

Situação de Implementação da Carta de Qualidade						
Tipo de Serviços		Prazo de apreciação Prometido	Objectivos a Atingir	Objectivos atingidos		
				2022	2023	2024
Autorização de voo	Serviços aéreos não regulares	3 dias úteis ⁽¹⁾	90%	99.0%	98.0%	98.8%
	Serviços aéreos regulares	15 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	99.6%	100.0%
Resposta a pedidos de cobrança de taxa suplementar		3 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.0%	100.0%	100.0%
Licença de piloto	Emissão	5 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	100.0%	94.4%
	Renovação	2 dias úteis ⁽¹⁾	90%	99.8%	100.0%	99.8%
Licença de controlador de tráfego aéreo	Emissão	5 dias úteis ⁽¹⁾	95%	N/A ⁽⁵⁾	100.0%	N/A ⁽⁵⁾
	Renovação	5 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.0%	100.0%	100.0%
	Emissão de licença de estudante controlador de tráfego aéreo	5 dias úteis ⁽¹⁾	95%	N/A ⁽⁵⁾	100.0%	N/A ⁽⁵⁾
	Renovação de licença de estudante controlador de tráfego aéreo	5 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.0%	N/A ⁽⁵⁾	N/A ⁽⁵⁾
Licença de oficial de operações de voo	Emissão	5 dias úteis ⁽¹⁾	95%	N/A ⁽⁵⁾	100.0%	100.0%
	Renovação	5 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.0%	100.0%	100.0%
Exames	Exame para licença de piloto	Disponibilização do resultado do exame em 5 dias úteis	90%	100.0%	100.0%	100.0%
	Exame para controlador de tráfego aéreo	Disponibilização do resultado do exame em 5 dias úteis	90%	N/A ⁽⁵⁾		
	Exame para engenheiro de manutenção de aeronaves MAR-66	Disponibilização do resultado do exame em 10 dias úteis	90%	100.0%	73.0% ⁽⁶⁾	100.0%
Autorização de mercadorias perigosas		10 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	100.0%	100.0%
Certificado de Operador de Transporte Aéreo	Emissão	10 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾		
	Renovação	45 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	100.0%	100.0%
Aprovação do usuário do dispositivo de simulação de voo para instrução	Emissão	60 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	100.0%	N/A ⁽⁵⁾
	Renovação	30 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	100.0%	100.0%
Aprovação da Organização de manutenção MAR-145	Emissão	70 dias úteis ⁽¹⁾	95%	N/A ⁽⁵⁾		
	Renovação	24 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.0%	100.0%	100.0%
	Alteração	70 dias úteis ⁽¹⁾	95%	N/A ⁽⁵⁾		
Certificado de aeronavegabilidade para Aeronaves	Emissão	70 dias úteis ⁽¹⁾	95%	N/A ⁽⁵⁾	100.0%	100.0%
	Renovação	20 dias úteis ⁽¹⁾	95%	96.0%	100.0%	100.0%
Registo de aeronaves		30 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾	100.0%	N/A ⁽⁵⁾
Licença de engenheiro de manutenção de aeronaves MAR-66	Emissão	40 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.0%	100.0%	N/A ⁽⁵⁾
	Renovação	20 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.0%	100.0%	100.0%
	Alteração	40 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.0%	100.0%	100.0%
Certificado de Aeronavegabilidade para exportação de aeronaves		20 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	100.0%	N/A ⁽⁵⁾
Aprovação da Organização de formação de manutenção MAR-147	Emissão	70 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾		
	Renovação	24 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾		
	Alteração	70 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾		
Licença de estação de aeronave	Emissão	70 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾	100.0%	N/A ⁽⁵⁾
	Renovação	20 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	95.0%	100.0%
	Alteração	70 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾	100.0%	100.0%
Certificado de Ruído da aeronave		70 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾	100.0%	100.0%
Requerimentos para modificações de aeronaves		20 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	100.0%	N/A ⁽⁵⁾
Requerimentos para reparações de aeronaves		20 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾		
Certificado de ocupação de infra-estruturas aeroportuárias		45 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.0%	100.0%	N/A ⁽⁵⁾
Requerimentos para actividades que afectam a segurança do voo		10 dias úteis ⁽¹⁾	95%	99.64%	96.08%	95.85%
Pedido de Análise e Aprovação de Obstáculos		30 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	100.0%	100.00%
Procedimento para utilização de frequência de rádio aeronáutica		45 dias úteis ⁽¹⁾	90%	N/A ⁽⁵⁾		
Receber e encaminhar queixas		14 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.0%	98.97%	97.94%

Notas:

- O prazo garantido começa a partir do dia seguinte ao dia da apresentação de todos os documentos.
- Se o serviço envolver auditorias de inspecção, o período compreendido entre o termo da revisão dos documentos e a data da inspecção, determinada com mútuo acordo, não é contabilizado para efeitos de cálculo dos prazos definidos.
- Em caso especial, após análise detalhada da respectiva situação, esta Autoridade comunicará ao requerente o prazo necessário para processamento do pedido e simultaneamente prestar-lhe-á os devidos esclarecimentos.
- O período de tempo garantido para a emissão inicial de um certificado de operador de transporte aéreo começa a contar a partir do dia seguinte ao dia em que todas as auditorias e avaliações foram concluídas e o candidato completou todas as ações corretivas necessárias.
- Nenhum pedido foi recebido desde o lançamento, até ao fim do ano.
- O facto de a Carta de Qualidade não atingir a taxa de execução pretendida deve-se ao facto de os fornecedores não terem apresentado os resultados dos exames a tempo. Para melhorar esta situação, a AACM adicionou novas cláusulas ao Acordo de Serviços de 2024 para reforçar o limite temporal para a apresentação dos resultados dos exames por parte dos fornecedores.