

REQUERIMENTO

Presença da SATA no aeroporto Boston

A SATA, empresa pública açoriana, concretizando a sua estratégia comercial, realiza, durante os meses de Verão, uma ligação entre a Ilha Terceira e a cidade de Boston, nos Estados Unidos da América.

Por diversas vezes, estas ligações têm sido descritas como não correndo muito bem, quer pelo serviço prestado em terra, no acolhimento ao passageiro, quer pelos atrasos a que constantemente estavam sujeitas.

Esta informação, relatada por diversos cidadãos em diferentes ocasiões, pôde, infelizmente, ser confirmada "*in loco*", na ligação Boston/Terceira que deveria ter-se realizado na última segunda-feira, dia 15 de Agosto, e que, por razões de suposta avaria, se realizou 24 horas depois do previsto.

A referida ligação, voo S4 360, devia ter-se iniciado por volta das 10:25 p.m., hora de Boston, com chegada prevista, à Ilha Terceira, às 7h e 40 minutos locais.

Feito o check-in e marcada a hora de embarque para as 10 p.m., surge, nessa mesma hora, a primeira informação de que haveria um atraso por razões de manutenção sem hora prevista para novo embarque.

Por volta das 00:00 a.m., a mesma informação surge dando conta que uma peça pedida por empréstimo à *FedEx* e/ou *UPs*, únicas empresas detentoras de aviões iguais aos da SATA, não serviria e teriam de aguardar pela chegada de nova peça, por volta das 3:00 a.m. com hora prevista de descolagem para as 4:30 a.m.

Perante tal informação, muitas dúvidas se levantaram e algumas questões foram colocadas ao apoio em terra da SATA, nomeadamente, “como a peça chegaria se a pista do aeroporto fechava até às 4:30 a.m.”, “que apoio é que seria dado aos passageiros”, entre outras, às quais, apenas, respondiam “que ficássemos ali ou fossemos para casa” e, ainda, que nenhum apoio estava previsto.

Perante alguma indignação e vozes mais altas, houve até ameaça de chamada de segurança. A maioria das funcionárias, com responsabilidade no apoio de terra, refugiava-se na língua inglesa. Apenas uma ou duas senhoras atenciosas falavam português com os passageiros, mas, nitidamente, sem qualquer poder perante as restantes ou sequer capacidade de decidir o que quer que fosse.

Após muita indignação, reclamações, dúvidas sem respostas adequadas e pedido de chamada da responsável máxima pela SATA no aeroporto de Boston – que não falava português - para esclarecimento cabal da situação, por volta das 00:20 a.m., a situação mudou radicalmente sem qualquer explicação extra, e foram os passageiros informados de que seriam transportados para um hotel, pois, afinal, o voo partiria apenas às 11 a.m.

Foram, assim, os passageiros, entre os quais se encontravam muitas crianças e idosos, alguns com dificuldades de locomoção e com necessidade de cadeira de rodas, encaminhados para o Check-in para entrega dos *vouchers* para os hotéis.

Perante a fila imensa, só foi dada prioridade a famílias com bebés e crianças, regra básica apregoada pela SATA como exemplo do serviço de qualidade que disponibiliza aos seus passageiros, depois de dura reclamação perante a responsável pela SATA em Boston.

O tratamento aos passageiros foi indigno, com papéis, literalmente, atirados à cara dos passageiros, más caras e muita falta de educação. Embora se tenha de reconhecer que alguns passageiros se possam ter excedido no tom, nestas

ocasiões devem estar os funcionários devidamente preparados para lidar com todas as situações difíceis que possam ocorrer.

Não houve hotéis para todos! Muitos passageiros acabaram por passar, involuntariamente, a noite no aeroporto. A maioria chegou aos hotéis por volta das 2:30 p.m. Embora, tenha também acontecido, alguns não terem aceite ir para um hotel, alegando já estarem muitos "escaldados" dos sítios indignos onde a SATA colocava os passageiros a passar noites em situações semelhantes.

Sendo que de manhã, dia 16, foram os passageiros informados, na sua maioria pelas recepções dos hotéis, de que o voo partiria apenas às 10:00 p.m.

No check-in, dia 16, não havia ninguém que falasse português. Ou melhor, no final da tarde, descobriram os passageiros que uma das funcionárias era portuguesa, falava português mas nunca o fez, praticamente durante os dois dias, até aquele momento. Inclusivamente afirmava: "I Hate SATA", referindo não ser funcionária da SATA, estando apenas ali a prestar um serviço.

Abreviando, uma longa e dura história real, outras situações caricatas podem ser descritas:

- Não houve disponibilização de berços ou camas para crianças. Por exemplo: Famílias de dois adultos e duas crianças dormiram numa única cama;
- Ao início da manhã do dia 16, a recepção de um dos hotéis informou os passageiros de que iria revalidar os quartos até às oito da noite, outros hotéis apenas pediram para os mesmos saírem dada a indisponibilidade de quartos;
- No final do pequeno-almoço, almoço e jantar foram apresentadas, pelo hotel, as típicas gorjetas, neste caso de 18%, para pagamento, afirmando que a companhia não se responsabilizava por tal despesa. Inclusivamente, o *voucher* para o almoço - \$20 - não cobria a totalidade

do custo do almoço - \$23, tendo muitos passageiros arcado com a diferença;

Na verdade, tal situação causou grandes transtornos, noites mal dormidas e muita preocupação a mais de 200 pessoas.

Situações imprevisíveis acontecem, o que poderá ser desculpável, já não o sendo o tratamento dado aos passageiros, a falta de explicações coerentes e a forma atabalhoada, e em muitos casos indigna, como a situação foi resolvida, sem profissionalismo algum.

Assim, o Governo deve explicar, de forma clara, qual a sua posição sobre esta matéria, uma vez que, segundo vários testemunhos, esta não foi uma situação pontual.

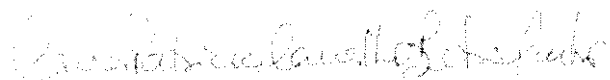
Estamos perante uma empresa pública, cuja actividade tem implicação na vida de muitos açorianos e estrangeiros, pondo em causa, com situações como a descrita, as condições da própria viagem e a imagem da companhia e da Região.

Assim, nos termos regimentais aplicáveis, os Deputados subscritores solicitam ao Governo Regional os seguintes esclarecimentos:

- 1- O Governo Regional tem conhecimento desta ocorrência ou de outras semelhantes? Já solicitou algum tipo de relatório ou esclarecimento escrito, à SATA, sobre estas situações?
- 2- Conhece o tipo de serviço que está a ser prestado pela SATA no aeroporto de Boston? Entende como adequado?
- 3- Que tipo de serviço de terra existe naquele aeroporto? A SATA tem ou não funcionários seus a trabalhar no apoio de terra? Recorre a *outsourcing*? A que entidade?
- 4- Sendo a SATA uma empresa pública tutelada pelo Governo Regional, irá o Secretário da Economia exigir algum tipo de atitude à Administração da empresa? Ou Já lhe foi comunicado, pela SATA, algum procedimento para alteração da situação actual?

Angra do Heroísmo, 19 de Agosto de 2011

Os Deputados,



Carla Bretão



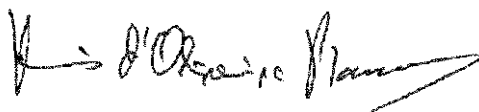
Aida Santos



Clélio Meneses



Mark Marques



Rui Ramos



Cláudio Lopes



António Ventura

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES ARQUIVO	
Entrada	2803 Proc. Nº 59.03.00
Data:	01/08/25 Nº 504/1X