



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO
Gabinete do Subsecretário Regional da Presidência

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

9901- 858 Horta

S/Referência	S/Comunicação	N/Referência	Data
		SE/2021/731	2021.05.31

ASSUNTO: Requerimento nº 99/XII-CDS-PP– Preceito de informar os passageiros da Atlânticoline

Em resposta ao requerimento mencionado em epígrafe, subscrito pelos(a) Senhores(a) Deputados(a) Catarina Cabeceiras, Rui Martins e Pedro Pinto, do grupo parlamentar do Partido CDS-PP/Açores, sem prescindir quanto ao teor dos considerandos, cumpre-me informar V. Exa. o seguinte:

1- Os passageiros são contactados aquando dos cancelamentos ou das alterações de horários. Quando se verifica uma situação desse tipo, é emitido um comunicado, divulgado nas redes sociais da Atlânticoline, afixado nos portos e encaminhado aos parceiros de vendas. É, igualmente, enviada uma SMS a todos os passageiros com bilhete já adquirido para a viagem em questão, seguida de um contacto telefónico de viva voz da parte da Atlânticoline, S.A.

2- Os avisos de cancelamento são publicados até à hora da viagem, como se poderá comprovar por uma análise à página de Facebook da Atlânticoline, canal que a empresa usa para divulgar as alterações operacionais, a par do seu site. Os comunicados são igualmente afixados nas bilheteiras e enviados por e-mail aos parceiros de vendas. Todavia, importa frisar que a situação reportada num dos considerandos se tratou de uma situação de exceção, uma vez que a regra é, como já foi oportunamente referido, o contato atempado com todos os passageiros.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO
Gabinete do Subsecretário Regional da Presidência

3- Desde o dia 24 de fevereiro do presente ano, e na sequência de indicações do Governo dos Açores, por intermédio da Secretaria Regional dos Transportes, Turismo e Energia, a Atlânticoline passou a adicionar aos comunicados de cancelamento ou alterações das viagens as justificações mínimas para essa tomada de decisão, o que tem vindo a ser implementado. Na Linha Rosa foi implementado de imediato, por haver apenas um comandante (mestre) afeto à mesma e, portanto, não há lugar a divergências de avaliação das condições para a realização da viagem. Nas linhas do grupo Central (Azul e Verde), uma vez que estão envolvidos vários comandantes e, naturalmente, diferentes apreciações, a implementação não foi imediata. No entanto, à data desta resposta ao requerimento, esta já se encontra concretizada.

4- A este respeito, importa recordar que a decisão de cancelamento de uma viagem por motivos de ordem meteorológica é tomada pelo comandante que está afeto à mesma, sendo que a avaliação compete a cada comandante, com recurso à sua experiência pessoal e às ferramentas ao seu dispor. A Atlânticoline cumpre com os horários definidos no Plano de Exploração da empresa. Considerando a periodicidade das viagens, convencionou-se que, se o número de passageiros afetados pelo cancelamento permitir que sejam reacomodados na viagem de horário seguinte, disponível após a melhoria das condições climatéricas, não é realizada nenhuma viagem extraordinária. Apesar do ora aludido, pretende-se que o processo de comunicação seja melhorado, encontrando-se neste momento a ser avaliado, para sua implementação, no mais curto espaço de tempo.

Com os melhores cumprimentos, *e leva de consideração a extim pessoal,*

O Subsecretário Regional da Presidência



Pedro de Faria e Castro