



sata
azores
Airlines

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO 1º SEMESTRE DE 2021

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

O primeiro semestre de 2021 no Grupo SATA não foi muito diferente do que se esperava em dezembro de 2020. Esteve em linha com as perspetivas que a IATA comunicou no final do ano, e agravou-se, tal como previsto pela associação internacional que representa o setor da aviação, a partir de fevereiro de 2021.

Se, no final do ano, a perspetiva era de uma retoma da atividade na ordem dos 50%, quando comparado com os níveis alcançados em 2019, já em fevereiro de 2021, e face ao surgimento de novas estirpes do vírus e de novas vagas de Covid-19 em diversos países, a IATA admitiu uma quebra ainda mais acentuada do que havia previsto (que baixou de 50% para 33% a 38% dos níveis de procura alcançados em 2019).

No Grupo SATA, a realidade do primeiro semestre não esteve apartada do resto do setor e nem a procura interna e por voos domésticos foi capaz de atenuar o impacto negativo que a pandemia continuou a exercer na atividade.

Os passageiros, hesitantes, optaram por não viajar ou, pelo menos, não antecipar as reservas de viagens, preferindo esperar pela última hora. A receita estagnou para mínimos históricos e os resultados operacionais e comerciais refletem este comportamento. As companhias aéreas mantiveram a política de flexibilidade, por forma a não desencorajar reservas futuras, à medida em que se

aliviariam as restrições à entrada de cada destino.

Em virtude do clima de enorme incerteza, o Conselho de Administração tomou decisões que se afiguraram inevitáveis: adiou para o ano seguinte algumas rotas cuja procura era absolutamente insipiente no início de abril e reduziu o número de frequências para destinos em que as restrições às viagens penalizavam os viajantes não residentes. Entre março e junho, a estratégia foi de cautela, instigada pelo clima de alerta permanente face à evolução da pandemia e ao progresso da vacinação. Contudo, continuou a ser necessário manter a prontidão da operação aérea, que é acentuadamente de serviço público à Região Autónoma dos Açores. Quem conhece o setor da aviação e as suas múltiplas exigências, reconhecerá a dificuldade de manter a capacidade operacional instalada sem saber, ao certo, a partir de que momento será plenamente necessária.

Os resultados operacionais obtidos entre janeiro e junho refletem um comportamento anémico da procura, que no Grupo SATA foi, uma vez mais, atenuado pela busca empenhada por mercados alternativos, designadamente, de operações charter ad-hoc que, para alívio e satisfação de todos, continuaram a acontecer durante o inverno de 2021.

É certo que este relatório de atividade semestral continua a ser o reflexo da pandemia em 2021, mas é também

o espelho do empenho que toda a estrutura organizativa tem colocado na sua reorganização, apesar da pandemia. O vírus continuou a não dar tréguas e continuámos a fazer de tudo para salvaguardar a saúde dos trabalhadores e, naturalmente, dos passageiros. As medidas de proteção continuaram e, no Grupo SATA, deu-se início ao processo de vacinação de todos os trabalhadores, começando pelos que desempenham funções operacionais e de proximidade com os passageiros. A par com as questões relacionadas com a saúde e ambiente, continuaram a ser implementados projetos estruturantes com o intuito de continuar o caminho de melhorias operacionais e de serviços, no qual se têm fortemente empenhado as companhias aéreas do Grupo SATA.

Em junho, e previsivelmente, o tráfego reanimou de uma forma súbita e acabou por colocar à prova a prontidão da estrutura. Foi sendo, paulatinamente, aumentada a oferta de voos por forma a corresponder à procura crescente. O tráfego chegou mais rapidamente do que esperado aos níveis de 2019 e mantivemos uma taxa de pontualidade a rondar os 90%. É um dos sinais de que precisávamos para perceber que o caminho que já iniciámos começa a demonstrar resultados que nos animam. Estamos ainda longe de ver alcançado o equilíbrio financeiro e de ter assegurada a nossa sustentabilidade, mas podemos dizer que foi com um cenário bem mais auspicioso que encetamos o segundo semestre de 2021.

Luís Rodrigues

ÍNDICE

02_Mensagem do presidente

04_Transporte aéreo

06_Fazer mais com menos

08_O nosso semestre

12_A pandemia de Covid-19

13_Rumo à sustentabilidade



Transporte aéreo

América do Norte

151

África

51

Domésticos

1.772

Domésticos Inter-ilhas

6.128

Número de voos de janeiro a junho

Desempenho comparativo

Os dados apresentados comparam, conscientemente, os anos de 2019 e 2021 (e não a 2020), uma vez que a atividade de transporte aéreo no Grupo SATA foi suspensa a partir de março e até julho 2020, devido à situação de pandemia.

Comparativo 2019

Destinos regulares

17

Destinos codeshare

82

Parceiros interline + codeshare

29

Charters_ACMI operados para terceiros

104

Passageiros transportados

339.986

Varição do nº de passageiros transportados em relação a 2019

-51%

Carga e correio transportados (Kg)

3.423.118

Janeiro a junho de 2021

Passageiros transportados

692.629

Carga e correio transportados (Kg)

2.921.626

Janeiro a junho de 2019



Frota 2021

Os mais recentes membros da nossa frota, os Airbus A321neo e Airbus A321neo LR, aliam à inovação tecnológica de última geração, com mais autonomia e maior eficiência energética, um design inspirador.

Breathe, Wonder, Magical, Inspire, 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;
Bombardier Q400 NextGen;
Airbus A320-214;
Airbus A321-253neo;
Airbus A321-253neo LR.

Prestar um bom serviço, alcançar o equilíbrio operacional e financeiro e promover a sustentabilidade da nossa atividade: são estes os objetivos que procuramos atingir.

FAZER MAIS COM MENOS

Entrámos em 2021 ainda longe do tão esperado final da crise provocada pela pandemia de Covid-19. A quebra nas nossas receitas, consequente das fortes restrições aplicadas no setor da aviação, foi enorme.

Apesar disso, e também por isso, tornou-se inadiável fazer mais com menos, mantendo sempre um espírito de forte disponibilidade, persistência e resiliência, e uma grande abertura para trabalhar em equipa.

Foi o que fizemos neste primeiro semestre de 2021.

- Capitalizámos o esforço da empresa na redução de custos, no aumento de eficiência e na melhoria do serviço prestado aos nossos clientes.

- Apostámos na tecnologia para automatizar e otimizar vários processos em diferentes áreas da nossa empresa, tornando-os, também, ecologicamente mais eficientes.

- Mantivemos o empenho na melhoria dos índices de pontualidade dos nossos voos.

- Investimos na comunicação com os nossos clientes, melhorando as plataformas existentes e disponibilizando mais formas de entrar em contacto connosco.

- Continuámos atentos à evolução da pandemia de Covid-19, desenvolvendo todas as ações necessárias à manutenção da segurança de todos e, ao mesmo tempo, criando campanhas especiais e condições mais flexíveis, para que todos os que desejam viajar connosco se sintam tranquilos e seguros.

- Continuaremos a apostar na conectividade centrada no hub Açores, através da nossa oferta diversificada de voos, quer no interior da Região Autónoma dos Açores, quer para o exterior da Região.

São estes os nossos objetivos e é para isso que, coletivamente, nos temos empenhado, a cada dia.





O NOSSO SEMESTRE

JANEIRO A JUNHO DE 2021



ESTAMOS MAIS TECNOLÓGICOS E EFICIENTES, EM TERRA E A BORDO.

Fazer mais uso da tecnologia onde ela mais nos ajuda. São disso exemplos concretos a implementação do *Integrated Quality and Safety Management System*, que se estendeu à SATA Air Açores para assegurar a gestão da informação relativa à segurança da operação aérea e à sua conformidade; da adoção do programa *Comply 365* (que permite a gestão integrada de manuais operacionais); ou do *Forecast Zero Fuel Weight* (que nos permite antecipar melhor a quantidade de fuel necessária para cada voo, tendo em conta o peso estimado à descolagem). A estes projetos juntámos, ainda, a conclusão do *Eletronic Flight Bag* na operação da Azores Airlines que, agora, à semelhança da SATA Air Açores, verá todos os processos relativos ao voo assegurados por meio de uma plataforma digital. Dito em poucas linhas parece pouco, mas transposto para a realidade, trata-se de um enorme salto qualitativo, com a adoção de práticas que são amigas da eficiência e do ambiente.

PASSAMOS A IDENTIFICAR A BAGAGEM EM SEGUNDOS.

A pontualidade das ligações é uma prioridade nas companhias aéreas. Todos os procedimentos contam para este objetivo. Entre eles, a possibilidade de identificar rapidamente uma bagagem no porão que deve ser retirada à última hora, por chegada tardia do passageiro ou por outro motivo qualquer. A ferramenta já existe e chama-se *Baggage Reconciliation System*. Pouparamos tempo e recursos.

TEMOS MAIS TECNOLOGIA E MELHOR AMBIENTE.



Para além da implementação de tecnologia de ponta para resolver questões operacionais, não nos esquecemos da importância de caminhar para a sustentabilidade ambiental ao reduzirmos a utilização de plásticos e ao substituímos os encostos dos assentos a bordo por material mais duradouro e lavável, em detrimento do descartável. É pouco, dirão. Mas pouco a pouco chegaremos longe.

TEMOS “COMPANHEIROS MÓVEIS QUE NOS AJUDAM EM TERRA”.

Cada aeroporto tem a sua realidade e em cada altura do ano as necessidades alteram-se. Para preparar o verão e a maior afluência de passageiros, implementámos em algumas escalas uma porta de embarque móvel, que permite o reforço do serviço e ainda uma ferramenta adicional que permite a realização de check-in mesmo quando o nosso staff necessita de estar em movimento. O *Airport Companion* e o *Mobile Gate* são as novidades no serviço de Handling que prestamos.

JÁ PODEMOS FALAR DE PONTUALIDADE!

Continuámos a melhoria neste domínio também. No computo do semestre foram muitos os dias em que a pontualidade foi de 100%.

Significa dizer que a grande maioria dos nossos voos parte e chega a horas ou com menos de 15 minutos de atraso em relação à hora estimada, mesmo em situações de maior pressão.

Média de pontualidade (jan/jun)

91%



Não retrocedemos no caminho da melhoria contínua que encetámos. Sustentabilidade e eficiência foram e são as nossas palavras de ordem.

CRIAMOS MAIS FACILIDADES PARA QUEM GOSTA DE PLANEAR COM DETALHE.

Até aqui acedíamos ao site da SATA Azores Airlines e reservávamos a nossa viagem. Agora temos no mesmo sítio e associado à nossa reserva a possibilidade de escolher um conjunto cada vez mais aliciante de serviços. Do Fast Track ao acesso ao Lounge, está tudo acessível na continuidade da reserva. É uma experiência contínua, com boas sugestões para cada destino.

DESENVOLVEMOS CAMPANHAS DE DESTINO E CAMPANHAS DESTINADAS A PREMIAR FIDELIDADE.

Com os olhos postos nas redes sociais, os passageiros aderem cada vez mais às campanhas digitais. Todos os canais digitais da SATA Azores Airlines viram crescer o número de seguidores. Uma boa notícia e uma responsabilidade acrescida. Desenvolver campanhas dirigidas e que interessam realmente aos que nos acompanham tem sido um estimulante desafio. No primeiro semestre foram lançadas campanhas de preço extraordinário, campanhas de promoção de destino, campanhas de celebração através do Programa SATA IMAGINE e, para além de todas estas campanhas, foram desenvolvidas parcerias locais para que a passagem breve pelos Açores (StopOver Azores) se transformasse numa experiência a repetir.

RESPONDEMOS MAIS PRONTAMENTE E CRIAMOS MAIS MEIOS DE COMUNICAÇÃO.

Estabelecemos mais de 140 mil contactos diretos com os nossos passageiros, quer através de telefone, de email ou através de chat virtual. Enviámos mais de seis mil notificações sempre que se alteraram os planos de viagens ou os horários dos nossos voos; criámos uma plataforma digital que nos permite resolver questões como os reembolsos ou outros processos mais complexos. Por fim, e por saber que os passageiros merecem respostas atempadas às suas dúvidas, fizemos nascer o BIA, o assistente virtual que vive no nosso site e que dá resposta pronta, em tempo real.

ESTAMOS MAIS INTERATIVOS E PRÓXIMOS DOS QUE NOS ACOMPANHAM NAS REDES SOCIAIS.

 129.707 SEGUIDORES
+7.4% EM RELAÇÃO A 2020

 23.289 SEGUIDORES
+26.7% EM RELAÇÃO A 2020

 14.232 SEGUIDORES
+19% EM RELAÇÃO A 2020

 4.977 SEGUIDORES
+6% EM RELAÇÃO A 2020

PERGUNTAMOS AOS NOSSOS PASSAGEIROS O QUE PENSAM DOS NOSSOS SERVIÇOS E AGIMOS EM CONSEQUÊNCIA.

No fim de cada voo pedimos a opinião aos nossos passageiros acerca da sua experiência. O objetivo é agir de imediato sobre o que está menos bem. A opinião de quem viaja connosco conta realmente. Graças a ela, temos alterado procedimentos e temos correspondido com um serviço que está mais de acordo com o que é mais valorizado.

COMUNICAMOS MAIS E CHEGAMOS MAIS PERTO DOS QUE NOS DESCONHECEM.

2021 foi um ano de investimento em mais e melhor comunicação. Criámos um conjunto de novas ferramentas digitais para atender a novas exigências de comunicação e introduzimos um terceiro idioma, o francês, no nosso site de reservas. A avaliar pelo sucesso alcançado na rota Açores/Paris, este esforço suplementar agradou e resultou.

CONTINUAMOS A MERECER A CONFIANÇA DOS OPERADORES TURÍSTICOS PORTUGUESES.

Antes de terminado o primeiro semestre já haviam sido contratados mais de uma centena de voos charter.

COMEÇAMOS 2021 COM UM RECORDE MEMORÁVEL.

Batemos o recorde do voo comercial mais longo jamais operado em Airbus A321neo LR. Com um voo direto entre Lisboa e Bogotá, o ano de 2021 ficará, também por este motivo, na história de vida da Azores Airlines.

FIZEMOS DE TUDO PARA QUE OS NOSSOS PASSAGEIROS SE SINTAM BEM NA NOSSA COMPANHIA.

Continuamos a querer surpreender os nossos passageiros. Criámos novas ementas para as viagens de médio e longo curso, com produtos frescos e receitas típicas dos Açores, e procurámos ajustar todas as refeições à faixa horária dos nossos voos. E como nem tudo se resume à refeição, investimos também na revisão de todos os conteúdos emitidos a bordo e que se encontram agora disponíveis através de ligação Wi-Fi.

TERMINAMOS O SEMESTRE COM A ENTREGA DE UM BEM PRECIOSO.

O ano de 2021 é um ano de comemoração em que celebramos 80 anos de fundação. Pois em junho, no final do primeiro semestre, fizemos por começar as comemorações com um relevante passo para a nossa história coletiva. Entregámos à Biblioteca Pública e Arquivo Regional de Ponta Delgada o acervo documental para que se garanta a sua preservação, adequada classificação e para que possa ser disponibilizado a todos os que queiram conhecer melhor a história do Grupo SATA.





EM 2021, A PANDEMIA DE COVID-19 CONTINUOU A NÃO DAR TRÉGUAS.

A única diferença em relação a 2020 é que a situação de pandemia deixou de ser algo desconhecido na operação aérea e passou a ser um constrangimento com o qual aprendemos a lidar.

Ao longo do primeiro semestre do ano, e perante a ameaça de novas estirpes e de crescente contágio, insistimos na manutenção de medidas de proteção para os nossos trabalhadores e mantivemos os protocolos de higiene e segurança na operação aérea. Continuámos a investir fortemente na proteção da saúde de todos e encetámos em conjunto com a Direção Regional de Saúde um plano de vacinação que veio a garantir a inoculação de todas as áreas operacionais, por forma a salvaguardar a continuidade da operação aérea e minimizar os riscos de propagação da doença.

Para maior tranquilidade dos que escolhem voar connosco, mantivemos a possibilidade de alteração das viagens para datas posteriores, sempre que necessário e sem cobrança de qualquer penalidade. A fim de estimular a procura, lançámos campanhas de preço e de fidelização, permitindo que se juntasse ao preço apelativo das viagens a possibilidade de utilizar vouchers na aquisição da passagem aérea.

Reconhecendo que a pandemia trouxe momentos particularmente difíceis para as famílias, oferecemos a tarifa criança a fim de incentivar as férias em família, particularmente em destinos tranquilos e convidativos, como o são os Arquipélagos dos Açores e da Madeira.



RUMO À SUSTENTABILIDADE

Findo o primeiro semestre de 2021, preparamo-nos para celebrar, a 21 de agosto, os 80 anos de fundação da "Sociedade Açoriana de Estudos Aéreos", a empresa que deu origem à SATA.

É um marco importante na nossa vida coletiva pois é a prova incontestável do conhecimento e da experiência adquirida, que podemos exibir com orgulho no palco do setor do transporte aéreo nacional e internacional.

Esta longevidade, repleta de bons momentos mas também feita de períodos muito difíceis, é o resultado do trabalho e da resiliência dos que por cá passaram e dos que garantem, todos os dias, que continuamos a cumprir o melhor possível, a nossa missão de promover a conectividade do Arquipélago dos Açores.

Chegando ao fim do primeiro semestre de 2021 - tempo que ficará marcado pela extraordinária quebra de atividade em todo o setor da aviação - iniciámos a segunda parte do ano com o ânimo renovado perante os primeiros sinais de que poderíamos vir a ter um verão melhor do que aquele que havíamos perspetivado, e francamente mais encorajador do que as previsões desenhadas para o setor do transporte aéreo, no final de 2020.

Oito décadas após a fundação das nossas empresas, é certo que continuamos a trabalhar com firmeza e com o afincamento que nos é exigido, por forma a conseguir adaptar-mo-nos a uma realidade que está em constante transformação.



sata | azores Airlines

voamos juntos

VOAMOS JUNTOS

www.azoresairlines.pt

