sata azores Airlines

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO 1º SEMESTRE DE 2020

A NOSSA ROTA

“O mundo pode mudar. A nossa forma de viajar pode mudar. Mas a nossa vontade de sermos e fazermos melhor persistirá.”

Mensagem do Presidente do Conselho de Administração

A 7 de janeiro 2020, o novo Conselho de Administração tomou posse.
Na bagagem trazíamos a certeza de que a missão que nos era agora confiada era de extrema relevância para o Arquipélago dos Açores. Conscientes do desafio e da responsabilidade, começamos por tomar o pulso à organização.

Promovemos o contacto direto com todos os trabalhadores e conversámos com os Parceiros Sociais (conhecedores das sensibilidades das diversas áreas) insistindo na importância de restabelecer e fortalecer os laços entre o Grupo SATA e as diversas Associações e Entidades cujas atividades se entrecruzam com a nossa.

Findo o primeiro trimestre, havíamos concluído, no essencial, o nosso Plano de Desenvolvimento 20-25.
Em março 2020, embora com o caminho traçado, o percurso foi interrompido pela Covid-19, um surto que se transformou em pandemia global e que contagiou o Mundo. A aviação mergulhou numa situação de crise sem precedentes e o Grupo SATA não foi poupado a nada do que a todos atingiu.

Suspendemos a nossa operação aérea de passageiros a 19 de março e retomamos, cautelosamente, a 29 de maio 2020.

As circunstâncias impuseram-nos uma severa limitação no número de passageiros transportados, que reduziu em 65% em comparação com igual período do ano anterior.
Mas a resposta do Grupo SATA à adversidade foi fantástica. Reflexo disso é que o volume de carga no mesmo período cresceu 6%, apesar da redução enorme do número de voos. Em outro exemplo, a área de Atendimento ao Cliente, para além de dar resposta às dezenas de milhar de pedidos de alteração de voos, conseguiu endereçar todos os processos pendentes de anos anteriores.

Neste compasso de tempo, fomos obrigados a reagir e tomar todas as medidas em defesa do bem-estar e salvaguarda da segurança de todos, trabalhadores, passageiros, parceiros e, naturalmente, em defesa do Arquipélago dos Açores.
Inevitavelmente, o balanço dos seis meses de atividade, que aqui apresentamos, é o reflexo deste sinuoso percurso. E embora o futuro continue incerto à data em que se escrevem estas linhas, mantemos firme a convicção de que temos tudo o que é necessário para desenvolver este caminho de promoção da mobilidade e acessibilidade na Região Autónoma dos Açores conjugado com a sustentabilidade empresarial que todos queremos alcançar.

Luís Rodrigues
Presidente do Grupo SATA

SOBREVOAMOS LUGARES MÁGICOS

02_Mensagem do Presidente

04_O nosso ADN

10_O nosso semestre

12_Gestão da crise covid-19

14_Com os olhos postos no futuro

Nascemos do sonho de cinco açorianos que quiseram, um dia, ligar todas as ilhas dos Açores por ar. Hoje, somos a companhia aérea de referência para viajar para os Açores.

O NOSSO ADN

sata | azores Airlines
voamos juntos

Trabalhamos todos os dias para que cada um dos nossos passageiros se sinta seguro, acolhido e aconchegado, numa familiaridade que só os açorianos sabem proporcionar.

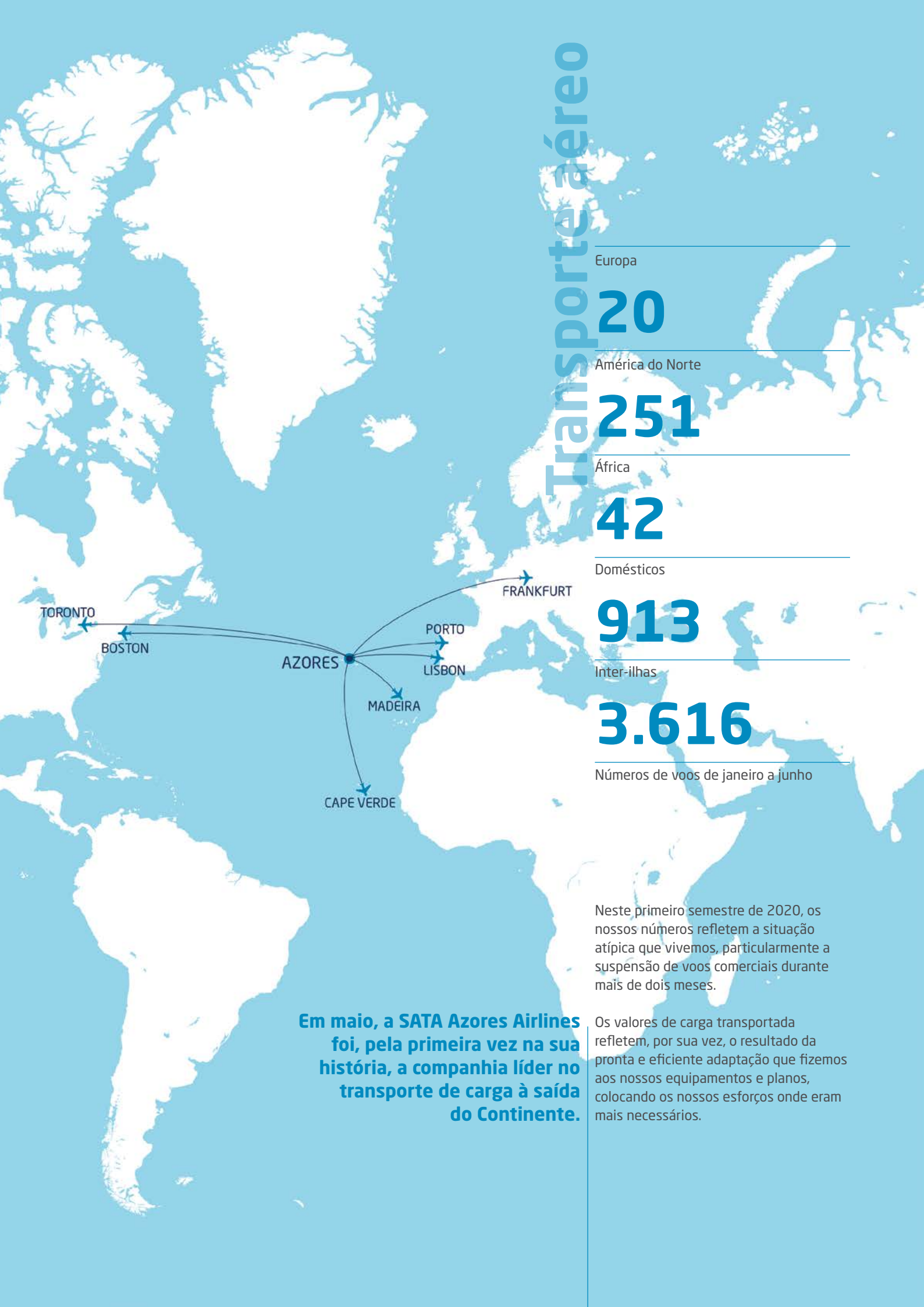
Missão Promover a conectividade do Arquipélago dos Açores, de uma forma sustentável.

Não é o que fazemos. É a forma como o fazemos. Colocamos em cada um dos nossos voos e em cada um dos nossos gestos o que somos: açorianos de alma e coração.

Essência Procuramos que a nossa genuinidade, hospitalidade e gentileza sejam percebidas muito antes de entrar a bordo e que se prolonguem muito além do final de cada viagem. Queremos ter a certeza de que quem voa connosco se sente acarinhado e atendido de forma eficiente, simpática e disponivel.

Compromisso
Estamos comprometidos com o objetivo de oferecer a todos os nossos Clientes, Parceiros, Passageiros e Colegas de trabalho o melhor de nós: um serviço eficiente, amável e profissional.

Transporte aéreo



Europa

20

América do Norte

251

África

42

Domésticos

913

Inter-ilhas

3.616

Números de voos de janeiro a junho

Neste primeiro semestre de 2020, os nossos números refletem a situação atípica que vivemos, particularmente a suspensão de voos comerciais durante mais de dois meses.

Os valores de carga transportada refletem, por sua vez, o resultado da pronta e eficiente adaptação que fizemos aos nossos equipamentos e planos, colocando os nossos esforços onde eram mais necessários.

Em maio, a SATA Azores Airlines foi, pela primeira vez na sua história, a companhia líder no transporte de carga à saída do Continente.

Transporte aéreo

Destinos regulares

16

Destinos codeshare

82

Parceiros interline + codeshare

29

Charters_ACMI operados para terceiros

57

Passageiros transportados

240.066

Variação do nº de passageiros transportados em relação a 2019

-65%

Carga e correio transportados (Kg)

3.098.144

Janeiro a junho de 2020

Comparativo 2019

Passageiros transportados

692.629

Carga e correio transportados (Kg)

2.921.626

Janeiro a junho de 2019

Frota 2020

Os mais recentes membros da nossa frota, os Airbus 321neo e Airbus 321neo LR, aliam à inovação tecnológica de última geração, com mais autonomia e maior eficiência energética, um design inspirador.

Breathe, Wonder, Magical, Natural e Dream são as palavras que, inscritas na fuselagem de alguns dos nossos aviões, evocam a sensação de deslumbramento experimentado por todos os que visitam as ilhas dos Açores.

A frota do Grupo SATA conta atualmente com os seguintes modelos de aeronaves:

Bombardier Q200;
Q400 NextGen;
Airbus A320-214;
Airbus A321-253neo;
Airbus A321-253neo LR.

Nascemos nos Açores com o objetivo de ligar as Ilhas entre si e levar os Açores ao mundo. Este facto, por si só, diz tudo sobre nós.

VOAMOS JUNTOS

Somos embaixadores dos Açores por gosto e por vocação.
Conhecemos as nove ilhas dos Açores como ninguém. Sabemos de cor cada um dos seus recantos e das suas peculiaridades e temos a experiência de décadas a sobrevoar aquela que é a nossa casa.

Mas o nosso bem mais precioso vai além da beleza inigualável das nossas paisagens. O nosso maior tesouro encontra-se na essência das nossas gentes.

É por isso que iniciámos o ano a ouvir as nossas pessoas: todos os nossos trabalhadores, os nossos clientes, os nossos parceiros de negócio, os Açorianos e todos os que podem vir a tornar-se nossos clientes, parceiros ou trabalhadores.
Escutámos as pessoas para podermos fazer mais e melhor, dando início a uma série de projetos com o objetivo de otimizar o nosso serviço.
Procurámos trabalhar para identificar o que poderíamos fazer para superar as expetativas dos nossos clientes.

Ouvimos e agimos.

Conseguimos traçar uma boa parte do projeto que ambicionamos concretizar.

ESCUTÁMOS AS NOSSAS PESSOAS
(trabalhadores e clientes)

O ano começou da melhor forma: o Conselho de Administração (CA) das empresas do Grupo SATA reuniu-se com os seus trabalhadores, num ambiente informal, onde o diálogo e a escuta ativa marcaram o ritmo. O objetivo destes encontros foi chegar ao maior número de pessoas possível, dando-lhes voz e a oportunidade de esclarecer dúvidas junto dos membros executivos do CA.

Auscultámos os nossos passageiros, através da realização de questionários, para identificar as principais medidas a tomar e para assegurar a sua tranquilidade na retoma dos voos.

Facilitámos o contacto dos nossos clientes connosco, simplificando processos e encurtando o tempo de resposta no site da SATA Azores Airlines, através de um formulário de reclamações e sugestões online.

Renovámos a pintura dos nossos aviões e aproveitámos para retomar um importante símbolo da nossa história: o BIA - Blue Islands Azor - um Açor reinventado, construído a partir de nove pedaços assimétricos que simbolizam a união das nove ilhas do Arquipélago.

O NOSSO SEMESTRE

JANEIRO A JUNHO DE 2020

Promovemos uma maior aproximação com os nossos clientes e parceiros para percebermos de que forma podemos melhorar os serviços que prestamos. A mais recente iniciativa neste sentido foi a visita à lota de Ponta Delgada, onde é preparado o peixe fresco dos Açores para ser exportado através dos nossos serviços de carga.

FORTALECEMOS A NOSSA MARCA E OS NOSSOS SERVIÇOS

Unificámos a Marca SATA Azores Airlines, dando uma única identidade às companhias aéreas Azores Airlines e SATA Air Açores.

No dia 25 de fevereiro, levámos o contagiante espírito do Carnaval açoriano para bordo dos nossos aviões, servindo aos passageiros deliciosas malassadas, uma iguaria tradicional daquela época do ano.

Criámos campanhas especiais para incentivar a mobilidade dos residentes nos Açores.

Nº de chamadas atendidas
(Jan/jun)

64.521

Criámos um processo diário de monitorização das sugestões e reclamações dos nossos clientes, assim como dos prazos de resposta aos passageiros.
Implementámos, ainda, um novo sistema de atendimento no Contact Center, que nos permite dar uma resposta mais rápida e eficiente às solicitações dos nossos clientes.

Facilitámos os procedimentos de embarque, organizando o embarque por zonas e disponibilizando um novo cartão de embarque, com a indicação da zona de embarque e dos serviços reservados pelos clientes.

AUMENTÁMOS A NOSSA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Reestruturámos os serviços técnicos da Direção de Operações Terrestres para dar melhor resposta aos nossos serviços em Terra.

Implementámos a criação regular de relatórios de pontualidade que nos permitem conhecer, a cada momento, o ponto de situação e implementar melhorias naquela que é uma das questões mais importantes para os nossos passageiros: a pontualidade dos nossos voos.

Continuámos a apostar na formação dos nossos recursos humanos, tendo realizado 385 ações de formação, das quais 64 foram em metodologia à distância, num volume total de 23.763 horas de treino e aperfeiçoamento técnico.

TRABALHÁMOS PARA REENCONTRAR O EQUILÍBRIO FINANCEIRO

Desenvolvemos um novo plano de negócios centrado na otimização da rede e maximização do efeito Hub dos Açores, tendo em consideração a favorável posição do arquipélago no centro das principais rotas aéreas mundiais.

Renegociámos acordos de handling, leasings dos aviões e contratos com fornecedores, com o objetivo de reduzir custos.

Reduzimos espaços e, consequentemente, gastos com rendas.

PROCURÁMOS NOVAS OPORTUNIDADES

Continuamos a cooperar ativamente na promoção dos Açores.
Agregámos ao trabalho de proximidade que já vinha sendo desenvolvido a experiência de novos parceiros, para conquistar outros mercados num futuro próximo.

Estabelecemos novo acordo de code-share com a Air France, aumentando a oferta de ligações aéreas entre os Açores e Paris. Os passageiros passam a poder voar nesta rota com um único bilhete de avião, check-in até ao destino final, inclusive de bagagem, e acumulação de pontos nos programas de passageiro frequente.

Reforçámos a nossa operação charter, o que nos permitiu otimizar a rentabilização dos nossos recursos técnicos e humanos, numa altura em que a aviação comercial esteve quase parada em todo o mundo.
Realizámos, na primeira metade do ano, 57 operações charter, tendo transportado 5.310 passageiros, entre equipas desportivas, voos de repatriamento e missões humanitárias em vários países do mundo.

COVID-19

CRONOLOGIA

Estávamos apenas a começar quando surgiu o imprevisto. Nem mais de sete décadas de experiência na aviação comercial nos faziam prever as consequências de uma pandemia mundial.

Preparámo-nos, mesmo assim. Redefinimos objetivos. Alterámos os planos. Com a resiliência, o empenho e a persistência de quem cuida dos seus e da sua casa, traçámos novos planos, estudados dia a dia, hora a hora, com o empenho incondicional de cada membro da nossa grande equipa.

Definimos novas prioridades, alinhadas com o momento que estávamos a viver: garantir a segurança de todos.

02MARÇO
AUMENTO DE CASOS EM TODOS OS PAÍSES PROVOCA RETRAÇÃO DAS ECONOMIAS

06MARÇO
RESTRIÇÕES DE CIRCULAÇÃO A NÍVEL GLOBAL

11MARÇO
DECLARAÇÃO DE PANDEMIA MUNDIAL PELA OMS

49.000
VOUCHERS DE REEMBOLSO EMITIDOS

ACOMPANHÁMOS
todas as informações sobre o surto da Covid-19 e seguimos, desde o primeiro momento, as recomendações emanadas pelas entidades oficiais. Em contacto diário com Medical Advisor da IATA, revimos os procedimentos de Saúde e Segurança em terra e a bordo das aeronaves:

- Distribuímos conteúdo informativo a bordo;
- Reforçámos os stocks de kits de proteção;
- Estabelecemos uma rede de contacto com a Direção Regional de Saúde, Direção Geral de Saúde e ANAC.

Focámo-nos em procurar soluções operacionais que nos permitiram assegurar o transporte de todos os passageiros que, por razões de força maior – relacionadas com saúde, diligências laborais ou outras de carácter urgente – tiveram necessidade de se deslocar por via aérea.

ALTERÁMOS as
regras comerciais para proteger as reservas dos passageiros, possibilitando a alteração de viagens para data posterior sem penalização, ou a sua conversão num voucher para ser utilizado no futuro.

Disponibilizámos informação sobre a Covid-19 em todos os locais de acesso público.

Definimos um plano específico para limpeza e descontaminação das aeronaves do Grupo SATA.

Alterámos o serviço de bordo, para reduzir os riscos de exposição dos nossos passageiros e dos nossos tripulantes.

Implementámos o Plano de Contingência do Grupo SATA: coordenação de ações e rápida implementação para segurança e tranquilidade de todos.

SUSPENDEMOS os
nossos voos. Iniciamos a suspensão gradual dos voos e redesenhamos toda a nossa rede, restringindo a nossa operação aérea ao estritamente essencial. No dia 19 de março suspendemos todos os voos comerciais do Grupo SATA.

Criámos soluções comerciais para minorar os transtornos causados pelos cancelamentos de voos.

Providenciámos a reacomodação possível dos passageiros com ligações afetadas, para garantir o seu regresso a casa.

Encerrámos as lojas de cidade para diminuir riscos de contágio e reforçar o atendimento no Contact Center.

"Todas estas operações e resposta que temos dado aos nossos clientes, parceiros e colaboradores só têm sido possíveis por termos excelentes profissionais, excelentes seres humanos com um elevado espírito de missão. Continuaremos a trabalhar para ajudar os nossos clientes, parceiros, instituições, da melhor forma que sabemos: com resiliência para ultrapassar este momento tão difícil para todos."

Mário Chaves_COO do Grupo SATA

13
VOOS DE REPATRIAMENTO

1.120
PASSAGEIROS TRANSPORTADOS

1.048
VOOS CARGUEIRO

1.258.609
CARGA TRANSPORTADA (Kg)

Criámos uma equipa multidisciplinar, que trabalhou em conjunto para implementar todas as medidas necessárias para a retoma da operação aérea.

Redobrámos os cuidados de higiene e segurança em todos os pontos de passagem dos nossos passageiros, desde o aeroporto até a bordo das aeronaves.

29MAIO
RETOMÁMOS OS VOOS INTER-ILHAS

15JUNHO
RETOMÁMOS OS VOOS ENTRE AS ILHAS E O CONTINENTE PORTUGUÊS

MISSÕES humanitárias.

Realizámos o primeiro de 25 voos de repatriamento no dia 15 de março entre Punta Cana e Lisboa. No total, estes voos levaram 1.120 passageiros à segurança das suas casas.

Criámos condições para garantir disponibilidade de porão para carga prioritária, como material de uso médico e de primeira necessidade.

Aumentámos a capacidade do pequeno Dash Q200 em cerca de 65% que, dos habituais 907 Kg, passou para 1.608 kg de disponibilidade de carga.

Durante a fase de emergência, os voos cargueiro asseguraram o transporte de bens de primeira necessidade, transporte de material hospitalar, transporte de casos de força maior, transporte de medicamentos e de carga especial.

PREPARAÇÃO para voltar a voar.

Definimos procedimentos para uma minuciosa higiene e desinfeção de todas as aeronaves, com recurso a processo de nebulização e com procedimentos adicionais de limpeza e desinfeção específicos para o coronavírus, em linha com as orientações da Autoridade de Saúde e obedecendo aos procedimentos de segurança aeronáutica.

Formámos as nossas tripulações para desencadear todas as medidas necessárias na eventualidade de ser detetado um caso sintomático a bordo.

Disponibilizámos aos nossos passageiros informação sobre os novos procedimentos de viagem, para que a experiência de viajar seja o mais tranquila possível.

VOLTÁMOS Após a

implementação de todas as medidas de segurança e novos processos de higienização, e com a certeza de que podíamos transportar os nossos passageiros num ambiente totalmente seguro, iniciámos o período de retoma dos voos comerciais.

Será tempo de reajustar planos, face ao mundo incerto em que vivemos. É hora de retomar a estratégia que permitirá desenvolver todo o potencial do Grupo SATA.

Seja muito bem-vindo a bordo, esteja onde estiver!

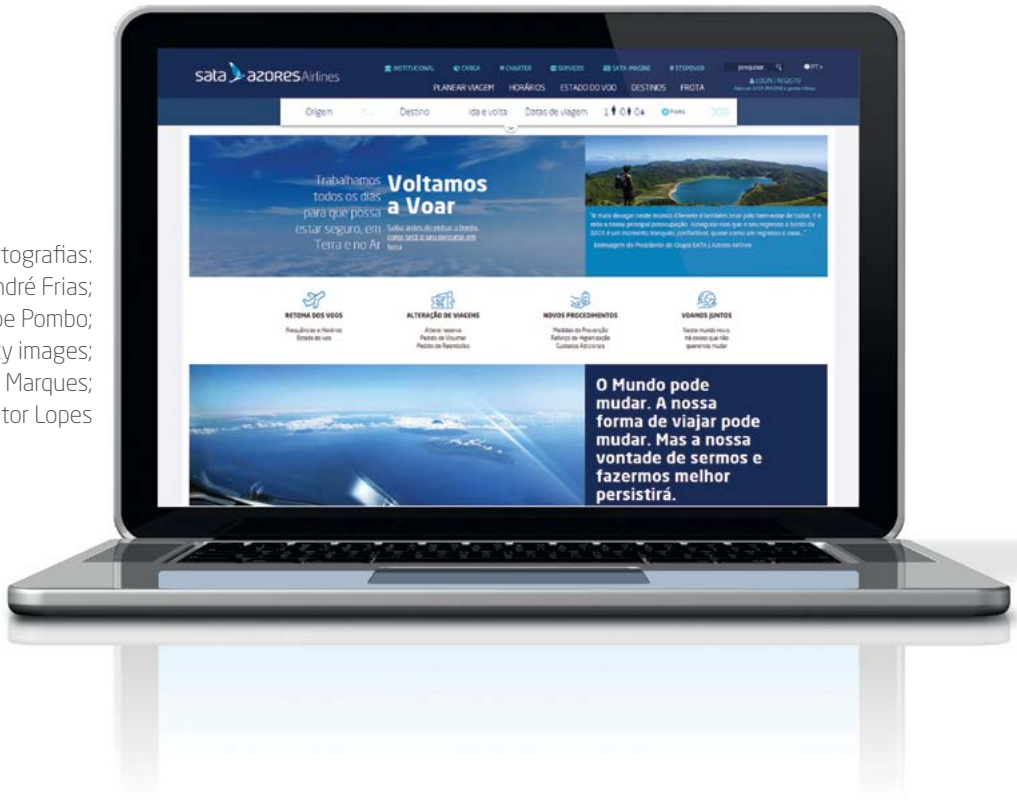
Analisámos o presente e planeámos novamente o futuro, com novos conhecimentos, mas sobretudo com uma nova realidade. Uma realidade que encaramos com toda a positividade, certos de que, junto com os desafios, nos traz excelentes oportunidades.

Retomamos a nossa missão com o objetivo de sempre: simplificar, acolher e receber bem todos os que nos procuram.

Oferecemos mais do que a experiência de uma viagem: oferecemos segurança, aconchego e tranquilidade, através de um serviço que se guia por princípios de responsabilidade social e ambiental.

Oferecemos uma experiência verdadeiramente açoriana, esteja a bordo de um dos nossos aviões ou na tranquilidade da sua casa, a navegar no nosso site. Esteja nos Açores ou em qualquer lugar do mundo.

Fotografias:
Airbus; Alexandre Sousa; André Frias; Bombardier; Filipe Pombo; Filipe Martins do Vale; Getty images; Paulo Melo; Pedro Marques; Vasco Lopes Cordeiro; Vitor Lopes



INSPIRADOS PELA NATUREZA

WWW.AZORESAIRLINES.PT

VOAMOS
JUNTOS

sata | azores Airlines
voamos juntos