

ANA AEROPORTOS DE PORTUGAL

AUDIÇÃO PARLAMENTAR
06.07.2022



1

CLASSIFICAÇÃO AIR HELP

Classificação Air Help

1. Ranking publicado no mês de Maio de 2022

2. Critérios:

- Pontualidade (60%): **pontualidade de 2018**
- Qualidade do serviço (20%) : **período de referência desconhecido (2018 ?)**
- Oferta comercial (20%) : **período de referência desconhecido (2018 ?)**

The screenshot shows the AirHelp website interface. At the top, there is a navigation bar with the AirHelp logo, links for 'Conheça os seus direitos', 'Sobre nós', 'AirHelp Plus', a language selector for 'PT', and a 'Ver compensação' button. Below the navigation bar is a pagination bar showing page 1 of 14. The main content area features a large heading 'Como é calculado o AirHelp Score?' with a 'Saber mais' link. Three criteria are listed: 'Pontualidade' (60%), 'Qualidade do serviço' (20%), and 'Restauração e lojas' (20%). Each criterion has a corresponding icon and a brief description. The 'Pontualidade' section mentions using 2018 statistics. The 'Qualidade do serviço' section mentions a survey of millions of people. The 'Restauração e lojas' section mentions a survey of millions of people. At the bottom, there is a blue banner with the text 'Reivindique até 600 € pelo atraso ou cancelamento do seu voo.', a checkmark and 'Todos os países', and another 'Ver compensação' button.

Como é calculado o AirHelp Score? [Saber mais →](#)

- Pontualidade**
Utilizamos estatísticas de pontualidade de cada aeroporto para calcular a probabilidade de o seu voo chegar a horas.
- Qualidade do serviço**
Pedimos a milhares de pessoas em todo o mundo para nos falarem sobre o serviço de apoio ao cliente, filas de espera e limpeza nos respetivos aeroportos locais.
- Restauração e lojas**
Através de inquéritos abrangentes, pedimos a milhares de pessoas para classificarem as opções de alimentação e de compras dos aeroportos.

Reivindique até 600 € pelo atraso ou cancelamento do seu voo. [✓ Todos os países](#) [Ver compensação](#)

Classificação Air Help

3. Uma classificação sem racionalidade ...

- **Sem ter em conta** a dimensão do aeroporto,
- **Com dados desatualizados,**
- **Com critérios heterogéneos,**
- **Sem indicação das fontes**
- **Sem indicação da metodologia utilizada**
- **Com resultados opostos** de outras classificações reconhecidas pelo sector

4. ... que indicam servir um propósito de marketing da AIRHELP

The screenshot shows the AirHelp website interface. At the top, there is a navigation bar with the AirHelp logo, links for 'Conheça os seus direitos', 'Sobre nós', 'AirHelp Plus', a language selector for 'PT', and a 'Ver compensação' button. Below this is a dark blue banner with a white email input field containing the placeholder text 'Insira o seu endereço de e-mail' and a 'Subscrever' button. A checkbox below the input field is labeled 'Aceito os Termos e Condições e a Declaração de Privacidade.' Below the banner, there is a section titled 'Partilhe com os seus amigos!' with social media icons for Facebook, Twitter, Email, and Print. A red box highlights a section containing the text 'A AIRHELP FOI DESTACADA EM:' followed by logos for RTP1, SIC Notícias, tv24, and OX. At the bottom, another red box highlights a blue banner with the text 'Reivindique até 600 € pelo atraso ou cancelamento do seu voo.' and a checkmark icon next to 'Todas as companhias aéreas', along with a 'Ver compensação' button.

Classificação Air Help

Declaração da Autoridade Nacional da Aviação Civil

“O regulador fez a análise da nota metodológica, a qual não é suficientemente detalhada para permitir extrair conclusões e análises comparativas, tendo em conta que se refere a dados de 2018, que não é claro o critério / fonte definido para a pontualidade, nem a base de seleção dos aeroportos contemplados”

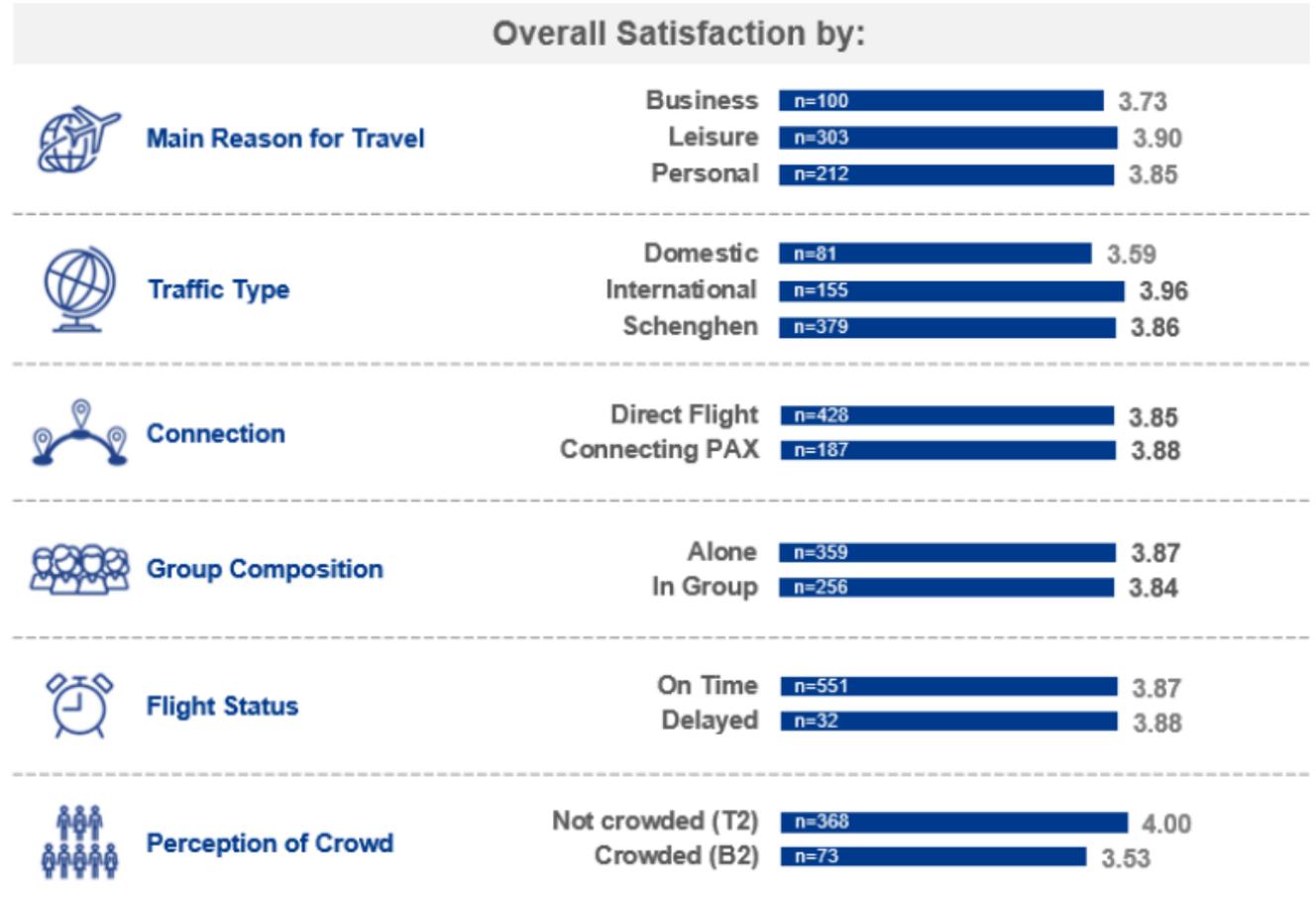
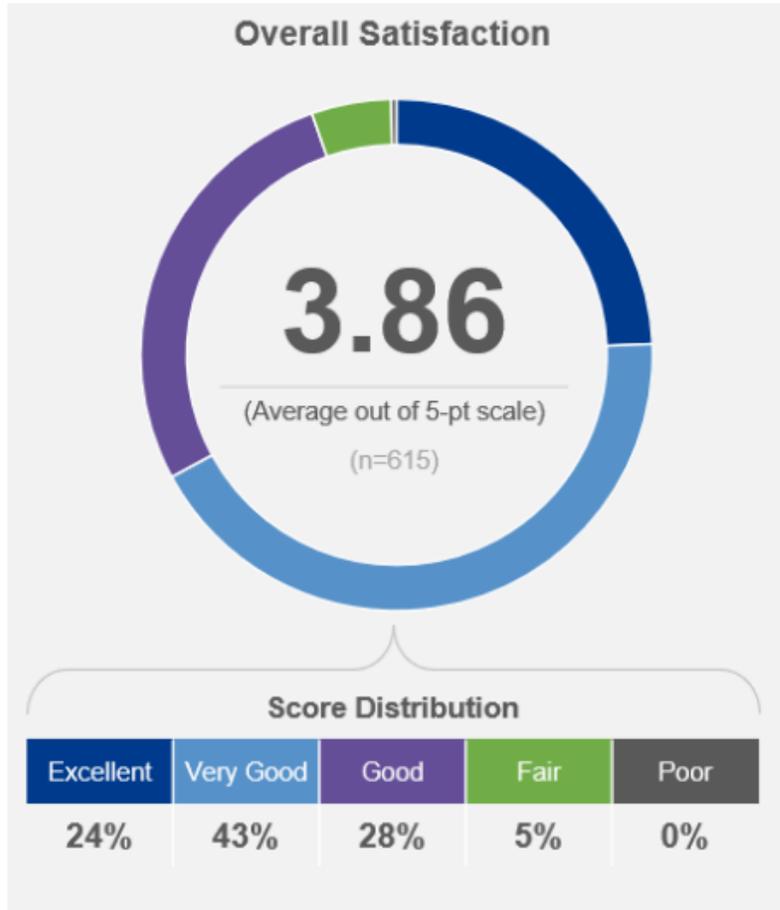


2

MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO - AIRPORT SERVICE QUALITY - ASQ

Exemplo: Aeroporto de Lisboa – 1º trimestre 2022



MEDIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS NOS AEROPORTOS ANA

1º Trimestre 2022

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

art.º 7 do Contrato Concessão

- Nível mínimo de serviço contratual de 2,50 (1 a 5)
- Penalidade 7,5% da receita regulada (art.º 1)
- Critérios aprovados por companhias aéreas que representam mais de 65% do tráfego de pax (art.º 4)
- Fiscalizado pelo regulador - ANAC (relatório trimestral, auditorias)

	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,73	4,15	3,90	3,73	4,10
Facilidade em identificar o seu percurso no aeroporto	3,85	4,42	3,94	4,19	4,10
Ecrãs de informação de voo	3,76	4,36	3,93	4,09	4,08
Cortesia e ajuda do pessoal do aeroporto	3,92	4,35	4,06	4,09	4,18
Disponibilidade de instalações sanitárias	3,72	4,13	3,79	3,78	3,97
Limpeza das instalações sanitárias	3,64	4,08	3,69	3,88	3,91
Conforto das áreas de espera/portas de embarque	3,41	3,91	3,53	3,67	3,46
Limpeza do terminal do aeroporto	3,79	4,33	3,94	4,10	4,08
	LIS	OPO	FAO	PDL	FNC
Satisfação geral com o aeroporto	3,86	4,41	4,04	4,27	4,18
Disponibilidade de estacionamento	3,45	4,02	3,81	3,68	3,85
Tempo de espera na fila de check-in	3,89	4,14	3,85	4,04	3,84
Tempo de espera na inspeção de segurança	3,88	4,37	4,07	4,26	4,20
Facilidade em efetuar ligações com outros voos	3,84	4,25	na	3,94	na

MEDIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS NOS AEROPORTOS ANA

1º Trimestre 2022

Níveis de serviços mínimos contratuais

CRITÉRIOS

- Disponibilidade das infraestruturas aeroportuárias (pico/fora de pico)
- Níveis de satisfação de passageiros por entidade independente – ACI – referência do setor e aprovado pelo regulador (ANAC)

	LIS (pico)	LIS (fora de pico)	OPO	FAO	PDL	FNC
Pista	100%	100%	100%	100%	99,54%	100%
Nível mínimo	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%	99,50%
Stands	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
Sistema de Tratamento de Bagagens						
Partidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
Chegadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
Transferências	100%	100%				
Nível mínimo	99,00%	99,00%				
HBS	99,96%	99,99%	100%	100%	100%	99,99%
Nível mínimo	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%
SSBD	99,85%	99,93%				
Nível mínimo	99,00%	99,00%				
Sistemas Críticos de Tecnologias de Informação						
CUPPS	99,74%	99,89%	100%	100%	100%	100%
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
GO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
FIDS	99,97%	99,99%	99,88%	100%	99,98%	100%
Nível mínimo	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%	99,500%
Pontes Telescópicas	99,95%	99,98%	100%	100%		
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	98,00%		

MEDIÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS NOS AEROPORTOS ANA

1º Trimestre 2022

Tempos de Processamento

- Sem qualquer não-conformidade nos tempos de entrega de bagagens no Q1/ 2022 (embora constrangimentos de pessoal dos *handlers* no Q2 coloquem mais desafios)
- Registada uma não-conformidade na disponibilidade dos tapetes rolantes (devido à indisponibilidade de peças por parte do fornecedor)

	LIS (pico)	LIS (fora de pico)	OPO	FAO	PDL	FNC
Bagagem à Chegada						
1ª Bagagem						
% bagagens entregues em X min	96,06%	94,49%	95,98%	94,09%	98,17%	94,96%
Nível mínimo	90% - 30'	90% - 30'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
Última Bagagem						
% bagagens entregues em X min	93,46%	91,62%	98,25%	96,03%	97,06%	98,49%
Nível mínimo	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'	90% - 20'
Controlo de Segurança de Passageiros e de Bagagem de Mão						
% passageiros entregues em X min	98,40%	96,61%	93,76%	95,64%	98,78%	95,93%
Nível mínimo	90% - 15'	90% - 10'	90% - 10'	90% - 10'	90% - 10'	90% - 10'
Equipamento de Apoio à Mobilidade						
Escadas Rolantes	99,80%	98,94%	99,99%	100%	na	99,98%
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%		98,00%
Tapetes Rolantes	96,91%	96,95%	99,99%	100%	na	na
Nível mínimo	98,00%	98,00%	99,00%	99,00%		
Elevadores	97,82%	97,75%	99,97%	100%	100%	99,95%
Nível mínimo	96,00%	96,00%	99,00%	99,00%	98,00%	98,00%

ANA | PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS



ANA
LISBOA
AEROPORTO

Powered by **VINCI**
AIRPORTS

LISBOA 2021



ANA
PORTO
AEROPORTO

Powered by **VINCI**
AIRPORTS

PORTO 2021



WINNER 25-40 million passengers

LISBOA 2020
PORTO 2022



LISBOA
PORTO
FARO
PONTA DELGADA
2020



PORTO 2020 & 2021
PONTA DELGADA 2020 & 2021
FARO 2020



LISBOA
PORTO
FARO
PONTA DELGADA
2020 & 2021

ANA | PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

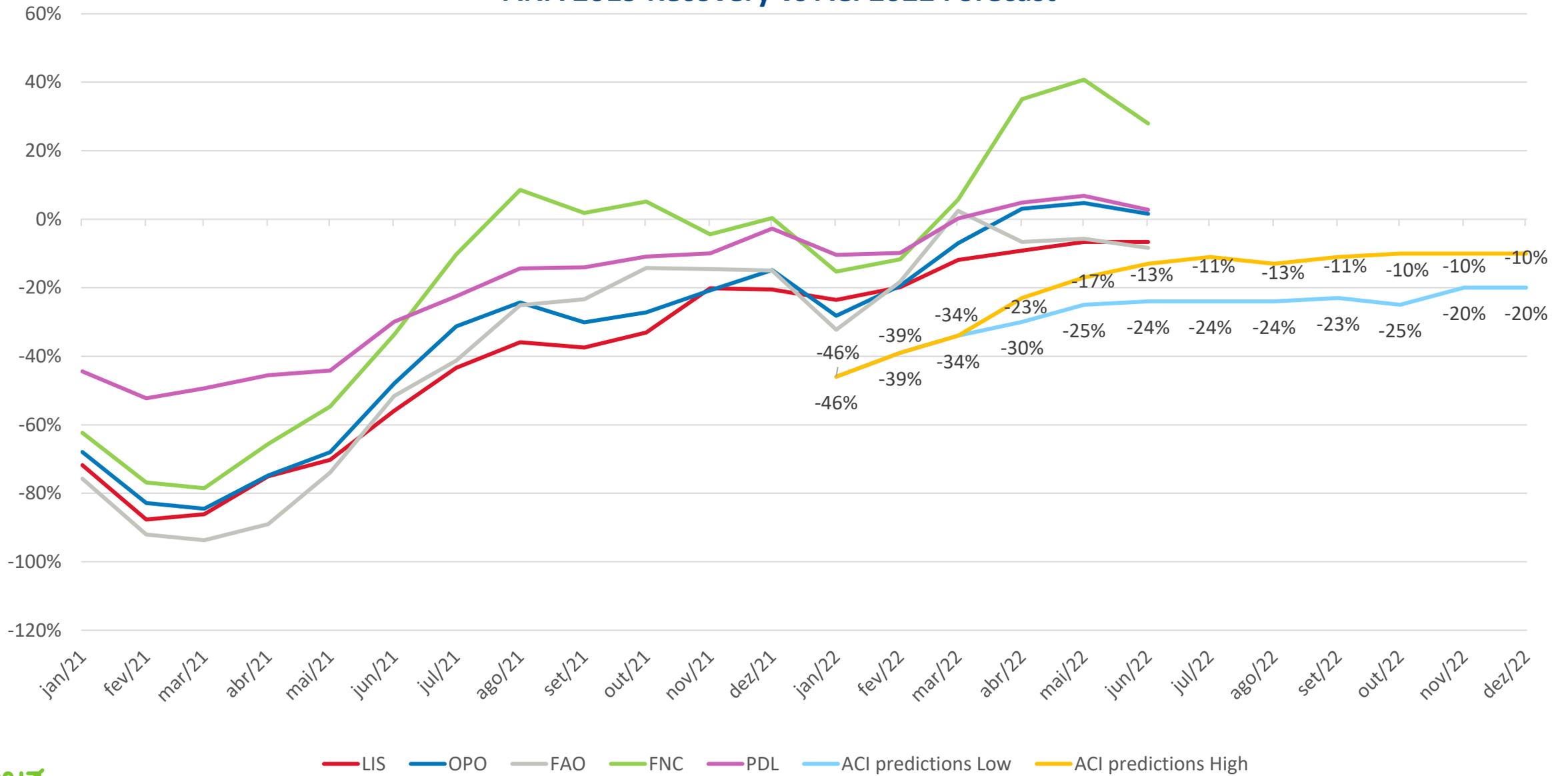


3

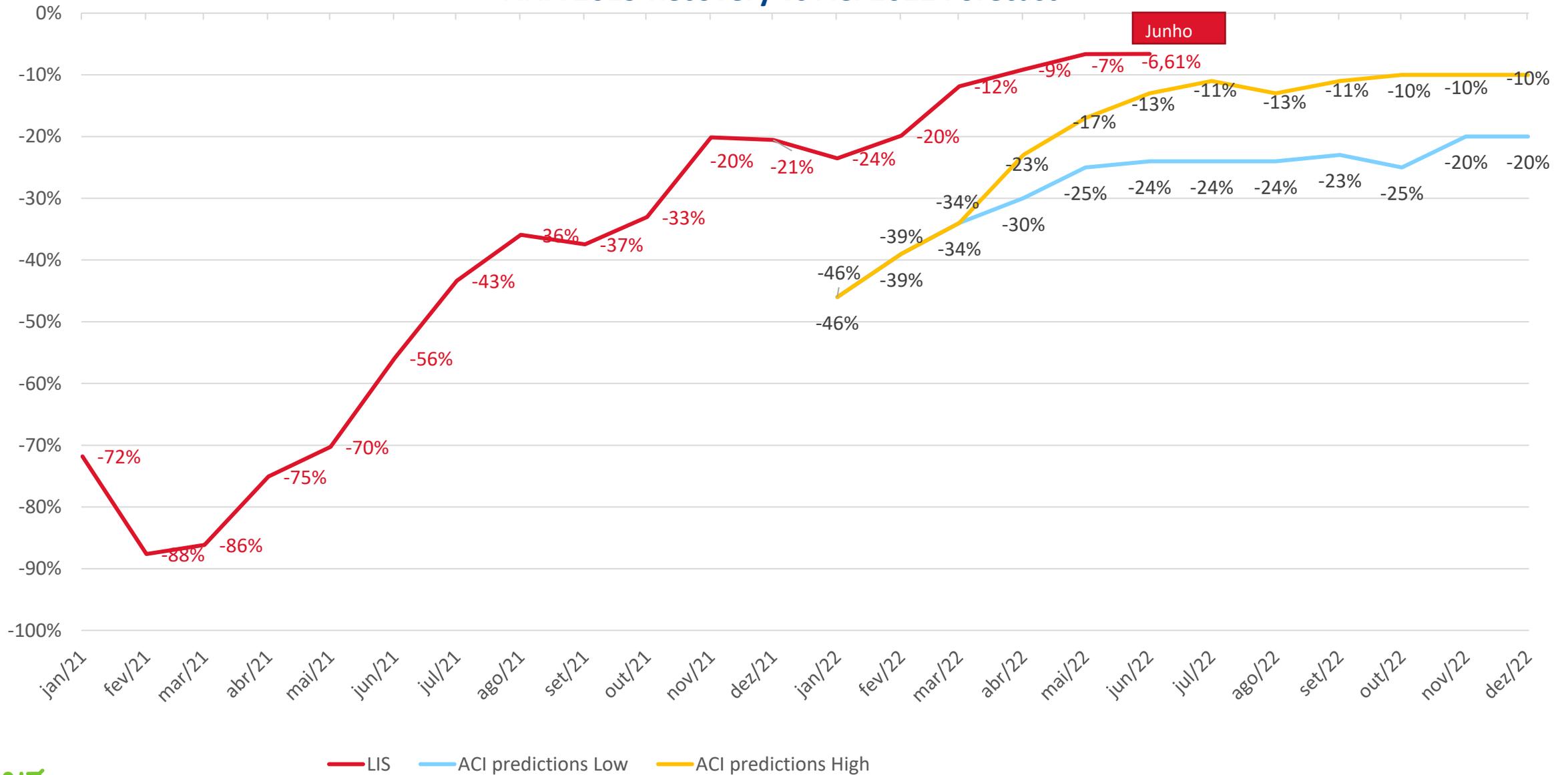
PREPARAÇÃO PARA O VERÃO 2022



ANA 2019 Recovery vs ACI 2022 Forecast



ANA 2019 Recovery vs ACI 2022 Forecast





FORTE DINÂMICA COMERCIAL NA CAPTAÇÃO DE NOVAS COMPANHIAS AÉREAS

Abertura de bases operacionais da easyJet em Faro e da Ryanair na Madeira. Novas companhias aéreas em todos os aeroportos da ANA.



LIS	FAO	OPO
PLAY	Flyr	Flyr
SkyUp Airlines	AIRFRANCE	Blue Air
	Air transat	
	corendon	
FNC	PDL	
Eurowings	transavia	IBERIA
Wizz wizzair.com	UNITED	
Eurowings discover	edelweiss der Sommer entgegen	SWISS
SkyUp Airlines	BRITISH AIRWAYS	
RYANAIR	Lufthansa	Binter
Blue Air	corendon	

INVESTIMENTOS E MELHORIAS – VERÃO 2022

AEROPORTOS ANA

- ✓ Investimentos **nas pistas e taxiways** - melhoria eficiência operacional em Lisboa e no Porto
- ✓ Sistemas de **monitorização de filas nos controles de segurança**
- ✓ **Reforço de pessoal de informação e apoio ao passageiros**
- ✓ Licenças de operação (*handlers* e empresas de segurança) **com SLA (níveis de serviço)**
- ✓ Reforço da **informação ao passageiro** (*Chatbot*)

INVESTIMENTOS E MELHORIAS – VERÃO 2022

AEROPORTO DE LISBOA

- **Nova saída rápida na pista 20** - maior capacidade de processamento da pista - sentido norte/sul
- Introdução de **novas unidades de check-in móvel** para os terminais T1 e T2
- **Nova área de embarque Non-Schengen no T2** com 3 portas de embarque;
- **Melhoria da redundância do transportador de bagagem** no check-in do T2 ;
- **Aquisição de *ambulifts* e novas cadeiras de rodas** para apoio aos passageiros de mobilidade reduzida;
- Abertura de uma **área de *lockers*** para os passageiros guardarem os seus pertences enquanto visitam a cidade;
- **Melhoria da acessibilidade pedonal** nas áreas circundantes do aeroporto

- **Transmissão em tempo real da situação operacional** à comunidade aeroportuária: plataforma colaborativa de tomada de decisão (CDM) e *Airport Community App*
- Novas ferramentas inovadoras de **serviço ao passageiro**

UMA COORDENAÇÃO PROXIMA



CHECK-IN TERMINAL 2



Flexible Check-in



CUSS Kiosks

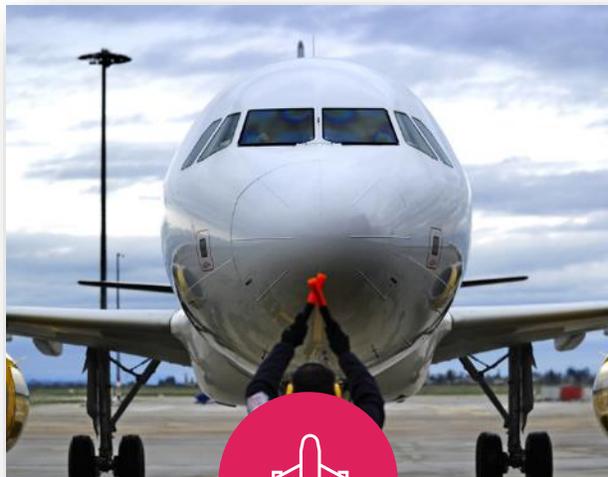


Check-in on wheels

TERMINAL 1: reabertura da Zona Areeiro (TAP premium) e melhoria da sinalética e layout



IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS



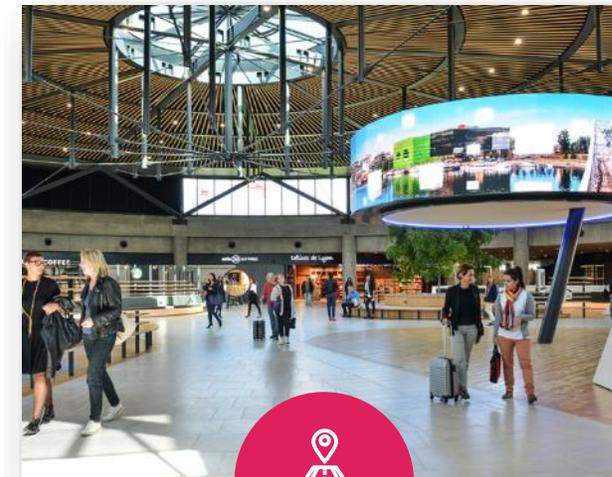
Recursos

- Alocação dos novos recursos
- Aumentar a disponibilidade dos recursos para abrir a sala de chegada "T"
- Melhor distribuição:
 - entre a manhã (horas pelas 06:00 e pelas 10:30)
 - entre as partidas e as chegadas



Gestão de filas

- Utilização sistemática do pre-posicionamento
- Utilização sistemática dos boxes livres Schengen para Não-Schengen
- Criação de um canal adicional de prioridade para as famílias



Tecnologia

- Manutenção RAPID
- Aumentar o tempo de disponibilidade dos RAPIDs
- Acesso a mais nacionalidades ao RAPID4ALL

SEF – SITUAÇÃO EM JUNHO E JULHO

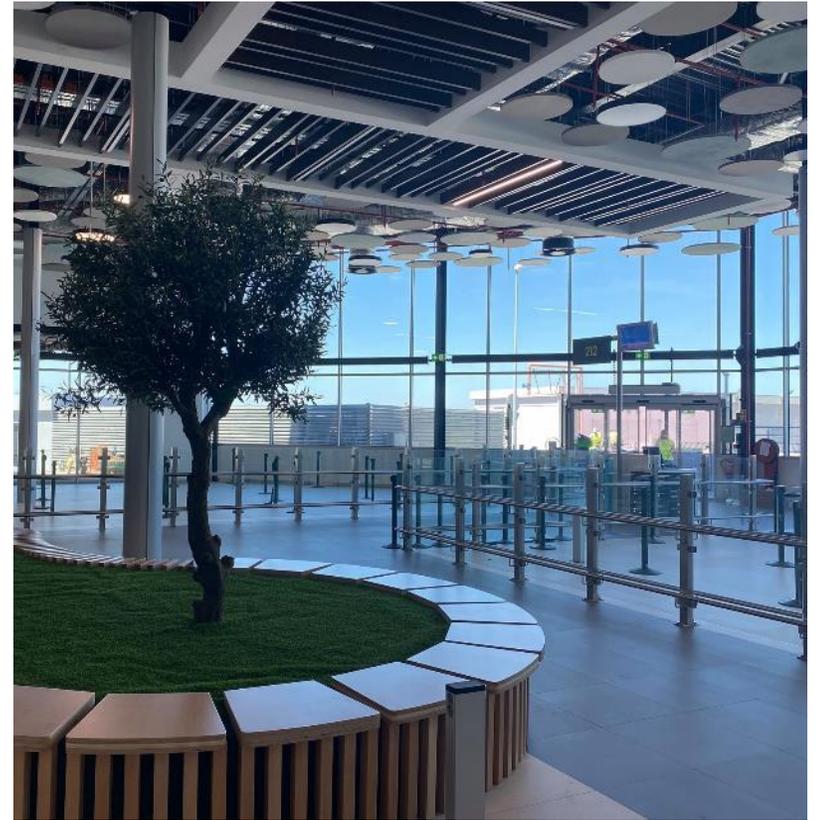


Início da melhoria

DIAS DO MÊS	JUNHO	
	Tempo Max Chegada	Tempo Max Partida
1	01:48	00:25
2	03:12	00:26
3	02:37	00:24
4	01:09	00:20
5	01:27	00:52
6	01:07	00:31
7	01:03	00:12
8	02:44	00:17
9	02:40	00:15
10	01:00	00:28
11	02:50	00:48
12	04:29	00:29
13	01:35	00:41
14	01:45	00:16
15	03:30	00:26
16	01:11	00:30
17	01:13	00:27
18	00:34	00:19
19	00:51	00:28
20	00:40	00:33
21	00:59	00:21
22	00:32	00:33
23	01:35	00:30
24	00:57	00:31
25	01:04	00:45
26	00:57	00:32
27	00:46	00:23
28	00:37	00:27
29	00:40	00:22
30	01:01	00:26
	JULHO	
1	00:54	00:51
2	00:42	00:24
3	00:47	00:25
4	00:32	00:21

REFORÇO DA EQUIPA DE APOIO A PASSAGEIROS





PORTAS DE EMBARQUE TERMINAL 2 | NOVO LAYOUT

EFICÁCIA _ SEGURANÇA



SISTEMA DE DEVOLUÇÃO DE TABULEIROS & RASTREIO AVANÇADO

- Capacidade dos novos layouts: até **400 pax/h** (vs 150-180 com tapetes convencionais)
- Artigos eletrónicos/ **computadores podem ficar dentro das malas**
- OPO, LIS, FAO – **21 tapetes rápidos**



GESTÃO DE CONTRATOS DE PRESTADORES DE SERVIÇO

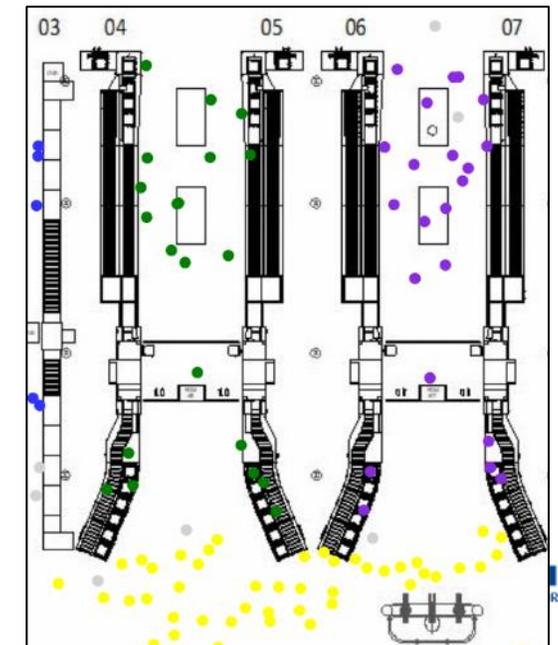
- Novo modelo contratual em 2019
- **Pagamento por pax e por nível de serviço**

Mais de 95% passageiros esperaram menos de 10 minutos em Lisboa em junho



SISTEMA DE GESTÃO DO FLUXO DE SEGURANÇA

- **Medição de fluxos e tempos de espera a traves de computer vision**
- Tempos de espera e dimensionamento **predictivos**



EXEMPLOS DE SOLUÇÕES INOVADORAS

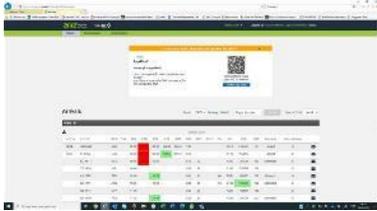
IMPULSIONADORAS DO DESEMPENHO OPERACIONAL

	Informação dos stakeholders 	Pontualidade 	Experiência do passageiro 
App Airport Community	✓	✓	
Trajetos do passageiro Seamless	✓		✓
Turnaround Analytics	✓	✓	
Robot de informação			✓
Terminal Wayfinding			✓

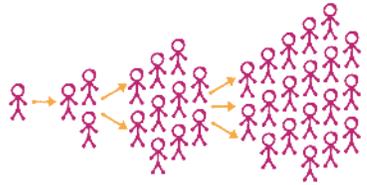
AIRPORT COMMUNITY APP (EM DESENVOLVIMENTO)

Disseminação de informação aos stakeholders

Flight4Staff



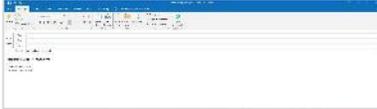
Word of Mouth



FIDS



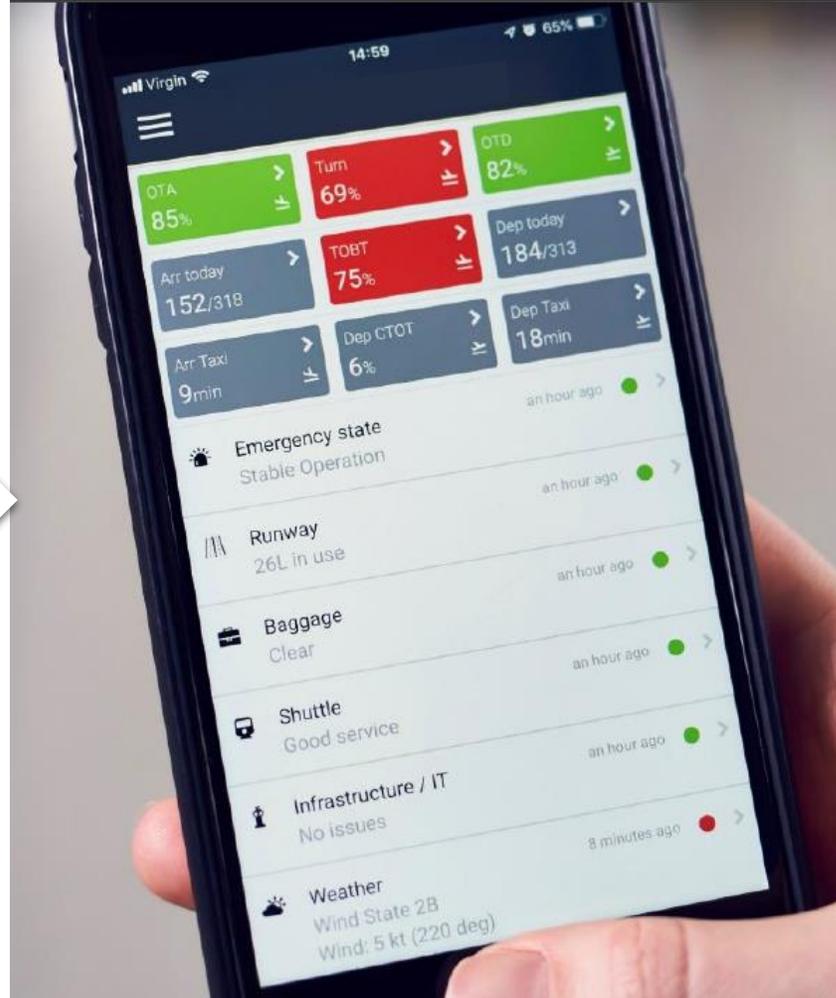
Email



Meetings



A-CDM



PILOTO SEAMLESS BIOMETRIC

“ GAME CHANGER”



DATA DE INÍCIO:

Agosto 2021 primeiro teste no T1

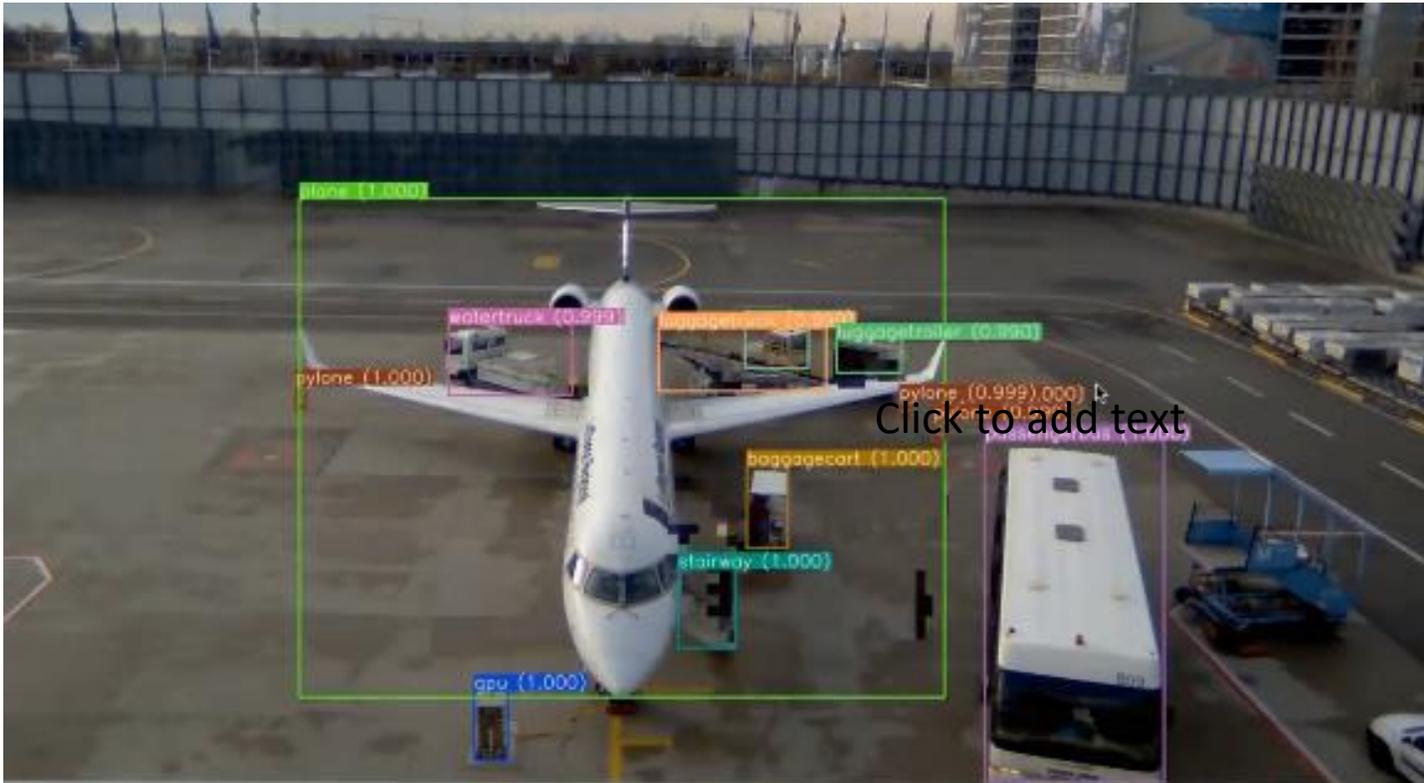
Março 2022: primeiros testes no T2

OBJECTIVOS

- Experiência contactless para 100% dos pax (criação de um *token biometrico*)
- Embarque rápido (15 min)
 - Minimização da ocupação da porta de embarque
 - Ganho de capacidade
- Passagem de fronteira na porta de embarque
- Possível agrupamento de áreas Schengen e não-Schengen

TURNAROUND ANALYTICS

Criação de um novo conceito operacional para aumentar a capacidade do terminal com a mesma área/m²



OBJECTIVOS

- Registo automatic de etapas e processo de Turnaround de aeronave
- Aumentar segurança aeroportuária
- Identificar melhorias operacionais
- Maior conhecimento das operações no stand através de “computer vision”
- Redução de atrasos operacionais

SERVIÇO AO PASSAGEIRO

Implementação de tecnologia para apoio ao processamento de passageiros



ROBOT ASSISTANT

DATA INICIO: Q1 2022

Avaliação: Q2 2022

SCOPE:

- Passenger wayfinding
- Orientação
- Apoio ao passageiro



CHATBOT

DATA INICIO: July 2021

Avaliação: in Production

SCOPE:

- Todos os aeroportos ANA
- Apoio ao passageiro automatizado
- Real-time dashboard
- Comunicação, operações, IT

ZNYZ
AEROPORTOS
DE PORTUGAL



TERMINAL WAYFINDING

DATA inicio: Q1 2022

Avaliação: Q3 2022

SCOPE:

- Mapping
- Parceria com Apple Maps
- Comunicação física e digital

4

Constrangimentos: o contexto europeu e internacional

CONSTRANGIMENTOS NO SETOR

euronews.travel

NEWS

DESTINATIONS

EXPERIENCES

STAYS

PEOPLE

SERIES ▾

TRAVEL NEWS

Schiphol airport chaos continues but end in sight as workers cancel strike action



Long queues at Schiphol Airport, Amsterdam - Copyright: Reuters Connect

CONSTRANGIMENTOS NO SETOR



Sign in

Home

News

Sport

Reel

Worklife

Travel

Future

NEWS

Home | War in Ukraine | Coronavirus | Climate | Video | World | UK | Business | Tech | Science | Stories

Dublin Airport: What's causing delays and what's being done?

By Paul Lawlor
BBC News NI

🕒 3 June



OBRIGADO