

Por determinação de Sua Excelência o

1. Presidente da A.R. a DAVEN
2. Aos seus assessores
3. Assessor

[Handwritten signature]
11.11.20

Exmo. Senhor
Presidente da Assembleia da República
Dr. Eduardo Ferro Rodrigues
Palácio de São Bento
1249-068 Lisboa

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA Gabinete do Presidente
N.º de Entrada <u>666104</u>
Classificação <u>ISOL</u>
Data <u>11/11/2020</u>

Sua referência_ ↗
Nossa referência_ ↗
Nº 717526 ↗
Data_ 10.11.2020 ↗

ASSUNTO_ Aeroporto de Faro - Falta de recursos emeios. ↗
SUBJECT_ ↗
↗

Excelência,

Em resposta ao requerimento N.º 4/XIV(2.º) do deputado João Gonçalves Pereira do CDS -PP, de 9 de outubro p.p., em resposta às pergunta enunciadas cumpre-me informar que:

A situação referida ocorreu na zona de controlo de fronteira das chegadas, da competência do Serviço de Estrangeiros e Fronteira (SEF).

No período em causa, dos cinco postos de controlo disponíveis, estavam apenas dois em funcionamentos, e também os equipamentos de controlo eletrónico (E-gates) não estavam a operar.

Note-se que o percurso de inverno tem capacidade suficiente, e a acumulação de passageiros verificado no controlo de fronteiras resulta única e exclusivamente da alocação de inspetores em quantidade insuficiente por parte do SEF.

Seguem-se as respostas às respetivas perguntas, de forma detalhada:

1. **Por que motivo o controlo documental do Aeroporto de Faro tem sido realizado apenas na "sala de inverno", sendo antecipadamente conhecido o volume de passageiros a aterrar neste aeroporto?**
 - a. A zona de chegadas está dotada de cinco posições de controlo manual no período inverno, acrescido de oito E-Gates, cuja utilização é mista;
 - b. No período de verão a alteração resulta num incremento (mais seis) do número de posições de controlo manual perfazendo um total de 11. A capacidade instalada no período de inverno

TL

possibilita o processamento, utilizando apenas as cinco posições de 900 passageiros/hora, com um tempo de 20 segundos por passageiro, com bases em avaliações feitas no terreno;

- c. A área de espera e formação de fila, não tem qualquer alteração entre o modo de verão e modo de inverno, onde resulta uma capacidade de processamento de entre 1.800 e 2.100 passageiros/hora, no pressuposto de que as cinco posições de controlo manual e as oito E-gates estão em funcionamento;
- d. A procura máxima, no período de 21 de agosto e 29 de agosto, foi de 1.014 passageiros;
- e. Conforme facilmente se pode constatar pelos elementos nas alíneas anteriores, é difícil de justificar que o número de efetivos para operar no dia 26 ou 27 de agosto, seriam os mesmo que no dia 16 de maio, onde não houve um único passageiro a chegar e a utilizar a fronteira deste aeroporto, ou seja, dois inspetores apenas;
- f. Pelo acima exposto, não há necessidade nem condições de mudar o fluxo de inverno para verão, em função da procura e da capacidade de infraestrutura instalada;

2. Pretende a ANA abrir e manter aberta a “sala de verão” do Aeroporto de Faro, que permite ter 10 postos de controlo?

Conforme já referido nos pontos anteriores, não há necessidade nem condições para a abertura do fluxo de verão, em função da procura que prevemos e estimamos para os próximos meses. O percurso de inverno tem capacidade suficiente.

3. Qual o número de trabalhadores afetos ao Aeroporto de Faro? Ainda existem, neste local, trabalhadores em lay-off? Se sim, quantos?

- a. Na ANA - Aeroportos de Portugal S.A. trabalham 139 trabalhadores e não há a medida de lay-off implementada, estando todos ao serviço;
- b. Relativamente às restantes entidades, companhias aéreas, handlers, concessionários, forças de segurança, prestadores de serviço, etc., desconhecemos o número de trabalhadores afetos bem como o eventual número de trabalhadores em lay-off.

4. Quais as medidas de segurança implementadas no Aeroporto de Faro de acordo com as atuais exigências fruto da doença Covid-19?

- a. Difusão em todo o terminal de comunicação sonora e visual das regras DGS, recorrendo a meios físicos e digitais;

- b. Marcação no pavimento promovendo o distanciamento Social nas zonas de grande processamento (Check-in, embarque, fronteira, sala de recolha de bagagem), assentos e elevadores, bem como dos sentidos de circulação;
 - c. Proteção com barreiras de vidro nos balcões de registo, embarque e atendimento;
 - d. Distribuição de dispensadores de gel pelo terminal e diferentes canais de acesso, colocação de máquinas de vending de máscaras, gel e toalhetes e sinalização de pontos de recolha deste tipo de resíduos;
 - e. Aprovisionamento e distribuição de equipamentos de proteção individual aos trabalhadores;
 - f. Reforço das frequências e desinfeção de superfícies e equipamentos, com biocidas certificados;
 - g. Retirada de todos os equipamentos não essenciais, suscetíveis de serem tocados;
 - h. Transformação dos elevadores públicos em equipamentos *contactless*, através de sensores de proximidade e botoneiras de pé;
 - i. Monitorização de temperatura dos passageiros à chegada, monitorização da utilização e satisfação das instalações sanitárias (Go Clean) e das medidas implementadas no terminal (Go Fight Covid) - feedback do passageiro, através de leitura de QRcode e resolução de eventual necessidade em tempo real ;
 - j. Formação ao staff, sobre a problemática Covid-19 e implementação das novas medidas de higiene e segurança antes do regresso ao trabalho;
 - k. Atribuição do selo Clean&Safe pelo Turismo de Portugal;
 - l. Certificação da Bureau Veritas atribuída após auditoria às medidas implementadas.
5. **Para quando se prevê a abertura a “e-gates” para controlo automatizado de fronteira no Aeroporto de Faro? Quantos e onde está prevista a instalação?**
- a. a ANA-Aeroportos de Portugal S.A. fez um investimento considerável para criar condições para instalação de E-Gates de nova geração, para dar resposta a maior fluidez na passagem de passageiros na fronteira e para melhoria da qualidade de serviço;
 - b. até 28 de agosto p.p., não vimos qualquer resultado no seu funcionamento nem obtivemos qualquer feedback do plano para os colocar em funcionamento;
 - c. No dia 30 de agosto entraram em funcionamento as 8 posições de chegadas;

- d. Na semana de 1 a 4 de setembro foram realizados testes nas oito E-Gates instaladas no fluxos de partidas, modo de verão.

6. Com quanto tempo de antecedência comunica a ANA ao SEF a previsão de tráfego, de forma que seja possível adequar a resposta dos serviços de fronteira ao volume de entradas?

Os tempos e a frequência de fornecimento de informação, para o Verão de 2020, foi a seguinte:

- a. Enviado o tráfego sujeito a controlo de fronteira realizado em 2019, para possibilitar o planeamento no reforço de recursos para 2020, solicitado e enviado pela Direção Regional do SEF no dia 29 de janeiro de 2020;
- b. Enviado o tráfego sujeito a controlo de fronteira realizado entre julho e setembro em 2019, solicitado e enviado para a Direção Regional do SEF no dia 19 de junho de 2020;
- c. Enviado o tráfego sujeito a controlo de fronteira planeado de 1 a 31 de agosto de 2020 enviado para a Direção Regional do SEF no dia 20 de julho de 2020;
- d. Atualizado o tráfego sujeito a controlo de fronteira planeado de 1 a 31 de agosto de 2020 enviado para a Direção Regional do SEF no dia 30 de julho de 2020;
- e. Atualização do tráfego sujeito a controlo de fronteira planeado de 1 a 31 de agosto de 2020 enviado para a Direção Regional do SEF no dia 25 de agosto de 2020;

7- Está prevista a assinatura de um acordo de níveis de serviço, entre o SEF e a ANA - Aeroportos de Portugal, para cumprimento de boas práticas internacionais tal como é recomendado pela Associação Internacional de Transporte Aéreo - IATA?

O contrato de concessão do serviço público aeroportuário assinado entre o Estado Português e a ANA - Aeroportos de Portugal S.A., estabelece no seu Anexo 11 os direitos e obrigações das entidades públicas, designadamente do SEF, no seu relacionamento com a ANA.

No capítulo IV, o artigo 10º refere que:

- «As Entidades Públicas comprometem-se a exercer a sua atividade com respeito pelas boas práticas e de acordo com os mais elevados padrões de qualidade e segurança aplicáveis ao serviço que prestam.
- As Entidades Públicas comprometem-se a promover a prestação dos serviços de forma célere, eficiente e eficaz, procurando minimizar quaisquer inconvenientes que os mesmos possam causar aos utentes e utilizadores dos aeroportos.

- As Entidades Públicas comprometem-se afetar meios humanos e materiais suficientes para a realização das suas atividades nos aeroportos.»

O artigo 13º estabelece, ainda, o princípio de um Acordo de Nível de Serviço entre a ANA e o SEF:

- «A ANA promoverá a celebração de Acordos de Níveis de Serviço com cada entidade pública, procurando otimizar a qualidades dos serviços prestados aos utilizadores e utentes dos aeroportos.
- Os acordos de níveis de serviço têm por objeto, designadamente, a definição de indicadores específicos de determinação da qualidade e da disponibilidade dos serviços prestados, os níveis de cumprimento de cada indicador, a implementação de novos métodos de avaliação desempenho, a definição de métodos de coordenação das várias Entidades Públicas e de quaisquer outras medidas que possam contribuir para a melhoria da qualidade global dos serviços prestados nos aeroportos.»

Desde o início da concessão, que a ANA tem efetuado diligências junto do SEF para a assinatura de tal acordo, ao qual até à data o SEF não deu seguimento.

A ANA lamenta esta ocorrência e que a falta de recursos por parte do SEF cause impacto negativo junto dos passageiros que chegam ao Aeroporto de Faro.

Não sendo esta área de sua competência, a ANA efetuou diligências junto do SEF para evitar este tipo de ocorrência e para que a operação seja devidamente planeada e adequada de meios.

Com os melhores cumprimentos,



Thierry Ligonnière
Presidente da Comissão Executiva