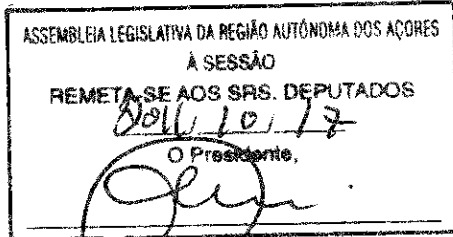




REGIÃO  
AUTÓNOMA  
DOS AÇORES

PRESIDÊNCIA DO GOVERNO  
Gabinete do Secretário Regional  
da Presidência  
Palácio da Conceição  
9504-509 Ponta Delgada



Exmo. Senhor Chefe de Gabinete de Sua  
Excelência o Presidente da Assembleia  
Legislativa da Região Autónoma dos Açores  
Rua Marcelino Lima  
9900 Horta

| Sua referência                | Sua comunicação | Nossa referência                                      | Data       |
|-------------------------------|-----------------|---|------------|
| 3355<br>Proc. 54.03.00/504/IX | 29-8-2011       | SAL-GSRP-2011-1920<br>Proc. 1.8<br>ENT-GSRP-2011-2238 | 17-10-2011 |

**ASSUNTO: REQUERIMENTO N.º 504/IX - "PRESENÇA DA SATA NO  
AEROPORTO DE BOSTON"**

Encarrega-me S. Exa. o Secretário Regional da Presidência de enviar a resposta ao Requerimento nº 504/IX, subscrito pelo Senhores Deputados Clélio Meneses, Mark Marques, Rui Ramos, Cláudio Lopes, António Ventura, Aida Santos e Carla Bretão, do PSD. O Governo Regional, sem prescindir quanto ao teor dos considerandos, informa o seguinte:

1 a 3 - O Governo dos Açores assim que tomou conhecimento desta situação de imediato solicitou esclarecimentos à SATA.

No aeroporto de Boston os voos da SATA são assistidos pela SERVISAIR, que é uma empresa multinacional especializada na prestação de serviços de Assistência a Aeronaves (Handling), estabelecida em muitos aeroportos da América e da Europa, inclusive na Aerogare Civil das Lajes.

Nos serviços contratados a esta empresa ficou expressa a necessidade de haver sempre agentes que falem português nos serviços de assistência a passageiros. A supervisão do serviço é efectuada por um colaborador da SATA da área de reservas e vendas, para apoio à resolução de problemas deste âmbito.



REGIÃO  
AUTÓNOMA  
DOS AÇORES

PRESIDÊNCIA DO GOVERNO  
*Gabinete do Secretário Regional  
da Presidência*  
Palácio da Conceição  
9504-509 Ponta Delgada

4 - De acordo com as informações prestadas sobre a situação em questão, todos os esforços foram efectuados no sentido de minorar os transtornos que o atraso do voo S4 230 de 15 de Agosto causou nos passageiros.

O facto de haver eventos desportivos a decorrer em Boston, aliado ao horário tardio em que se confirmou o adiamento do voo, limitaram a eficácia e a qualidade da prestação do serviço de handling.

Sem prejuízo desse facto o Governo dos Açores já transmitiu à SATA a necessidade de diligenciar junto da SERVISAIR, o apuramento de responsabilidades por comportamentos negligentes ou inadequados por parte do pessoal que prestou o serviço.

Os melhores cumprimentos.

O Chefe de Gabinete

Hermenegildo Galante

|  |                          |
|--|--------------------------|
| ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA<br>REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES<br>ARQUIVO |                          |
| Entrada  | 3546 Proc. Nº 54.03.00   |
| Data:  | 011 / 10 / 17 Nº 504, IX |