



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional dos Assuntos Parlamentares e Comunidades

Sua Excelência
O Presidente da Assembleia Legislativa da
Região Autónoma dos Açores
Rua Marcelino Lima
Horta

9901- 858

S/ Ref.	S/ Data	N/ Ref.	Data
S/1141/2024	22/07/2024	SAI-SRAPC/2024/142/JMP	Ponta Delgada, 8 de agosto de 2024 00.012.004.002

ASSUNTO: REQUERIMENTO N.º 97/XIII (CDS-PP) – ENCERRAMENTO DE BALCÕES DE VENDA DA SATA

Em resposta ao requerimento mencionado em epígrafe, subscrito pelos Senhores Deputados Catarina Cabeceiras e Pedro Pinto, do Grupo Parlamentar do CDS-PP, sem prescindir quanto ao teor dos considerandos, cumpre-me informar o seguinte:

1- Foi o Governo Regional dos Açores informado da recente decisão de encerramento dos balcões de venda da SATA?

O novo Presidente do Conselho de Administração da SATA Holding, S.A, aquando da sua audição em sede de comissão após a indigitação, referiu que pretendia proceder ao encerramento das lojas urbanas. Vários órgãos de comunicação social fizeram essa referência no dia 5 de julho de 2024.

2- Que ilhas serão abrangidas pelo anunciado encerramento de lojas?

Foram encerradas as lojas urbanas em todas as ilhas, à exceção da ilha do Corvo que não possuía uma loja urbana.

3- Dos espaços físicos que se pretende encerrar, quais os imóveis que fazem parte do património da SATA e quais estão cedidos ou sob regime de arrendamento?



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional dos Assuntos Parlamentares e Comunidades

Existem três que são propriedade da SATA, nomeadamente os imóveis localizados nas ilhas de Santa Maria, Pico e Faial. Os restantes imóveis são arrendados.

4- Considera o Governo Regional que o encerramento de balcões de venda da SATA deve ser entendido como uma prioridade neste momento?

A decisão é da responsabilidade do Conselho de Administração da empresa, que é o responsável pela sua execução e pela manutenção da qualidade e reforço dos serviços oferecidos à população nesta matéria, nomeadamente através da implementação dos mecanismos que se revelarem mais adequados.

5- Quanto representam os custos com os diversos balcões e quanto representam nas despesas totais da empresa?

De acordo com informação prestada pela SATA, os custos com rendas, consumíveis e colaboradores que seria necessário admitir para outras áreas de atendimento, bem como o potencial da eventual venda dos espaços propriedade da SATA, alcançam os 1,5M€.

6- Quanto prevê a empresa poupar com esta medida?

Remete-se para a resposta à questão anterior.

7- Está esta medida incluída no Plano de Reestruturação da SATA?

O que está previsto no Plano de Reestruturação da Empresa é a redução da despesa e é nesse âmbito que se insere a medida referida.

8- Que medidas concretas foram tomadas para reforçar o atendimento no contact center, bem como nos diversos balcões dos aeroportos?

Serão afetados oito colaboradores ao *contact center*, após lhes ser ministrada formação de 3 dias. Cinco colaboradores irão reforçar os balcões de vendas dos aeroportos, onde existe maior solicitação por parte dos passageiros aos serviços da SATA. Um colaborador irá para o serviço de *customer care*, onde existe um *backlog* de 30.000 reclamações desde



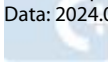
REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional dos Assuntos Parlamentares e Comunidades

novembro do ano transato e que pode custar muitos milhões à empresa no caso de incumprimento dos prazos de resposta. Finalmente, três colaboradores irão para áreas mais operacionais, onde existem carência de recursos.

Com os melhores cumprimentos,

O Secretário Regional dos Assuntos Parlamentares e Comunidades

Assinado por: **PAULO JORGE ABRAÇOS ESTÊVÃO**
Data: 2024.08.08 11:26:34+00'00'



Paulo Jorge Abraços Estêvão