

---

## QUATRO AEROPORTOS NACIONAIS DISTINGUIDOS COM CERTIFICAÇÃO PIONEIRA NA EUROPA

«O presidente do Conselho de Administração da ANA - Aeroportos de Portugal, Guilhermino Rodrigues, recebeu ontem a certificação Airport Service Quality (ASQ), do Airports Council Internacional (ACI), em reconhecimento pelas boas práticas de gestão nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro e Ponta Delgada.

Os quatro aeroportos portugueses tornam-se assim nos primeiros em toda a Europa a receber esta distinção, que tem por base um processo de auto-avaliação, através de inquéritos de satisfação realizados aos passageiros, bem como medições em todo o processo aeroportuário.

"Esta conquista é um ponto alto mas está longe de ser um ponto final. A certificação que hoje nos é conferida vale necessariamente por um ano e para ser renovada temos que continuar a merecê-la a todas as horas, a todos os minutos e em todos os serviços que prestamos nos nossos aeroportos", afirmou Guilhermino Rodrigues, durante a cerimónia de entrega da certificação, que decorreu no Aeroporto de Lisboa.

Presente na cerimónia esteve também Angela Gittens, directora-geral do ACI, considerando que "o empenho das autoridades aeroportuárias traduz-se num compromisso com a excelência no atendimento" e que este prémio é "um reconhecimento pelo esforço de oferecer um serviço de qualidade".

A certificação ASQ é válida por um ano e obedece a uma série de critérios de gestão e desempenho que avaliam a qualidade dos serviços prestados por estas infra-estruturas e nos quais todos os aeroportos agora certificados obtiveram elevadas classificações, nomeadamente de 78,7%, no caso do Aeroporto Francisco Sá Carneiro, no Porto, de 75,9%, no aeroporto de Lisboa, 73,9%, no de Faro, e de 72,6% em Ponta Delgada.

"Além do orgulho, é também com o sentimento de dever cumprido que obtemos a certificação pelo ACI porque estamos a ser fiéis à nossa missão, à nossa visão e aos nossos valores", afirmou ainda Guilhermino Rodrigues, acrescentando que a ANA tem seguido "um percurso de melhoria continua". Para o responsável, "o grande desafio" está agora "na manutenção destes novos hábitos", como forma de tornar estas "boas práticas" na "forma natural de agir e de servir cada vez melhor os clientes", considerou.»

artigo publicado na página de internet "[Turisver](#)"  
(15 Outubro 2010)