

**ANEXO 11**  
**REGULAMENTO DAS ENTIDADES PÚBLICAS**

**CAPÍTULO I**

**Disposições Gerais**

**Artigo 1º.**

**Objeto**

1. O presente regulamento estabelece as normas gerais que disciplinam as regras e os procedimentos a observar na utilização das infraestruturas aeroportuárias por parte de Entidades Públicas que exercem a sua atividade nos aeroportos englobados na concessão da ANAM.
2. O presente regulamento destina-se a dar execução à cláusula 59 do contrato de concessão celebrado entre a ANAM e o Estado Português (Contrato de Concessão).

**Artigo 2º.**

**Âmbito de aplicação**

1. O presente regulamento aplica-se às Entidades Públicas que exerçam ou venham a exercer as suas atividades nos aeroportos em regime de permanência, designadamente ao serviço de estrangeiros e fronteiras, à NAV, aos serviços da alfândega, aos serviços de inspeção animal e vegetal, à brigada fiscal à polícia de segurança pública e à guarda nacional republicana,
2. O disposto neste regulamento aplica-se ainda a outras Entidades Públicas que desempenhem funções esporádicas nos aeroportos, designadamente, os serviços de meteorologia, os serviços do protocolo de estado, os serviços de turismo, a força aérea portuguesa e a polícia judiciária, bem como a entidades privadas que prossigam fins de interesse público relevantes para o funcionamento dos aeroportos, designadas entidades equiparadas.
3. As entidades indicadas na presente cláusula são designadas no seu conjunto por Entidades Públicas, para efeitos do presente regulamento e do disposto no Contrato de Concessão.

**Artigo 3º.**

**Legislação Aplicável**

1. O presente regulamento não prejudica as normas legais nacionais e internacionais que atribuem competência e disciplinam o funcionamento das Entidades Públicas.

2. Na execução deste regulamento, a ANAM deve ter em conta as decisões, diretrizes e orientações emanadas pela comissão nacional de facilitação e segurança e pela comissão aeroportuária de segurança.

## CAPÍTULO II

### Administração e Gestão dos Aeroportos

#### Artigo 4º.

#### Competência

1. A administração e gestão dos aeroportos competem exclusivamente à ANAM, de acordo com o previsto no contrato de concessão, que a exerce através de representantes nomeados para o efeito em cada um dos aeroportos.
2. À ANAM incumbe praticar todos os atos relacionados com a exploração dos aeroportos e, em particular, o acompanhamento das atividades neles exercidas pelas Entidades Públicas.
3. Cabe ainda à ANAM coordenar as atividades desenvolvidas pelas Entidades Públicas, promovendo o bom relacionamento entre elas, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e incentivando um elevado nível de desempenho que permita aos aeroportos assegurar aos seus utilizadores e utentes a prestação de serviços de elevada qualidade, de forma célere e eficiente.
4. Para efeitos do disposto na cláusula 59.5. do Contrato de Concessão, cabe à ANAM implementar um sistema de monitorização do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pelas Entidades Públicas.
5. Compete, em especial, à ANAM:
  - Zelar pelo bom funcionamento dos aeroportos;
  - Apoiar as Entidades Públicas na resolução dos problemas que apresentem em relação ao funcionamento dos aeroportos;
  - Garantir às Entidades Públicas o acesso aos locais e áreas onde exercem a sua atividade;
  - Disponibilizar às Entidades Públicas os espaços de uso exclusivo necessários e adequados à instalação dos serviços e equipamentos essenciais ao desenvolvimento das suas atividades nos aeroportos;
  - Definir as áreas máximas destinadas ao uso exclusivo das Entidades Públicas e reorganizar a atribuição de espaços de uso exclusivo, promovendo o aproveitamento eficiente dos mesmos em função das necessidades do aeroporto e assegurando a continuidade dos serviços prestados pelas Entidades Públicas.

6. A ANAM promove, nos limites da lei, todas as ações que entenda convenientes para aferir do grau de cumprimento das normas constantes da lei e do presente regulamento por parte das Entidades Públicas.

### **CAPÍTULO III**

#### **Utilização das Infraestruturas Aeroportuárias**

##### **Artigo 5º.**

##### **Direitos das Entidades Públicas**

1. As Entidades Públicas têm o direito de utilizar as infraestruturas aeroportuárias de uso comum e os espaços que a ANAM lhes atribui para o exercício exclusivo das suas atividades.
2. Sempre que se encontrem no exercício efetivo das suas funções, os funcionários e agentes das Entidades Públicas referidas no artigo 1.º têm acesso sem restrições, com respeito pelas normas de segurança em vigor, às áreas dos aeroportos necessárias ao exercício das respetivas atividades.

##### **Artigo 6º.**

##### **Utilização de Espaços de Uso Comum**

1. São considerados espaços de uso comum nos aeroportos abrangidos pela concessão as áreas públicas, como tal definidas pela ANAM.
2. As Entidades Públicas podem circular livremente nos espaços de uso comum indicados no número anterior, dentro dos horários definidos para o efeito pela ANAM.

##### **Artigo 7º.**

##### **Utilização de Espaços de Uso Comum**

1. A ANAM disponibiliza às Entidades Públicas áreas destinadas ao seu uso exclusivo para o exercício de atividades essenciais ao funcionamento dos aeroportos.
2. Atendendo às áreas disponíveis, à natureza de cada atividade e ao número de funcionários ou agentes de cada entidade pública que exerçam funções nos aeroportos, a ANAM define a área máxima a atribuir a cada entidade pública para seu uso exclusivo.
3. Sempre que uma entidade pública pretenda utilizar uma área superior à que lhe é atribuída nos termos do número anterior ou pretenda instalar no aeroporto serviços que não preencham o critério indicado no número 1, pode a ANAM conceder-lhe um espaço para o efeito, nos termos do regulamento das entidades terceiras.
4. Para efeitos do número anterior, pode a ANAM atender à natureza, necessidade e complementaridade do serviço a instalar face aos serviços essenciais que a entidade

pública presta no aeroporto e aplicar uma taxa de desconto ao preço devido pela utilização desse espaço.

5. Os encargos decorrentes da modificação, remodelação e manutenção dos espaços de uso exclusivo são da inteira responsabilidade das Entidades Públicas.

### **Artigo 8º.**

#### **Utilização de Outros Serviços**

1. Procurando apoiar as atividades desenvolvidas pelas Entidades Públicas nos aeroportos, a ANAM pode também facultar-lhes a utilização de:
  - a) Espaços destinados ao estacionamento de viaturas de serviço, em número a acordar com cada entidade pública;
  - b) Cantinas, refeitórios e cafetarias;
  - c) Serviços de saúde.
2. As prestações indicadas no número anterior são concedidas na medida em que a ANAM reúna condições para a sua atribuição, tendo em conta os critérios indicados no artigo 7.º, n.º 2, e mediante o pagamento de contrapartidas a fixar pela ANAM.
3. Os custos relativos à utilização e manutenção de espaços de uso exclusivo, de equipamentos e demais serviços, designadamente os decorrentes dos consumos de água, eletricidade, redes de dados, comunicações, gás e serviços de limpeza são suportados pela entidade pública que deles beneficia.
4. Os equipamentos e serviços referidos no número anterior podem ser fornecidos pela ANAM às Entidades Públicas, consoante a sua disponibilidade e tendo por referência o respetivo preço de mercado, mediante a celebração de contratos de fornecimento ou de utilização preços de mercado.

### **Artigo 9º.**

#### **Serviços do Protocolo de Estado**

1. A ANAM disponibiliza os serviços de apoio necessários ao acompanhamento de passageiros classificados como VIP pelos serviços do Protocolo de Estado e de outros passageiros não classificados como tal, desde que requeridos pelo Protocolo de Estado, ou pela Presidência do Governo Regional da Madeira.
2. As despesas com o acompanhamento dos passageiros indicados no número anterior serão integralmente suportadas pela entidade que o solicite.

## **CAPÍTULO IV**

### **Monitorização do Desempenho**

#### **Artigo 10º.**

##### **Obrigações das Entidades Públicas**

1. 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.
2. As Entidades Públicas comprometem-se a promover a prestação de serviços, de forma célere, eficiente e eficaz, procurando minimizar quaisquer inconvenientes que os mesmos possam causar aos utentes e utilizadores dos aeroportos.
3. As Entidades Públicas comprometem-se a afetar meios humanos e materiais suficientes para a realização das suas atividades nos aeroportos.
4. Na realização das suas atividades, as Entidades Públicas procuram contribuir para a maximização da utilização das infraestruturas aeroportuárias.
5. Sempre que as Entidades Públicas pretendam realizar missões ou intervenções de carácter específico nos aeroportos deverão coordenar a sua realização com a ANAM.
6. Sempre que ocorra alguma dificuldade ou incidente na realização da sua atividade suscetível de afetar o normal funcionamento do aeroporto, deve a entidade pública respetiva notificar de imediato a ANAM, por telefone, fax ou correio eletrónico, para que tome as medidas que entender convenientes.

#### **Artigo 11º.**

##### **Sistema de Monitorização e Avaliação do Desempenho**

1. Tendo por base o sistema de monitorização e avaliação de desempenho previsto no contrato de concessão, a ANAM compromete-se a instituir um sistema com ele conexo e assente no mesmo tipo de indicadores para aferir do desempenho das Entidades Públicas, de modo a repercutir sobre estas as obrigações de desempenho previstas no Anexo 7 ao contrato de concessão.
2. O sistema de monitorização e avaliação de desempenho previsto no número anterior será implementado em todos os aeroportos abrangidos pela concessão, devendo a ANAM ter em conta as especificidades existentes em cada um deles.
3. A ANAM compromete-se a criar um sistema de tratamento de dados, que deve manter permanentemente atualizado e com base no qual deve apresentar os resultados da avaliação e da monitorização de desempenho das Entidades Públicas, indicando quais as repercussões do desempenho daquelas entidades nos serviços fornecidos pela ANAM aos utilizadores e utentes dos aeroportos.

## Artigo 12º.

### Indicadores de Aferição do Desempenho

1. Na aferição do desempenho das Entidades Públicas referidas no n.º 1 do artigo 2.º, a ANAM tem em conta, designadamente, os seguintes indicadores:
  - a) [função a exercer no aeroporto;
  - b) Necessidades básicas para o exercício da atividade;
  - c) Número de posições de rastreio necessárias ao exercício da atividade e
  - d) Número de elementos por funções exercidas];
2. Para efeitos de aferição de desempenho das Entidades Públicas referidas no n.º 2 do artigo 2.º, a ANAM tem em conta, designadamente, os seguintes indicadores:
  - a) [número de passageiros processados por hora;
  - b) Tempo máximo de processamento por tipo de passageiro;
  - c) Número de posições abertas em períodos de pico;
  - d) Número de inspeções efetuadas por dia ao perímetro do aeroporto;
  - e) Tempo de resposta às solicitações do aeroporto;
  - f) Número de apreensões efetuadas e
  - g) Número de elementos policiais de supervisão por equipamento de rastreio].
3. As Entidades Públicas devem disponibilizar à ANAM toda a informação relevante para efeitos de avaliação de desempenho que esta lhes solicite.
4. As Entidades Públicas devem elaborar semestralmente um relatório que enviarão à ANAM, na qual indiquem e descrevam sucintamente todas as ocorrências cuja verificação determine uma diminuição dos padrões de qualidade e de disponibilidade dos seus serviços.

## **CAPÍTULO V**

### **Acordos de Níveis de Serviço**

#### **Artigo 13º.**

### **Acordos de Níveis de Serviço**

1. A ANAM promoverá a celebração de acordos de níveis de serviço com cada entidade pública, procurando otimizar a qualidade dos serviços prestados aos utilizadores e utentes dos aeroportos.
2. 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 de desempenho, a definição de métodos de coordenação das atividades das várias Entidades Públicas e de quaisquer outras medidas que possam contribuir para a melhoria da qualidade global dos serviços prestados nos aeroportos.

## **CAPÍTULO VI**

### **Responsabilidade Civil**

#### **Artigo 14º.**

### **Responsabilidade Civil por Danos Causados a Utentes e Utilizadores dos Aeroportos**

1. As Entidades Públicas que, direta ou indiretamente, violem o disposto no presente regulamento são responsáveis perante a ANAM pelas perdas e danos a que a sua atuação der lugar.
2. As Entidades Públicas são responsáveis pelos danos causados, direta ou indiretamente aos utentes dos aeroportos, constituindo-se na obrigação de ressarcir a ANAM, a título de direito de regresso, pelas obrigações que esta por sua vez assuma.
3. As Entidades Públicas comprometem-se a contratar, e a manter em vigor enquanto exercerem as suas atividades nos aeroportos, um seguro de responsabilidade civil destinado à cobertura de todos os riscos com elas relacionados.