

Ponta Delgada, 15 de Julho de 2009



### CARTA DE REFERÊNCIA

A SBA Europe, empresa do Grupo ABS Consultoria, foi contratada no período compreendido de Agosto de 2008 e Julho de 2009, com o objectivo de diagnosticar e identificar oportunidades de melhoria na Direcção Geral de Handling da Sata Air Açores, visando a optimização dos nossos recursos disponíveis e melhoria da performance de cada uma das escalas. Os trabalhos concentraram-se nas áreas de Assistência a Passageiros, Serviço de Carga e Placa, e Manutenção dos Equipamentos de Terra. Entre as actividades realizadas para atingir as metas, podemos destacar:

- Formação de todos os colaboradores da Direcção Geral de Handling da Sata Air Açores de forma a obter a mudança comportamental necessária para desenvolver e aprimorar a filosofia de melhoria contínua da produtividade, com temáticas voltadas a: Planeamento, Controlo, Prioridades, Trabalho em Equipa, Comunicação e Eficiência no ambiente de trabalho;
- Desenvolvimento do Sistema de Gestão, em conjunto com os Sistemas de Informação, objectivando a avaliação diária da performance de cada escala, bem como a alocação de recursos conforme a necessidade resultante do plano de voos;
- Redefinição dos processos produtivos de forma criar pontos de controlo para atender a necessidade de medição da totalidade dos indicadores do universo Handling;
- Criação de Ferramenta para dimensionamento dos recursos visando a redução de contratações sazonais, assim como redução de horas extraordinárias.

Entre outros, confirmamos a obtenção dos seguintes resultados:

- ✓ Dimensionamento dos Recursos:
  - Redução de 30% na contratação de Mão-de-Obra para o período de Verão
- ✓ Tempos Médios de Rotação ATP:
  - Ponta Delgada: Redução de 41%
  - Terceira: Redução de 6%
  - Horta: Redução de 23%
- ✓ Atrasos de Responsabilidade da Escala
  - Ponta Delgada: Redução de 8,5%
  - Terceira: Redução de 59,6%
  - Horta: Redução de 5%
- ✓ Recuperações de Voos em atraso
  - Ponta Delgada: Melhoria de 60%
  - Terceira: Melhoria de 12%
  - Horta: Melhoria de 50%

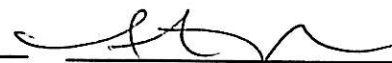
Consideramos que a ABS, além de ter atingido os objectivos desejados, conduziu de forma eficaz o processo de mudança, permitindo uma visão global e integradora das diversas escalas e o controlo sistemático da resolução de problemas. Salientamos o alto nível de profissionalismo da equipa ABS, pelo que nos colocamos à disposição para referenciar a qualidade do seu trabalho.



Dr. José Gamboa  
(Director Geral de Handling)



Dra. Luísa Schanderl  
(Conselho de Administração SATA)



Dr. António Menezes  
(Presidente Grupo SATA)