

Presidente do Conselho de Administração da TAP- Air Portugal, S.A.

P-4/98

N.º 29/ B/99

1999.10.06

Área: A6

Assunto: CONSUMIDORES - TRANSPORTE AÉREO REGULAR - CONTINENTE - REGIÕES AUTÓNOMAS - SERVIÇO PÚBLICO - ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

Sequência: Acatada.

Introdução

Na sequência de um número significativo de queixas recebido por este Órgão do Estado a propósito do transporte aéreo regular de passageiros efectuado entre o continente e os arquipélagos dos Açores e da Madeira, entendeu-se útil proceder a uma análise da qualidade do serviço público em causa, com exclusão do que é efectuado entre as Regiões Autónomas e no interior destas, bem como a um levantamento da rede de balcões de atendimento existente nas ilhas, o que motivou a abertura do presente processo.

Como nota preliminar, regista-se que a TAP- Transportes Aéreos Portugueses, S.A. (TAP) efectuava até há bem pouco tempo, mais precisamente até 31 de Dezembro de 1998, o transporte aéreo regular de passageiros entre o continente e as ilhas em total regime de exclusividade, facto que explica que apenas essa empresa tenha sido visada no trabalho realizado e seja, para já, a destinatária das recomendações que nesta sede se formularão, por tal razão unicamente reportadas às rotas que a mesma mantém actualmente.

Assim sendo, e após as modificações recentemente ocorridas, pode dizer-se que o objecto da análise a realizar está hoje juridicamente enquadrado pelo art.º 4º do Regulamento (CEE) n.º 2408/92 do Conselho, de 23 de Julho, pelo Decreto-Lei n.º 138/99, de 23 de Abril, que designadamente "regula as obrigações de serviço público e as ajudas do Estado aplicadas e prestadas no âmbito dos serviços aéreos regulares entre o continente e as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores" (cf. art.º 1º), pelo convénio de serviço público de 29 de Dezembro de 1995, celebrado entre o Estado e a TAP e relativo a serviços de transporte aéreo regular nas rotas entre o continente e as Regiões Autónomas, pela imposição de obrigações de serviço público e subsídio ao preço do bilhete nas rotas Lisboa- Funchal v. v., Porto- Funchal v. v., Lisboa- Porto Santo v. v., Terceira- Lisboa v. v. e Horta- Lisboa v. v., contidas em documentos comunitários, no caso nas Comunicações da Comissão n.ºs 98/ C 267/04 e 98/ C 267/05 publicadas no Jornal oficial das Comunidades Europeias de 26 de Agosto de 1998 e em vigor desde 01 de Janeiro do corrente ano e, ainda, pelos contratos de concessão de serviço público assinados em 26 de Dezembro de 1998 pelo Estado e pela TAP, que visam a exploração dos serviços aéreos regulares entre Lisboa e Terceira e entre Lisboa e Horta, vigentes desde 01 de Janeiro de 1999.

Enunciada a questão nos termos acima definidos, importa agora saber que aplicação concreta faz a TAP das obrigações a que está adstrita, ou melhor, que tipo de serviço público é prestado de facto pela empresa.

Serviço público de transporte aéreo regular de passageiros entre o continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira

1. Adianta o legislador no preâmbulo do já atrás mencionado Decreto-Lei n.º 138/99, de 23 de Abril, regulador, conforme referido, das obrigações de serviço público no âmbito dos serviços aéreos regulares efectuados entre o continente e os arquipélagos dos Açores e da Madeira, que se pretende, com tal diploma, "assegurar que as transportadoras aéreas garantam a regularidade e qualidade na exploração dessas rotas, sem que tal dependa estritamente dos seus interesses comerciais" (sublinhado nosso), acrescentando estarem assim "criados os instrumentos aptos a diminuir o distanciamento, social e económico, que atinge as populações das Regiões Autónomas (...)".

De facto, e reproduzindo no essencial o teor da primeira parte do art.º 4º do também já citado Regulamento (CEE) n.º 2408/92 do Conselho, de 23 de Julho, define aquele decreto-lei os pressupostos e requisitos para a aplicação de obrigações de serviço público, nos mesmos incluindo a circunstância de as condições do mercado dos transportes aéreos nas rotas em causa não garantirem a "existência de serviços aéreos regulares satisfazendo padrões adequados de continuidade, regularidade, qualidade, quantidade ou preço" [cf. art.º 3º,

alínea b)].

As obrigações de serviço público fixadas especificamente para as rotas em apreço, revestindo a forma de imposição ou contratação ao nível designadamente da continuidade, regularidade ou pontualidade dos serviços, requisitos mínimos operacionais e de equipamento, padrões mínimos de qualidade, frequência e horário de serviço, capacidade mínima de transporte, condições tarifárias ou preços máximos para determinadas categorias de tráfego, que essa empresa cumprirá nos termos da legislação em vigor e dos contratos de concessão assinados - cfr. art.º 6º, n.º 1, do Decreto- Lei n.º 138/99 e Comunicações da Comissão n.ºs 98/ C 267/04 e 98/ C 267/05 -, implicam obrigatoriamente o cumprimento por parte das empresas a elas sujeitas de determinadas exigências de qualidade no atendimento prestado aos utentes desse serviço.

A título ilustrativo, refira- se, por exemplo, o contrato de concessão de serviços aéreos regulares entre Lisboa e a Terceira que essa empresa celebrou com o Estado, onde se pode ler, na cláusula 1ª, que "a concessão tem por objecto a exploração de serviços aéreos regulares sujeitos a obrigações de serviço público, por forma a assegurar a satisfação de padrões adequados de continuidade, regularidade, qualidade, quantidade e preço nas rotas concessionadas (...)", vinculando a empresa concessionária a conceber e adoptar um sistema de garantia da qualidade, no qual deverão encontrar- se definidos uma política da qualidade, com menção designadamente das "características do serviço a prestar, a imagem da concessionária ao nível da prestação de serviços e o papel do pessoal para atingir os objectivos de qualidade" [cfr. cláusula 21ª, alínea a)], e os próprios objectivos de qualidade, "identificando as metas a atingir, nomeadamente ao nível da satisfação dos utentes e do melhoramento contínuo da eficiência na prestação de serviços e das inerentes condições sociais e ambientais" [cláusula citada, alínea c)].

Conforme resulta do preâmbulo de um diploma recente - o Decreto- Lei n.º 166- A/99, de 13 de Maio - que institui o Sistema de Qualidade em Serviços Públicos, "a qualidade é hoje universalmente reconhecida e aceite como a satisfação do cliente a custos adequados e tornou- se um imperativo para todas as organizações públicas e privadas, face à crescente consciencialização que os consumidores e utentes de bens ou serviços possuem dos direitos que lhes estão atribuídos. (...) Mais do que uma nova teoria, a qualidade é uma filosofia de gestão para qualquer organização que queira ser credível ou socialmente útil, tendo- se tornado num movimento irreversível e imparável".

São precisamente as deficiências encontradas no domínio do atendimento ao público - que, de resto, constitui o aspecto mais contestado por aqueles que regularmente utilizam o serviço prestado pela TAP no transporte aéreo entre o continente e as Regiões Autónomas - que motivarão o núcleo essencial das recomendações adiante dirigidas a V.ª Ex.ª, as quais se baseiam nas conclusões retiradas de contactos mantidos com responsáveis da TAP nas Regiões Autónomas e no continente, e em apreciações decorrentes das visitas efectuadas por colaboradores meus aos aeroportos dos arquipélagos e aos balcões de atendimento ao público que esta transportadora aérea mantém nas ilhas.

De todo o modo, mostram- se pertinentes algumas observações extraídas dos dados que me foram fornecidos pela própria empresa, tentando comparar os dados das rotas Continente- Arquipélagos, em regime de monopólio, e de algumas rotas europeias, como as de Paris, Londres e Bruxelas, isto em termos de prática de overbooking, atrasos e cancelamentos verificados e reclamações apresentadas.

"Overbooking"

A prática do overbooking, apesar de juridicamente conformada, pode ser fonte de quebra na qualidade do serviço. Com alguma variabilidade, foram declarados valores para os voos entre os Açores e o continente entre 3 e 5%, consoante o lugar de partida seja naqueles ou neste. No que diz respeito à Madeira, a prática declarada é de 3%, sendo de valor idêntico para os voos dos Açores para o continente e 5% no sentido inverso.

A política definida para os três destinos europeus já mencionados pauta- se entre 15%, caso máximo de Paris, a 5%, dependendo das contingências de época, existência de grupos e outros factores de ordem comercial. De todo o modo, dada a taxa de ocupação média dos voos, não parece que a prática do overbooking tenha trazido perturbações notáveis na qualidade do serviço.

Voos Atrasados

No que diz respeito a voos atrasados, no período entre Abril de 1996 e Maio de 1998, de um total declarado de 13254 voos de e para os dois arquipélagos, 4588 sofreram atrasos (34,6%), com uma média de atraso por cada acontecimento de 68 minutos.

Quanto às rotas europeias tomadas como exemplo, a situação apresenta-se com média mais elevada em Londres, com 57 mn, Paris tem uma média praticamente idêntica com 56 mn e Bruxelas apresenta um valor de 47 mn. Todos estes valores são significativamente mais baixos do que os dos Açores e Madeira, oscilando entre 21 e 44% o crescimento do atraso para o valor médio das ilhas. Em percentagem de voos atrasados, estes destinos europeus apresentam no entanto valores superiores, desde 40% no caso de Londres a quase 60% no caso de Bruxelas.

Dir-se-ia, à primeira vista, que se há menos atrasos nos voos para as ilhas, eles tendem a ser de maior duração. A ausência de indicação das causas de cada um dos atrasos e sua duração impede a formulação de quaisquer comentários adicionais.

Voos Cancelados

Em termos de voos cancelados, nas rotas entre os dois arquipélagos e o continente temos 543 ocorrências entre Abril de 1996 e Maio de 1998, inclusive, correspondendo a 4,1% do total de voos planeados. Se colocarmos o termo a quo em Abril de 1997 para facilitar comparações com as restantes rotas indagadas, o número de ocorrências em termos absolutos é de 446, o que em termos relativos representa 6% do total de voos programados para o mesmo período.

Na rota de Paris, no período de Abril de 1997 a Maio de 1998 ocorreram 18 cancelamentos, ou seja, 2,3% do total de voos. Na de Londres, no mesmo período, ocorreram 7 casos, correspondendo a 1,3% e na rota de Bruxelas o valor absoluto é de 15 e o relativo de 3,8%.

Estes valores, para permitirem uma comparação ainda que grosseira, carecem de dois tipos de esclarecimento. Em primeiro lugar, um cancelamento num voo para algum dos arquipélagos é mais gravoso, em abstracto, do que no âmbito continental, não só pelo consumidor típico de umas e outras rotas como, principalmente, pela ausência de alternativa em voos de outras companhias. Em segundo lugar, para melhor percepção do quadro traçado, importa também averiguar os motivos dos vários cancelamentos. Neste particular, mereceram especial atenção os cancelamentos por razões meteorológicas, não se distinguindo entre condições no destino e na partida, e os motivados por problemas ligados às tripulações de voo, neste último caso por serem sobejamente conhecidos os problemas que a conflitualidade laboral vivida na empresa provocou a este nível no período considerado.

Assim, por razões relacionadas com a tripulação de voo, foram cancelados no período em causa 171 voos de e para as ilhas, 7 na rota de Paris, 4 na de Londres e 6 na de Bruxelas. Mesmo atendendo à disparidade no universo dos voos para os vários destinos, parece que a perturbação sofrida pela TAP no período em causa se reflectiu mais nos destinos das ilhas, facto cuja verificação se lamenta dobradamente, atendendo à ausência de alternativas concorrenciais.

Convém especificar que estas perturbações laborais na empresa, com especial incidência na disponibilidade de tripulações de voo, decorreram entre 15 de Março de 1997 a 21 de Agosto de 1997. É de frisar que só 59% dos cancelamentos de voos continente/ ilhas devidos a falhas nas tripulações ocorreram neste período. Os valores para os destinos europeus são muito variáveis, entre os 30 e os 50% mas são perfeitamente irrelevantes dados os valores inexpressivos que oferecem.

Apesar disso, e considerando a totalidade das falhas de tripulação como independentes da vontade da empresa, o que estará longe de corresponder à realidade, somando ainda os cancelamentos por razões meteorológicas, vemos que, pelas restantes causas possíveis ocorreram nas ilhas 2,2% de voos cancelados sobre o universo programado para o período, na rota de Paris 0,9%, em Londres 0,6% e em Bruxelas 1,3%. Trata-se de mais um elemento que aponta para uma proporção desmedida de cancelamentos em relação a outros destinos da TAP, pelo que parece sugerível uma maior atenção às causas deste fenómeno.

Reclamações

A análise, se bem que superficial, do número de reclamações não acompanha as asserções acima. Superficial pela agregação do total dos voos para as ilhas, pelo desconhecimento do total de passageiros transportados no total dos voos e naqueles que sofreram atrasos, na distribuição necessariamente não uniforme de reclamações por voo atrasado, podendo um grande número incidir num atraso descomunal eventualmente verificado e por outras variáveis que ora se não podem controlar. De qualquer modo, com os dados disponíveis e tendo em conta que os mesmos para os voos continente/ ilhas e para os três destinos europeus considerados estão em

igualdade de circunstâncias face a todos esses factores, não será despreciando vertical a relação entre o número de reclamações e o de voos atrasados. Assim, em relação a voos atrasados e em termos relativos, o conjunto das ilhas apresenta uma proporção de 8,50%, os voos para Londres um valor quase idêntico de 8,43%, aparecendo Paris no topo superior com 12,68% e Bruxelas com um valor de 3,97%.

Sendo difícil, pelas razões apontadas, afirmar muitas certezas, conjugando estes dados com os acima enunciados quanto ao número de voos com atraso e duração média deste, crê-se poder defender que os passageiros com destino às ilhas não têm uma propensão extraordinária para reclamar os seus direitos.

Atendimento ao Público

a) Atendimento ao público na Região Autónoma dos Açores:

1. Sublinha-se que no decurso da instrução do presente processo o serviço prestado pela TAP na Região Autónoma dos Açores sofreu uma profunda modificação decorrente das alterações introduzidas pelo resultado do concurso público para a adjudicação da exploração, em regime de concessão, dos serviços aéreos regulares entre o continente e o arquipélago. Assim sendo, as conclusões que a seguir se extraem reportam-se à prestação da TAP nos balcões da empresa localizados em Angra do Heroísmo, Horta e Ponta Delgada, e reflectem a análise da questão que envolve o atendimento ao público nos aeroportos da Terceira e do Faial e nas ilhas em que não há balcões da TAP, assegurado pela SATA Air Açores (SATA) - nos aeroportos com supervisão de funcionários da TAP -, na sequência de um contrato de agência celebrado entre as duas empresas.

2. Como apontamento preliminar, não poderia deixar de transmitir a V.^a Ex.^a que é notória a percepção de uma atitude generalizada de desconfiança por parte do público açoreano relativamente ao serviço prestado pela TAP na região em causa. Ainda que se aceite haver uma certa dose de injustiça na posição assumida por alguns utentes - a título de exemplo, muitos dos atrasos verificados nas ligações aéreas resultam das difíceis condições atmosféricas do arquipélago -, o certo é que em diversos aspectos, adiante mencionados, do contacto da empresa com o destinatário da prestação, se está longe de alcançar um serviço global de qualidade. Este facto é tanto mais de realçar quanto se verifica que muitas vezes, conforme se demonstrará, o serviço de atendimento é ineficaz ou pura e simplesmente não existe.

No que respeita à organização da empresa, é evidente nos últimos anos a preocupação no sentido da contenção de despesas, em especial ao nível da contratação de pessoal. A título ilustrativo, refira-se que com o encerramento das escalas e com a extinção do quadro respectivo são os funcionários dos balcões da TAP de Angra do Heroísmo e da Horta que se deslocam aos aeroportos respectivamente da Terceira e do Faial para aí fazerem funcionar, sempre que aterriza um avião da companhia, o serviço de escala, e para supervisionarem o serviço de assistência prestado no local pela SATA. Essa redução de custos, no entanto, tem que ter como limite a manutenção de um mínimo na qualidade do serviço prestado.

Sendo certo que não disponho de elementos que me possam levar à conclusão de que o número de funcionários da TAP nos Açores se revela insuficiente ao ponto de resultar por tal motivo prejudicada a qualidade da prestação da transportadora, já se mostra mais facilmente verificável a insatisfação que a propósito foi manifestada por utentes e pelos próprios funcionários. Torna-se evidente frisar que a deslocação destes funcionários aos aeroportos contribui para desguarnecer, caso em horário de abertura ao público, as possibilidades de atendimento presencial ou por via telefónica no balcão. Este facto leva-me a sugerir a V.^a Ex.^a que essa companhia aérea proceda a um reequacionamento da questão do pessoal que se encontra adstrito à região, no que respeita à eventual contratação de mais funcionários, à respectiva formação e à definição e distribuição de funções, numa perspectiva de rentabilização dos recursos humanos e financeiros disponíveis e tendo como pano de fundo as possibilidades e as necessidades da empresa no arquipélago.

3. Dito isto, há que referir que dos actos de inspecção realizados por esta Provedoria e acima mencionados foi possível concluir pela existência de deficiências ao nível da funcionalidade dos serviços da TAP na Região Autónoma dos Açores, com óbvias repercussões no atendimento que actualmente é prestado pela empresa aos utentes daquela área.

4. Por força do contrato celebrado entre a TAP e a SATA, já acima mencionado, a SATA é, na Região Autónoma dos Açores, agente geral da TAP, assegurando todo o atendimento nas ilhas em que não há balcões da TAP, incluindo obviamente a reserva e a venda de bilhetes, e funcionando nos aeroportos como companhia

assistente dessa empresa, desenvolvendo os mecanismos de recepção e encaminhamento dos passageiros da TAP e actuando nessa medida como agente de handling desta transportadora.

Da situação contratual descrita resultam as deficiências e insuficiências de facto a que adiante se fará referência, e que de resto têm sido denunciadas pela comunicação social.

5. Por um lado, a incompatibilidade dos diferentes sistemas informáticos utilizados pela TAP (que trabalha actualmente com o sistema PARS, sendo que o problema a seguir exposto já existia na vigência do sistema entretanto substituído, denominado TAPMATIC) e pela SATA, constitui definitivamente - considerando mesmo a opinião de responsáveis dessa empresa na região - o maior impedimento para a melhoria da qualidade do serviço de atendimento prestado pela TAP no arquipélago.

Assim sendo, e dado que os dois sistemas informáticos não são compatíveis, as falhas na transferência de informações entre a empresa que em nome da outra procede à reserva e à venda dos bilhetes e a empresa em nome da qual as passagens são vendidas e que presta efectivamente o serviço de transporte aéreo são constantes, verificando-se amiúde situações em que as aquisições de bilhetes nos balcões da SATA são desconhecidas do sistema de reservas da TAP e vice-versa, resultando tudo na confrontação dos passageiros, apenas no momento da efectivação do check-in, com a impossibilidade de embarque em voos para os quais já tinham previamente obtido confirmação.

A agravar o circunstancialismo descrito regista-se o facto de a TAP não dispor de balcão de apoio aos clientes nos aeroportos do arquipélago para onde voa, obrigando muitas vezes os passageiros a deslocarem-se às cidades das ilhas onde tal serviço existe, a vários quilómetros de distância, para resolução designadamente dos problemas relatados (já que a SATA não pode aceder aos dados da TAP), e mesmo para efeitos de reclamação, implicando para o utente necessariamente a perda do voo em causa, possivelmente a impossibilidade de viajar no próprio dia para o continente e, naturalmente, o pagamento de despesas não previstas.

Parece-me inadmissível que, face às consequências nefastas que o conjunto das circunstâncias referidas acarreta para o público que regularmente voa entre a região e o continente, as duas companhias - e especialmente a TAP, tendo em conta que é esta empresa que responde perante os utentes - não tenham ainda encontrado uma solução conjunta para a invocada incompatibilidade dos sistemas informáticos, alegadamente causadora das constantes falhas na transferência de informações entre as transportadoras.

6. Um outro aspecto a ter em consideração é o que diz respeito às informações que, nos aeroportos dos Açores, são prestadas aos passageiros, designadamente sobre o atraso dos voos. É injustificável que os utentes sejam obrigados a aguardar horas pelo embarque sem serem informados das causas da demora nem tão pouco da hora previsível para a regularização da situação.

Esta questão está mais uma vez directamente relacionada com o contrato de assistência celebrado entre a TAP e a SATA, que disciplina o atendimento dos utentes.

É certamente verdade que a apreciação global do atendimento prestado pelos serviços da TAP está condicionada pela circunstância de a SATA ser agente geral daquela companhia aérea uma vez que, na prática, a TAP pode ser responsabilizada em primeira linha pelo deficiente atendimento prestado por funcionários da SATA. Mas o que não deixa de ser também evidente é que a TAP não cuidou de divulgar, designadamente junto dos passageiros que transporta para e dos Açores, que as informações e demais serviços que em condições normais seriam prestados pelos seus funcionários, estão, na região, a cargo do pessoal da SATA. Nos aeroportos dos Açores, nenhum utente sabe que o "serviço TAP" é aí prestado pelos funcionários da SATA.

Também neste aspecto particular a colocação do logotipo TAP nos balcões de atendimento/ informações (a par do da SATA) corresponderia a uma medida tão simples quanto eficaz, assim como a inclusão dos números de telefone das informações da SATA na parte da lista telefónica respeitante à TAP.

Acresce o facto de a SATA apenas poder prestar aos passageiros certo tipo de informações como as respeitantes a pequenos atrasos nas chegadas ou partidas dos voos e a alterações das horas de embarque, já que não acedendo, conforme referido, ao sistema informático da TAP, encontra-se impossibilitada de divulgar os dados aí existentes - note-se que todas as informações relevantes que podem ser prestadas ao público constam do PARS, o sistema informático utilizado pela TAP -, relativos designadamente aos cancelamentos e atrasos maiores de voos.

7. De outra banda, não pode deixar de considerar-se absolutamente intolerável que não exista conhecimento - ao que parece nem na Delegação nem nas escalas nem nos balcões - dos termos do contrato de assistência

do que parece nem na Delegação, nem nas Escalas, nem nos balcões dos terminos do contrato de assistência celebrado entre a TAP e a SATA. Há uma ideia genérica sobre as obrigações dos funcionários da escala e uma repetição dos procedimentos usuais. Mas não existe - ou não está divulgada - regulamentação interna que oriente os funcionários. A título meramente ilustrativo, refira-se que a SATA terá em determinado momento exigido à TAP o pagamento de um serviço - colocação de uma maca numa aeronave - justificando que a TAP (que faz o handling da SATA Internacional) também o cobrara à SATA em Lisboa. Segundo foi possível apurar, na altura do acontecimento o funcionário da escala desconhecia se o pagamento deveria ou não ser feito.

8. A colocação de um único funcionário dessa empresa a efectuar o serviço de escala nos aeroportos dos Açores tem implicado que não sejam devidamente assegurados nem a supervisão do serviço SATA nem, tão pouco, o atendimento aos utentes, sendo que o sentimento colhido aponta no sentido da impossibilidade do cumprimento cabal das duas funções ao mesmo tempo.

Revela-se ainda absolutamente necessário delimitar com rigor a actuação da SATA, enquanto companhia assistente, e o papel da escala, assegurado por elementos da companhia (sem no entanto existir um chefe de escala, o que pressupõe uma eventual descontinuidade no trabalho realizado e uma possível descoordenação entre os funcionários pela mesma em cada momento responsáveis).

9. Em função das características geográficas dos Açores, e atendendo à divisão do serviço de transporte aéreo entre as duas companhias, importa também no interesse dos utentes que seja realizado um esforço no sentido da promoção de uma melhor coordenação dos horários dos voos da TAP e da SATA.

Melhor coordenação na prestação de informações ao público seria aconselhável em outros domínios. Não se enquadrando propriamente no âmbito do presente documento mas servindo para sustentar a afirmação feita, dá-se como exemplo a seguinte situação: o voo TAP proveniente dos EUA e com destino à Terceira permite ao passageiro trazer consigo 40 kg de bagagem. O utente que nestas condições efectiva posteriormente um voo de ligação entre as ilhas através da SATA, não podendo transportar esse peso nos aviões desta companhia e desconhecendo tal situação por falta de informação sobre a mesma, ver-se-á obrigado a pagar o excesso.

10. A questão da existência de um balcão de atendimento TAP no aeroporto das Lajes deve ser ponderada. Não obstante reconhecer-se que não faz sentido a TAP abrir um balcão ao mesmo tempo que paga à SATA para que assegure esse mesmo serviço no mesmo local, verifica-se que na prática o atendimento não é cabalmente prestado. Assim sendo, o argumento avançado (de que não compete à TAP fazer a assistência aos utentes) só pode colher-se e quando a SATA assegurar todo o atendimento (incluindo alteração de reservas, informações sobre voos, horários, ligações, etc.), o que não acontece hoje em dia, pelas razões já apresentadas.

O que é visível é que o serviço prestado pelos funcionários da SATA em nome da TAP - por culpa dos respectivos sistemas informáticos ou por outra qualquer razão - não satisfaz.

Acrescenta-se que o atendimento no aeroporto de Lisboa, designadamente o relativo a informações prestadas sobre os atrasos dos voos para a Região Autónoma dos Açores (que de resto são constantes), é considerado pelos utentes igualmente muito deficiente, sendo que aí tal serviço é da responsabilidade directa da TAP.

11. Merece ainda uma referência negativa o contacto telefónico com o balcão da TAP em Angra do Heroísmo, o qual é quase impossível de concretizar. Simplesmente ninguém atende no número indicado na lista telefónica.

A este propósito - e se outros exemplos não houvesse - é suficientemente elucidativa a experiência colhida no âmbito da instrução deste processo. O contacto dos serviços desta Provedoria com funcionários da delegação/balcão da TAP em Angra do Heroísmo apenas aconteceu ao fim de mais de uma semana de tentativas, ou seja, entre os dias 02.08.99 e 10.08.99 apenas foram atendidas duas (2) das mais de cem (100) chamadas efectivadas.

Para os habitantes da ilha Terceira poderem obter informações telefónicas sobre algo tão básico (no que diz respeito a uma companhia aérea) como os horários dos voos e os respectivos atrasos, é necessária quase sempre a deslocação ao balcão da TAP. Para além de representar uma evidente sobrecarga do serviço de atendimento pessoal, este expediente só é viável para os residentes em Angra do Heroísmo, representando um desproporcionado ónus para os restantes habitantes da ilha. E o que dizer de quem mora em São Jorge ou na Graciosa?

É portanto inquestionável a urgência em assegurar o funcionamento de um serviço que, na prática, não existe:

o atendimento telefónico. Não é aceitável que uma companhia aérea não disponha, para uma população de mais de 50.000 habitantes, e quando opera em regime de exclusividade, de um funcionário adstrito ao atendimento telefónico, o que não acontece actualmente.

12. Tendo por base as considerações expostas que apontam para a existência de deficiências e insuficiências significativas no serviço público que é efectivamente prestado pela TAP na Região Autónoma dos Açores, entendi dirigir a V.^a Ex.^a, ao abrigo do disposto no art.º 20º, n.º 1, alínea a) da Lei n.º 9/91, de 09 de Abril, as seguintes

Recomendações:

- I) Recomendo a V.^a Ex.^a que a TAP proceda a um reequacionamento do teor das cláusulas que envolvem o contrato de agência celebrado entre a empresa e a SATA, aferindo designadamente da sua utilidade e adaptação à nova estrutura da TAP na Região Autónoma dos Açores.
- II) De qualquer forma, e independentemente de se entender como oportuno ou não o reequacionamento recomendado, deve sempre ser verificada pela companhia a prestação de facto da SATA no cumprimento das cláusulas a que está adstrita por força do contrato actualmente em vigor.
- III) Deve ainda proceder-se internamente, e no âmbito da situação contratual existente, a uma delimitação concreta entre por um lado as funções enquadradas no serviço de assistência prestado pela SATA nos aeroportos da Terceira e do Faial e, por outro, o serviço de escala da TAP, assegurado por funcionários da empresa adstritos aos balcões de atendimento respectivamente de Angra do Heroísmo e da Horta e que aí se deslocam para o efeito.
- IV) Os termos do contrato celebrado com a SATA devem igualmente ser divulgados de forma precisa a todos os funcionários da TAP na Região Autónoma dos Açores, quer estes exerçam as respectivas funções na Delegação, nos balcões de atendimento ou nas escalas, com instruções rigorosas sobre a actuação a desenvolver no âmbito da coordenação das actividades das duas transportadoras naquele arquipélago.
- V) Recomendo a V.^a Ex.^a que se promovam imediatamente esforços no sentido da compatibilização dos sistemas informáticos da TAP e da SATA, tendo em vista a transmissão das informações relevantes entre as duas companhias, designadamente as que se prendem com a venda de bilhetes, reservas e respectivas alterações, atrasos e cancelamentos de voos.
- VI) Da mesma forma, deverão os responsáveis das transportadoras que dividem entre si a actividade de transporte aéreo entre a região e o continente, analisar e estudar em conjunto um plano de coordenação que considere por um lado as horas dos voos efectivados entre o continente e o arquipélago e os horários das ligações entre as diversas ilhas e, por outro, um conjunto de informações úteis no âmbito de tal coordenação a serem prestadas aos respectivos clientes.
- VII) Recomendo igualmente que a TAP proceda a um reequacionamento da questão do pessoal que se encontra adstrito à região, ponderando designadamente a contratação de mais funcionários, reflectindo sobre a respectiva formação, definição e distribuição de funções, numa perspectiva de rentabilização dos recursos humanos e financeiros disponíveis, e tendo como pano de fundo as possibilidades e as necessidades da empresa no arquipélago.
- VIII) Concretamente, recomendo que a TAP coloque um ou mais funcionários no atendimento telefónico prestado nos balcões de informações ao público que a empresa mantém na região, sublinhando-se a urgência da medida no que respeita ao balcão de Angra do Heroísmo.
- IX) Tendo em conta as especificidades que envolvem o atendimento que é prestado aos clientes da TAP na Região Autónoma dos Açores, seria recomendável que a companhia colocasse o respectivo logotipo nos balcões de atendimento/ informações da SATA (a par do desta) nos aeroportos da Terceira e do Faial, bem como incluísse os números de telefone desta transportadora na parte da lista telefónica respeitante à TAP.

b) Atendimento ao público na Região Autónoma da Madeira:

1. O serviço de atendimento que a TAP presta ao público na Região Autónoma da Madeira reveste contornos bem distintos dos acima traçados para a Região Autónoma dos Açores, começando pelo facto de ser assegurado pela própria empresa, através dos balcões que a transportadora mantém no Funchal e nos aeroportos desta cidade e da ilha de Porto Santo.
2. Há que referir, antes de mais, que o atendimento que a companhia propicia aos respectivos utentes no

aeroporto do Funchal se revela manifestamente limitado pelas más condições daquele aeroporto, no que respeita à pista e à aerogare.

Por um lado, o aeroporto debate-se com a sua própria situação geográfica, sendo insistentemente fustigado por ventos cruzados que amiúde inviabilizam a aterragem dos aviões.

Os condicionalismos de ordem climatérica mencionados, na origem do atraso e do cancelamento de um número significativo de voos, obrigam necessariamente a um esforço suplementar da TAP no apoio aos seus passageiros. Não obstante ser notório o empenhamento da empresa em diminuir pontualmente as consequências nefastas que resultam para os utentes da repetição do cenário descrito, a verdade é que não é visível uma acção estruturada da transportadora naquelas circunstâncias.

Eventualmente não disporá a companhia dos meios humanos suficientes para fazer face às situações de irregularidades registadas no aeroporto, com reflexos na insuficiência das informações que sobre as mesmas são facultadas aos utentes.

Da recolha de alguns testemunhos junto de residentes- utentes da TAP nas rotas em apreço, resulta a queixa comum de que a informação que a transportadora presta ao público em situações de atrasos e cancelamentos de voos é insuficiente e pouco concreta, não sendo, na maior parte dos casos, explicitadas as razões que estiveram na origem das irregularidades nem facultadas informações sobre a evolução dessas situações. Os utentes afirmam que permanecem nas gares dos aeroportos - também de Porto Santo - sem dados concretos sobre o que está a acontecer e sobre o que irá acontecer no que respeita aos respectivos voos.

Acrescem as deficientes condições da gare do Funchal, incapaz de acolher devidamente as sucessivas acumulações de passageiros provocadas pelos atrasos e cancelamentos dos voos naquele aeroporto.

Resultou, porém, dos testemunhos recolhidos, que se tem vindo a assistir a um esforço crescente da transportadora aérea nacional no sentido de melhorar a prestação em causa. De qualquer forma, as obras actualmente a decorrer na pista e as que estão planeadas para a aerogare, permitirão decerto que a TAP venha a operar em melhores condições no aeroporto do Funchal em termos de atendimento ao público.

3. A conclusão geral que resulta da apreciação da situação descrita é a de que a TAP na Região Autónoma da Madeira - com especial ênfase para o balcão do aeroporto do Funchal - tem necessariamente que assegurar meios de atendimento e apoio aos utentes adequados aos condicionalismos em que se movimenta, e que se prendem com o mau tempo que envolve a localização da pista e com as más condições da gare daquele aeroporto. Os referidos factores comprometem significativamente o atendimento da TAP no arquipélago - a gare da ilha de Porto Santo conhece muitas vezes acumulações de passageiros provenientes de aviões que aí aterram por estarem impossibilitados de o fazer na ilha da Madeira -, obrigando a transportadora a reunir esforços suplementares para obviar às situações descritas.

4. Deste modo, considerando as mudanças em curso no que respeita às estruturas físicas do aeroporto do Funchal - afinal o pólo de maiores dificuldades ao nível do atendimento prestado por essa empresa na região -, que deverão contribuir para uma melhoria da qualidade do atendimento que a TAP aí presta ao público, e atendendo igualmente às circunstâncias particulares que condicionam hoje em dia a actuação da transportadora naquele local, apenas sugeria a V.^a Ex.^a, no âmbito do presente processo, que sejam ponderadas soluções tendo em vista reforçar o apoio aos passageiros da TAP naquele aeroporto.

Se por um lado há a realçar a preocupação da empresa na concretização de acções pontuais de reforço da sua prestação designadamente no aeroporto de Santa Catarina - com a colocação, por exemplo, de mais funcionários no balcão tanto nas situações de irregularidades como nas épocas altas -, por outro tem necessariamente de concluir-se que das mesmas não decorrem soluções de fundo capazes de uma resposta estrutural da transportadora aos problemas apontados.

5. Tendo por base as considerações expostas que apontam para a necessidade do reforço da prestação da TAP ao nível do atendimento ao público, na Região Autónoma da Madeira, entendi dirigir a V.^a Ex.^a, ao abrigo do disposto no art.º 20º, n.º 1, alínea a) da Lei n.º 9/91, de 09 de Abril, as seguintes

Recomendações:

I) Recomendo a V.^a Ex.^a que a TAP proceda a um reequacionamento da questão do pessoal que se encontra adstrito à região, ponderando a contratação de mais funcionários - designadamente para o balcão do aeroporto do Funchal -, reflectindo sobre a respectiva formação, definição e distribuição de funções, numa perspectiva de rentabilização dos recursos humanos e financeiros disponíveis e considerando as possibilidades e as

de rentabilização dos recursos humanos e financeiros disponíveis e considerando as possibilidades e as necessidades da empresa no arquipélago.

II) Mais recomendo que a companhia assegure, no aeroporto do Funchal, um atendimento mais personalizado junto do público, permitindo que as informações relevantes e susceptíveis de serem transmitidas sobre as irregularidades nos voos entre a região e o continente sejam prontamente facultadas aos funcionários colocados naquele balcão de atendimento, que as divulgarão aos passageiros.

III) Tendo em vista uma melhoria na prontidão da informação concreta prestada ao público sobre as irregularidades ocorridas nos voos entre o continente e o arquipélago, deverá a companhia colocar e manter nos aeroportos do Funchal e do Porto Santo um placard permanentemente actualizado com os dados relevantes para os utentes, designadamente sobre os atrasos dos voos - tempo de atraso, horário previsto para a chegada ou para a partida - e sobre os cancelamentos, neste caso encaminhando os passageiros para o pessoal da empresa apto a acompanhar a situação. Até ao momento em que não seja de todo possível adiantar qualquer informação sobre o que se passa a propósito de um determinado voo que regista irregularidades, a TAP deverá comunicar, através desse mesmo placard, a impossibilidade temporária de divulgação de dados, que serão prestados logo que disponíveis, informando sempre sobre a evolução da situação.

IV) Recomendo finalmente que a TAP elabore um plano de atendimento ao público para o aeroporto do Funchal, tendo presente o resultado - que a empresa certamente conhecerá - das obras a efectuar na respectiva aerogare, e as possibilidades daí advenientes para a concretização de uma prestação de melhor qualidade da transportadora no domínio do atendimento aos respectivos utentes.

Conclusões

A qualidade do transporte aéreo regular de passageiros efectuado pela TAP entre o continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira está necessariamente condicionada pelas razões de ordem climatérica que afectam os dois arquipélagos e que estão na origem da maior parte das irregularidades verificadas nos voos praticados naquelas rotas, conforme fica exposto.

Tal facto não poderá no entanto desculpabilizar as deficiências e insuficiências registadas designadamente ao nível do atendimento ao público, devendo antes as dificuldades existentes e reconhecidas no presente relatório representar para a transportadora um verdadeiro desafio na concretização de um serviço público mais consentâneo com as necessidades dos respectivos utilizadores.

De resto, tais deficiências e insuficiências foram igualmente verificadas no atendimento de passageiros de voos para aqueles arquipélagos no próprio aeroporto de Lisboa, onde se tornou habitual ver os utentes esperarem horas a fio por informações sobre atrasos e cancelamentos, muitas vezes já junto à porta de embarque sem que os funcionários da companhia adiantem qualquer dado sobre a situação. Tal postura não é certamente abonatória de uma empresa que tem a seu cargo uma missão de tão elevado interesse público. Tenho a certeza que a TAP - que conheceu recentemente modificações a vários níveis, incluindo as que se prendem com o objecto do presente processo e que aqui foram devidamente consideradas - reunirá esforços no sentido da promoção de um serviço público de qualidade no domínio em apreço, respeitador dos interesses de quem não raras vezes vive dependente do mesmo. As recomendações que dirijo a V.^a Ex.^a no âmbito do presente processo visam dar um contributo para isso.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

José Menéres Pimentel