (abril a setembro) e fora do pico, os 1º e 4º trimestres (janeiro a março e outubro a dezembro).

A maior parte dos indicadores são medidos de forma automática, através de diversos sistemas implementados na ANA, que garantem assim medições contínuas.

No caso das monitorizações de tempos de espera em fila, recorre-se em alguns dos aeroportos a monitorizações manuais, de acordo com amostras pré-definidas, que compreendem o tempo de funcionamento do aeroporto.

Em função da dimensão e tráfego processado em cada aeroporto ANA, e sempre que relevante, trabalhar-se-á para que no médio prazo estejam garantidas as condições para monitorização automática de todos os indicadores.

#### B. Indicadores do nível de satisfação dos passageiros

A medição dos indicadores de satisfação dos passageiros é efetuada através de inquéritos de avaliação de qualidade de serviço nos aeroportos, no âmbito do Programa Airport Service Quality Survey (ASQsurvey) do Airports Council International (ACI), com apuramento trimestral de resultados.

Neste inquérito é solicitada ao passageiro a avaliação de 34 parâmetros, contemplando as áreas de acessos, *check-in*, controlo de passaportes, segurança, sinalética, serviços/instalações do aeroporto, ambiência e satisfação geral. A escala de avaliação varia entre o 1 (fraco) e 5 (excelente).

De acordo com as melhores práticas e técnicas de dimensionamento de amostras, foram definidas as amostras para os Aeroportos ANA, sendo de 600 inquéritos/trimestre para o caso do Aeroporto de Lisboa e de 400 inquéritos/trimestre para os Aeroportos do Porto, Faro, Ponta Delgada e Funchal.

Conforme estabelecido no Anexo 7, foi considerado um conjunto de indicadores/parâmetros constantes do inquérito ASQsurvey, divididos em dois grupos:

### **B.1. Indicadores sujeitos a monitorização com penalização**

- Limpeza do terminal do aeroporto
- Conforto das áreas de espera / portas de embarque
- Limpeza das instalações sanitárias
- Disponibilidade das instalações sanitárias
- Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto
- Ecrãs de informação de voo
- Facilidade em identificar o percurso no aeroporto
- Disponibilidade de carrinhos de bagagem

A partir de 2015, caso a medição destes indicadores apresente um nível de performance inferior a 2,5 num determinado trimestre, a mesma será objeto de cálculo de uma penalização sobre as receitas reguladas desse trimestre.

### **B.2. Indicadores sujeitos a monitorização**

- 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
- Rapidez na entrega da bagagem
- Controlo alfandegário

Para estes indicadores, no acordo realizado com os utilizadores, a ANA aceitou rever o nível mínimo de performance de 2,5, que consta no Contrato de Concessão para 3,0. Assim, caso estes indicadores registem um nível de performance inferior a 3 em 2 trimestres consecutivos, a ANA deverá apresentar ao INAC um plano de ação corretiva até 3 meses após a divulgação dos resultados do inquérito do ACI.

data de atualização: 26 dezembro 2018