



Relatório Integrado 2019

Desempenho Financeiro, Social e Ambiental do
Grupo SATA

Índice

Sobre o Relatório	3
Mensagem do Conselho de Administração	4
Indicadores-Chave	5
Principais acontecimentos 2019	7
Grupo SATA	8
<i>Governance</i>	12
Envolvente externa	16
Estratégia	21
Diálogo com <i>stakeholders</i>	29
A - Desempenho Económico	33
B - Desempenho Social	54
C - Desempenho Ambiental	61
Anexos	65

Sobre o Relatório

Mantendo um ciclo de reporte anual, esta publicação visa comunicar, a todos os *stakeholders*, o desempenho financeiro, social e ambiental do Grupo.

O Relatório incide sobre a atividade da SATA durante o ano de 2019 - referente ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro - abrangendo, sempre que possível, informação relativa a anos anteriores para avaliar e acompanhar a evolução do desempenho do Grupo.

Os conteúdos apresentados incluem a atividade das empresas do perímetro de consolidação do Grupo SATA, sendo apresentado o desempenho individual por empresa em algumas temáticas reportadas.

À semelhança de anos anteriores, o Relatório foi elaborado de acordo com as orientações do *International Integrated Reporting Council (IIRC)* e, em matéria de sustentabilidade, com as Diretrizes de Elaboração de Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative (GRI)*.



Verificação externa

Os dados do desempenho financeiro apresentados foram sujeitos a verificação externa independente pela PricewaterhouseCoopers & Associados - Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, Lda.

Contactos

Para esclarecimentos adicionais sobre a informação publicada neste Relatório ou sobre práticas e políticas do Grupo SATA, por favor consulte o *website* corporativo www.sata.pt ou proceda ao envio de um *e-mail* através do endereço eletrónico info@sata.pt.

Mensagem do Conselho de Administração

Tendo o atual Conselho de Administração tomado posse no início de 2020, a sua avaliação à situação financeira das empresas do Grupo SATA para o ano 2019 não poderia decorrer do conhecimento empírico ou de conhecimento profundo dos fatores que terão contribuído para os resultados negativos do Grupo SATA.

De qualquer modo, é do conhecimento público, que a situação financeira em que se encontra o Grupo SATA tem sido o resultado da acumulação, que se verifica ao longo dos últimos anos, de resultados operacionais e financeiros negativos que se agravaram, sucessivamente, e que se agudizaram perante a dificuldade de conter os custos de exploração crescentes ou de incrementar, de forma consequente a receita obtida.

A conjugação de fatores negativos de ordem diversa, exógenos e endógenos, não permitiram que em 2019 fosse invertida a tendência negativa verificada em exercícios anteriores ou sanar, por completo, questões operacionais herdadas do passado e que inviabilizaram, ainda em 2019, a oferta de um serviço de transporte aéreo consentâneo com as expectativas. Adicionalmente, nas contas de 2019, refletem-se, ainda, impactos contabilísticos relacionados com a eliminação de reservas às contas transportadas de anos anteriores e com a obrigação da adoção da norma contabilística IFRS 16.

Algumas medidas de reestruturação implementadas em 2019 foram surtindo efeitos ao longo do ano, tendo sido possível constatar alguma evolução, já no início de 2020. Não obstante, a situação financeira das empresas do Grupo, em particular das duas transportadoras aéreas, está ainda muito longe de ter alcançado o desejável ponto de equilíbrio.

Apesar das reformas que se encontram já em curso, e de um plano de negócios transformacional que se pretende ver implementado nos próximos anos, é certo que à data de fecho das contas do ano 2019, encontramos-nos, já em 2020 perante um cenário de crise absolutamente extraordinário, provocado pela pandemia COVID 19 e que nada tem a ver com a situação presente ou passada do Grupo SATA. Este cenário de pandemia progride, dia a dia, e alastra a todos os países do Mundo e a todas as companhias aéreas, numa altura em que todos os voos comerciais das transportadoras aéreas do Grupo SATA se encontram suspensos por tempo, ainda, indeterminado.

Neste contexto, as perspetivas de médio prazo para o Grupo SATA alinham-se com as perspetivas que a IATA avançou para o setor do transporte aéreo, mesmo perante um cenário de enorme desconhecimento sobre o evoluir da situação a nível global, nacional e regional. Esta crise, sem precedentes na histórica da aviação comercial, exige a tomada de medidas igualmente excecionais, cuja amplitude e eficácia é, ainda, desconhecida.

É neste cenário de incerteza quanto ao futuro que nos encontramos. Contudo, a forma como até aqui o Grupo SATA tem superado os desafios que se apresentaram, faz-nos acreditar que não será por falta de empenho, de conhecimento e de combatividade que não travaremos mais esta batalha.

Indicadores-Chave

ECONÓMICO	2018	2019	Varição 19/18
Resultado operacional (milhares €)	(60.337)	(42.433)	-30%
EBITDA* (milhares €)	(52.565)	(24.267)	-54%
EBITDAR (milhares €)	(28.751)	(20.847)	-27%
Dívida líquida (milhares €)	208.418	307.723	48%
Gastos em combustível (milhares €)	46.480	42.134	-9%
OPERACIONAL	2018	2019	Varição 19/18
City-pairs - Destinos (N.º)	48	46	-4%
Voos (N.º)	21.643	22.252	3%
Passageiros (LUTs)	1.621.992	1.712.673	6%
Taxa de ocupação (%)	76,2%	80,1%	4 p.p.
OPERACIONAL SATA SGA	2018	2019	Varição 19/18
Total de movimentos de aeronaves (MOV)	5.952	6.224	5%
Total de movimentos de passageiros (PAX)	270.606	293.295	8%
Carga + correio nos aeródromos (kg)	1.017.088	1.111.338	9%

SOCIAL	2018	2019	Varição 19/18
Colaboradores (N.º)	1.357*	1.410*	4%
Horas de formação (N.º)	69.607	79.132	14%

*Este valor não considera o nº de colaboradores das empresas Azores Airlines Vacations Canadá e Azores Airlines Vacations America

AMBIENTAL	2018	2019	Varição 19/18
Consumo de <i>jet fuel</i> das aeronaves (litros)	82.250.822	76.666.175	-7%
Emissões de CO ₂ das aeronaves (t CO ₂ e)	248.284	179.204	-28%
Taxa de valorização (%)	76%	67%	-8 p.p
Derrames	0	0	0%

Principais acontecimentos 2019

Janeiro	As transportadoras SATA Air Açores e SATA Internacional Azores Airlines obtiveram a pontuação máxima, no rating de segurança anualmente publicado pelo site AirlineRating.Com
Fevereiro	Azores Airlines descontinuou Providence e reforça ligações a Boston.
Março	Os Açores foram o foco da promoção da SATA na Bolsa de Turismo de Lisboa. A abertura da Bolsa de Turismo de Lisboa foi o momento escolhido para anunciar publicamente o reforço da parceria entre o Grupo SATA e a Associação Portuguesa de Agentes de Viagens e Turismo.
Maio	A companhia aérea SATA Air Açores foi certificada pelo INEM, Entidade Formadora Acreditada para ministrar formação de Suporte Básico de Vida e de Desfibrilhação Automática Externa.
Junho	A SATA Azores Airlines e a companhia aérea canadiana WestJet estabeleceram um acordo de code-share.
Julho	A companhia aérea SATA Internacional - Azores Airlines recebeu o primeiro Airbus A321 LR neo, tornando-se a mais recente operadora deste modelo de avião de longo curso e de corredor único. O novo A321 LRneo da SATA Azores Airlines realizou o seu primeiro voo comercial no dia 17 de julho, de Ponta Delgada para Toronto.
Novembro	Em resposta ao expetável acréscimo de procura nas ligações entre os Açores e o Continente e entre os Açores e a Madeira, a SATA Azores Airlines e SATA Air Açores reforçaram a sua operação no Natal e Passagem de Ano com a realização de frequências adicionais e com o aumento de capacidade.
Dezembro	O Grupo SATA e a CP- Comboios de Portugal celebraram uma parceria comercial com o objetivo de oferecer condições mais vantajosas na aquisição de serviços prestados pelas duas empresas.

Em termos de reconhecimento e certificações, em 2019 destacam se as seguintes iniciativas:



As transportadoras SATA Air Açores e SATA Internacional | Azores Airlines obtiveram a pontuação máxima, no rating de segurança anualmente publicado pelo site AirlineRating.Com

A companhia aérea SATA Air Açores foi certificada pelo INEM, Entidade Formadora Acreditada para ministrar formação de Suporte Básico de Vida e de Desfibrilhação Automática Externa.

Grupo SATA

A SATA é atualmente um Grupo constituído por cinco empresas com personalidades jurídicas distintas: SATA Air Açores, SATA Internacional - Azores Airlines, Azores Vacations Canada e Azores Vacations America e SATA Gestão de Aeródromos, cujo centro de decisão está localizado na Região Autónoma dos Açores, ilha de São Miguel, cidade de Ponta Delgada. Estas empresas têm assumido um papel relevante nas acessibilidades dos habitantes das ilhas dos Açores e como instrumento indispensável à consolidação e desenvolvimento económico e social da Região Autónoma.

SATA Air Açores | 100% Governo Regional

Fundada em 1941, serve atualmente as 9 ilhas do Arquipélago dos Açores, através de um serviço público de transporte aéreo. Em 2011 passou a operar as ligações entre os Açores, Madeira, Canárias, e Algarve, em nome da SATA Internacional - Azores Airlines.

SATA Internacional – Azores Airlines | 100% SATA Air Açores

Fundada em 1995, participa nas ligações aéreas entre os Açores e o exterior, oferecendo rotas aéreas para a Europa e América do Norte, ampliando o âmbito da sua operação aérea regular com a realização de operações *charter* para variados destinos. Tem vindo a reforçar a presença nos mercados Europeus.

SATA Gestão de Aeródromos | 100% SATA Air Açores

Constituída em 2005, gere quatro das nove infraestruturas aeroportuárias existentes na Região Autónoma dos Açores (Pico, Graciosa, Corvo e São Jorge) e a Aerogare das Flores. Promove e executa o planeamento e a exploração do serviço público de apoio aeroportuário à aviação civil.

Azores Vacations Canada e Azores Vacations America | 100% SATA Air Açores

Operadores turísticos localizados no Canadá e nos E.U.A., desde 1985. Atualmente promovem a oferta de ligações constantes, ao longo do ano, entre a América do Norte e Portugal Continental e Insular e comercializam a operação da SATA Internacional – Azores Airlines nesses países.

Missão e Valores

Missão

Desenvolver de modo sustentado toda a atividade de transporte aéreo relacionado com os Açores através de uma operação com vocação atlântica assente num serviço fiável, hospitaleiro e inovador.

Valores

Simpatia

A SATA aposta na hospitalidade do seu serviço. A bordo e em terra faz por oferecer um serviço atento e cuidado, bem como procura transportar, para onde quer que voe, a genuinidade, simplicidade e amabilidade da alma açoriana.

Fiabilidade

A SATA faz da pontualidade das suas ligações e fiabilidade da sua ação um ponto primordial no seu desempenho, procedendo a constantes auditorias na procura constante de alcançar a excelência na sua atuação.

Inovação

O Grupo SATA elegeu o valor inovação como principal vetor da sua atuação. Ao longo dos últimos anos, tem apostado nas novas tecnologias, com o objetivo de oferecer aos passageiros e aos seus parceiros soluções cómodas, inovadoras e práticas.

Colaboradores

No final de 2019, a SATA contava com os seguintes colaboradores:

SATA Air Açores

750

SATA Internacional – Azores AirAirlines

633

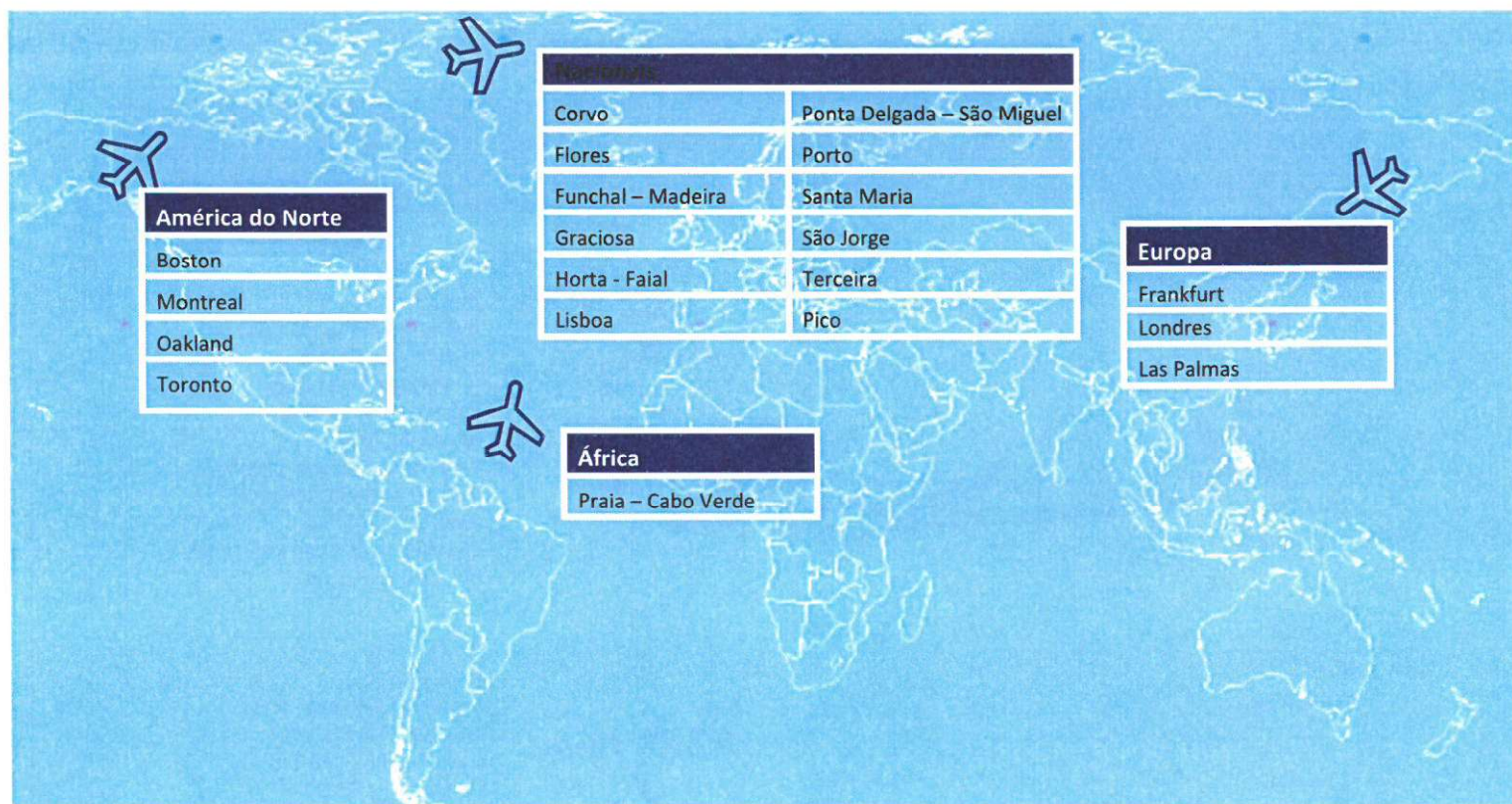
SATA Gestão Aeródromos

27

Rotas

O Grupo SATA liga, em parceria com outras companhias, mais de oitenta destinos, com voos entre continentes, arquipélagos e ilhas, contribuindo para a satisfação das necessidades de mobilidade dos açorianos e, ao mesmo tempo, para a redução do isolamento dos Açores e promoção do destino turístico da região.

De seguida são apresentadas as rotas operadas pela SATA, por destino em 2019:



Frota

O Grupo SATA realizou importantes investimentos com vista à renovação da sua frota. As recentes aquisições visam proporcionar aos passageiros a melhor experiência de voo, ao mesmo tempo que posicionam a SATA e a Azores Airlines como duas companhias aéreas ecologicamente eficientes e adaptadas quer às exigências das operações aérea inter-ilhas, quer ao alargamento da sua operação atlântica.

Durante o ano de 2019 a frota do Grupo SATA foi composta por 12 aeronaves distribuídas pela SATA Air Açores e SATA Internacional - Azores Airlines, tratando-se de equipamentos modernos, eficientes e confortáveis, para rotas de curto, médio e longo curso.



O Grupo SATA investiu na renovação da sua frota.

Conta com aeronaves modernas, mais eficientes e mais confortáveis.

SATA Internacional- Azores Airlines:

3 Airbus A320-200
2 Airbus A321neo
1 Airbus A321neo LR

SATA Air Açores:

4 Bombardier Q400
2 Bombardier Q200

Airbus A321LR neo



Airbus
**A321LR
neo**

A321neo LR

A321 - 253NX
Reatores CFM Leap - 1A33
Impulso: 33.000 Lbs
Comprimento: 44.51 m
Envergadura: 35.80 m
Altura: 11.70 m
Velocidade Cruzeiro: 900 Km/h
Altitude máxima: 11.900 m
Alcance: 7.400 Km
Capacidade Combustível: 26.700 Lt
Nº passageiros: 186

Airbus A321 neo

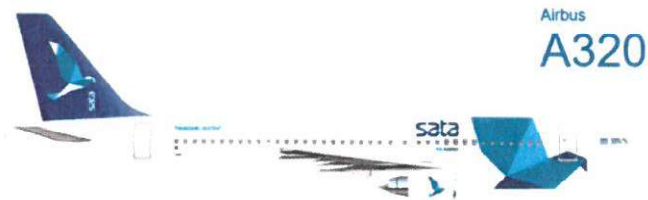


Airbus
A321 neo

A321neo

A321 - 253N
Reatores CFM Leap - 1A33
Impulso: 33.000 Lbs
Comprimento: 44.51 m
Envergadura: 35.80 m
Altura: 11.70 m
Velocidade Cruzeiro: 900 Km/h
Altitude máxima: 11.900 m
Alcance: 8.200 Km
Capacidade Combustível: 30.292 Lt
Nº passageiros: 190
Entre cadeiras - Económica: 79 cm

Airbus A320



A320

A320 - 214
Reatores CFM (G.E/SNECMA),
CFM56 - 5B
Impulso: 27.000 Lbs
Comprimento: 37.57 m
Envergadura: 34.10 m
Altura: 11.76 m
Velocidade Cruzeiro: 900 Km/h
Altitude máxima: 10.600 m
Alcance: 4.400 Km
Capacidade Combustível: 23.859 Lt
Nº passageiros: 165
Entre cadeiras - Económica: 79 cm

Bombardier Q400



Q400

Bombardier Q400 Nextgen
Motores Pratt & Whitney Canada
PW150A
Potência: 5,071 SHP
Comprimento: 32.83 m
Envergadura: 28.42 m
Altura: 8.34 m
Velocidade Cruzeiro: 667 Km/h
Altitude máxima: 7.620 m
Alcance: 2.656 Km
Capacidade Combustível: 6.526 Lt
Nº passageiros: 80
Entre cadeiras - Económica: 74

Bombardier Q200



Q200

Bombardier Q200
Motores Pratt & Whitney Canada
PW123C/D
Potência: 2,150 SHP
Comprimento: 22.25 m
Envergadura: 25.91 m
Altura: 7.49 m
Velocidade Cruzeiro: 535 Km/h
Altitude máxima: 7.620 m
Alcance: 1.839 Km
Capacidade Combustível: 3.160 Lt
Nº passageiros: 37
Entre cadeiras - Económica: 79

Governance

A SATA atua no sentido de garantir que a sua estrutura e funcionamento organizacionais se encontram devidamente alinhados com os Princípios de Bom Governo do Setor Empresarial do Estado e com as boas práticas internacionais. Os órgãos sociais e colaboradores desenvolvem as suas atividades com salvaguarda de questões éticas e de acordo com os padrões de conduta recomendados.

Princípios do Governo de Sociedade

A SATA fomenta internamente uma cultura de controlo, segregação de funções e prevenção de conflitos de interesses, e ao mesmo tempo, promove também o princípio da transparência e integridade com o mercado.

Com vista a garantir o envolvimento de todos os seus *stakeholders*, a SATA procede à divulgação de todas as informações de carácter corporativo, estratégico e relacionadas com alterações da sua envolvente que afetem a sua operacionalidade, de forma responsável e verdadeira. A elaboração de pareceres sobre a situação económico-financeira da SATA, assegurada pelo seu órgão de fiscalização, contribui para a tomada de decisão informada por parte do acionista.

- Adaptabilidade
- Auditoria
- Prevenção de conflito de interesses
- Controlo
- Integridade com o mercado
- Respeito
- Responsabilização
- Segregação de funções
- Transparência

Órgãos de Gestão – SATA Air Açores

A estrutura de Governo das empresas da SATA assenta no Modelo Latino, que prevê a existência de três órgãos de gestão, encontrando-se perfeitamente definidos, nos estatutos societários as suas funções e as suas regras de funcionamento.

Os órgãos sociais atuais da SATA Air Açores foram eleitos a 13 de agosto de 2018, para o triénio 2018-2020.

De referir que por Decreto Legislativo Regional n.º 15/2018/A, que entrou em vigor a 21 de dezembro de 2018, foi determinada a extinção da SATA - Sociedade de Transportes Aéreos, SGPS, S. A., constituída pelo Decreto Legislativo Regional n.º 23/2005/A, de 20 de outubro. A empresa foi dissolvida com efeitos a 21 de dezembro do ano anterior.

Deste modo, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, a SATA Air Açores preparou pela segunda vez as suas demonstrações financeiras consolidadas, incluindo o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 para efeitos comparativos.

Responsabilidades

Assembleia Geral	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e aprovar documentos de prestação de contas individuais e consolidadas, deliberando sobre a aplicação de resultados do exercício, alterações de participação de capital, aumentos de capital e contratação de empréstimos (nas condições previstas); • Analisar e aprovar as linhas e as orientações de carácter estratégico; • Eleger os membros dos órgãos sociais, definindo a fixação e alteração da sua remuneração.
Conselho Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalizar a administração da empresa relativamente ao cumprimento da lei, estatutos e regulamentos aplicáveis; • Verificar e elaborar um parecer sobre os documentos de prestação de contas através da realização de auditorias internas, assegurando o cumprimento dos <i>standards</i> internacionais definidos.
Conselho de Administração	<ul style="list-style-type: none"> • Gerir os negócios da empresa e tomar decisões relativas ao objeto social que são da sua exclusiva competência e responsabilidade; • Aprovar os principais objetivos, políticas e orientações de gestão; • Monitorizar e garantir o alinhamento dos objetivos, políticas e orientações com as atividades a desenvolver, no sentido de satisfazer e maximizar os interesses do acionista.

Assembleia Geral

Nome do Presidente	Nome do Vice-Presidente	Nome do Secretário	Reuniões	Remuneração

Noé Venceslau Pereira Rodrigues	Cristina Paula Ribeiro Amaral	Joana Torres Decq Mota	<p>N.º reuniões: 6</p> <p>% de participação: 100%</p> <p>Principais deliberações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprovação do Relatório de Gestão e Contas do Exercício de 2018 - Deliberação sobre a Proposta de Aplicação de Resultados - Eleição do Conselho Fiscal - Fixação da remuneração dos membros do Conselho Fiscal - Apreciação geral da administração e fiscalização da sociedade 	A política de remunerações da SATA não contempla qualquer componente remuneratória relativamente aos membros que compõe a Assembleia Geral, pelo que estes não auferem qualquer remuneração pelo exercício das suas funções enquanto membros que compõe este órgão social.
---------------------------------	-------------------------------	------------------------	--	--

Conselho Fiscal

Nome do Presidente	Vogais		Remuneração
Manuel Luís Fernandes Branco	Carlos Eduardo Ferreira Oliveira	Sofia Teves Mendonça	Foi fixada a remuneração mensal de 600 euros para o Presidente, e de 400 euros para os restantes vogais.



Revisor Oficial de Contas

Nome do Revisor Oficial de Contas	Data da primeira designação	N.º de mandatos	Duração do mandato	Remuneração
Duarte Félix Tavares Giesta	2010	Quarto mandato	3 anos civis	A remuneração do Revisor Oficial de Contas e Fiscal Único é de 14.358€ pelos serviços de auditoria e revisão legal das contas efetuados.
Catarina Isabel Furtado Pacheco	Suplente	-		

Conselho de Administração

O Conselho de Administração, no final de 2019, encontra-se composto por três administradores executivos, encontrando-se perfeitamente definidas as responsabilidades e áreas de competência do negócio de cada um.

Nome do membros do Conselho de Administração	Pelouros	Indicadores
<p>Presidente da SATA Air Açores, SATA Internacional – Azores Airlines e SATA Gestão de Aeródromos <i>Chief Executive Officer</i></p> <p>António Luís Gusmão Teixeira</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Secretariado Geral • Gestão de Aeródromos • Direção de Handling • Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão • CCO • Gabinete de Auditoria e Qualidade de Serviço • Direção Geral Comercial • Gabinete de Comunicação Institucional e Imagem • Direção de Contabilidade e Finanças • Serviços Jurídicos e Corporativos 	<p>N.º reuniões: 33</p> <p>% de participação: 78,8%</p> <p>Principais deliberações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apreciação do Relatório e Contas relativo à SATA Air Açores, referente ao exercício de 2017 e, em virtude, deliberação de requisição ao Presidente da Assembleia Geral de convocação de Assembleia Geral, a fim da mesma deliberar o que acionista entender mais conveniente.
<p>Vogal Executivo da SATA Air Açores, SATA Internacional – Azores Airlines e SATA Gestão de Aeródromos</p> <p>Ana Maria da Silva Azevedo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • DGO • Accountable Manager • Gabinete de Segurança • Gabinete de Monitorização da Conformidade • Gabinete de Segurança Operacional • Gabinete de Inflight 	<p>Remuneração:</p> <p>A política de remuneração dos membros do Conselho de Administração é definida de acordo com os Estatutos do Gestor Público Regional e com os Estatutos da SATA. A remuneração dos membros do</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Direção de Operações de Voo • Direção de Treino e Formação • Direção de Treino e Instrução de Tripulações • Direção de Manutenção e Engenharia • Direção de Operações Terrestres 	<p>Conselho de Administração é constituída por uma componente fixa, que, de acordo com o artigo 25º dos Estatutos do Gestor Público Regional, é fixada por deliberação em Assembleia Geral, sendo que na sua determinação existem três fatores que são tidos em consideração:</p> <ul style="list-style-type: none"> - As responsabilidades assumidas, complexidade e exigência das mesmas; - Desempenho do membro do órgão social; - Práticas remuneratórias dos principais pares. <p>Os membros do Conselho de Administração executivos só auferem remuneração pelas funções de gestores públicos que desempenham na SATA Air Açores.</p>
<p>Vogal Executivo da SATA Air Açores, SATA Internacional – Azores Airlines e SATA Gestão de Aeródromos</p> <p>Vítor Manuel Francisco da Costa</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Direção de Recursos Humanos • Gabinete de Legislação e Relações Laborais • Direção de Sistemas de Informação • Gabinete de Segurança, Saúde e Ambiente • CFAA • Direção de Compras e Logística 	

Durante o ano de 2019 e início de 2020, ocorreu a renúncia dos membros do Conselho de Administração apresentados acima. As datas de apresentação de renúncia do anterior Conselho de Administração foram as seguintes: António Luís Teixeira – 30 setembro 2019; Ana Azevedo – 06 dezembro 2019; e Vítor Costa – 06 de janeiro de 2020.

A 07 de janeiro de 2020, foram nomeados os novos e atuais administradores do Grupo SATA: Luís Rodrigues, Teresa Gonçalves e Mário Chaves.

Lúis Manuel da Silva Rodrigues
Presidente da SATA Air Açores, SATA Internacional – Azores Airlines e SATA Gestão de Aeródromos
Chief Executive Officer

Teresa Mafalda Pais de Moura Gonçalves
Vogal Executivo da SATA Air Açores, SATA Internacional – Azores Airlines e SATA Gestão de Aeródromos

Mário Rogério Carvalho Chaves
Vogal Executivo da SATA Air Açores, SATA Internacional – Azores Airlines e SATA Gestão de Aeródromos



Pelouros:

- Secretariado Geral
- Auditoria
- Assessoria de Imprensa
- SATA Gestão de Aeródromos
- Direção de Recursos Humanos
- Comunicação



Pelouros:

- Direção de Contabilidade e Fiscalidade
- Direção de Gestão e Tesouraria de Clientes
- Direção de Compras e Logística
- Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão
- Serviços Jurídicos Corporativos
- Relações Laborais



Pelouros:

- Gabinete de Segurança (SP e S4)
- Gabinete de Monitorização Conformidade (SP e S4)
- Gabinete de Segurança Operacional (SP e S4)
- Direção de Operações de Voo (SP e S4)
- Direção de Treino e Formação (S4) e Direção de Treino e Instrução de Tripulação (SP)
- Direção de Continuidade da Aeronavegabilidade (SP e S4)
- Direção de Manutenção de Aeronaves (S4) e Direção de Manutenção e Engenharia (SP)

- Direção de Operações Terrestres
- Direção de Handling
- CCO
- Direção de Sistemas de Informação
- Direção de Marketing e Vendas
- Direção de Rede e Receita
- Carga e Correio
- Charters

Envolvente externa

O setor do transporte aéreo, especialmente a SATA, está altamente exposta às variações nos níveis de procura e consumo, ficando condicionado à conjuntura a nível internacional, nacional e da própria região.

Contexto Institucional

O Grupo SATA continuou a adaptar-se à liberalização do mercado e à entrada das *low-cost carriers*.

Dado que integra o Setor Público Empresarial Regional (SPER), no Grupo SATA é mantida uma presença sindical relevante. No universo total de colaboradores (efetivos e sazonais) pode estimar-se que a filiação, distribuída por 5 sindicatos com maior expressão, situar-se-á na ordem dos 70%, assumindo 83% no segmento do pessoal de voo (tripulantes de cabine e pilotos) e 87% quando circunscrita aos pilotos.

Nas estruturas institucionais dos trabalhadores, assumem a representação coletiva do total de trabalhadores das respetivas Empresas, a Comissão de Trabalhadores da SATA Air Açores e a Comissão de Trabalhadores da SATA Internacional-Azores Airlines.

Na gestão do ativo paz social, os sindicatos e comissões de trabalhadores assumem-se como parceiros essenciais na definição das opções estratégicas de recursos humanos e sustentabilidade do Grupo. Interação mais crítica no período de referência, por compreender fortes expectativas de correção salarial - superação das limitações de natureza legal 2011/2017, que impuseram a proibição de valorizações retributivas - e que tendo em essência sido contidas em 2018, tornaram-se incontornáveis no exercício corrente.

No contexto enunciado, foram apresentados onze avisos de greve; sete na modalidade de paralisação diária (dois ou mais dias) e quatro na forma de recusa de prestação de trabalho suplementar (três ou mais meses). Foram cancelados seis avisos de greve, sendo concretizadas cinco greves, três com recusa de prestação de trabalho suplementar e duas com paralisação diária.

Acresce que a natureza da atividade assegurada expõe o Grupo SATA a conflitos laborais de outras entidades, que condicionam a operação, nomeadamente greves decretadas por operadores de assistência handling, prestadores de serviços de segurança aeroportuária, serviços de limpeza, veterinários.

A conflitualidade enunciada, tendo na sua génese essencialmente reivindicações de valorizações salariais, diretas por atualização de tabelas salariais ou indiretas, por modificação de regimes de prestação de trabalho com reflexos nas contrapartidas remuneratórias, foi superada com os seguintes compromissos:

- Protocolo com técnicos de manutenção de aeronaves sobre regime de trabalho no último dia do turno.
- Alteração estrutural das condições de trabalho previstas em acordos de empresa dos pilotos, com tabelas salariais fixadas para três anos (2019/2021).
- Revisão global do acordo de empresa dos tripulantes de cabine com tabelas salariais fixadas para três anos (2019/2021).
- Protocolo de carreira AITA/TOA, com definição de modelo de trabalho em prevenção e adesão ao regime de trabalho vigente no acordo de empresa da Sata Internacional

Contexto Macroeconómico

De acordo com o relatório de Orçamento do Estado para 2020, a atividade económica e comércio mundial abrandaram em 2019, num contexto marcado por persistentes tensões comerciais e elevada incerteza geopolítica, em particular pelo recrudescimento de tensões comerciais entre os EUA e a China e a instabilidade política em diversos países europeus, com especial destaque para a extensão do prazo de saída do Reino Unido da União Europeia (*Brexit*).

Em 2019 a atividade económica dos EUA terá abrandado para 2,3% (2,9% em 2018), refletindo a dissipação do efeito da política fiscal expansionista encetada em 2016 e o impacto de novas medidas protecionistas. Adicionalmente, a procura interna tem vindo a revelar-se fundamental para assegurar alguma resiliência ao crescimento económico dos EUA. Nas restantes economias avançadas, destaca-se, também, a desaceleração da economia do Reino Unido, cujo crescimento, após um pico de 2,6% em 2014, tem-se mantido numa trajetória descendente, tendo o PIB desacelerado para 1,4% em 2018 e estimando-se que se mantenha em torno deste valor em 2019.

A procura interna da zona euro apresentou um crescimento moderado, num contexto de condições de financiamento favoráveis, aumento do rendimento disponível das famílias e evolução positiva do mercado de trabalho. A taxa de desemprego deve diminuir para 7,6% em 2019, um decréscimo face ao período anterior à crise financeira internacional. Em consequência do enfraquecimento do comércio global, registou-se um abrandamento das exportações de bens e serviços.

Em 2019, a taxa de inflação manteve-se numa tendência de redução, quer nas economias avançadas (de 2% em 2018 para 1,5% em 2019), quer na zona euro (de 1,8% em 2018 para 1,2% em 2019, afastando-se do objetivo de 2%), neste caso em resultado do abrandamento expressivo dos preços de energia e da absorção pelas empresas do aumento dos custos de trabalho.

PIB, taxa de variação, em %

	2019E	2020P	2021P
Economia mundial	2,9	3,2	3,4
Economias avançadas	1,7	1,6	1,6
EUA	2,3	2,0	1,7
Canadá	1,5	1,8	1,8
Zona Euro	1,2	1,3	1,5
Reino Unido	1,3	1,4	1,5

E - Estimativa

P - Projetado

Fonte: FMI, World Economic Outlook Update, janeiro 2019

Num contexto de ausência de pressões inflacionistas, persistência de elevada incerteza e arrefecimento económico, a zona euro e os EUA prosseguiram políticas monetárias expansionistas com o objetivo de atenuar os efeitos de uma conjuntura internacional menos favorável. Em 2019, a política monetária da zona euro e dos EUA caracterizou-se por uma orientação acomodaticia.

Destaca-se, ainda, a decisão do Banco Central Europeu (BCE), em setembro de 2019, de baixar as taxas de juro de facilidade de depósito para -0,50% (-0,40% entre março de 2016 e agosto de 2019) e retomar o programa de compra de ativos (*Asset Purchase Programme*) num montante mensal de 20 mil milhões de euros, a partir de novembro, com vista a estimular o financiamento da economia.

Conjuntura Nacional

De acordo com atuais projeções do Banco de Portugal (2019-2022) para a economia portuguesa, a mesma deverá prosseguir uma trajetória de desaceleração da atividade económica de 2,4% em 2018 para 1,6% em 2022 (nomeadamente, 1,7%, 1,6% e 1,6%, respetivamente em 2020, 2021 e 2022). Estas projeções fazem parte do exercício de projeção do Eurosistema de dezembro de 2019, e como tal são condicionadas num conjunto de hipóteses externas comuns a todos os países da zona euro. De acordo com estas hipóteses, o enquadramento externo da economia portuguesa tornou-se menos favorável em 2019, perspetivando-se uma recuperação modesta do ritmo de crescimento do PIB.

A desaceleração da atividade em 2019 reflete a manutenção do dinamismo da procura interna e um menor crescimento das exportações. No horizonte de projeção destaca-se que o principal contributo para o crescimento da atividade permanece associado à procura interna, no entanto o mesmo será progressivamente menor.

De acordo com o relatório de Orçamento do Estado para 2020, no que se refere ao mercado de trabalho, em 2019 o mesmo manteve uma dinâmica positiva nos primeiros nove meses do ano, caracterizada pelo crescimento mais moderado do emprego, por uma elevada taxa de participação e pela redução da taxa de desemprego, que se situa abaixo da registada na zona euro.

PIB, taxa de variação, em %

	2018	2019 P	2020 P	2021 P	2022 P
PIB	2,4	2,2	1,7	1,6	1,6
Consumo privado	3,1	2,3	2,1	1,9	1,7
Consumo público	0,9	0,5	0,8	0,8	0,8
Formação Bruta de Capital Fixo	5,8	7,3	5,4	4,8	4,3
Procura Interna	3,3	3,1	2,6	2,2	2,0
Exportações	3,8	2,8	2,6	2,8	3,0
Importações	5,8	5,4	4,6	4,2	3,9
Emprego	2,3	1,0	0,8	0,4	0,1
Taxa de Desemprego	7,0	6,3	5,9	5,6	5,6

P - Projetado

Fonte: Banco de Portugal, Boletim Económico, dezembro 2019

Conjuntura Regional

De acordo com os dados publicados no Serviço Regional de Estatística dos Açores, a taxa de inflação média de 2019 dos Açores registou-se em 0,47%, superior quando comparada com a taxa a nível nacional (0,34%).

A taxa de desemprego regional no 4.º trimestre (7,5%), situou-se acima da média nacional (6,7%), o que corresponde a um aumento de 0,6 p.p relativamente ao trimestre homólogo. A taxa de desemprego anual fixou-se nos 7,9%, registando-se uma redução de 0,7 p. p. face ao ano anterior.

Em 2019, verificou-se um aumento da população empregada nos setores secundário e terciário, 10,3% e 0,9% respetivamente, verificando-se um decréscimo de 15,0% no setor primário. No que diz respeito à taxa de emprego, por setores de atividade nos últimos três meses do ano, comparativamente com o período homólogo, verificaram-se diminuições nos três sectores, de 11,7% no sector primário, 12,3% no secundário e 1,0% no terciário.

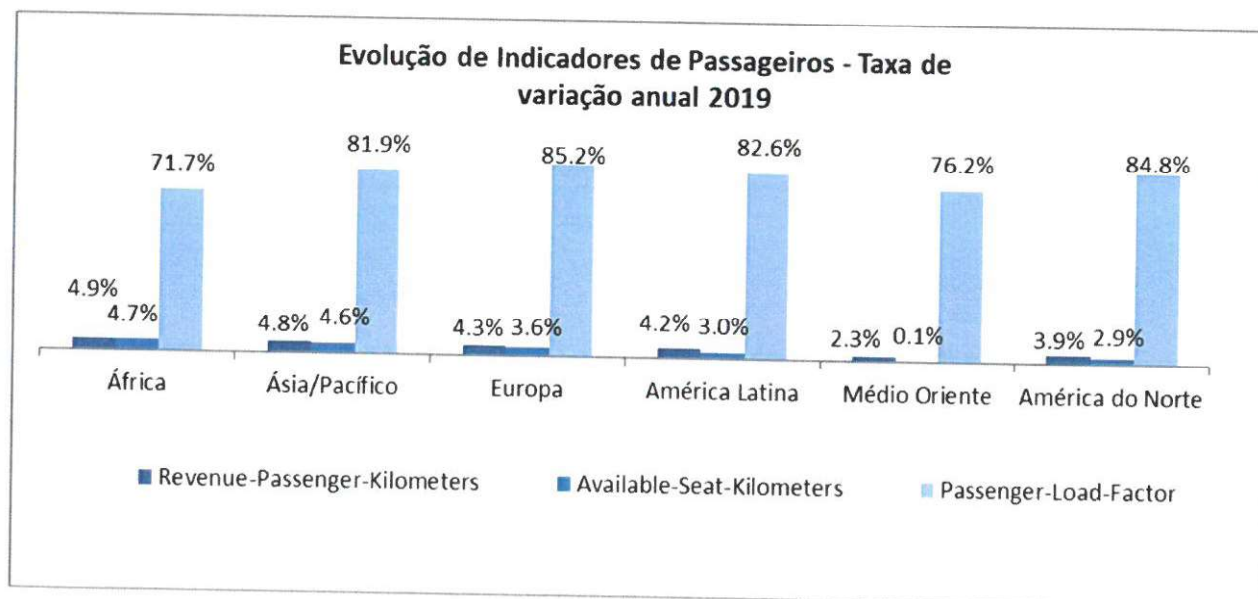
No que se refere à evolução das dormidas, de janeiro a dezembro de 2019, os diversos tipos de estabelecimentos hoteleiros da Região Autónoma dos Açores registaram um aumento das dormidas face ao ano anterior – apuraram-se 3.008,7 mil dormidas, dos quais 1.896,3 em hotelaria tradicional (hotéis, hotéis-apartamentos, apartamentos turísticos e pousadas). Neste tipo de hotelaria, registou-se um aumento de 0,6% nas dormidas, relativamente ao período homólogo de 2018.

Em 2019, os residentes em Portugal registaram 1.221,6 mil dormidas, o que traduz um aumento de 16,9% comparativamente a igual período de 2018. As dormidas dos residentes no estrangeiro atingiram as 1.787,1 mil dormidas, refletindo uma variação homóloga positiva de 17,7%. O mercado norte-americano (EUA e Canadá) concentrou 13,1% do total das dormidas dos residentes no estrangeiro, cerca de 206,2 mil dormidas, seguido da Alemanha com um peso de 11,9%. Espanha (5,6%), França (5,2%), Reino Unido (3,2%) e Holanda (3,1%) foram os outros mercados com peso significativo nas dormidas nos Açores.

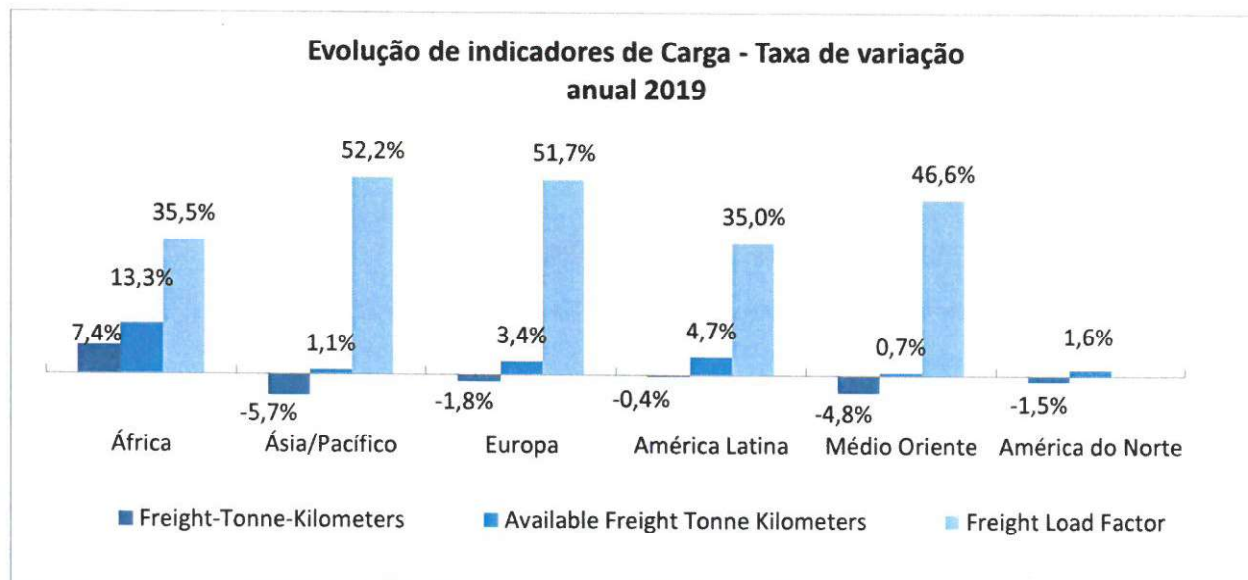
A ilha que concentrou maior número de dormidas neste período, foi a de São Miguel, seguida da Terceira, do Faial e do Pico, respetivamente com 2.072,5 mil (68,9%), 391,8 mil (13,0%), 193,0 mil (6,4%) e 170,3 mil (5,7%) dormidas.

Contexto no Setor de Transporte Aéreo

Em 2019 verificou-se um crescimento no tráfego aéreo de passageiros de 4,2% face ao ano anterior, decorrente do decréscimo nos últimos anos dos custos de viagens, o que originou o aumento do crescimento da receita de passageiros por quilómetro (RPKs).



2019 foi um ano de decréscimo no tráfego de carga (Freight-Tonne-Kilometers – FTKs), que não se verificava desde 2012, em todas as regiões (3,3%), à exceção de África que registou um crescimento de 7,4%.



Durante o ano manteve-se a presença da Ryanair e a TAP tem demonstrado um posicionamento de maior "agressividade" nas tarifas disponibilizadas. A TAP incrementou a sua oferta na rota LIS-PDL-LIS pressionando ainda mais o *market share* das outras companhias na referida rota. Para o mercado da América do Norte, há a possibilidade de a concorrência da Delta Airlines ser substituída pela TAP no Toronto-Ponta Delgada (duas vezes por semana) e da TAP no Boston-Ponta Delgada (três vezes por semana).

Regulação

A SATA assume, ao mais alto nível de gestão, o comprometimento em desenvolver a sua atividade, numa base diária, em conformidade com um conjunto de leis e regulamentos internacionais, comunitários, nacionais e regionais.

Principais alterações legislativas com impacto na gestão do SATA em 2019

- Lei n.º 58/2019 de 9 de agosto, impactante no exercício de proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.
- Lei n.º 90/2019, de 4 de setembro (décima quarta alteração ao Código do Trabalho), reforça a proteção da parentalidade.
- Lei n.º 93/2019, de 4 de setembro (décima quinta alteração ao Código do Trabalho), *inter alia*, alteração substancial do regime da contratação a termo.
- Regulamento 1/2018 de 30 de novembro, relativo à lista de tratamentos de dados pessoais sujeitos a Avaliação de Impacto sobre a Proteção de Dados.
- Decreto Legislativo Regional n.º 1/2019/A, de 7 de janeiro (Diploma Orçamento RAA), impactante no exercício do direito à negociação coletiva.
- Decreto Legislativo Regional n.º 1/2019/A, de 7 de janeiro (Diploma Orçamento RAA), *inter alia*, condiciona valorizações salariais.
- Decreto Regulamentar Regional nº 1/2019/A, de 24 de janeiro (Diploma de Execução Orçamental RAA), *inter alia*, condiciona valorizações salariais.

- Decreto Lei 123/2018 de 28 de dezembro, que define o modelo de governação para a implementação da faturação eletrónica nos contratos públicos.
- Lei n.º 90/2019 de 4 de setembro, que reforça a proteção na parentalidade, alterando o Código de Trabalho (Lei n.º 7/2019 de 12 de fevereiro) e os Decretos-Leis n.os 89/2019, de 9 de abril (que regulamenta a proteção na parentalidade, no âmbito da eventualidade maternidade, paternidade e adoção, dos trabalhadores que exercem funções públicas integrados no regime de proteção social convergente), e 91/2019, de 9 de abril (que estabelece o regime jurídico de proteção social na parentalidade no âmbito do sistema previdencial e no subsistema de solidariedade).

Tendências regulatórias que afetarão a SATA no futuro:

- Suspensão do aumento de taxas aeroportuárias para o ano 2020;
- Situações de greve não estão a ser tendencialmente consideradas circunstâncias extraordinárias pela ANAC.

Ao nível da SATA gestão de Aeródromos:

- No contexto Europeu foi publicado o seguinte regulamento no decorrer de 2019:
 - ✓ Regulamento (UE) 2019/1583 do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento de Execução (UE) 2015/1998 da Comissão e que estabelece as medidas de execução das normas de base comum sobre a segurança da aviação, no que respeita às medidas de cibersegurança.
- No contexto Nacional foram publicados os seguintes regulamentos no decorrer de 2019:
 - ✓ Lei n.º 14/2019 de 12 de fevereiro, que altera o funcionamento e enquadramento das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo, procedendo à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro;
 - ✓ Lei n.º 21/2019 de 25 de fevereiro, que regula a transferência, pelas transportadoras aéreas, dos dados dos registos de identificação dos passageiros, bem como o tratamento desses dados, transpondo a Diretiva (UE) 2016/681 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e procede à terceira alteração à Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto, que aprova a Lei de Segurança Interna;
 - ✓ Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
 - ✓ Lei n.º 123/2019 de 18 de outubro, referente à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, que estabelece o regime jurídico da segurança contra incêndio em edifícios;
 - ✓ Portaria n.º 297/2019 de 9 de setembro e Portaria n.º 98/2019 de 2 de abril, que altera a Portaria n.º 349-B/2013, de 29 de novembro, que define a metodologia de determinação da classe de desempenho energético para a tipologia de pré-certificados e certificados do SCE, bem como os requisitos de comportamento técnico e de eficiência dos sistemas técnicos dos edifícios novos e edifícios sujeitos a grande intervenção;
 - ✓ Decreto-Lei n.º 142/2019 de 19 de setembro, que aprova o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil;
 - ✓ Decreto Legislativo Regional n.º 26/2019/A de 22 de novembro, que define o Regime Jurídico do Sistema de Proteção Civil da Região Autónoma dos Açores;
- A ANAC publicou o seguinte regulamento no decorrer de 2019:
 - ✓ Regulamento n.º 645/2019 de 16 de agosto, que define a suspensão parcial do Regulamento n.º 401/2017 de 11 de maio, que estabelece os requisitos aplicáveis aos meios de salvamento e luta contra incêndios em aeródromos.

Estratégia

Plano de Negócios 2017-2022

Durante o ano de 2019, o Grupo SATA prosseguiu com a operacionalização do Plano de Negócios, mantendo as decisões estratégicas anteriormente assumidas, nomeadamente sobre os mercados que o Grupo pretende servir: ligações entre os Açores, o Continente Português, a América do Norte e os arquipélagos da Macaronésia.

Plano de Negócios 2017-2022

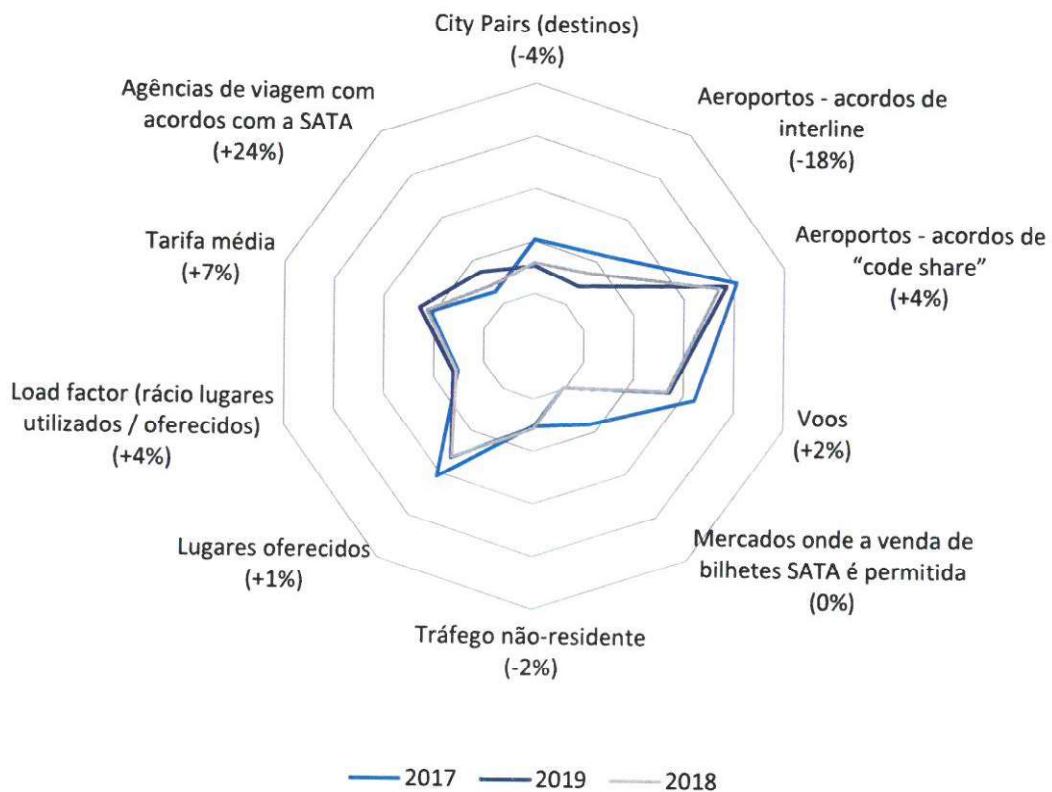


Para levar a cabo este plano de negócios, a SATA continuou a incentivar a venda dos Açores como destino turístico, tendo dado seguimento à estratégia de redução de custos, intensificação da promoção da SATA e da região nos mercados onde opera, inovação e eficiência.

Em 2019, a Azores Airlines manteve a aposta na estratégia de rede centrada no seu hub Açores. Neste sentido reforçamos as frequências entre os Açores e a América do Norte, nomeadamente com Boston e Toronto, bem como entre os Açores e Cabo Verde, com vista a maximização da conectividade no hub.

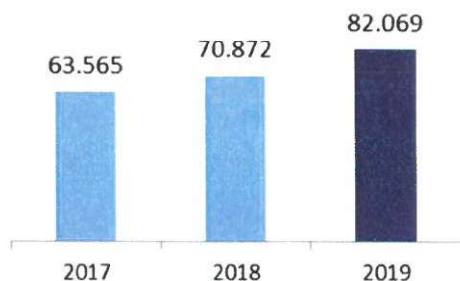
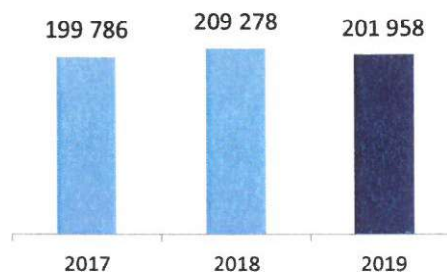
A SATA Air Açores reforçou igualmente a sua oferta no interior da R.A.A., com incremento de frequências no verão, para fazer face ao aumento da procura que se vinha registando.

Evolução Conetividade SATA (2017-2019) – Grupo SATA

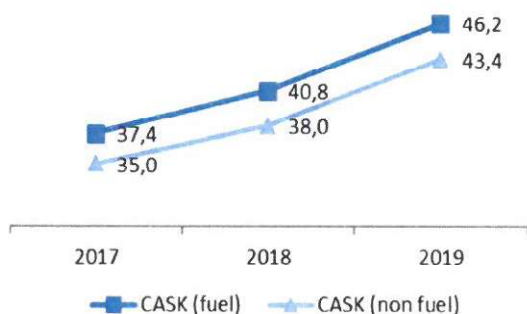


Em 2019 assistiu-se a um aumento dos custos operacionais da SATA Air Açores na ordem de 16% e uma diminuição na SATA Internacional – Azores Airlines na ordem dos 3%.

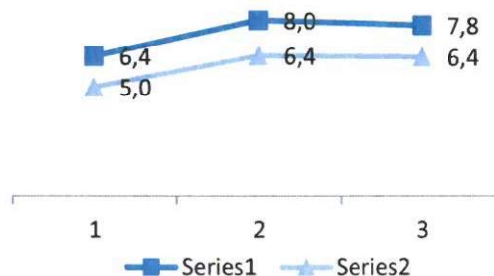
No que diz respeito ao CASK (um indicador importante de monitorização dos gastos operacionais para os operadores aéreos, e que indica o montante de gastos operacionais por lugar disponível por quilómetro percorrido), em 2019, voltaram a assistir-se a aumentos deste indicador. Na SATA Air Açores, verificou-se um aumento ao CASK, em 13% e 14%, com e sem fuel respetivamente. Na SATA Internacional – Azores Airlines assistiu-se a uma diminuição deste indicador, em -3% e -1%, com e sem fuel respetivamente.

Custos Operacionais - SATA Air Açores
(milhares de euros)Custos Operacionais - SATA Internacional
(milhares de euros)

SATA Air Açores (cêntimos de euro)



SATA Internacional (cêntimos de euro)



A estratégia comercial em 2019 centrou-se em três eixos de atuação: crescer em número de passageiros e aumentar o valor da receita média; reduzir custos; e melhorar a eficiência dos processos e das equipas de vendas. Fixados nessas orientações, o Grupo SATA trabalhou no ajustamento da rede aos mercados suscetíveis de suportar o desenvolvimento da operação, contraindo nos mercados com pouco valor para a rede em termos de passageiros e resultados. Retomou uma postura comercialmente proativa no segmento charter, muito relevante, uma vez que permitiu a rentabilização de recursos que estavam ociosos.

O Grupo SATA finalizou os trabalhos de implementação de um acordo de code-share com a Air France e deu início à negociação de um acordo *full content* com a Travelport, com o objetivo de reduzir custos de distribuição.

O foco do trabalho na área das vendas foi nos canais *online*, cujo crescimento do peso relativo demonstra o seu sucesso de curto prazo. Foram concretizados neste domínio ações com resultados estruturantes para o longo prazo, nomeadamente a definição de requisitos de uma aplicação móvel, destinada a vendas, e de uma renovação do site, feita em linha com a mesma. Durante 2019 foi ainda concretizada a substituição da plataforma de suporte à atividade do *contact center* de modo a permitir uma melhor utilização dos recursos humanos disponíveis e, em consequência, melhorar os índices de desempenho desta valência da equipa comercial.

Num esforço de maximização dos recursos humanos disponíveis, avaliaram-se alternativas ao funcionamento das lojas de vendas: a área de comunicação foi reorganizada de modo a focar-se nos novos meios de comunicação eletrónicos e redes sociais; e os seus processos de trabalho foram redefinidos de modo a favorecerem um trabalho mais próximo e concertado com a equipa de vendas. Neste âmbito, foi também concretizado o levantamento de requisitos de uma nova plataforma tecnológica de gestão de reclamações, capaz de assegurar um tratamento mais rápido desses processos no quadro das disponibilidades de recursos humanos do Grupo SATA.

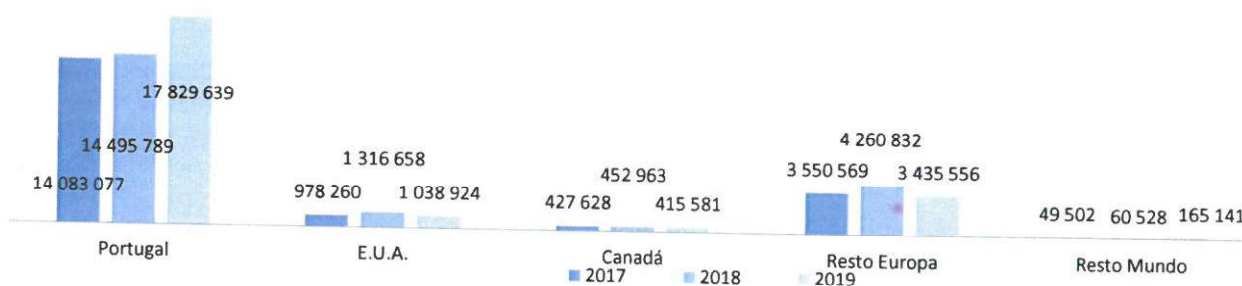
No negócio da carga concretizou-se um conjunto de iniciativas que visaram uma melhoria na gestão da disponibilidade para transporte de carga, da eficiência do processo de reserva e iniciou-se, igualmente, um trabalho no sentido de nos focarmos em clientes e tipos de carga mais adaptados à nossa disponibilidade para transporte de carga.

A SATA manteve o mesmo modelo tarifário que vinha aplicando nos anos anteriores e que assenta em: a) agrupamento dos diferentes produtos tarifários em *brands* (famílias) que partilham os mesmos atributos; e b) manutenção de alguns serviços adicionais como gratuitos (incluídos na tarifa), como por exemplo a franquia livre de bagagem de porão e a pré-reserva de lugar a bordo. Este modelo tarifário permite à SATA ter uma vantagem competitiva comparativamente com alguns dos seus concorrentes, porquanto alguns dos atributos incluídos no preço são bastante valorizados pelos nossos clientes, nomeadamente o tráfego residente e o tráfego étnico.

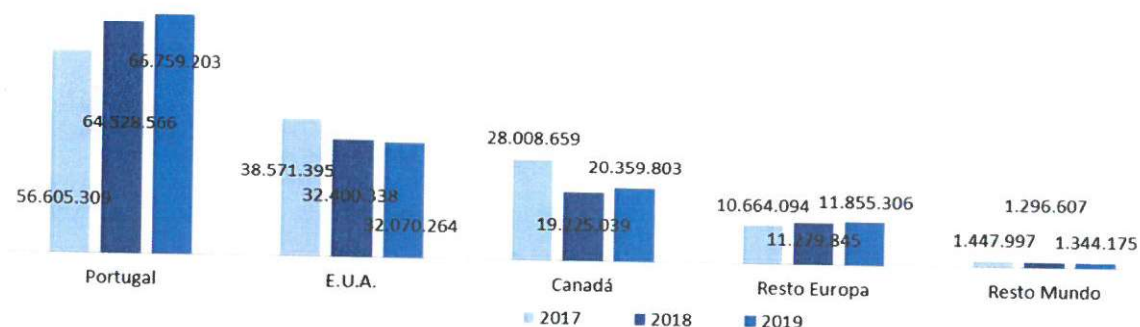
Evolução do Proveito por lugar disponível por quilómetro (RASK) – Grupo SATA

Mercado	2017	2018	2019	Var. 18/19
Doméstico	6,09	6,38	6,08	-0,30
América do Norte	5,26	4,81	5,73	0,92
Europa	3,97	4,04	4,38	0,34
África	4,04	3,34	3,94	0,60
RAA	12,31	12,55	13,13	0,58
Total	5,33	5,88	6,08	0,20

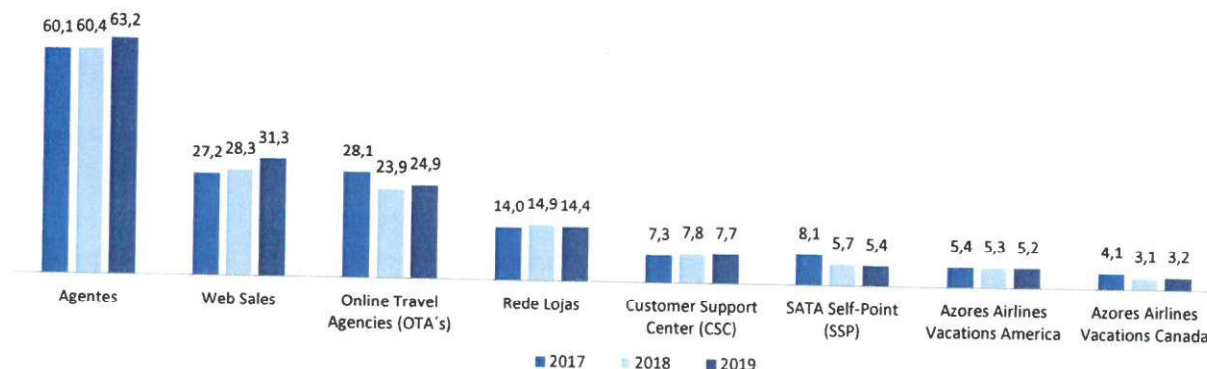
Evolução das receitas por mercado emissor (euros) - SATA Air Açores



Evolução das receitas por mercado emissor (euros) - SATA Internacional - Azores Airlines



Evolução da receita por canal de venda (em milhões de euros) – Grupo SATA



Receita de serviços adicionais 2017-2019 – Grupo SATA

Mercado	2017	2018	2019	Var. 19/18
Domésticas	174 823 €	178 500 €	199 098 €	12%
América do Norte	2 866 215 €	3 860 022 €	4 518 579 €	17%
Europa	34 373 €	26 531 €	40 577 €	53%
África	4 767 €	20 133 €	22 431 €	11%
RAA	107 704 €	116 664 €	121 589 €	4%
Total	3 187 882 €	4 201 851 €	4 902 273 €	17%

Em 2019, a SATA potenciou a receita através da promoção serviços adicionais, assistindo-se a um aumento deste tipo de receita em cerca de 17% no total.

Rotas

Em 2019, na SATA Air Açores foram introduzidas em 2019 duas novas rotas, aumentando de 14 rotas previstas nas Obrigações de Serviço Público aos serviços aéreos no interior da Região Autónoma dos Açores, para 16 rotas em exploração. As rotas de Ponta Delgada – Graciosa – Ponta Delgada e Ponta Delgada – Corvo – Ponta Delgada foram introduzidas no verão 2019, considerando o aumento da procura ponto-a-ponto entre as ilhas Graciosa e Corvo e a ilha de São Miguel que se têm vindo a verificar nos últimos anos.

A SATA Internacional - Azores Airlines operou 18 rotas regulares em 2019. De referir que, em setembro de 2018, a Azores Airlines descontinuou a rota sazonal Ponta Delgada – Providence – Ponta Delgada, pelo que não foi retomada no verão 2019. Com efetividade a partir de 27 de outubro de 2019, foi descontinuada a rota Ponta Delgada – Frankfurt – Ponta Delgada no inverno, passando a mesma a ser operada apenas no verão. Ainda em 2019, no mês de dezembro, foi introduzida a rota Terceira – Toronto - Terceira no inverno, passando assim a rota a ser anual, em vez de sazonal.

Rotas regulares operadas por semana – 2017-2019 (N.º)

Mercado	2017	2018	2019	Var. 19/18
RAA (SP)	14	14	16	+2
Domésticas (S4)	8	8	8	0
América do Norte (S4)	10	8	7	-1
Europa (S4)	4	3	3	0
África (S4)	1	1	1	0
Total	37	34	35	+1

Lugares oferecidos por mercado – 2017-2019 (N.º)

Mercado	2017	2018	2019	Var. 19/18
Canadá	160 518	119 704	101 772	-15%
EUA	203 639	169 795	163 661	-4%
Total	364 157	289 499	265 433	-8%

No atual contexto de emergência de saúde pública, em que a Organização Mundial da Saúde declarou a pandemia de coronavírus (Covid-19), tem-se vindo a registar, a nível nacional e internacional, um crescente número de casos de infeção das populações em resultado desta pandemia Covid-19. Para fazer face a esta calamidade mundial, diversos governos, autoridades e agentes económicos implementaram um conjunto de iniciativas com impacto na mobilidade das populações e na economia global.

Por forma a mitigar os efeitos na Região Autónoma dos Açores, o Governo Regional aprovou a Resolução do Conselho do Governo n.º 76/2020 de 25 de março de 2020, que veio suspender todas as ligações da Azores Airlines do exterior à Região, exceto os voos relativos ao cumprimento das obrigações de serviço público de transporte de carga e em casos de força maior.

Nas últimas semanas, a Sata Internacional - Azores Airlines apesar de ter efetuado alguns voos de repatriamento, reduziu a sua atividade, mantendo voos cargueiros, apenas, entre Lisboa e Ponta Delgada, sem passageiros a bordo. Foram canceladas todas as ligações aéreas nos meses de abril e regista-se até julho 2020, uma forte quebra na procura.

Apesar da reduzida atividade, deve ser mantida uma estrutura operacional mínima na Sata Internacional - Azores Airlines, por forma a garantir a mobilidade inter-ilhas e o transporte de bens essenciais para a Região Autónoma.

Os efeitos da disseminação do vírus estão, ainda, a ser analisados pelas autoridades competentes, tendo sido anunciado pela IATA, que devido à gravidade das restrições de viagem e à esperada recessão global, se estima que as receitas dos passageiros da indústria na Europa possam cair 252 mil milhões de dólares ou 44% abaixo do valor de 2019. Estamos perante a mais grave crise de sempre, para indústria da aviação, sendo expectável impactos muito relevantes no transporte aéreo em todo o mundo.

Salienta-se o atual cenário de fecho de fronteiras devido à pandemia, sendo expectável que as severas restrições de viagens não serão levantadas antes de meados de maio.

Face à natureza das medidas já implementadas e eventuais futuras iniciativas, prevê-se que o setor do Turismo seja um dos mais afetados a nível mundial. Neste contexto, é já possível observar uma queda na procura de serviços de transporte aéreo a nível mundial, estando a Administração da Sata a acompanhar a situação com base na informação disponível e nas expectativas atuais quanto à evolução da disseminação do vírus.

Há que pensar no relançamento da economia no momento imediatamente a seguir ao alívio das restrições ao funcionamento dos mercados. O sector do turismo não é apenas prioritário para a manutenção da capacidade instalada e dos postos de trabalho durante a crise, mas é-o também pelo facto de previsivelmente o fim da pandemia coincidir com o início da época alta do turismo em Portugal. Tendo este sector um peso significativo no PIB nacional, deverão ser garantidas as condições essenciais para o seu funcionamento pleno em junho, julho, agosto e setembro, minimizando assim o valor negativo previsível para o crescimento do PIB português em 2020.

Uma coisa é certa, os restantes meses do ano 2020 continuarão a ser afetados pela evolução e ritmo da propagação do vírus Covid-19, especialmente se houver uma segunda vaga. Ninguém sabe o rumo que esta pandemia irá tomar. No entanto, acreditamos que este cenário poderá causar uma disrupção significativa nas estruturas económicas globais no segundo trimestre. Eventualmente, com algum otimismo, poderemos assistir a uma recuperação no segundo semestre do ano. Uma vez que estamos a lidar com elevados índices de incerteza, há a necessidade imperiosa de nos adaptarmos continuamente face às informações oficiais que nos chegam sobre este tema. É, assim, essencial, para a Sata, ajustar rapidamente a sua estratégia à realidade. Assim, foram tomadas um conjunto de iniciativas, que listamos abaixo.

Perante este cenário acima descrito, a Sata tem levado a cabo inúmeras iniciativas para controlar e reduzir custos e ter capacidade de tesouraria, a saber:

- i. Suspensão ou adiamento de investimentos não críticos;
- ii. Renegociação de contratos e prazos de pagamento com fornecedores;
- iii. Corte de despesas acessórias;
- iv. Suspensão de todo o trabalho extraordinário, salvo casos excecionais;
- v. Obrigatoriedade do gozo de folgas acumuladas e férias de períodos passados, durante os próximos 3 meses (abril, maio e junho);
- vi. Suspensão de todos os processos de recrutamento e seleção em curso ou previstos realizar, exceto os absolutamente indispensáveis para a continuidade da operação;
- vii. Suspensão de todos os processos de mobilidade interna em curso ou previstos realizar, exceto os absolutamente indispensáveis para a continuidade da operação;
- viii. Suspensão de todos os processos e ações de formação, internos e externos, exceto os absolutamente indispensáveis para a continuidade da operação e obrigatórios por lei; e
- ix. Medidas de apoio implementadas no âmbito do Covid19, pelo Governo Português, e às quais a Sata se candidatou, nomeadamente diferimento do pagamento de impostos, Lay-Off simplificado e medidas extraordinárias de apoio à manutenção de contratos de trabalho, aderindo também à medida extraordinária de proteção de clientes bancários através de moratórias no pagamento de empréstimos bancários.

As iniciativas em curso na SATA e os impactos do COVID nas suas operações estão igualmente a ser acompanhadas e monitorizadas pelo acionista último, o Governo Regional dos Açores.

Parcerias Comerciais

A SATA desenvolve a sua estratégia comercial assente nos princípios de cooperação, trabalhando em conjunto com diversos parceiros, nomeadamente agentes de viagens e *tour operators*, visando, desta forma, aproximar e consolidar a sua relação com associações várias do sector. Esta estratégia atua de forma a promover parcerias e protocolos, fomentar ações e promoções conjuntas, e potenciar as vendas.

São valorizadas de igual modo as parcerias com agentes de viagens tradicionais (*offline*) como com agentes de viagens *online* (OTA's). O fortalecimento e solidificação do mercado digital em simbiose com o mercado tradicional (*offline*) permite potenciar e consolidar estes dois canais conduzindo à obtenção de melhores resultados.

Feiras de Turismo e Workshops onde a SATA esteve presente em 2019

2019 foi um ano de continuidade, marcado pela presença da SATA, em conjunto com o Turismo dos Açores, em diversas feiras e *workshops*. Destacam-se, entre as diversas participações, as feiras internacionais na Alemanha (CMT, ITB e Tournatur) e no Reino Unido (WTM).

Mercado	Ação/Evento
Nacional	Convenção Bestravel
	Apresentação da Programação Nortravel
	BTL – Bolsa de Turismo de Lisboa
	Mundo Abreu
	Expo Abreu
Alemao	ITB
	CMT
	TOURNATUR
Reino Unido	WTM

A SATA continuou a realizar um acompanhamento regular aos operadores, com visitas presenciais dos promotores e através do portal exclusivo para agentes www.sata4agents.com/.

Também participou em vários *workshops* de tour operadores de modo a dar a conhecer o seu programa de Verão e também foi patrocinador de outros eventos importantes, nomeadamente Expo Abreu e Mundo Abreu.

Principais Campanhas e E-Business

O *e-business* continuou a ser uma área de grande preponderância para a SATA, tendo sido um ano de investimento na melhoria de algumas funcionalidades dos nossos canais e em campanhas digitais.

No que diz respeito ao *e-business* foi efetuado, no ano de reporte, um melhoramento do motor de pesquisa e *homepage* dos nossos canais com o objetivo de dotar os nossos visitantes de uma melhor conversão *online*. Num futuro próximo pretende-se, de igual modo, melhorar a funcionalidade do “calendário” e o nosso canal de reserva e *app* móvel.



Ao longo do ano foram realizadas 35 campanhas de marketing e publicidade, em diferentes canais, consoante o mercado-alvo, o que permitiu melhorar a exposição do destino Açores, da marca Azores Airlines e das rotas à saída de Boston e Toronto, bem como dos canais AzoresAirlines.pt e AzoresAirlinesVacations.com.

De entre as diversas campanhas realizadas destacam-se as campanhas realizadas em parceria com a Bestravel, Logitravel, Expedia, eDreams e Lastminute. Estas iniciativas passaram por ofertas de melhores condições, tarifas especiais, ofertas de milhas, entre outras.

Inovação e Eficiência Operacional

Consciente da importância das novas tecnologias no setor da aviação, a SATA continua a inovar nos serviços disponibilizados aos seus clientes. Ao longo dos últimos anos, tem feito uma forte aposta nas novas tecnologias, oferecendo aos seus passageiros e parceiros de negócio soluções inovadoras, práticas, cómodas e eficientes, tanto em terra como a bordo.

Principais iniciativas desenvolvidas no âmbito da inovação de processos e sistemas de informação em 2019

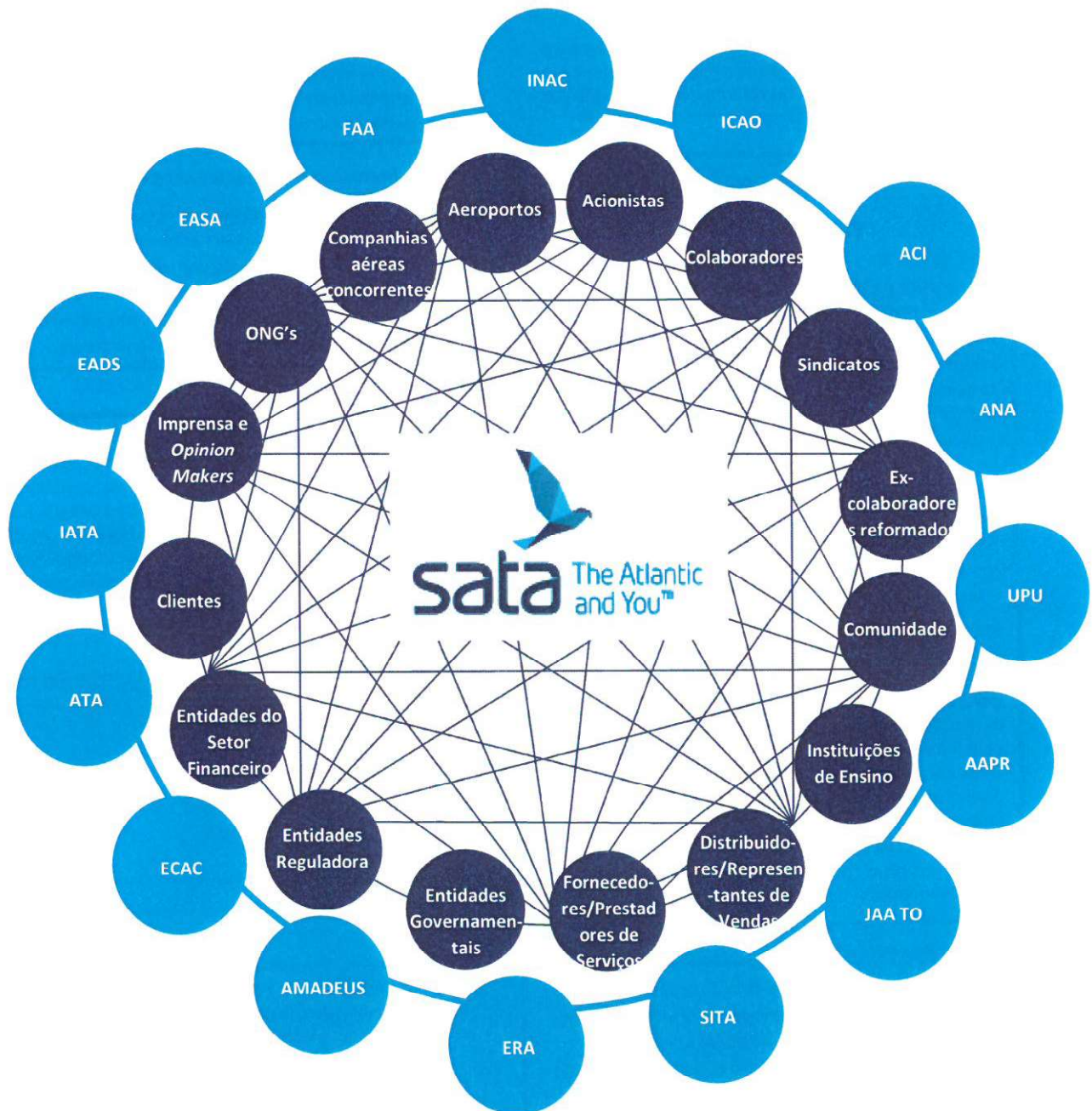
Receita	Inovação
<ul style="list-style-type: none"> • Upgrade funcional Azores Airlines • Comercialização de FastTracke Lounge • Codeshare West Jet e AirFrance • Comercialização Seguros Online com Multibanco • Revisão programa SATA IMAGINE 	<ul style="list-style-type: none"> • Upgrade SGBL (Gestão de Formação) • Implementação e Migração Sharepoint Online • Implementação AKS (<i>Azure Kubernetes Services</i>) • Upgrade / Migração Rede Telecomunicações WAN • Migração para Office 365 Teams • Implementação Office 365 ATP • Implementação Office 365 One Drive
Otimização processos	Business Intelligence
<ul style="list-style-type: none"> • RPA (robot) Grupos • RPA (robot) <i>Queues</i> Inventário • Controlo Faturação Catering • <i>Crew Allowances</i> • Gestão Pedidos PNC S4 • Pagamentos via Entidade / Referência (Multibanco) • Gestão Hotéis (emissão vouchers) 	<ul style="list-style-type: none"> • Worldtracer (processos bagagem não entregue) • BIDT Amadeus (transações / custos agentes Amadeus) • BIDT Sabre (transações / custos agentes Sabre) • Upgrade infraestrutura de <i>Reporting Services</i> • <i>Dashboard</i> Recursos Humanos

Diálogo com stakeholders

SATA reconhece que é fundamental obter aconselhamento dos seus *stakeholders*, pelo que desenvolve esforços contínuos para melhorar e intensificar o diálogo com todos estes. A Empresa utiliza o diálogo para fomentar a criação de sinergias, a construção de negócio, bem como, para (re)direcionar os investimentos que faz na comunidade e no ambiente. O diálogo contínuo com os seus *stakeholders* possibilita, ainda, identificar as questões críticas, moldar as respostas da Empresa e continuar a melhorar o desempenho.

Grupos de stakeholders da SATA

A identificação dos principais *stakeholders* da SATA foi realizada com base em critérios de importância, relevância e influência de pessoas ou entidades, que afetam e/ou podem ser afetados pelas atividades, produtos ou serviços da SATA e o desempenho a ela associado.



Comunicação interna

A SATA dispõe de um conjunto de canais de comunicação interna que lhe permite assegurar a correta e adequada difusão de mensagens aos seus colaboradores, essencial para o alinhamento e motivação das suas equipas.

A estratégia de comunicação interna da SATA assenta em 5 pilares:

INFORMAR ENVOLVER INTEGRAR MOTIVAR RECONHECER

I
N
F
O
R
M
A
R

PORTAL DO COLABORADOR | MYSATA

Portal interno, que se assume como fonte principal de conhecimento, informação e promotor de relação, disponível a todos os colaboradores e de acesso livre em qualquer computador. Adicionalmente, a SATA dispõe de um portal de colaboradores reformados - Always@SATA.

E
N
V
O
L
V
E
R

E-mail ibelong



Mais do que um e-mail para sugestões, é por excelência um canal de partilha de informação, marcado pela rapidez e fiabilidade de resposta, e um facilitador para a realização de outras ações que promovem igualmente o sentimento de pertença. Em 2019 foram realizadas 47 comunicações ibelong.

News ibelong

Uma Newsletter online, que tem como objetivo a partilha de eventos ou práticas de recursos humanos, bem como de notícias internas das restantes áreas da empresa.

I
N
T
E
G
R
A
R

MANUAL DE ACOLHIMENTO

Manual e Quick-Guide de 6 passos de acolhimento e integração eficaz para os novos elementos, onde está espelhada a cultura organizacional da empresa, as suas práticas correntes, bem como a sua missão, valores e procedimentos.



M
O
T
I
V
A
R

Companhas de solidariedade

Iniciativas que estimulam a participação dos colaboradores em atividades que promovam a responsabilidade social e que valorizam a posição e imagem da empresa na comunidade onde está inserida.



WELCOMING E-MAIL

Consiste num e-mail que é enviado ao colaborador no seu primeiro dia de trabalho, onde este é convidado a viajar no MySATA por um conjunto de temas que foram considerados fundamentais para o desempenho das suas funções. Em 2019 foram realizadas 252 comunicações "Seja Bem-Vindo à SATA!"

WELCOMING E-MAIL CHEFIAS

O Welcoming E-mail para as chefias, consiste no envio de um e-mail para o colaborador quando assume um novo cargo de coordenação/gestão. O envio deste e-mail tem como objetivo partilhar um conjunto de informações que consideramos ser importante para o colaborador e para a gestão diária da sua equipa.

MANUAIS SATA4LEADERS E SATA&YOU

Dois manuais de suporte ao processo de acolhimento e integração que pretendem potenciar o acesso à informação sobre um conjunto de temas frequentes da gestão do dia-a-dia da empresa, bem como reforçar uma cultura de autodesenvolvimento – uma parceria na responsabilidade de crescer e de fazer crescer.

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Estabelece as orientações e os padrões de atuação para todos os colaboradores, identificando os princípios e as normas de conduta que cada um deve respeitar na promoção de um ambiente de trabalho íntegro, justo e honesto na relação com os seus stakeholders. Atualizado em 2017, é divulgado a todos os colaboradores via e-mail e através da newsletter interna, estando disponível para consulta no MySATA.

SATA4me

O sata4me é um chapéu para as parcerias que são estabelecidas entre a SATA e diversas entidades parceiras, com o objetivo de proporcionar condições mais favoráveis aos colaboradores SATA. Atualmente, contamos com mais de 100 parceiros, em diversas áreas como a saúde, beleza, telecomunicações, lazer, etc. O colaborador pode encontrar as diversas parcerias vigentes no Portal Interno MySATA. Mensalmente, é enviada, por e-mail, a newsletter sata4me, para todos os colaboradores, via plataforma Mailchimp.

R
E
C
O
N
H
E
C
E
R

25 anos da SATA

Reconhecimento pelos 25 anos de desempenho do colaborador na SATA, simbolicamente materializado na oferta de um relógio personalizado. Em cada 5 anos de antiguidade dos colaboradores, a SATA formaliza o seu agradecimento.



Reformados

Reconhecimento pelo desempenho do colaborador reformado, tendo sido desenvolvidas ferramentas de reconhecimento de passagem à reforma (ex.: site para reformados e emails). Em 2019 foram realizados 24 agradecimentos por Reforma.

Aniversário

E-mail enviado automaticamente pelo mysata para o colaborador no dia do seu aniversário, com conhecimento para as chefias superiores (até 2 níveis de coordenação).



A empresa envia ainda os parabéns nos aniversários na empresa. Em 2019 foram enviadas 202 mensagens "Parabéns de Empresa".

Comunicação externa

A política de comunicação externa da SATA visa promover um contacto adequado, atempado e eficaz com os *stakeholders*, refletindo a estratégia do grupo. A comunicação externa é desenvolvida em alinhamento com um plano de marketing anual para cada mercado geográfico, onde se encontra integrada a dimensão da comunicação.

Neste sentido, a SATA, em 2019, continuou a disponibilizar um conjunto de canais de comunicação externa, tais como:

- Azorean Spirit, revista de carácter comercial e institucional distribuída a bordo dos aviões do Grupo SATA, com periodicidade bimestral;
- Meios de comunicação online: websites (<https://www.sata.pt> e www.azoresairlines.pt) e redes sociais (Blogue corporativo – *check-in*– Facebook, Twitter, Instagram, YouTube e LinkedIn);
- Meios de comunicação exterior: imprensa regional, nacional e internacional;
- Rede de Lojas e *Contact Center*, como canais de venda e de apoio ao passageiro;
- Entretenimento e TV a bordo;
- TV corporativa nas lojas;
- Serviços SMS e aplicação Mobile para o telemóvel;
- *Newsletters*;
- Campanhas publicitárias de carácter comercial e institucional;
- Comunicados à imprensa;
- Relatório Integrado;
- Inquéritos de Satisfação aos passageiros;
- *E-mail* da área de comunicação para efeito de convites institucionais (em nome do Grupo SATA).



A - Desempenho Económico

O Grupo SATA assume a sua vocação regional, sendo um pilar económico e social da Região Autónoma dos Açores (RAA) e contribuindo decisivamente para a coesão regional, dado que o transporte aéreo providenciado pela SATA é a única forma de garantir transporte entre ilhas. A sua motivação para a operação comercial da América do Norte consiste na prestação de serviço à diáspora açoriana.

A finalidade da gestão da SATA é garantir um serviço relevante à RAA, assegurando que as ligações aéreas entre as várias ilhas e destas com o exterior se concretizem de forma regular. Dado operar numa região insular, desempenha um papel fundamental na garantia da acessibilidade a bens e serviços básicos pelas populações, contribuindo de forma decisória para a competitividade da economia e para a qualidade de vida dos açorianos, incluindo o apoio à comunidade do ponto de vista social, como é o caso da missão prestada nas deslocações de casos especiais como, por exemplo, pessoas com doenças.

A atividade do Grupo SATA é gerida com base em princípios de qualidade e segurança, tendo em vista um bom desempenho económico, social e ambiental. Prova disso, é o contexto envolvente de aumento da concorrência, e a SATA teve a capacidade de adaptar-se e manter os níveis de serviço num padrão elevado, o resultou na melhoria dos resultados operacionais e na procura contínua dos passageiros pelos serviços SATA.

O capítulo “Gestão do Risco” é uma síntese de quais os principais tipos de riscos a que a SATA está exposta e quais as medidas de mitigação.

O capítulo “Desempenho Financeiro” apresenta os principais resultados financeiros da SATA.

O capítulo “Segmentos de Negócio” revela os principais destaques da operação da SATA.

O capítulo “Safety and Security” é uma síntese das iniciativas levadas a cabo para garantir a segurança operacional e a segurança contra atos ilícitos.

O capítulo “Qualidade do Serviço” é um síntese das atividades levadas a cabo para garantir a qualidade do serviço.

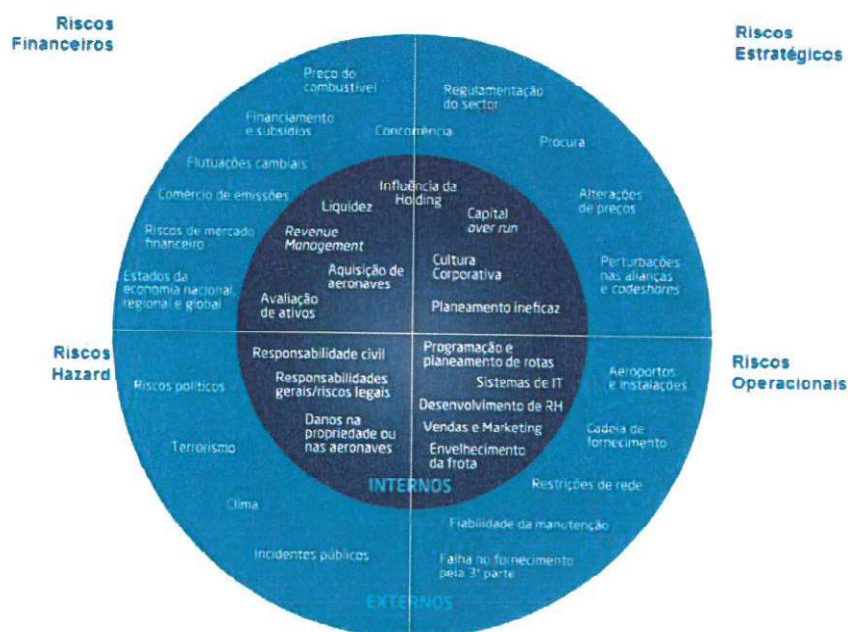
Gestão do Risco

A Gestão de Risco assume uma importância fundamental no dia-a-dia operacional e de gestão da SATA, presente em todos os processos, sendo uma responsabilidade de todos os colaboradores do Grupo, nos diferentes níveis hierárquicos da Empresa.

A gestão da SATA é suportada numa metodologia de gestão do risco, claramente definida e alinhada com as boas práticas do mercado, alinhada com a metodologia da *Enterprise Risk Management Integrated Framework/COSO II* e considera a recente norma ISO 31000:2009 – *Risk Management*. Esta metodologia visa assegurar um ambiente de controlo interno eficaz e minimizar o impacto dos riscos na organização, reduzir a incerteza e a volatilidade da sua ocorrência, tendo como fim último a sustentabilidade da SATA.

Em complemento, a SATA tem como referência a Matriz de Risco do Setor Aéreo que identifica quatro tipos de risco – riscos financeiros, riscos estratégicos, riscos *hazard* e riscos operacionais, os quais são geridos e monitorizados no dia-a-dia operacional.

Principais riscos do Grupo SATA



Mitigação dos tipos de riscos

Tipo do Risco	Risco	Como mitigar?
Riscos Financeiros	<p>Processo de reestruturação financeira</p> <p>A execução do Plano de Negócios tem associados alguns riscos operacionais, intrínsecos do setor e específicos do Grupo SATA, que são relevantes para a rentabilidade das operações e reposição da necessária sustentabilidade económica e financeira.</p>	
Riscos Estratégicos	<p>Regulamentação do Setor</p> <p>As constantes alterações ao nível da regulação e orientações internacionais a que a SATA está exposta, exigem uma monitorização orientada, eficaz e atempada para assegurar o sucesso das operações.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorização assegurada pelo Gabinete Jurídico, com total apoio e colaboração dos membros da Gestão.
Riscos Operacionais	<p>Safety & Security</p> <p>A segurança da operação, dos colaboradores e dos clientes é a prioridade da SATA e todas as suas operações visam a mitigação do potencial risco de segurança a que estão expostos.</p> <p>Interrupção da Operação</p> <p>Várias áreas operacionais da SATA, pela própria natureza das suas funções, podem ser afetadas por situações que podem afetar o normal funcionamento da operação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existência do <i>Safety Management System</i> (SMS). • Monitorização de dados de voo (<i>Flight Data Monitoring</i>). • Plano de Resposta a Emergências (<i>Emergency Responsive Plan</i>). • Existência medidas de <i>security</i>. • Realização de processos periódicos de auditoria internos e externos, transversais a todas as áreas de negócio. • Avaliação de riscos profissionais com identificação dos perigos e as respetivas medidas mitigadoras, por local de trabalho e função. • Formação dos colaboradores. • Medidas de Gestão de Riscos de Interrupção da Operação

Riscos Hazard	Desastres naturais	<ul style="list-style-type: none"> • Contratualização de seguros que não coloquem em causa a continuidade do negócio e os objetivos estratégicos da SATA. • Existência de um Grupo de Gestão de Emergência SATA, que suportado no Manual de Procedimentos de Emergência, atua nas várias situações de crise.
Riscos Socio-Laborais	Relações laborais	<ul style="list-style-type: none"> • Existe um Gabinete de Relações Laborais que garante e motiva uma relação de diálogo aberto com as várias unidades sindicais.
Riscos Políticos	Políticas regionais e nacionais	<ul style="list-style-type: none"> • O Conselho de Administração adota uma postura de diálogo com o seu acionista no sentido de assegurar o cumprimento e o alinhamento dos melhores interesses das várias partes envolvidas.
Outros Riscos	Ética e cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação do Código de Ética junto dos colaboradores, que integra princípios de equidade e respeito, lealdade, confidencialidade, relação com entidades externas, uso de bens da empresa, conflito de interesses e comportamentos não éticos, conhecimento e inovação, qualidade do serviço, segurança e saúde, qualidade do serviço, ambiente, responsabilidade social. Existe um canal de reporte interno de comportamentos não-éticos e de receção de reclamações relacionadas. • No ano 2019, em formatos diferenciados, como notas em Livro de Reclamações, contatos com Customer Care, Comunicados de estruturas representativas de trabalhadores, exposições de colaboradores, relatórios de auditoria interna ou pontos questionados em contencioso administrativo e judicial, foram suscitados aspetos da temática de ética e cultura organizacional, com dimensão de melhoria que, e quando fundamentadas as situações, mereceram ações de necessária e desejável correção. • Plano de Prevenção de riscos e corrupção e infrações conexas que abrange todas as operações das empresas do Grupo.

Desempenho Financeiro

2019 foi para o Grupo SATA um ano marcado pela recuperação dos resultados operacionais do exercício face aos valores registados durante o ano de 2018.

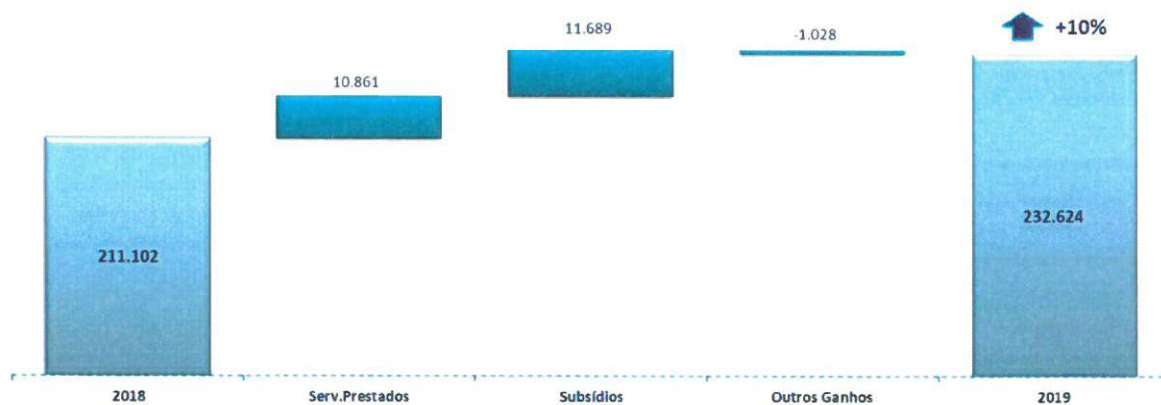
Ganhos operacionais

<i>Ganhos operacionais (milhares de Euros)</i>	2018	2019
Vendas e Serviços prestados	178.565	189.425
Subsídios	31.171	42.860
Outros ganhos	1.367	339
Ganhos Operacionais	211.102	232.624

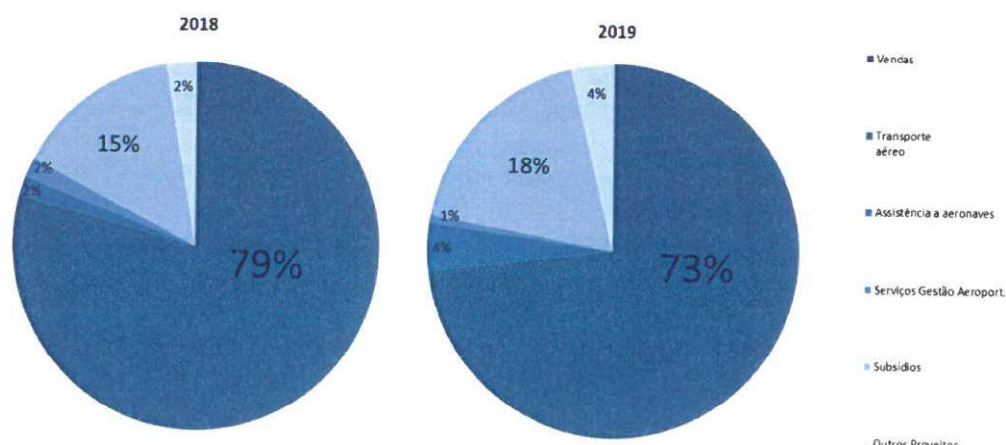
O volume de ganhos operacionais auferido ao longo do exercício de 2019 apresenta uma evolução positiva comparativamente aos montantes registados nos passados dois exercícios, com variações de 10% e 7% face a 2018 e 2017, respetivamente.

Esta evolução face a 2018 resulta sobretudo pelos aumentos (+5,4MEUR) registados nos ganhos decorrentes da prestação de serviços de exploração aérea regular e charter e pelos serviços de Assistência a Aeronaves (+6MEUR). O incremento no volume de Subsídios à Exploração, recebidos no âmbito do contrato de Obrigações de Serviço Público de transporte aéreo de passageiros e carga na Região Autónoma dos Açores em cerca de 12 milhões de euros, resulta em grande parte do acréscimo registado na rubrica de Reequilíbrio Financeiro de acordo com o contrato de O.S.P atualmente em vigor.

No gráfico abaixo, evidenciamos as variações nas rubricas mais relevantes de rendimentos auferidos ao longo do exercício de 2019.



Os Rendimentos Operacionais (incluindo subsídios) por segmento detalham-se do seguinte modo:



Gastos operacionais

Gastos operacionais (milhares de Euros)	2019	2018
a. Gastos com pessoal	71.057	64.843
b. Combustíveis e lubrificantes	42.134	46.480
c. Depreciações	18.066	7.772
d. Manutenção	17.769	11.040
e. Fretamentos	16.775	16.978
f. Handling	10.475	10.692
g. Comissões	7.488	8.625
h. Taxas aeroportuárias	6.660	7.942
i. Aluguer de motores	5.358	3.689
j. Catering	5.117	5.217
k. Comunicação	4.717	4.174
l. Outras Taxas	3.725	3.771
m. Serviços relativos a tráfego	3.513	3.815
n. Rendas e Alugueres	3.419	23.813
o. CMVMC	3.097	2.471
p. Vigilância e segurança	1.690	972
q. Taxas relativas a voo	1.600	1.494
r. Limpeza e higiene	936	856
s. Conservação e reparação	566	1.009
t. Promoção - América do Norte	437	730
u. Deslocações e estadas	270	238
v. Reservas de manutenção por horas de voo	0	14.115
w. Outros	50.086	30.700
	274.957	271.439

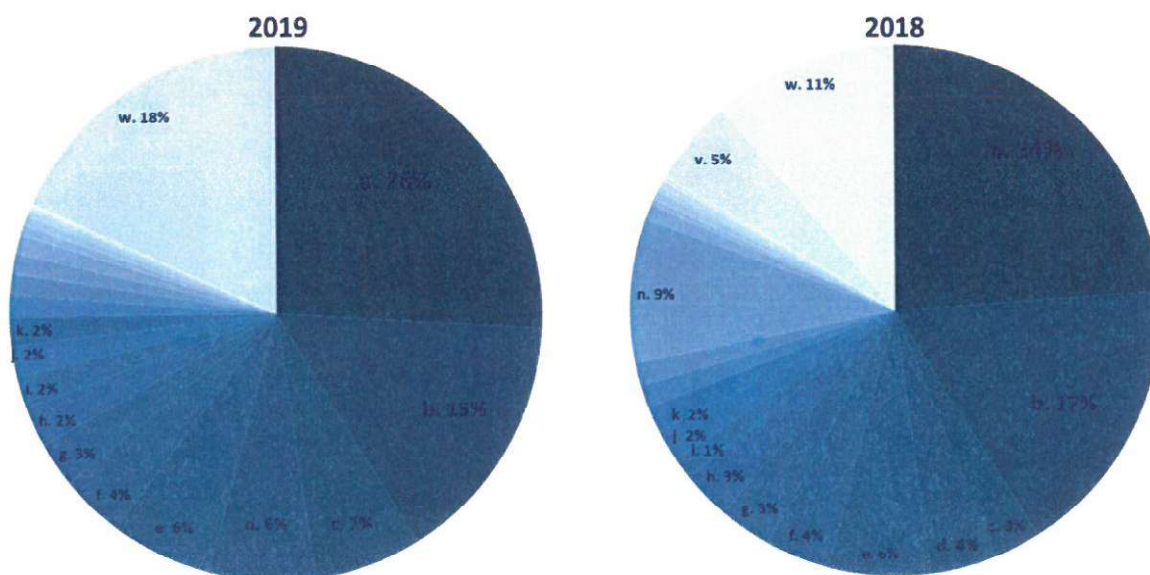
De acordo com os valores apresentados, o volume de Gastos Operacionais registados em 2019 apresenta um aumento de 2% face ao montante suportado em 2018, variação cujo valor ascende a pouco mais de 4 milhões de euros.

À semelhança do verificado anteriormente, a rubrica de Gastos com o Pessoal assume o maior contributo para a totalidade do volume de Gastos Operacionais, representando em conjunto com a rubrica de Combustíveis cerca de 41% do total da estrutura de gastos operacionais do Grupo SATA.

A rubrica de fretamentos, nomeadamente em regime de ACMI mantém um valor relevante no total dos gastos operacionais por força dos constrangimentos operacionais com o impacto na rede do anormal volume de irregularidades operacionais que afetaram a atividade da companhia ao longo de 2018 e 2019.

Destacam-se as reduções verificadas nas rubricas de Rendas e Alugueres e Reservas de manutenção por horas de voos pelo impacto da alteração de critério contabilístico dos contratos de locação operacional e reservas de manutenção acumuladas a eles associados no âmbito da adoção da nova IFRS 16.

Peso dos gastos operacionais



Resultados

A evolução dos resultados ao longo do período entre 2018 e 2019 apresenta-se do seguinte modo:

Reconciliação dos resultados (milhares de Euros)	2018	2019
Ganhos operacionais	211.102	232.624
Gastos operacionais	271.439	274.957
<i>dos quais rendas operacionais</i>	<i>23.813</i>	<i>3.419</i>
EBITDA	(52.565)	(24.267)
EBITDAR	(28.751)	(20.847)
Amortizações e Depreciações de Activos	7.772	18.066
Resultado operacional	(60.337)	(42.333)
Resultados Financeiros	(7.284)	(11.616)
Resultado Antes de Impostos	(67.621)	(53.949)
Imposto sobre o rendimento	3.827	517
Resultado Líquido do Exercício	(63.794)	(53.432)

O exercício de 2019, fica marcado no Grupo SATA pela recuperação registada nos resultados operacionais apresentados, cujo valor apresenta uma melhoria em cerca de 18 milhões de euros face ao apresentado no exercício de 2018.

Esta evolução de resultados assenta sobretudo no incremento no volume de ganhos operacionais na ordem dos 23 milhões de euros, nomeadamente, decorrentes da exploração aérea (+5,4MEUR), assistência a aeronaves (+6MEUR) e subsídios à exploração (+12MEUR).

O impacto negativo dos resultados financeiros, com uma deterioração de 4 milhões de euros face ao ano de 2018, decorrente da adoção da IFRS 16 e pelos juros sobre os montantes de endividamento bancário afetam de forma relevante o resultado líquido do exercício, minorando os efeitos da recuperação registada ao nível dos resultados operacionais no final do exercício económico em análise.

Posição financeira e liquidez

A estrutura da posição financeira do Grupo SATA decompõe-se do seguinte modo:



Face ao exercício anterior, destaca-se o crescimento da rubrica de Ativos Fixos Tangíveis em grande parte pela incorporação na Azores Airlines dos ativos em locação operacional no âmbito da adoção da IFRS 16 agora reconhecidos no balanço como ativos com direito de uso. Ainda na componente Não Corrente do Ativo, destaca-se face a 2018, a passagem para Outros Ativos Correntes dos montantes registados como Entradas de Capital por realizar cujo valor ascende a 26 milhões de euros.

Na rubrica de Capital Próprio, a variação registada no Capital Social é resultado da incorporação em capitais próprios dos resultados negativos do exercício de 2018 e 2019, cujo montante acumulado a 31 de Dezembro de 2019 ultrapassa os 247 milhões de euros negativos, relegando desta forma para 230 milhões de euros negativos o valor total da rubrica de Capitais Próprios do Grupo SATA.

Na estrutura de Financiamento, destacam-se nas rubricas de Passivo, o aumento do grau de Endividamento, via Empréstimos Obtidos na ordem dos 50 milhões de euros, cujo valor corresponde a perto de 46% do valor total de Passivo do Grupo SATA a 31 de Dezembro de 2019.

Do total de 464 milhões de euros de passivo destacamos o impacto neste valor das rubricas de Passivos com Obrigações Contratuais, cujo montante em ambas as componentes correntes e não corrente ascende a 100 milhões de euros.

A evolução da dívida líquida, bem como do rácio Dívida líquida/EBITDA, apresenta-se como se segue:

Dívida líquida (milhares de Euros)	2018	2019
Financiamentos obtidos		
Não corrente	164.712	214.656
Corrente	119.990	103.260
Passivos com obrigações contratuais	44.723	111.396
Não corrente	49.434	99.805
Corrente	41.513	71.216
Caixa e equivalentes de caixa	7.922	28.589
Dívida líquida	(5.728)	(6.738)
Dívida líquida/EBITDA	208.418	307.723
	(4,0)	(12,7)

Segmentos de negócio

O Grupo SATA desenvolve a sua atividade em torno de quatro áreas de negócio.

Segmentos de negócio do Grupo SATA

01 Transporte Aéreo

- **SATA Air Açores:** Transporte aéreo de passageiros e carga nas Regiões Autónomas dos Açores e Madeira
- **SATA Internacional- Azores Airlines:** Transporte aéreo nas restantes rotas operadas pela SATA.

02 Assistência a aeronaves

- **SATA Air Açores:** Assistência a aeronaves que operam nos aeroportos da Região Autónoma dos Açores.



03 Gestão de aeródromos

- **SATA Gestão de Aeródromos:** Gestão integral de quatro aeródromos nas ilhas dos Açores – Pico, Graciosa, Corvo e São Jorge – e da aerogare das Flores.

04 Operadores Turísticos

- **Azores Airlines Vacations Canadá:** Consolidação da presença da SATA no mercado canadiano.
- **Azores Airlines Vacations America:** Reforço do posicionamento da marca SATA no mercado dos EUA.

01 Transporte Aéreo

O negócio de transporte aéreo divide-se em três atividades principais, com exigências distintas entre si: operações de voo, operações terrestres/handling e manutenção e engenharia.

Na **SATA Air Açores**, a operação decorreu com alguns constrangimentos. Ocorreu uma Greves dos técnicos de manutenção (SITEMA/SINTAC). Ocorreram irregularidades operacionais de outros operadores devido a condições meteorológicas nos voos com origem na ilha do Pico e Horta e destino Lisboa, que originaram a criação de voos extraordinários na SATA Air Açores. Adicionalmente, ocorreram ainda atrasos motivados por voos em atraso de outros operadores com passageiros de ligação para destinos dentro da RAA. Durante o ano existiu uma greve dos TMA's da SATA Air Açores.

O *Eletronic Flight Bag* (EFB) consiste num sistema de informação a bordo que permite o acesso a informação operacional, de uma forma mais rápida e eficiente, com uma economia de papel, tonners, atividades de *back-office* e combustível, e consequente redução dos custos e da pegada ambiental, contribuindo para a manutenção dos padrões de segurança. Em 2019 ocorreram melhorias de software na aplicação Aviobook (EFB), com relevância para os Operacional Flight Plans onde se mitigou a probabilidade de erros de submissão por parte dos pilotos e onde se verificam melhorias no campo Briefing. Foi ainda realizado um upgrade ao Server TYPE II na plataforma Avio EFB que assegurou maior estabilidade da aplicação.

Em termos de poupança de combustível, mantêm-se para 2019 as práticas de poupança implementadas nos anos anteriores. Está ainda previsto para 2020 equipar as aeronaves Q400 com Enhanced Avionics que irão trazer melhorias na eficiência de redução de combustível gasto.

No que toca à formação e treino de tripulações, foi realizada em 2019 uma formação suplementar teórica e de simulador dada no recorrente anual em Adverse Weather Plus Radar Best usage practices; formação em Enhanced Avionics para a frota Q400; e formação suplementar teórica dada no recorrente anual sobre Performance.

Face às iniciativas previstas para o ano, a introdução da Performance e Weight and balance (folhas de carga) em formato digital encontra-se contratualizada e em fase de desenvolvimento para futura implementação integrado na aplicação Aviobook dos EFB's. Adicionalmente, a certificação das aeronaves Q200 em P-RNAV/RNP APP/ADSB-Out aguarda aprovação da autoridade, estando já concluída a instalação de novos FMS's (hardware e software) nestas aeronaves. Por fim, Instalação dos novos FMS's (*Flight Management System*) nas aeronaves Q400 está prevista para 2020, ficando estes equipados com ADSB-OUT e Enhanced Avionics.

Foram realizados seis eventos de paragens planeadas, sendo dois com as aeronaves da frota Q200 e quatro com aeronaves da frota Q400, para o cumprimento de inspeções no âmbito do plano de manutenção aprovado. De registar também, a substituição de 3 motores da frota Q400 e 2 da frota Q200 para uma intervenção à zona da turbina. Estas intervenções ascenderam a um valor total de cerca de 3.4 milhões de dólares.

Ao nível das **operações terrestres**, no seguimento da entrada em vigor do Código Aduaneiro da União (CAU), a SATA Air Açores continua a disponibilizar a venda de serviços SDS (Sistema de Declaração de Sumárias) a terceiros.

Na **SATA Internacional – Azores Airlines**, o ano 2019 foi marcado por dois grandes investimentos: ao nível da frota deu-se a entrada da primeira aeronave A321-NEO-LR e foram realizadas grandes inspeções nas três aeronaves que constituem a frota A320; a nível de tripulações técnicas foram realizadas admissões e promoções a comando, com respetivas formações, de forma a dotar a empresa dos pilotos necessários a voar a frota da Companhia.

A entrega tardia pelo fabricante da nova aeronave, apesar do processo de certificação rápido que se seguiu, bem como o atraso na inspeção de uma aeronave A320, devido à corrosão encontrada nas asas, obrigaram a substituir a capacidade correspondente, através da contratação de voos em regime *wet-leasing* (ACMI). Ainda assim, a taxa de regularidade situou-se nos 95%, com 6.962 voos realizados e 332 voos cancelados. Destes, 52% cancelaram por razões operacionais, 42 % por condições meteorológicas e 4% por motivos técnicos. Entre os motivos de ordem operacional, encontram-se os relacionados com tripulações, havendo a salientar determinado absentismo no Pessoal Navegante e também certos períodos de conflitualidade laboral, no âmbito das negociações dos Acordos de Empresa. Neste contexto, verificou-se alguma falta de flexibilidade na alteração das escalas e na recuperação de atrasos, tendo como consequência o cancelamento de voos.

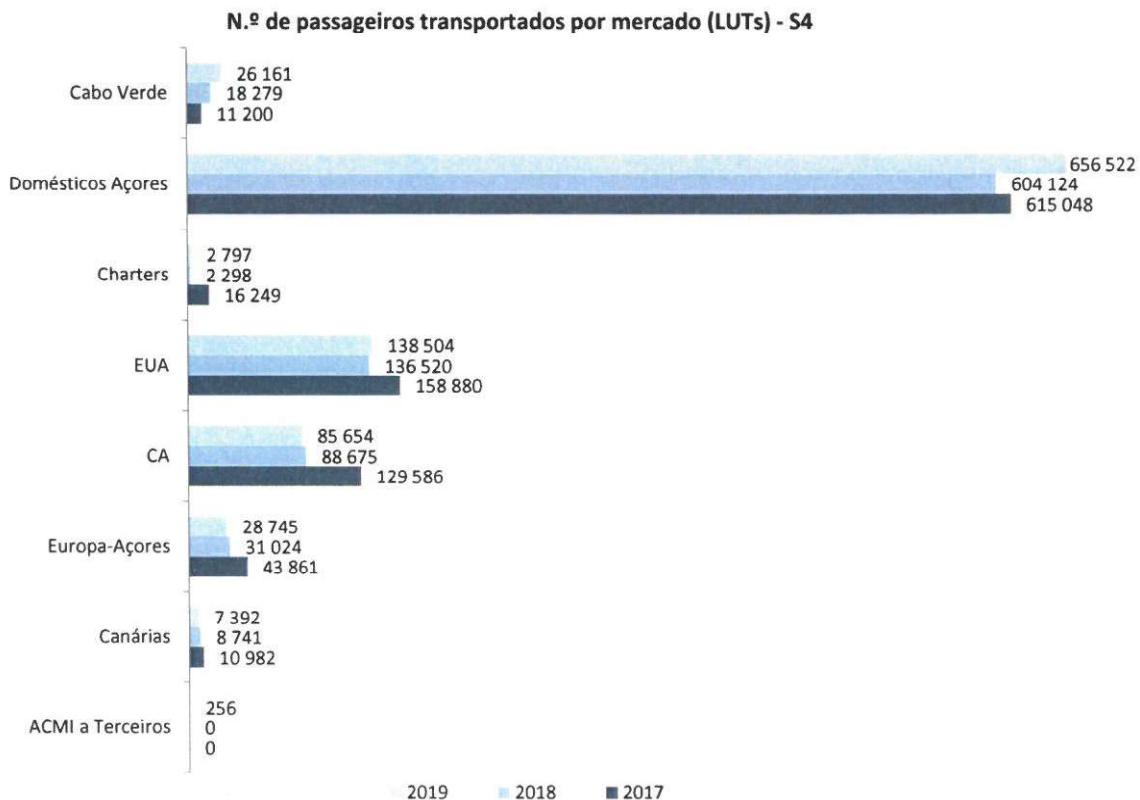
Os fatores que afetaram a regularidade e a pontualidade estiveram a ser acompanhados e analisados sistematicamente pelas equipas de gestão operacional, tendo em vista corrigir os processos de planeamento e de execução das operações, bem como apontar medidas mitigadoras que permitissem maior robustez futura no desenho do plano de frequências. Neste sentido, foram revistos os tempos de voo, de rotação e de ligação nos aeroportos, de forma a amortecer os atrasos e, assim, gerar uma melhor regularidade e pontualidade na execução dos próximos planos de exploração. Os trabalhos de manutenção decorreram na normalidade, tendo o ano sido marcado pelo início de operação de um A321neo e pela imobilização do Airbus A310 e preparação para reentrega. Foram realizados 3 eventos de paragens planeadas, para o cumprimento de inspeções no âmbito do plano de manutenção aprovado. De registar também, o aluguer de 3 motores e 1 APU (*auxiliary power unit*), e a ida para oficina de 3 motores e 1 APU.

Durante o ano, ao nível das **operações terrestres**, o Gabinete de Despacho Aduaneiro, criado em 2017, reforçou dos níveis de eficiência e rapidez nos processos aduaneiros pelo crescimento da atividade, que proporcionou nova redução de custos com em relação aos despachantes oficiais externos.

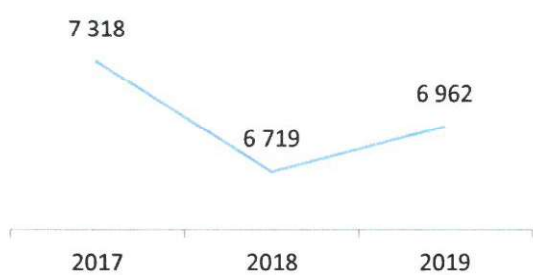
Principais Indicadores 2019

Em 2019, na **SATA Internacional – Azores Airlines** registou-se um aumento do número de passageiros transportados na ordem dos 6%. O mercado doméstico dos Açores continuou a marcar a maior parte da operação da **SATA Internacional - Azores Airlines**, com um decréscimo de 2% de passageiros transportados face ao anterior.

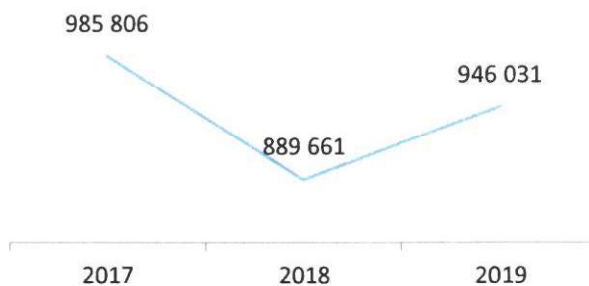
O mercado Cabo Verde registou o incremento mais significativo na ordem dos 43%. Registou-se também um aumento no número de passageiros transportados nos voos Charter (22%) e EUA (1%), e um decréscimo nos voos Canadá (-3%) e nos voos Europa-Açores (-7%).



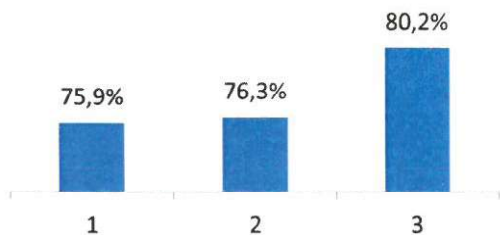
Evolução n.º voos realizados - S4



N.º passageiros transportados (LUTs*) - S4



Load Factor (RPK/ASK) - S4



* Inclui passageiros em trânsito

Em 2019, registou-se um aumento do número de voos e de passageiros transportados (4% e 6%, respetivamente), a taxa de ocupação (Load Factor) registou um acréscimo de aproximadamente 3,9 p.p.

02 Assistência a aeronaves

A assistência das aeronaves da SATA é prestada pela SATA Air Açores e contempla a autoassistência (prestada a voos da própria SATA Air Açores), a assistência prestada a outras Companhias Aéreas (incluindo a SATA Internacional - Azores Airlines) e a assistência em escalas técnicas para reabastecimento (maioritariamente em Santa Maria, Terceira e Ponta Delgada).

A atividade de assistência decorreu na normalidade, tendo sido marcado sobretudo pela realização de 10 novos contratos de handling, 6 renovações dos contratos de handling, e duas adendas aos acordos de handling.

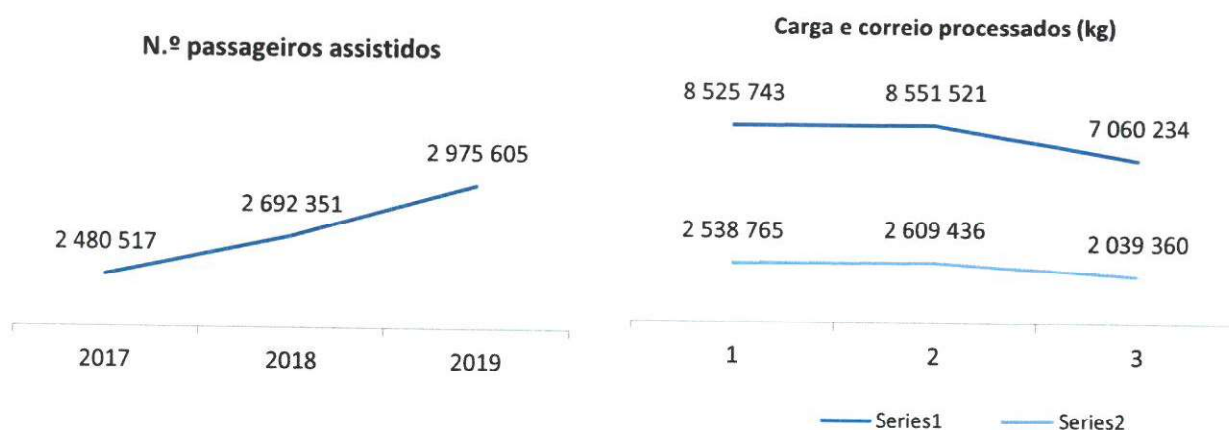
Em 2019, destaca-se a preparação dos serviços em terra para receção da nova aeronave A321LR, CS-TSH, Magical; a venda como sucata de 170 contentores de bagagem da frota A310 pelo valor de 8.778,90€; e o acordo de limpeza profunda das aeronaves da SATA Internacional pela empresa CareFace em Lisboa, com o resultado de limpeza profunda de 6 em 6 meses de todos os aviões da frota.

Em 2019, a SATA Air açores é o único prestador de serviços de handling em todos os aeroportos dos Açores. Foi realizada a autoria anual APCER referente aos registos de emissões CO₂, e as auditorias bienais IOSA (IATA Operational Safety Audit) à SATA Internacional e SATA Air Açores. AS receitas totais de assistências em 2019 totalizaram 9.693.952€.

Principais Indicadores 2019



Verifica-se um aumento de 14% face a 2018 no número total de voos assistidos, mantendo-se assim o crescimento comparativamente ao período homólogo.



O número de voos assistidos refletiu-se num aumento de cerca de 11% do número de passageiros assistidos. Os valores referentes à importação/exportação de Carga e Correio sofreram ligeiras alterações, tendo o correio registado uma diminuição de cerca de 22% e a carga uma diminuição de 17% face a 2018, devido ao decréscimo sistemático na procura da carga e correio, por escassez na pesca e correio por via marítima.

03 Gestão de Aeródromos

Atualmente encontra-se em vigor a Resolução do Conselho do Governo Nº 103/2016, de 25 de maio, que aprovou o plano de exploração dos Aeródromos Regionais de 2016, com um valor de investimento estimado em 7.585.406,56 €, bem como o Despacho de S. Exa. o Secretário Regional dos Transportes e Obras Públicas, de 3 de julho de 2017, onde foi aprovado o Plano de Exploração dos Aeródromos Regionais para o ano de 2017, com um valor de investimento estimado em 3.948.500,00 €, o Despacho de S. Exa. a Secretária Regional dos Transportes e Obras Públicas, de 10 de janeiro de 2018, onde foi aprovado o Plano de Exploração dos Aeródromos Regionais para o ano de 2018, com um valor de investimento estimado em 3.973.266,00 € e ainda o Despacho de S. Exa. a Secretária Regional dos Transportes e Obras Públicas, de 12 de fevereiro de 2019, onde foi aprovado o Plano de Exploração dos Aeródromos Regionais para o ano de 2019, com um valor de investimento estimado em 5.920.600,00 € e respetivas alterações aos mesmos.

Planeamento e Gestão de Investimentos

Durante o ano de 2019, a SATA Gestão de Aeródromos, S.A. continuou a executar os investimentos aprovados na Resolução de Conselho de Governo nº 103/2016, de 25 de maio, bem como também executou outros investimentos aprovados nos Planos de Exploração dos Aeródromos Regionais relativos aos anos de 2017 a 2019.

Assim, no ano de 2019, destaca-se a conclusão/execução dos seguintes investimentos:

Aeródromo da Ilha do Pico	<ul style="list-style-type: none"> • Em curso a Elaboração do Projeto das Instalações de Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (AVAC) da Aerogare do Aeródromo, adjudicado ao Arquiteto Paulo Macedo & Associados pelo valor de 29.872,00 € + IVA. A fase de Estudo Prévio encontra-se a ser analisada pela SGA/DRT, para efeitos da decisão relativamente aos equipamentos a instalar; • Correção das Marcações existentes nas Zonas de Estacionamento do Aeródromo; • Substituição Integral da Vedação do NDB da Ilha do Pico; • Realização dos Flight Checks ao ILS.
Aeródromo da Ilha de São Jorge	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusão da Empreitada de Pavimentação do Caminho de Circulação entre a Placa de Estacionamento de Aeronaves e o SSLCI do Aeródromo e entre a Placa de Estacionamento de Aeronaves e a TWR do Aeródromo, adjudicada à empresa Tecnovia Açores, S.A., no valor total de 29.084,50 € + IVA; • Conclusão da Empreitada de Realização da Correção da Sinalização Horizontal na Placa de Estacionamento de Aeronaves do Aeródromo, adjudicada à empresa Tecnovia Açores, S.A., no valor total de 29.900,00 € + IVA; • Fornecimento e Instalação de uma Câmara CCTV na Pista 13 do Aeródromo, adjudicado à empresa PT Segur, Lda, no valor total de 12.496,61 € + IVA; • Realização dos Flight Checks ao VOR-DME; • Conclusão dos Trabalhos de Retificação da Vedação do VOR/DME do Aeródromo; • Conclusão dos Trabalhos de Construção Civil no âmbito de Restabelecimento da STRIP do Aeródromo; • Reparação da Vedação Limite do Aeródromo; • Conclusão dos Trabalhos de Manutenção da Pista e Zonas de Estacionamento do Aeródromo; • Conclusão do Procedimento de Contratação Pública da Empreitada de Construção do Reservatório de Água para Reforço do Abastecimento ao Aeródromo; • Início do Procedimento de Contratação Pública dos Trabalhos de Construção Civil para o Fornecimento e Instalação de Equipamentos de Aquecimento, Ventilação e Ar Conicionado (AVAC) na Aerogare, com o preço base de 345.000,00 € e o prazo de execução de 180 dias.
Aeródromo da Ilha Graciosa	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento e Instalação de um Detetor de Vestígios de Explosivos (DVE) para o Aeródromo, adjudicado à empresa Siemens, Lda, no valor total de 34.683,60 € + IVA; • Aquisição e Instalação das Mangas de Vento Frangíveis do Aeródromo; • Conclusão dos Trabalhos de Construção Civil no âmbito de Restabelecimento da STRIP do Aeródromo; • Conclusão da Empreitada de Construção da Torre de Controlo, adjudicada à empresa Afavias, S.A., no valor total de 1.377.000,00 € + IVA (em funcionamento desde setembro 2019);

- Conclusão da Empreitada de Construção do Reservatório de Água para Reforço do Abastecimento ao Aeródromo, adjudicada à empresa Afavias, S.A., no valor total de 284.950,00 € + IVA;
 - Conclusão da empreitada de Substituição Integral da Vedação do NDB;
 - Conclusão do Procedimento de Contratação Pública da Empreitada de Construção de uma Nova Vedação Periférica para o Aeródromo;
 - Início dos trabalhos da Empreitada de Instalação dos Sistemas PAPI e RTIL nas Pistas 09-27 do Aeródromo, adjudicada à empresa Tecnovia Açores, S.A., no valor total de 289.500,00 € + IVA e o prazo de execução de 270 dias;
 - A aguardar parecer da ANAC ao Projeto de Execução para dar início ao Procedimento de Contratação Pública para a Empreitada de Requalificação e Ampliação da Aerogare.
- Aeródromo da Ilha do Corvo
- Em curso a Elaboração do Projeto de Ampliação e Remodelação da Aerogare e do Edifício SSLCI do Aeródromo, adjudicado ao Arquiteto Paulo Macedo & Associados pelo valor de 107.872,00 € + IVA;
 - Em curso a Empreitada Realização de Infraestruturas de Alimentação Elétrica para Fornecimento e Instalação de um Sistema APAPI nas Pistas 11-29 do Aeródromo, adjudicado à empresa Tecnovia Açores, S.A., no valor total de 144.996,40 € + IVA;
 - Conclusão do Projeto do Abrigo para as Novas Viaturas de Bombeiros do Aeródromo;
 - Conclusão dos trabalhos de Reposição da Vedação para colocação da Torre de Controlo no Lado Ar do Aeródromo;
 - Entrega das duas Viaturas de Combate a Incêndios (encontrando-se as mesmas estacionadas no Aeródromo da Ilha de São Jorge, a aguardar o restabelecimento do transporte marítimo para a Ilha do Corvo.
- Aerogare da Ilha das Flores
- Empreitada de Criação de Espaço destinado à P.S.P. na Aerogare da Ilhas das Flores - aguardar pela receção do material para a execução da obra (retido na Horta);
 - Fornecimento e Instalação de Equipamentos de Ar Condicionado na Aerogare, na Sala de Ckeck-In e no Gabinete de Armazém de Cargas da Aerogare - Equipamentos estão a aguardar pelo restabelecimento do transporte marítimo para a Ilha das Flores.
- Aeródromos das Ilhas do Pico, São Jorge, Graciosa e Corvo
- Em curso a Aquisição de Serviços de Realização de Campanhas de Determinação do Coeficiente de Atrito no Pavimento das Pistas dos Aeródromos das Ilhas do Pico, São Jorge, Graciosa e Corvo, adjudicada à empresa Consulstrada, Lda, no valor total de 62.442,00 € + IVA e com o prazo de execução de 3 anos (2018 a 2020);
 - Fornecimento e Montagem de Mobiliário para o SSLCI's dos Aeródromos de São Jorge e Graciosa, adjudicado à empresa J.H.Ornelas, Lda pelo valor total de 29.975,50 € + IVA;
 - Fornecimento de Equipamento Complementar para os SSLCI's dos Aeródromos das Ilhas do Pico, São Jorge e Graciosa, adjudicado à empresa Vianas, S.A., no valor total de 179.975,40 € + IVA;
 - Fornecimento de Rádios Portáteis ATEX para os Serviços de Socorro e Luta Contra Incêndios (SSLCI's) dos Aeródromos das Ilhas do Pico, São Jorge e Corvo;
 - Conclusão da Aquisição de Serviços de Realização de Levantamento Topográfico de acordo com os Requisitos de Qualidade dos Dados Aeronáuticos nos Aeródromos das Ilhas de São Jorge, Graciosa e Corvo, adjudicado ao Centro de Informação Geoespacial do Exército, no valor total de 12.000,00 € + IVA, sendo o valor para cada aeródromo de 4.000,00 € + IVA respetivamente;
 - Início do Procedimento de Contratação Pública para o Fornecimento de 3 (três) Viaturas de Combate a Incêndios para os Aeródromos das Ilhas do Pico, São Jorge e Graciosa, com o preço base de 2.100.000,00€ e o prazo de execução de 14 meses.

Os investimentos realizados refletiram-se numa faturação durante o ano de 2019 que totalizou o montante de 3.076.054 € + IVA, distribuída pelas seguintes Infraestruturas Aeroportuárias:

- Aeródromo da Ilha do Pico: 214.756 €;
- Aeródromo da Ilha de São Jorge: 383.663 €;
- Aeródromo da Ilha do Corvo: 930.165 €;
- Aeródromo da Ilha Graciosa: 1.545.605 €;
- Aerogare das Flores: 1.865 €.

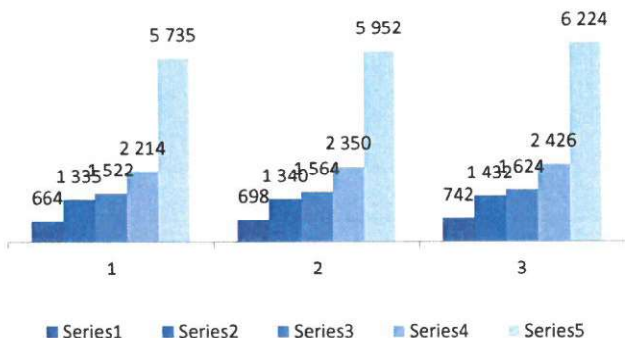
Para além dos investimentos mencionados anteriormente, foram contratualizadas várias prestações de serviços para os diferentes Aeródromos no âmbito da atividade desenvolvida, nomeadamente manutenções de equipamentos e infraestruturas, serviços de limpeza, etc. A título de exemplo, citamos os seguintes contratos:

- Aquisição de Serviços de Manutenção dos Sistemas de Iluminação de Pista dos Aeródromos das Ilhas do Pico, São Jorge e Graciosa;
- Aquisição de Serviços de Manutenção dos Transportadores de Bagagem dos Aeródromos das Ilhas do Pico, São Jorge e Graciosa e da Aerogare da Ilha das Flores;

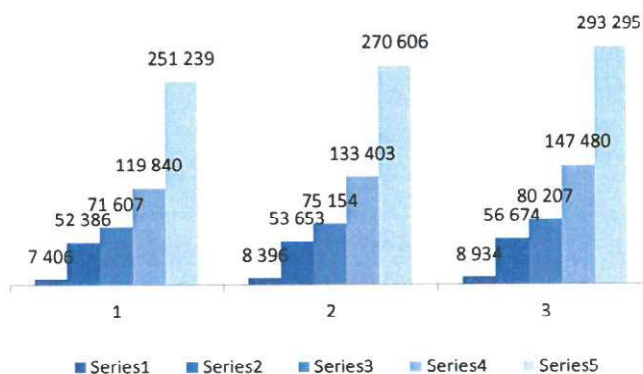
- o Aquisição de Serviços de Limpeza nos Edifícios do Aeródromo da Ilha Graciosa;
- o Aquisição de Serviços de Limpeza nos Edifícios do Aeródromo da Ilha de São Jorge;
- o Aquisição de Serviços de Consultoria para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e para a Realização de Auditorias Internas da S.G.A.;
- o Aquisição de Serviços de Consultoria na Área de Construção Civil - Supervisão, Fiscalização e Controlo das Empreitadas da S.G.A.

Principais Indicadores 2019

Total de movimentos de aeronaves (MOV) nos aeródromos SATA



Total de movimentos de passageiros (PAX) nos aeródromos SATA



2019	Voos	Passageiros	Carga (ton)	Correio (ton)	Trânsito Direto	Transbordo
Total Geral	6.224	293.295	859	253	3.243	2.892
Corvo	742	8.934	54	12	514	10
Graciosa	1.432	56.674	305	39	838	6
São Jorge	1.624	80.207	179	81	767	34
Pico	2.426	147.480	321	120	1.124	2.842

Durante 2019, registou-se um aumento na maioria dos tipos de movimentos nos aeródromos regionais face ao ano anterior, com maior incidência na Ilha do Pico (+11% de movimentos de passageiros) e na Graciosa (+ 7% de movimentos de aeronaves). O aeródromo do Pico manteve uma vez mais a liderança dos quatro aeródromos.

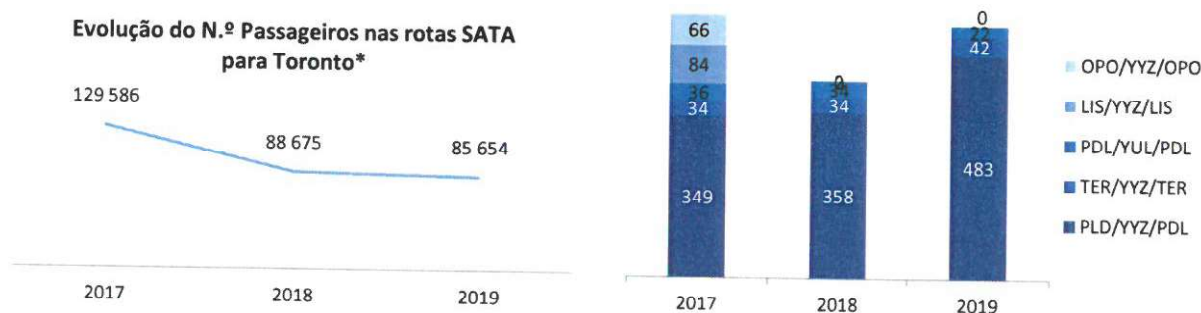
04 Operadores Turísticos

Os operadores turísticos do Grupo SATA - Azores Airlines Vacations Canadá e Azores Airlines Vacations America – têm como missão promover estrategicamente o destino turístico Açores nos mercados Canadá e EUA, respetivamente.

Canadá

A Airlines Vacations Canadá continuou a ter um impacto positivo no mercado. O ano de 2019, no que diz respeito à Azores Vacations América, foi de alguma moderação na sua atividade comercial tendo-se, no entanto, dado continuidade à presença em feiras de turismo nas mais importantes cidades, nomeadamente Chicago, San Diego, Boston, Los Angeles, Denver, Philadelphia, Washington, San Francisco e Dallas, cujos resultados têm sido gratificantes.

Principais Indicadores 2019



* Inclui passageiros em trânsito

PDL = Aeroporto de Ponta Delgada; TER = Aerogare civil das Lajes; LIS = Aeroporto de Lisboa; OPO = Aeroporto do Porto; YYZ = Aeroporto de Toronto (Pearson); YUL = Aeroporto de Montreal (Pierre-Elliot-Trudeau)

Canadá registou um aumento no número de voos na ordem dos 28%, totalizando 547 voos e uma redução de cerca de 3% no número de passageiros transportados, face ao ano anterior.

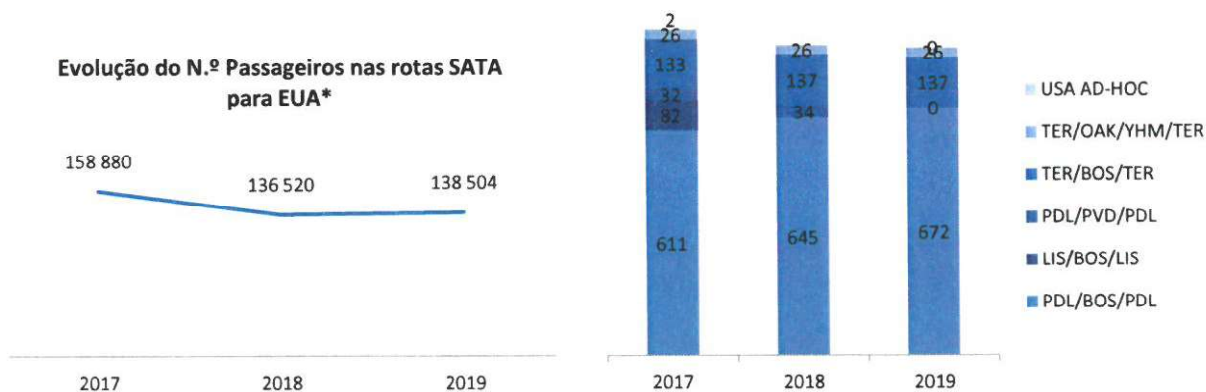
EUA

Foi cancelada a rota de Providence, transferindo-se assim todos os passageiros dos Estados de New York, Connecticut, Rhode Island e South Coast Massachusetts para Boston o que ocasionou um certo congestionamento nessa rota e a perda de cerca de 4,700 passageiros, em relação ao ano anterior.

A comunicação nos media foi limitada, mas mantivemos o contato personalizado com os nossos parceiros de negócio nomeadamente Tour Operators e Agentes de Viagem onde promovemos o destino Açores e consequentemente as rotas da Azores Airlines.

Ainda durante o ano continuamos com a venda dos nossos pacotes turísticos para os Açores, Madeira e Portugal Continental como processo de obtenção de receitas adicionais para a Azores Vacations América e consequentemente para o Grupo SATA.

Principais Indicadores 2019



* Inclui passageiros em trânsito

PDL = Aeroporto de Ponta Delgada; TER = Aerogare civil das Lajes; LIS = Aeroporto de Lisboa; BOS = Aeroporto de Boston (Logan); OAK = Aeroporto de Oakland (USA); YHM = Aeroporto de John C. Munro

Em 2019, a atividade operacional da Azores Airlines Vacations America registou um decréscimo do número de voos na ordem dos 1%, totalizando 835 voos, e um decréscimo da mesma ordem (1%) no número de passageiros transportados, face ao ano anterior.

Safety & Security

A SATA encontra-se absolutamente comprometida com a Segurança a todos os níveis da organização, a partir da Gestão de Topo, considerando como prioridade operacional, assegurar o estabelecimento de uma cultura de segurança, em conformidade com os regulamentos aplicáveis em vigor. De forma a garantir a fiabilidade e qualidade do serviço prestado, a SATA tem percorrido um caminho de melhoria contínua em matéria de segurança, alicerçado num modelo de gestão de segurança, quer nas vertentes de *safety* (segurança operacional) e *security* (segurança contra atos ilícitos): desde o *Accountable Manager* em cada estrutura operacional até cada um dos colaboradores, nas suas atividades do dia-a-dia, contribuindo para a segurança da operação.

Para cada uma das empresas do Grupo, encontram-se disponíveis, no *website*, as políticas corporativas de segurança.

Safety

A SATA tem como política corporativa desenvolver e melhorar estratégias e processos que garantam que a sua atividade se guie pelos mais altos níveis de segurança e pelo cumprimento dos regulamentos da aviação civil.

Safety Management System (SMS)

A **SATA Air Açores** em 2019 para além de continuar com a consolidação do *Safety Management System (SMS)*, transversal a toda a estrutura organizacional do Operador, requisito necessário (Regulamento EC 965/2012) para a renovação do Certificado de Operador Aéreo (COA), concluiu a ferramenta necessária para iniciar a transição para o *Integrated Management System (IMS)*. Neste contexto foi concluído e aprovado pela autoridade Nacional (ANAC) o Manual no âmbito do *Safety Management, o Management System Manual (MSM)*.

Em 2019, manteve-se (após revisão) a estrutura do Plano de Segurança, (plano de Segurança Interno SATA (pSIS) 2018-2019) no seguimento da implementação por parte da ANAC do SSP Nacional (*State Safety Plan*) em 2018.

Relativamente à formação de *Safety* em 2019, o GSO participou no processo de formação com a disponibilização de três formadores em *Safety (SMS)* para o Pessoal Navegante (PNT e PNC) e DOT/HANDLING. Neste contexto e relativamente à formação de *Safety* transversal a toda a empresa, durante o ano foram realizadas 34 ações de formação de *Safety* transversal a toda a empresa, abrangendo no total 234 formandos e 931 horas de formação.

Curso	Ações	Formandos	Horas
Safety Management System - SMS CAT I/II (Inicial e recorrente)	34	234	931

A Direção de Manutenção e Engenharia continua a desenvolver esforços na implementação do sistema SMS, com o objetivo de salvaguardar a segurança operacional da sua frota. Implementa procedimentos e processos por forma a recolher toda a informação pertinente relacionada com a segurança de voo, reforçando cada vez mais na necessidade de sedimentar uma cultura de reporte na sua organização.

Sendo a melhoria contínua um dos elementos chave do SMS (*Safety Management System*), tem sido com essa perspetiva que a **SATA Internacional - Azores Airlines** tem vindo, ano após ano, a consolidar a implementação dos processos e procedimentos que suportam o SMS.

A SATA Internacional-Azores Airlines tem como política corporativa desenvolver e melhorar estratégias e processos que garantam que a sua atividade se guie pelos mais altos níveis de segurança e pelo cumprimento dos regulamentos da aviação civil, tendo vindo a consolidar o seu *Safety Management System (SMS)*, através dos quatro pilares que o sustentam:

- Política e objetivos de segurança;
- Gestão do risco;
- Garantia da segurança;
- Promoção da segurança.

A definição dos indicadores de segurança, objetivos e níveis de alerta são trabalhados por cada área operacional, com o suporte dos especialistas do Gabinete de *Safety*, sendo efectuada a monitorização e medição do desempenho. A necessidade da avaliação

dos riscos e da sua mitigação vai sendo melhor compreendida pela organização operacional, levando a uma cada vez maior solicitação de apoio ao Gabinete de *Safety*.

A promoção da cultura de segurança em geral e de uma cultura de reporte em particular continua a ser uma aposta da empresa. Neste sentido, em 2019, foram ministradas 46 ações de formação sobre o *Safety Management System* (SMS) a um total de 382 colaboradores das áreas operacionais, que geraram um volume de 1.514 horas de formação.

Security

A área de *Security* tem por objetivo salvaguardar e proteger pessoas e bens, de forma permanente, atuando tanto ao nível da prevenção de atos ilícitos, como da gestão de eventuais situações de risco ou ameaça à segurança. A SATA Air Açores expressa um compromisso claro no estabelecimento de uma política de segurança e orientada para a adoção de uma conduta participativa e preventiva, entre todos os seus colaboradores, pela relevância que este processo tem para a organização.

Durante 2019, a SATA Air Açores deu continuidade ao programa de formação de segurança, em alinhamento com o Plano Nacional de Formação em Segurança da Aviação Civil (PNFSAC). Em 2019 o Gabinete de Segurança da SATA Air Açores dispunha de 3 formadores *security*, dois deles ministravam, sempre que necessário, formação para a Azores Airlines.

SATA Air Açores
73 ações de formação com
351 formandos – 1.667
horas de formação.

No âmbito do controlo de qualidade, existem 2 auditores certificados que em 2019 realizaram 13 auditorias de controlo de qualidade de *security* na SATA Air Açores. Em 2019 foram realizadas visitas às escalas, auditando nas áreas de Passageiros, Rampa, Operações de voo, Manutenção de aeronaves, Escala, Carga e correio, Prestadores de serviços de limpeza, Fornecedores Reconhecidos de Provisões de Bordo, Prestadores de serviços de rastreio. Cada área auditada, em cada uma das escalas dos Açores, perfaz uma auditoria autónoma, devido às responsabilidades que cada área assume perante a ANAC.

Em 2019, a SATA Internacional – Azores Airlines deu continuidade ao cumprimento do Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil e demais regulamentos da União Europeia, mantendo-se a Política de *Security* e do Manual de Segurança, dando-se seguimento à atualização da formação de *security* conforme o Manual de Formação de Segurança aprovado pela ANAC.

Dado que a *security* tem por objetivo salvaguardar e proteger pessoas e bens, de forma permanente, atuando tanto ao nível da prevenção de atos ilícitos, como da gestão de eventuais situações de risco ou ameaça à segurança, a SATA Internacional – Azores Airlines continua a garantir que todos os colaboradores que exercem funções com envolvimento nesta área têm formação adequada e atualizada.

Durante o ano de 2019 foram ministradas 222 horas de formação a Pessoal de Terra (PT) e Pessoal Navegante (PN), envolvendo um total de 319 formandos, e dando cumprimento aos requisitos da UE, Nacionais, da EASA e da IOSA, incluídos no Programa de Segurança da SATA Internacional-Azores Airlines.

SATA Internacional – Azores Airlines: 222 horas de formação e 319 formandos.

Foram, durante o ano 2019 garantidas (obtidas ou mantidas) a Certificação do Programa de Segurança (PSOA), Certificação do Programa de Formação de Segurança (PEFSEC), renovação do Registo IOSA (IATA Operational Safety Audit), e nomeação pela ANAC da S4 como “Operadora de Serviços Essenciais do Sector de Transporte Aéreo” no âmbito da Segurança do Ciber Espaço.

O único Auditor *Security* S4 manteve-se em funções, sendo que as Equipas Auditoras foram completadas com Auditores SP. Em 2019 foram realizadas 5 Auditorias de Segurança, das quais 3 foram internas e 2 por Autoridades Estrangeiras.

Qualidade do serviço

Na SATA, todos os colaboradores contribuem, de forma decisiva, qualquer que seja a sua função ou área de trabalho, para garantir as melhores condições e a melhor experiência ao cliente.

A SATA avalia e monitoriza a qualidade de serviço prestado aos clientes, através da realização de inquéritos de satisfação aos passageiros, *focus groups*, observações diretas, auditorias internas, bem como através da análise de reclamações. Esta análise de reclamações permite identificar oportunidades de intervenção que visam a contínua melhoria da qualidade do serviço, como forma de promover a satisfação dos clientes e a sua fidelização.

O ano de 2019 foi particularmente marcado por um elevado número de irregularidades relativas a atrasos e cancelamentos de voo, os quais afetaram os índices de pontualidade de companhia. Consequentemente, a qualidade de serviço prestada sofreu um impacto negativo.

O que foi feito em 2019:



Inquéritos de satisfação aos passageiros

A SATA tem a prática de aplicar inquéritos de satisfação aos passageiros que viajaram na SATA Air Açores e em todas as rotas da SATA Internacional. Em 2019 ocorreu uma reestruturação dos conteúdos dos inquéritos.



Observações diretas

Projeto “Pontualidade” – realização de várias observações de voos efetuadas nas Escalas de Ponta Delgada, Terceira, Santa Maria, Lisboa, Pico e Horta das quais resultaram os respetivos relatórios, recomendações e identificação de oportunidades de melhoria nos procedimentos instituídos e/ou reforço da aplicação e consolidação dos mesmos. Foi dada continuidade também a ações de sensibilização interna e alerta relativamente aos custos de assistência e pagamento de indemnizações a passageiros afetados por irregularidades de voos.

Alguns exemplos concretos de melhorias trabalhadas em 2019: melhoria dos conteúdos de entretenimento a bordo (passaram de 5 para 12 filmes) e introdução de novos menus para algumas refeições da classe executiva.



Reclamações (Customer Care)

O *Customer Care* (área de gestão de reclamações da SATA) tem como missão a análise e tratamento de reclamações, sugestões e elogios dos clientes da SATA, respondendo-lhes de forma justa e adequada. Esta resposta visa reverter a sua insatisfação, restabelecer a sua confiança e contribuir para a sua fidelização, respeito pela sustentabilidade da Empresa e das suas regras de funcionamento.

















O *Customer Care* recebeu em 2019 um total de 9.853 reclamações, sendo que destas 89% são referentes a pedidos de indemnização devido a atrasos e cancelamento de voo. Em 2019 o *Customer Care* estabeleceu 19.368 contactos com passageiros, todavia este número não corresponde ao total de processos fechados, uma vez que para dar um processo por concluído é necessário estabelecer inúmeros contactos com o passageiro. O tempo médio de primeira resposta aos processos é de 106 dias.

Modelo de Qualidade do Serviço

Para ir ao encontro, e até mesmo superar as expectativas dos clientes, a SATA tem definido um conjunto de princípios orientadores que, em conjugação com os fatores críticos de sucesso identificados para cada um dos pontos de contacto, marcam a diferença na qualidade do serviço prestado.

Os 8 princípios orientadores da SATA

O que o cliente pode esperar em cada ponto de contacto

 DISPONIBILIDADE	Ser proactivo e antecipar as necessidades dos clientes. Tomar decisões rápidas e úteis. Ser recetivo à mudança e encará-la como uma oportunidade de melhorar.	 ACUISÃO DO SERVIÇO
 PONTUALIDADE	Estabelecer planos de ação para concretizar os objetivos estabelecidos, dentro do prazo definido. Executar de forma atempada e com prontidão as tarefas que são assignadas.	 CHECK-IN
 FIABILIDADE	Cumprir com os níveis de serviços definidos de forma consistente.	 BAGAGEM E CARCA
 FLEXIBILIDADE	Saber adaptar o comportamento a diversas situações, pessoas e exigências, não comprometendo a satisfação do cliente. Procurar alternativas e apresentar soluções para a sua maximização.	 EMBARQUE
 RIGOR	Conhecer e cumprir as regras, normas e procedimentos que regulam a atividade da SATA. Ser profissional e exigente.	 CONDIÇÕES FÍSICAS DENTRO DO AVIÃO
 COMUNICAÇÃO	Assegurar que a mensagem é transmitida de forma clara, objetiva e atempadamente. Ser assertivo, honesto e confiante.	 SERVIÇO A BORDO
 SIMPATIA	Controlar as emoções e comunicar com todas as pessoas de forma amável, próxima, calorosa e simpática.	 DESEMBARQUE
 CONHECIMENTO	Querer saber mais, ter vontade de aprender e procurar ativamente informações, atualizações, ideias e inovações geradoras de valor para a SATA e, principalmente, para o cliente.	 IRREGULARIDADES E RECLAMAÇÕES

SATA IMAGINE

O SATA IMAGINE é o Programa de Passageiros Frequentes da SATA. Em 2018, as adesões ao SATA IMAGINE continuaram a registar a tendência de crescimento na ordem dos 11%, alcançando 225.293 membros e somando 75 parcerias.

Registaram-se 21.989 novas adesões e 5 novas parcerias. Foram realizadas 6 campanhas durante o ano das quais resultaram a emissão de 419 bilhetes.



B - Desempenho Social

Na área social, a SATA aposta na valorização dos seus recursos humanos e no investimento contínuo na comunidade local, através da implementação de boas práticas e respeitando os princípios fundamentais dos direitos humanos em cumprimento com a legislação aplicável em vigor.

Com efeito, a gestão eficaz do capital humano é um dos pilares estratégicos da SATA, dotando-se de profissionais competentes que permitem assegurar a notoriedade da marca e reputação do Grupo, assegurando um serviço fiável e de qualidade, que satisfaça as expectativas dos seus clientes. Ao mesmo tempo, a SATA apoia e investe na comunidade envolvente em torno de cinco eixos, de acordo com a sua Política de Responsabilidade Social: Promoção Turística da Região Autónoma dos Açores, Desporto, Cultura, Solidariedade Social e Combate à fobia de voar.

O capítulo "Gestão do Capital Humano" é uma síntese de como é que a SATA apoia e desenvolve os seus Colaboradores, bem como, como assegura a saúde e segurança dos mesmos, respeitando sempre a diversidade.

Gestão do Capital Humano

1. A Equipa SATA

No final de 2019, o Grupo SATA contava com:

1.410 colaboradores*		
 750 SATA Air Açores	 633 na SATA Internacional – Azores Airlines	 27 na SATA Gestão de Aeródromos
57% do sexo masculino 43% do sexo feminino	79% na Região Autónoma dos Açores 21% em Portugal Continental Apenas 1 colaborador na Região Autónoma da Madeira	130 novas contratações Taxa de novas contratações: 10%
78% dos colaboradores abrangidos por acordos de negociação coletiva	92% com contrato de trabalho permanente 98% a tempo integral	198 saídas Taxa de rotatividade: 15%

*Não estão incluídos os colaboradores da Sata Vacations Canadá e Sata Vacations America

Colaboradores por categoria profissional, faixa etária e género

	Dirigentes		Quadros superiores		Quadros médios e intermédios		Profissionais altamente qualificados e qualificados		Profissionais semiquualificados		Profissionais não qualificados		Praticantes/Aprendizes	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
< 30 anos	0	0%	0	0%	14	7%	101	12%	28	14%	0	0%	0	0%
30 a 50 anos	0	0%	71	59%	124	63%	702	80%	149	73%	4	36%	0	0%
> 50 anos	2	100%	49	41%	58	30%	74	8%	27	13%	7	64%	0	0%
Masculino	2	100%	120	100%	145	74%	364	42%	202	99%	3	27%	0	0%
Feminino	0	0%	0	0%	61	26%	513	58%	2	1%	8	73%	0	0%
Total	2		120		196		877		204		11		0	

Colaboradores navegantes, por género



120 Pessoal Navegante Comercial
141 Pessoal Navegante Técnico



160 Pessoal Navegante Comercial
7 Pessoal Navegante Técnico

2. Admissão de colaboradores

Recrutamento e Seleção

Em 2019, a SATA organizou 32 processos de recrutamento e seleção.

Acolhimento e Integração

A SATA considera que a entrada de um novo colaborador é uma das fases mais críticas da vida organizacional. Em 2019, no âmbito do processo de Acolhimento e Integração (A&I) SATA, foram enviadas 252 comunicações “Seja bem-vindo à SATA!” e “Seja bem-vindo de volta à SATA”, direcionadas a todos os novos colaboradores e colaboradores sazonais que regressaram. Trata-se de um e-mail inicial, enviado para o colaborador que entra, no primeiro dia em que inicia funções. No final do ano, sendo o processo de A&I de responsabilidade partilhada, foi partilhado com os responsáveis máximos de cada área, um *dashboard* informativo relativo à avaliação do processo de A&I, realizada pelos colaboradores que entraram no ano anterior. De forma a fortalecer o compromisso com o processo de A&I, foi enviado às chefias, por e-mail, um *quick-guide* sobre as respetivas responsabilidades no processo de A&I dos novos colaboradores.”

Relação com sindicatos

A estratégia de recursos humanos da SATA assegura a liberdade de associação a todos os colaboradores, por forma a assegurar um clima interno positivo. Desta forma, em 2019, 70% dos colaboradores estavam diretamente abrangidos por acordos de negociação coletiva.

3. Desenvolvimento e Formação

Proximidade com as universidades e as escolas profissionais

A SATA procura manter uma relação de proximidade com as universidades e as escolas profissionais da Região Autónoma dos Açores. Em 2019, a SATA Internacional – Azores Airlines acolheu 3 processos de estágio.

Progressão na Carreira e Avaliação de desempenho

A progressão na carreira na SATA é baseada em regras acordadas com os vários parceiros sociais e o Grupo tem vindo a desenvolver esforços para alocar as pessoas de acordo com o seu talento, apostando na mobilidade de colaboradores em função das suas competências.

A SATA detém uma ferramenta de avaliação de desempenho, a APD – Análise para o Desenvolvimento, que visa fomentar o desenvolvimento do potencial dos colaboradores da SATA, reconhecer o seu mérito, baseado numa cultura de gestão orientada para resultados.

Em 2019, para a realidade de terra, foram realizadas 246 avaliações aos colaboradores contratados (59,3 % dos colaboradores do género masculino e 40,7% dos colaboradores do género feminino). Para os efetivos, realidade terra, foram geradas 822 APD'S e foram fechadas 462 (57,6 % dos colaboradores do género masculino e 42,4% dos colaboradores do género feminino).

Formação

Anualmente, a SATA define e implementa um plano de formação, em conformidade com a formação obrigatória do setor e com as necessidades identificadas.

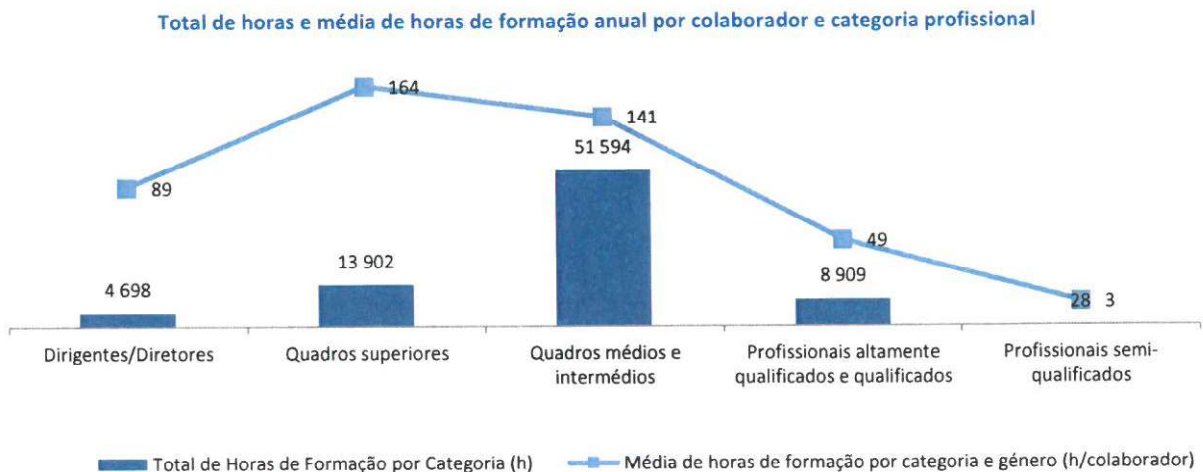
A maior parte da formação é assegurada por uma bolsa de formadores e instrutores internos que asseguram a transferência do conhecimento nas várias áreas.

O ano 2019 é caracterizado pelo forte investimento na qualificação de novos quadros para reforço da área operacional, nomeadamente, as operações de voo, com a qualificação de 16 novos Comandantes, assim como integração e qualificação de 39 Oficiais Piloto.

Na área de manutenção aeronáutica investiu-se em 19.520.00 horas de formação Ab-Initio para 16 novos Técnicos de Manutenção de Aeronaves (TMA), que iniciaram o processo de formação em setembro de 2018, com data fim prevista para novembro de 2020.

Para reforço da assistência em terra, nas diversas escalas dos Açores durante a época alta 2019, realizou-se o total de 11.394.00 horas da formação inicial de novos Técnicos de Tráfego de Assistência em Escala (TTAE) e Oficiais de Assistência em Escala (OAE).

Em 2019, foram realizadas na SATA 79.132 horas de formação.



Benefícios

A SATA tem como uma das principais preocupações manter os seus colaboradores motivados e satisfeitos com as condições de trabalho oferecidas. Neste sentido, a SATA oferece aos seus colaboradores vários benefícios, que contribuem para uma melhor conciliação da vida pessoal e profissional, valorizando a família.

- Seguro de Saúde;
- Facilidades de transporte em conformidade com as regras vigentes no setor;
- Subsídio de creche;
- Flexibilidade de horário;
- Aos colaboradores pertencentes ao mesmo agregado familiar, é facilitado o gozo simultâneo de férias;
- No grupo profissional de Pessoal Navegante de Voo, e numa situação de estadia, a empresa facilita a possibilidade dos conjugues/familiares viajarem juntos ou separados, consoante a sua preferência ou realidade familiar;
- Acordos com parceiros comerciais para garantir melhores condições de aquisição de bens/serviços.

Centro de Formação Aeronáutica dos Açores

Desde a sua inauguração, em setembro 2012 até final de 2019, o Centro de Formação Aeronáutica dos Açores recebeu 5.660 formandos, distribuídos por 822 ações de formação, que geraram um total de 21.879 dormidas.

Ao longo de 2019, foram ministradas no CFAA 5 ações de formação em Familiarização e Evacuação de Aeronaves, em regime de wet lease, requisitadas pela ANA Aeroportos- Departamento de Socorros, a bombeiros dos Açores e Madeira, correspondendo a um total de 60 formandos externos.

De salientar também que o CFAA aluga anualmente à OMNI e à ESFCC (*European School for Cabin Crew*), quer as instalações, quer os equipamentos, para a prática do Módulo "Emergency Procedures" do Curso de Tripulante de Cabine, o que correspondeu, no ano de 2019, ao aluguer para 19 formações práticas, recebendo o Centro 407 formandos externos, num total de 228 horas de formação.

Realizaram-se, ainda durante o ano de 2019, diversas visitas de Estudo ao CFAA, nomeadamente de diversas escolas da Região Autónoma dos Açores (Santa Maria, S. Miguel) num total de 93 participantes.

Grupo SATA – Formação realizada no CFAA em 2019

N.º Ações de Formação



71

N.º Horas



6.579

N.º de Formandos



424 internos e 51
externos

Principais Ações de Formação

- *Formações Recorrentes de Tripulações*
- *Formações Recorrentes de Operacionais do Handling*
- *Familiarização e Evacuação de Aviões*

4. Igualdade de oportunidades

A SATA promove e pratica a igualdade de oportunidades e de tratamento no acesso ao emprego, no desenvolvimento e formação profissional, nas condições de trabalho e no salário entre géneros, em conformidade com o estabelecido na Lei. Também o seu Código de Ética e Conduta define padrões de atuação, incluindo equidade e respeito, que devem ser respeitados por todos os colaboradores independentemente da sua função e tipo de vínculo contratual.

Com efeito, a distribuição equilibrada dos colaboradores entre sexos (58% masculino e 42% feminino) comprova a não discriminação em género nas contratações feitas pela SATA.

Também no que respeita à remuneração dos colaboradores não existe discriminação entre mulheres e homens, sendo a remuneração equilibrada entre mulher e homem.

A SATA promove também a inclusão de colaboradores portadores de deficiência, pelo que em 2019, contava com 16 colaboradores portadores de deficiência.

Em 2019, 50 homens e 41 mulheres usufruíram de licença parental, verificando-se uma taxa de regresso ao trabalho de 100%.

5. Saúde e Segurança no Trabalho

A saúde e a segurança dos colaboradores são uma prioridade constante na SATA. A Política Integrada de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente, reflete o compromisso da gestão de topo com os seguintes princípios orientadores nesta área:

- Promover a segurança, saúde e bem-estar dos colaboradores e condições nos locais de trabalho, minimizando os acidentes e prevenindo as doenças profissionais;
- Minimizar e controlar os riscos profissionais intrínsecos às atividades desenvolvidas pela empresa;
- Investir em meios técnicos e desenvolver processos para assegurar a proteção do colaborador;
- Sensibilizar e formar os colaboradores, assim como influenciar as partes interessadas, para a adoção de melhores práticas de segurança e saúde no trabalho;
- Promover a melhoria contínua e assegurar o cumprimento das obrigações de conformidade em matéria de segurança e saúde no trabalho.

Representantes dos Trabalhadores para a Segurança e Saúde do Trabalho

Existe uma Comissão de Trabalhadores da SATA Air Açores e uma da SATA Internacional - Azores Airlines, ambas representantes dos colaboradores para assuntos de saúde e segurança. 100% dos colaboradores de ambas as empresas se encontram representados nesta Comissão.

A SATA Gestão de Aeródromos não tem Comissão, pois pela sua dimensão não há obrigatoriedade. Assim, no caso de existir algum evento relacionado com saúde e segurança, é feito um contacto direto com o Gabinete de Saúde, Segurança e Ambiente. Por outro lado, há auditorias a todas as escalas, o que permite um contacto direto com os colaboradores da SATA Gestão de Aeródromos.

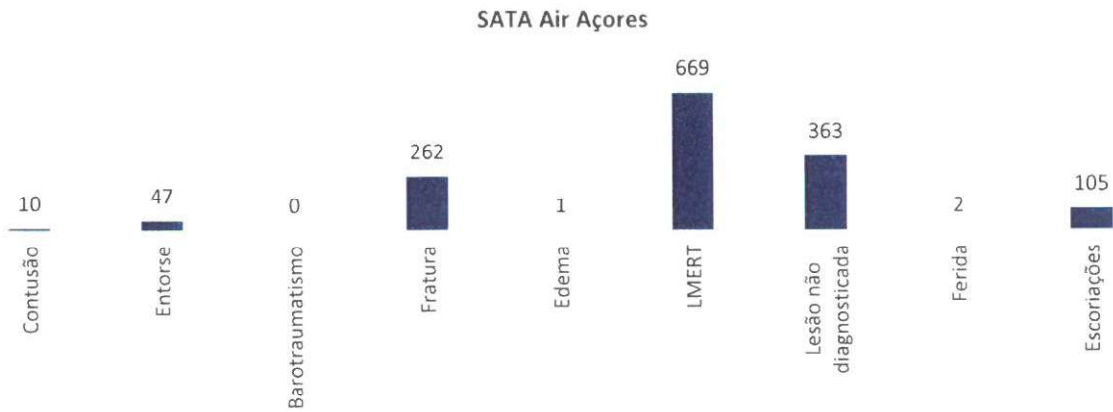
Em 2019, registaram-se 108 acidentes de trabalho, 50 na SATA Air Açores, 58 na Azores Airlines e nenhum na SATA Gestão de Aeródromos, um total de mais 2 acidentes face ao ano anterior.

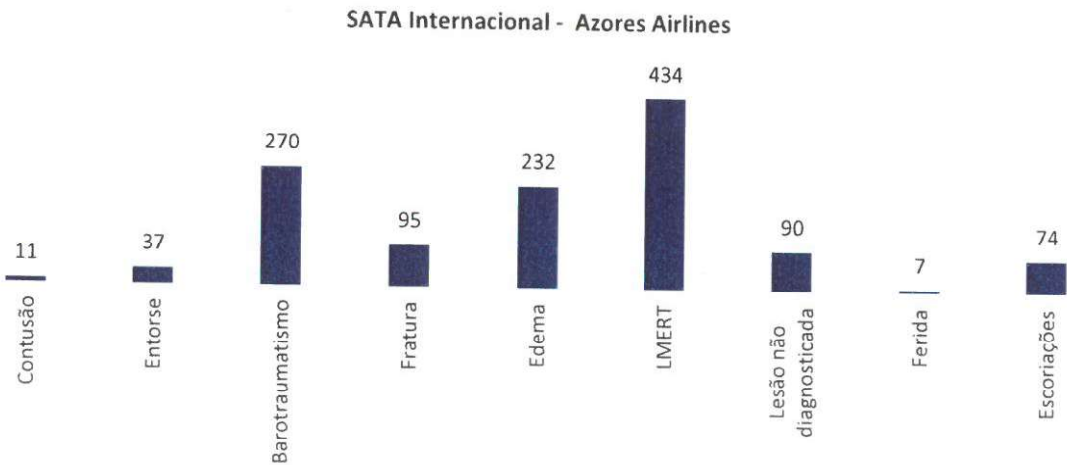
Evolução de dias perdidos por acidente de trabalho



O número total de dias perdidos por acidente de trabalho aumentou 24% face a 2018. Registou-se na SATA Internacional - Azores Airlines 1.250 dias perdidos (+396 dias) e na SATA Air Açores 1.459 dias (+126 dias), resultando um total de 2.709 dias perdidos. Na SATA Gestão de Aeródromos não se registaram dias perdidos por acidente trabalho.

Dias de trabalho perdidos por natureza de lesão





De realçar que os dias perdidos por natureza de lesão devem-se sobretudo a barotraumatismos, fraturas e lesões músculo-esqueléticas relacionadas com o trabalho (LMERT).

Adicionalmente à realização de auditorias e inspeções de segurança, no decorrer de 2019 foram realizadas avaliações de agentes físicos, químicos e biológicos, nomeadamente três medições de qualidade do ar interior e uma medição de ruído laboral. Deu-se início ao processo de identificação dos materiais de contenção de derrames disponíveis nos locais e dos procedimentos definidos (Aeródromos), para que em 2019 sejam elaborados cenários e realizados simulacros desta natureza.

Medicina no trabalho

No âmbito da Medicina no Trabalho, a SATA dispõe de um protocolo de vigilância da saúde dos colaboradores que abrange todos os colaboradores e atua em três vertentes: medicina preventiva; medicina curativa e sensibilização.

A medicina no trabalho é assegurada por uma clínica em Lisboa e uma clínica na ilha Terceira e um serviço interno com dois médicos em Ponta Delgada.

C - Desempenho Ambiental

A preservação do ambiente e a redução do impacto ambiental da atividade faz parte da base de atuação da SATA, refletida na sua Política Integrada de Segurança e Saúde no Trabalho e Ambiente, recentemente atualizada, e na qual, em matéria ambiental, compromete-se a:

- Proteger o ambiente, através da prevenção da poluição e das alterações climáticas, da racionalização do consumo de recursos renováveis e não renováveis, e de adequada gestão de resíduos;
- Minimizar e controlar os efeitos negativos dos aspetos ambientais significativos;
- Investir em meios técnicos e desenvolver processos para assegurar a proteção do ambiente de forma sustentável;
- Sensibilizar e formar os colaboradores, assim como influenciar as partes interessadas, para a adoção de boas práticas ambientais
- Promover a melhoria contínua do desempenho ambiental e assegurar o cumprimento da conformidade legal ao nível ambiental.

Este capítulo é uma síntese do desempenho ambiental da SATA, incluindo algumas medidas de mitigação do impacto ambiental da sua atividade.

1. Gestão ambiental

A SATA tem implementado um Sistema de Gestão Integrado (SGI) em Segurança e Ambiente certificado pela APCER, transversal a toda a empresa. Foi conferida pela APCER a renovação da certificação do Sistema de Gestão Integrado, de acordo com a NP 4397/2008 | OHSAS 18001:2007 (Segurança e Saúde no Trabalho) e a Transição da ISO 14001:2015 (Ambiente).



O SGI tem por objetivo a prevenção da segurança e saúde dos trabalhadores e a preservação do meio ambiente, através do conhecimento detalhado dos perigos e riscos profissionais, bem como dos aspetos e impactes ambientais resultantes das atividades da empresa.

Ao longo dos últimos anos, a SATA tem implementado um conjunto de medidas e iniciativas de natureza ambiental, focadas em 3 eixos de atuação.

Eixos de atuação ambiental do Grupo SATA

Otimização dos consumos de recursos	Adaptação às alterações climáticas	Produção de resíduos e efluentes
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Efficiency and You</i> (SATA Air Açores); • Informação sobre a implementação das “Boas Práticas de Gestão de Consumos” publicada no mySATA; • Monitorização dos consumos de combustível, eletricidade, papel e água; • Instalação de contadores nos geradores de emergência; • Utilização de bacias de retenção nas zonas de armazenamento de óleos e produtos químicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de monitorização de emissões de carbono; • Manutenção preventiva e inspeções periódicas aos veículos; • Medição dos níveis de compostos orgânicos voláteis (COV) nas atividades de manutenção; • Monitorização de instalação de Halons; • Monitorização e controlo de fugas de equipamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plano Interno de Prevenção de Gestão de Resíduos; • Recolha seletiva de resíduos nos Aeródromos; • Centro de triagem de resíduos nos edifícios SEDE; • Reciclagem e valorização de resíduos; • Inspeções aos equipamentos que contêm gases refrigerantes; • Separador de hidrocarbonetos • Material para contenção de derrames.





A SATA monitoriza e avalia a conformidade com os requisitos ambientais a que a sua atividade está sujeita. Ao longo de 2019, foram realizadas 16 auditorias no âmbito de Segurança, Saúde no Trabalho e Ambiente: 12 auditorias internas, 1 auditoria externa, 2 auditorias a fornecedores e 1 inspeção.

Adicionalmente, é importante realçar que foram executadas auditorias internas em todas as escalas e locais de trabalho do universo SATA e que, com vista a promover a responsabilidade ambiental na cadeia de fornecimento, os princípios ambientais da SATA encontram-se formalizados nos requisitos ambientais e segurança para os prestadores de serviços.

2. Performance ambiental

Otimização do consumo de recursos


Em 2019, a SATA prosseguiu a implementação de medidas de monitorização e controlo dos consumos, de forma a potenciar a redução do seu impacto ambiental e a redução de custos.

Principais consumos da SATA (2019)			
	Água da rede pública: 34.255 m ³ + 44% face a 2018		Papel: 19,4 toneladas +3% face a 2018
	Eletricidade: 6.450 GJ +56% face a 2018		Jet Fuel nas aeronaves: 279.130 GJ -0% face a 2018

Adaptação às alterações climáticas

A SATA monitoriza as emissões de carbono através da elaboração de um inventário trimestral, produzido através de uma aplicação informática, de acordo com os requisitos da Agência Portuguesa do Ambiente (APA). Possui também uma base de dados com informação dos gases fluorados com efeito de estufa instalados nos equipamentos de refrigeração (ar condicionado, arcas frigoríficas e frigoríficos) e de halons. Anualmente, esta informação é comunicada à Agência Portuguesa do Ambiente.

Decorrente da natureza da atividade da SATA, o consumo de jet fuel das aeronaves é o que mais contribui para a pegada de carbono da empresa.

 Emissões de GEE da SATA (2019)
Emissões indiretas de GEE associadas ao consumo de eletricidade: 661 tCO ₂ e - 14% face a 2018
Emissões diretas de GEE associadas ao consumo de jet fuel da frota de aeronaves: 179.204 tCO ₂ e - 28% face a 2018

Licenças de Carbono

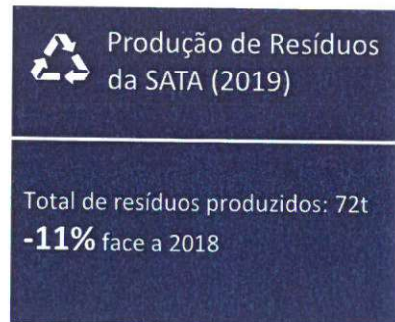
A SATA Internacional - Azores Airlines continuou com a maioria das suas rotas isentas, uma vez que são contempladas apenas as rotas dentro do Espaço Económico Europeu (EEE), não incluindo rotas entre o continente e as regiões ultraperiféricas. Neste sentido, para efeitos do Comércio Europeu de Licenças de Emissões (CELE), as emissões de CO₂ corresponderam a 1.076 licenças em 2019, associadas a voos de posicionamento entre aeroportos da União Europeia e a voos circulares efetuados dentro da Região pela SATA Internacional – Azores Airlines, cuja operação utilizou três aeronaves A320, três aeronaves A321N, uma aeronave A330, quatro aeronaves DH400 em regime de ACMI.

De salientar que a SATA Internacional se encontra abrangida por um novo programa de reporte de CO₂ relacionado com os voos internacionais, denominado CORSIA (*Carbon off setting and reduction scheme for international aviation*). Portugal foi um dos 82 países que aderiram voluntariamente ao programa de reporte, tendo as companhias nacionais que efetuar um reporte de todas as tCO₂ emitidas em voos internacionais. Neste momento o CORSIA encontra-se numa fase piloto durante o período 2019-2021, onde as companhias aéreas apenas reportam os dados relativos às rotas abrangidas, sem obrigações de compra de licenças. A partir do ano de 2022 funcionará na mesma base do CELE, sendo obrigatório a compra e devolução de licenças nos mercados próprios para o efeito. No ano de 2019 a SATA Internacional reportou um total de 81.489 t CO₂.

A SATA Air Açores encontra-se isenta de obrigações no CELE (Comércio Europeu de Licenças de Emissão) devido ao facto de 100% das suas rotas estarem ao abrigo das Obrigações de Serviço Público, logo, não foram aplicadas licenças de carbono à Air Açores.

Produção de resíduos e efluentes

A SATA tem implementado um Plano Interno de Prevenção e Gestão de Resíduos (PIPGR) para os vários estabelecimentos, que define as técnicas e tecnologias disponíveis para a reciclagem, prevenção, reutilização e armazenamento de resíduos, assim como boas práticas de gestão de resíduos. Neste sentido, a SATA tem procurado reduzir a sua produção e, ao mesmo tempo, efetuar o seu correto encaminhamento através de operadores licenciados que otimizem a sua gestão. Em abril de 2018, o transporte de resíduos ficou sujeito a uma Guia Eletrónica de Acompanhamento de Resíduos (eGAR). Esta alteração permitiu a desmaterialização das guias em papel e a integração automática de dados nos mapas anuais de registo do Sistema Integrado de Licenciamento do Ambiente (SILiAmb). Todas as operações de encaminhamento de resíduos são agora realizadas nas respetivas plataformas on-line, reduzindo desta forma os resíduos da companhia.



Em 2019, e no seguimento deste processo foram contactados os Centros de Processamento e Valorização e Resíduos dos Açores (CPVR) no sentido de colaborar na sensibilização ambiental na SATA. Até ao momento não foram rececionadas respostas neste sentido.

Preservação da biodiversidade

Para todas as suas atividades, a SATA procedeu à avaliação dos aspetos e impactes ambientais na biodiversidade, tendo sido apurado o potencial impacte nas alterações do habitat da fauna local em alguns aeródromos. Neste sentido, com vista a mitigar eventuais impactes negativos e, decorrente dos requisitos do Anexo 14 da ICAO, a SATA procede à realização de um estudo de avaliação da fauna local, no qual são monitorizados o número e hora de avistamentos de várias espécies de aves, de forma a proceder-se à avaliação dos potenciais impactes da atividade da SATA na biodiversidade circundante.

Em 2019 deu-se continuidade ao estudo acerca da presença da vida animal nos aeródromos da SATA Gestão de Aeródromos, cujos resultados são avaliados semestralmente nas reuniões de revisão de segurança. Relativamente à mitigação dos riscos da presença da vida animal, mantem-se a monitorização e afugentamento como principais ferramentas utilizadas, mas para situações de risco mais elevado está previsto o abate de aves, tendo sido solicitada (e concedida) licença para o abate de gaivotas e pombos.

Anexos

Ponta Delgada, 27 de Julho de 2019

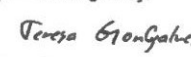
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DocuSigned by:

31EA0333EEF347B...


Luís Manuel da Silva Rodrigues

(Presidente)

DocuSigned by:

72AEC3D3BB5C44B...

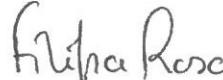
Teresa Mafalda Pais de Moura Gonçalves

(Administrador)

DocuSigned by:

5E072D220CD84F4...

Mário Rogério Carvalho Chaves

(Administradora)



Filipa Carmen Henriques de Gouveia Rato Rosa

(Administradora)

CV dos membros do Conselho de Administração

<p>António Luís Gusmão Teixeira</p>	<p>Habilitações Literárias/Formação complementar Licenciatura em Organização e Gestão de Empresas, pela Universidade dos Açores (1991)</p> <p>Data de Nascimento 27/08/1967</p> <p>Percurso Profissional Desde 2018 que desempenha funções como Presidente do Conselho de Administração do Grupo SATA. Anteriormente, desde 2010 assumia funções de Gerente na empresa CODEBIN, Lda., cuja atividade principal é a consultoria económica e financeira das empresas e foi Presidente da Direção da AMASM – Associação de Marienses e Amigos de Santa Maria.</p>
<p>Vítor Manuel de Jesus Francisco da Costa</p>	<p>Habilitações Literárias/Formação complementar Licenciatura em Gestão e Administração Pública - Especialização em Gestão de Recursos Humanos (1991)</p> <p>Data de Nascimento 26/04/1965</p> <p>Percurso Profissional Desde agosto de 2018 que é vogal do Conselho de Administração das empresas do Grupo SATA (SATA SGPS, SATA Air Açores, SATA Internacional – Azores Airlines). Anteriormente, exerceu funções de Diretor e outras na Eletricidade dos Açores no período de 1991 a 2018.</p>
<p>Ana Maria Azevedo</p>	<p>Habilitações Literárias/Formação complementar Especialização em Operações de Transporte Aéreo, pelo ISEC Lisboa (2006) Licenciatura em relações Públicas e Comunicação, com especialização em Economia e Gestão pela Universidade dos Açores (2010) MBA – Mestrado em Gestão, da Universidade dos Açores (2012)</p> <p>Data de Nascimento 08/07/1960</p> <p>Percurso Profissional Desde agosto de 2018 que é vogal do Conselho de Administração das empresas do Grupo SATA (SATA SGPS, SATA Air Açores, SATA Internacional – Azores Airlines). Anteriormente, desde 1982 assumia funções, tais como Encarregada de Proteção de Dados, Assessora do Conselho de Administração, Diretora de Planeamento e Exploração e outros no Grupo SATA.</p>

<p>Luís Rodrigues</p>	<p>Habilitações Literárias/Formação complementar Licenciatura em Economia (1988) e MBA (1990) pela Faculdade de Economia, Universidade Nova de Lisboa. Advanced Management Program (2013), Harvard Business School, EUA.</p> <p>Data de Nascimento 29/01/1965</p> <p>Percurso Profissional Funções de gestão em várias indústrias – bens de consumo, media, telecomunicações - e geografias – Áustria, Bélgica, Brasil. Administrador Executivo na TAP SGPS e SA entre 2009 e 2014. Membro da comissão executiva e líder da escola de formação de executivos da Nova SBE entre 2015 e 2019, onde é professor convidado. Atividade independente como consultor de empresas. Desde janeiro de 2020, presidente do Conselho de Administração do Grupo SATA.</p>
<p>Mário Chaves</p>	<p>Habilitações Literárias/Formação complementar Frequência Matemáticas Aplicadas, Universidade Autónoma de Lisboa (1994/1996) Curso Piloto Linha Aérea (1995) Comandante Airbus A320 (2005) Instrutor (<i>Type Rating Instructor A320</i>) (2006-2009)</p> <p>Data de Nascimento 15/05/1975</p> <p>Percurso Profissional Iniciou a carreira como Piloto de A320 na TAP tendo sido Comandante e Instrutor de voo no A320. Passou por vários cargos nas Operações de Voo. Em 2013, na IATA, foi responsável pela Eficiência das Operações de Voo a nível global e foi membro do Painel Operacional da ICAO, painel que estabelece a <i>framework</i> regulatória mundial. Foi <i>team leader</i> em projetos de eficiência operacional em mais de 10 companhias aéreas de referência como Grupo Qantas, Air New Zealand, United, entre outras e também com a FAA. Já no Grupo Icelandair, em 2016, desempenhou o cargo de Vice-Presidente Eficiência Operações e foi adjunto do COO. Acumulou ainda a gestão da unidade de <i>Handling</i> em Keflavik, HUB da Icelandair.</p> <p>Entre 2017 e 2019 desempenhou a função de Acting CEO e <i>Accountable Manager</i> da Cabo Verde Airlines para a sua reestruturação e executou com sucesso a privatização da empresa em março 2019.</p> <p>Desde janeiro de 2020, Vogal do Conselho de Administração do Grupo SATA.</p>
<p>Teresa Gonçalves</p>	<p>Habilitações Literárias/Formação complementar Licenciada em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade Católica Portuguesa de Lisboa (2000), com uma pós-graduação em Finanças pela Universidade Nova de Lisboa (2003). <i>Business Marketing Strategy</i>, Kellogg School of Management (Northwestern University) (2015) Pós-graduação em Concorrência e Regulação, pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (2016/17).</p> <p>Data de Nascimento 30/05/1977</p> <p>Percurso Profissional Iniciou a atividade profissional em Consultoria Estratégica, tendo desenvolvido inúmeros projetos em vários setores de atividade. Em 2003 entrou na Portugal Telecom, tendo passado por áreas como Planeamento e Controlo, Planeamento Estratégico, Desenvolvimento de Negócios e <i>Corporate Finance</i>, onde desempenhou o cargo de Diretora do Grupo PT, tendo participado em inúmeras transações de compra e venda ativos. Desenvolveu alguns projetos de consultoria, nacionais e internacionais. Antes de entrar na Sata, foi Diretora de Promoção e Defesa da Concorrência no Regulador dos Transportes –</p>

	<p>Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), tendo sido coordenadora da Presidência de Portugal no IRG-Rail (Grupo dos Reguladores independentes para a Ferrovia). Desde janeiro de 2020, Vogal do Conselho de Administração do Grupo SATA.</p>
--	---

Tabela de Conformidade com D.L n.º 89/2017

Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho	Capítulo/secção	Página/s
Art.º 3º (remetido para Art. 66º-B e 508º-G do CSC):		
A demonstração não financeira deve conter as informações bastantes para uma compreensão da evolução, do desempenho, da posição e do impacto das suas atividades, referentes, no mínimo, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade entre homens e mulheres, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno, incluindo:		
a) Breve descrição do modelo empresarial da empresa	Desempenho económico - Segmentos de negócio	Pág. 41-49
b) Uma descrição das políticas seguidas pela empresa em relação a essas questões, incluindo os processos de diligência devida aplicados	Desempenho económico Desempenho social Desempenho ambiental	Págs. 30-31, 35-36, 50-53 Págs. 54-60 Pág. 61-64
c) Os resultados dessas políticas	Desempenho económico Desempenho social Desempenho ambiental	Págs. 12-14, 34-36, 50-53 Págs. 55-59 Págs. 61-64
d) Os principais riscos associados a essas questões, ligados às atividades da empresa, incluindo, se relevante e proporcionado, as suas relações empresariais, os seus produtos ou serviços suscetíveis de ter impactos negativos nesses domínios e a forma como esses riscos são geridos pela empresa	Desempenho económico	Págs. 33-35
e) Indicadores -chave de desempenho relevante para a sua atividade específica	Indicadores-chave Desempenho económico Desempenho social Desempenho ambiental	Pág. 5-6 Págs. 12-14, 35-36, 50-53 Págs. 54-60 Pág. 61-64

Notas metodológicas

Indicadores Ambientais

Os fatores de conversão utilizados foram os seguintes:

	Unidade	Valor	Fonte
Jet Fuel nas aeronaves	GJ/t	43,0	Agência Portuguesa de Ambiente
Gasóleo de outras viaturas e equipamentos	GJ/t	43,3	Despacho n.º 17313/2008 de 26 de junho
Eletricidade	kWh/GJ	0,0036	Agência Internacional de Energia

Consumos

Os valores de consumo de eletricidade de 2019 da SATA Internacional – Azores Airlines e da SATA Air Açores foram estimados a partir do preço médio de eletricidade da ERSE.

Os valores de consumo de água da rede pública de 2019 da SATA Internacional – Azores Airlines e da SATA Air Açores foram estimados a partir do preço médio da água da EPAL.

Emissões de CO₂

Os fatores de emissão utilizados foram os seguintes:

	Unidade	Valor	Fonte
Jet Fuel nas aeronaves	t CO ₂ /t Jet Fuel	3,15	Agência Portuguesa de Ambiente
Gasóleo de outras viaturas e equipamentos	kg CO ₂ /GJ	74,00	Despacho n.º 17313/2008 de 26 de junho
Eletricidade	g CO ₂ /kWh	674	EDA publicado pela ERSE

Indicadores Laborais

Para o cálculo dos indicadores foi tido em conta os colaboradores ativos a 31 de dezembro de 2019.

Os indicadores apresentados não incluem os membros do Conselho de Administração.

Glossário

- ACMI** – *Aircraft, Crew, Maintenance and Insurance* – Voos contratados em que a transportadora é responsável pelos custos relativos à aeronave, tripulação, manutenção e seguros
- Acordos interline** – Acordos de cooperação entre companhias. Estes acordos permitem que os passageiros reservem voos em duas ou mais companhias aéreas parceiras e façam um itinerário que inclui cidades não operadas por uma só empresa
- AMADEUS** – Sistema de reservas por computador
- AMO** – Certificado de Aptidão Técnica para Empresas de Manutenção
- ANA** – Aeroportos de Portugal
- APA** - Agência Portuguesa do Ambiente
- APCER** – Associação Portuguesa de Certificação
- ATA** – Associação do Turismo dos Açores
- Available Freight Tonne Kilometers** – Disponibilidade de carga em toneladas, multiplicado pelo número de quilómetros voados. Mede a capacidade de carga disponível
- Available-Seat-Kilometers (ASK)** – Número total de lugares disponíveis para venda, multiplicado pelo número de quilómetros voados. Mede a capacidade disponível de passageiros
- CASK** – *Operating costs per available seat kilometer* – Custos por lugar disponível por quilómetro
- CELE** – Comércio Europeu de Licenças de Emissões
- CFAA** – Centro de Formação Aeronáutica dos Açores
- Charter** – Voo reservado por uma agência de viagens, para a deslocação dos seus clientes
- CO₂** – Dióxido de Carbono
- EADS** – *European Aeronautic Defense and Space Company*
- EASA** – *European Aviation Safety Agency*
- ECAC** – *European Civil Aviation Conference*
- EDA** – Eletricidade dos Açores
- EEE** - Espaço Económico Europeu
- EFB** – *Electronic Flight Bag*
- FAA** – *Federal Aviation Authorities*
- FAM e PRESS Trips** – Viagens de prospeção de destino com agentes de viagem e jornalistas, respetivamente
- Freight Load Factor** – Coeficiente de Ocupação por Carga (*Load Factor* de Carga)
- Freight-Tonne-Kilometers (FTK)** – Tonelada de carga transportada, multiplicado pelo número de quilómetros voados. Mede o tráfego de carga real
- GEE** – Gases com Efeito de Estufa
- GJ** – Gigajoules
- Handling** – Serviço de assistência ao passageiro e às aeronaves durante as operações de partida e chegada no aeroporto
- Hazard** – Perigosidade; caracteriza os eventos geofísicos extremos que são capazes de causar um desastre
- Hedging** – Cobertura
- IFRS** – *International Financial Reporting Standards*
- IATA** – *International Air Transport Association*
- ICAO** – *International Civil Aviation Organization*
- IIRC** – *International Integrated Reporting Council*
- INAC** – Instituto Nacional de Aviação Civil
- IOSA** – *IATA Operational Safety Audit*

ISO – *International Organization for Standardization*

JAA TO – *Joint Aviation Authorities Training Organization*

Jet fuel – Combustível para aviões

Load Factor – Coeficiente de Ocupação – RPK dividido pelo ASK

Low-cost carriers – Transportadoras de baixo custo

LUTS – Lugares Utilizados – Número de passageiros transportados, incluindo passageiros em trânsito

OTA – *Online Travel Agency*

Passenger-Load-Factor – Coeficiente de Ocupação por Passageiros (*Load Factor* de Passageiros)

PIB – Produto Interno Bruto

Revenue-Passenger-Kilometres (RPK) – Receitas de passageiros por quilómetros. Receitas por passageiro transportado, multiplicado pelo número de quilómetros voados

Safety – Segurança operacional

Security – Segurança contra atos ilícitos

SGA – SATA Gestão de Aeródromos

SGI – Sistema de Gestão Integrado

SGPS – Sociedade Gestora de Participações Sociais

SITA – *Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques*

Stakeholders – Partes interessadas - São todos aqueles, pessoas ou instituições, que afetam e/ou podem ser afetados pelas atividades, produtos ou serviços de uma organização e o desempenho a ela associado

t CO₂e- Toneladas de CO₂ equivalente

UPU – *Universal Postal Union*

Demonstrações Financeiras e Anexos às Demonstrações Financeiras

**SATA Air Açores – Sociedade
Açoriana de Transportes
Aéreos, S.A.**

Demonstrações Financeiras Consolidadas
31 de dezembro de 2019

Índice das Demonstrações Financeiras Consolidadas

<u>Demonstração da posição financeira consolidada</u>	78
<u>Demonstração dos resultados consolidados</u>	79
<u>Demonstração do rendimento integral consolidado</u>	80
<u>Demonstração das alterações dos capitais próprios consolidados</u>	81
<u>Demonstração dos fluxos de caixa consolidados</u>	82
<u>Anexo às demonstrações financeiras consolidadas</u>	83
<u>1. Introdução</u>	83
<u>2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras consolidadas</u>	84
<u>2.1 BASES DE PREPARAÇÃO</u>	84
<u>2.2 NOVAS NORMAS, ALTERAÇÕES ÀS NORMAS E INTERPRETAÇÕES A NORMAS EXISTENTES</u>	85
<u>2.3 COMPARABILIDADE DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS</u>	88
<u>3. Principais políticas contabilísticas</u>	92
<u>3.1 CONSOLIDAÇÃO</u>	92
<u>3.2 CONVERSÃO CAMBIAL</u>	93
<u>3.3 ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS</u>	94
<u>3.4 ATIVOS INTANGÍVEIS</u>	95
<u>3.5 IMPARIDADE DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS</u>	95
<u>3.6 ATIVOS FINANCEIROS</u>	96
<u>3.7 JUSTO VALOR DE ATIVOS E PASSIVOS</u>	98
<u>3.8 INVENTÁRIOS</u>	98
<u>3.9 CLIENTES E OUTRAS CONTAS A RECEBER</u>	98
<u>3.10 CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA</u>	98
<u>3.11 CAPITAL SOCIAL</u>	99
<u>3.12 EMPRÉSTIMOS OBTIDOS</u>	99
<u>3.13 OUTRAS CONTAS A PAGAR</u>	99
<u>3.14 IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO</u>	99
<u>3.15 BENEFÍCIOS AOS EMPREGADOS</u>	100
<u>3.16 PROVISÕES</u>	101
<u>3.17 SUBSÍDIOS E APOIOS DO GOVERNO</u>	102
<u>3.18 LOCAÇÕES</u>	102
<u>3.19 ESPECIALIZAÇÃO DOS EXERCÍCIOS</u>	103
<u>3.20 RÉDITO</u>	104
<u>3.21 CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO AEROPORTUÁRIO</u>	105
<u>3.22 ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA</u>	105
<u>3.23 DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA CONSOLIDADOS</u>	106
<u>3.24 EVENTOS SUBSEQUENTES</u>	106
<u>4 Políticas de gestão do risco financeiro</u>	107
<u>5. Principais estimativas e julgamentos apresentados</u>	110
<u>6. Ativos fixos tangíveis</u>	113
<u>7. Ativos Intangíveis</u>	116

<u>8. Investimentos financeiros</u>	116
<u>9. Ativos e passivos por impostos diferidos</u>	117
<u>10. Inventários</u>	119
<u>11. Clientes</u>	119
<u>12. Imposto sobre o rendimento a receber / pagar</u>	120
<u>13. Outras contas a receber</u>	121
<u>14. Outros ativos correntes</u>	124
<u>15. Caixa e equivalentes de caixa</u>	124
<u>16. Capital</u>	125
<u>17. Outras reservas</u>	125
<u>18. Provisões</u>	126
<u>19. Empréstimos obtidos e Passivos com obrigações contratuais</u>	127
<u>20. Obrigações de benefícios de reforma e outros</u>	129
<u>21. Fornecedores</u>	132
<u>22. Documentos pendentes de voo</u>	132
<u>23. Outras contas a pagar</u>	133
<u>24. Outros passivos correntes</u>	134
<u>25. Ativos e passivos financeiros por categoria</u>	134
<u>26. Justo valor de ativos e passivos</u>	135
<u>27. Vendas e Prestação de serviços</u>	135
<u>28. Subsídios à exploração</u>	136
<u>29. Fornecimentos e serviços externos</u>	136
<u>30. Gastos com o pessoal</u>	137
<u>31. Outros rendimentos e ganhos</u>	137
<u>32. Outros gastos e perdas</u>	138
<u>33. Gastos e rendimentos financeiros</u>	138
<u>34. Imposto do exercício</u>	138

<u>35. Compromissos</u>	139
<u>36. Contingências</u>	140
<u>37. Perímetro da consolidação</u>	141
<u>38. Partes relacionadas</u>	142
<u>39. Ativos não correntes detidos para venda</u>	143
<u>40. Eventos subsequentes</u>	143

Demonstração da posição financeira consolidada

	Nota	2019	2018 reexpresso
Ativo			
Não corrente			
Ativos fixos tangíveis	6	96.991.863	49.231.339
Ativos intangíveis	7	66.292	105.324
Investimentos financeiros	8	55.461	79.461
Ativos por impostos diferidos	9	15.947.039	15.961.885
Clientes	11	1.243.833	2.183.570
Outras contas a receber	13	6.708.944	31.830.017
		121.013.432	99.391.596
Corrente			
Inventários	10	2.344.526	2.182.001
Clientes	11	7.279.079	7.189.698
Outras contas a receber	13	91.759.710	61.280.934
Imposto sobre o rendimento a receber	12	221.161	-
Outros ativos correntes	14	5.126.004	4.723.892
Caixa e equivalentes de caixa	15	6.738.334	5.728.431
		113.468.814	81.104.956
Total do Ativo		234.482.246	180.496.552
Capital Próprio			
Capital social	16	65.390.235	65.390.235
Reservas legais	17	1.396.612	1.396.612
Outras reservas		3.318.091	3.318.091
Reservas de conversão cambial	17	276.647	227.502
Reservas de justo valor		(232)	(232)
Resultados acumulados		(247.237.380)	(162.877.794)
Resultado líquido do exercício		(53.431.574)	(63.793.983)
Total Capital Próprio		(230.287.601)	(156.339.569)
Passivo			
Não corrente			
Provisões	18	38.153.165	13.680.847
Empréstimos obtidos	19	103.260.491	119.989.529
Passivos com obrigações contratuais	19	71.216.387	41.512.710
Obrigações de benefícios de reforma e outros	20	6.818.180	6.976.904
Passivos por impostos diferidos	9	120.515	942.460
Outras contas a pagar	23	-	1.000.000
		219.568.738	184.102.450
Corrente			
Empréstimos obtidos	19	111.395.743	44.722.830
Passivos com obrigações contratuais	19	28.588.875	7.921.752
Fornecedores	21	47.460.667	48.293.876
Outras contas a pagar	23	24.768.083	27.344.540
Imposto sobre o rendimento a pagar	12	145.035	257.491
Outros passivos correntes	24	11.013.277	5.400.021
Documentos pendentes de voo	22	21.829.429	18.793.161
		245.201.109	152.733.671
Total Passivo		464.769.847	336.836.121
Total do Capital Próprio e Passivo		234.482.246	180.496.552

As notas das páginas seguintes constituem parte integrante das demonstrações financeiras consolidadas supra.

Demonstração dos resultados consolidados

	Nota	2019	2018 reexpresso
Vendas e serviços prestados	27	189.425.485	178.564.629
Subsídios à exploração	28	42.859.576	31.171.038
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	10	(3.096.963)	(2.471.079)
Fornecimentos e serviços externos	29	(147.773.483)	(177.185.721)
Gastos com o pessoal	30	(71.056.740)	(64.842.966)
Gastos/ reversões de depreciação	6	(18.066.345)	(7.772.083)
Imparidade de ativos depreciáveis	6	(12.646.172)	-
Imparidade de contas a receber (perdas/reversões)	13	(4.094.544)	(1.095.248)
Imparidade de inventários (perdas/reversões)	10	-	(316.806)
Provisões (aumentos/reduções)	18	(15.033.717)	(13.353.254)
Outros rendimentos e ganhos	31	338.734	1.366.736
Outros gastos e perdas	32	(3.188.761)	(4.401.996)
Resultado operacional		(42.332.930)	(60.336.750)
Gastos financeiros	33	(15.933.881)	(8.728.904)
Rendimentos financeiros	33	4.318.070	1.444.758
Resultados antes de impostos		(53.948.741)	(67.620.896)
Imposto sobre o rendimento do exercício	34	517.167	3.826.913
Resultado líquido do exercício		(53.431.574)	(63.793.983)

As notas das páginas seguintes constituem parte integrante das demonstrações financeiras consolidadas supra.

Demonstração do rendimento integral consolidado

	<u>Nota</u>	<u>2019</u>	<u>2018 reexpresso</u>
Resultado líquido do exercício		(53.431.574)	(63.793.983)
Outros rendimentos do exercício:			
Itens que podem reclassificar por resultados			
Variação de justo valor de derivados de cobertura de fluxos de caixa		-	-
Diferenças de conversão cambial	17	49.145	20.212
		<u>49.145</u>	<u>20.212</u>
Itens que não reclassificam por resultados			
Remensurações de planos de benefícios definidos	20	(1.381.250)	(1.909.646)
Impacto fiscal		-	-
		<u>(1.381.250)</u>	<u>(1.909.646)</u>
Outros rendimentos do exercício		<u>(1.332.105)</u>	<u>(1.889.434)</u>
Total do rendimento integral do exercício		<u>(54.763.679)</u>	<u>(65.683.417)</u>

As notas das páginas seguintes constituem parte integrante das demonstrações financeiras consolidadas supra.

Demonstração das alterações dos capitais próprios consolidados

Nota	Capital social	Reservas legais	Outras reservas	Reserva de Câmbial	Reserva de justo valor	Resultados acumulados	Resultado líquido	Total
A 1 janeiro de 2018	20.406.290	1.396.612	3.318.091	207.290	(232)	(119.747.173)	(41.220.975)	(135.640.097)
Aumento de Capital	44.983.945	-	-	-	-	-	-	44.983.945
Rendimento integral do exercício	-	-	-	20.212	-	(1.909.646)	(63.793.983)	(65.683.417)
Aplicação do resultado líquido do exercício	-	-	-	-	-	(41.220.975)	41.220.975	-
	44.983.945	-	-	20.212	-	(43.130.621)	(22.573.008)	(20.699.472)
A 31 de dezembro de 2018 - re-expresso	65.390.235	1.396.612	3.318.091	227.502	(232)	(162.877.794)	(63.793.983)	(156.339.569)
Alteração da política contabilística - adoção IFRS16	-	-	-	-	-	(19.184.353)	-	(19.184.353)
Rendimento integral do exercício	-	-	-	49.145	-	(1.381.250)	(53.431.574)	(54.763.679)
Aplicação do resultado líquido do exercício	-	-	-	-	-	(63.793.983)	63.793.983	-
	-	-	-	49.145	-	(84.359.586)	10.362.409	(73.948.032)
A 31 de dezembro de 2019	65.390.235	1.396.612	3.318.091	276.647	(232)	(247.237.380)	(53.431.574)	(230.287.601)

As notas das páginas seguintes constituem parte integrante das demonstrações financeiras consolidadas supra.

Demonstração dos fluxos de caixa consolidados

	Nota	2019	2018
Fluxos de caixa das atividades operacionais			
Recebimentos de clientes		219.766.157	204.825.755
Pagamentos a fornecedores		(181.306.478)	(206.516.695)
Pagamentos ao pessoal		(70.533.111)	(66.371.798)
Pagamentos de rendas de locação de curto prazo e baixo valor		(8.777.115)	-
Caixa gerada pelas operações		<u>(40.850.547)</u>	<u>(68.062.738)</u>
Pagamento/ recebimento do imposto sobre o rendimento		(437.891)	(285.957)
Recebimentos no âmbito do contrato obrigações de serviço público	13	34.636.629	30.420.589
Outros recebimentos/ pagamentos		(401.020)	(469.849)
		<u>(7.052.829)</u>	<u>(38.397.955)</u>
Fluxos de caixa líquidos das atividades operacionais			
Fluxos de caixa das atividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis	6	(7.219.643)	(2.102.536)
Empréstimos concedidos a partes relacionadas		-	(75.451)
Recebimentos provenientes de:			
Juros e rendimentos similares		5.306.569	119
Empréstimos concedidos a partes relacionadas		-	40.282
		<u>(1.913.074)</u>	<u>(2.137.586)</u>
Fluxos de caixa líquidos das atividades de investimento			
Fluxos de caixa das atividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Empréstimos obtidos	19	128.231.380	150.622.374
Realizações de capital e de outros instrumentos de capital próprio	16	7.520.661	10.977.431
Empréstimos obtidos de partes relacionadas	23	30.000.000	5.000.000
Pagamentos respeitantes a:			
Empréstimos obtidos	19	(76.380.000)	(91.516.686)
Passivos com obrigações contratuais	19	(30.344.010)	(7.607.082)
Empréstimos obtidos de partes relacionadas	23	(35.000.000)	(14.300.000)
Juros e gastos e similares		(6.787.383)	-
Juros de passivos com obrigações contratuais		(5.283.716)	(10.662.566)
		<u>11.956.932</u>	<u>42.513.471</u>
Fluxos de caixa líquidos das atividades de financiamento			
Variação de caixa e seus equivalentes			
Efeitos das diferenças de câmbio		2.991.029	1.977.930
		23.029	(18.962)
Caixa e seus equivalentes no início do exercício	15	3.724.276	1.765.308
Caixa e seus equivalentes no fim do exercício	15	<u>6.738.334</u>	<u>3.724.276</u>

As notas das páginas seguintes constituem parte integrante das demonstrações financeiras consolidadas supra.

Anexo às demonstrações financeiras consolidadas

1. Introdução

O Grupo SATA ("Grupo" ou "SATA") é constituído pela SATA Air Açores – Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos, S.A. ("SATA Air Açores") e suas subsidiárias. A Sata Air Açores resulta da transformação em sociedade anónima ao abrigo do Decreto-Lei n.º 276/2000, de 10 de novembro, da Sata Air Açores – Serviço Açoriano de Transportes Aéreos, E.P. (constituída ao abrigo do Decreto-Lei n.º 490/80 de 17 de outubro).

O Grupo rege-se por aquele diploma, pelos seus estatutos e, em tudo o que neles estiver previsto e pelas normas aplicáveis às Empresas públicas e às sociedades gestoras de participações sociais.

O Grupo detém, presentemente, as áreas de negócio relacionadas com o transporte aéreo regular dentro e fora do Arquipélago dos Açores, com a exploração de atividades relacionadas com viagens e turismo, com a assistência em escala ou handling e com a gestão de infraestruturas aeroportuárias.

A atividade de transporte aéreo regular dentro do Arquipélago dos Açores é realizada pela SATA Air Açores – Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos, S.A. ("SATA Air Açores") e encontra-se, desde 1996, regulada pelo disposto no contrato de prestação de serviço público celebrado em 24 de maio de 1996 entre a SATA Air Açores e a Região Autónoma dos Açores, ao abrigo do estabelecido no n.º 2 do Artigo 19.º dos Estatutos da SATA Air Açores, aprovados pelo Decreto-Legislativo Regional n.º 2/88/A, de 5 de fevereiro e do disposto na Resolução n.º 86/96, de 23 de maio. Em 2006 foi aberto um concurso público para exploração das rotas no arquipélago dos Açores, tendo a SATA Air Açores ganho o concurso para o período de 1 de abril de 2006 a 31 de maio de 2009. Em 7 de setembro de 2009 a SATA Air Açores renovou o contrato de concessão dos serviços aéreos regulares no interior da Região Autónoma dos Açores, por um prazo de cinco anos a contar daquela data. Em 24 de setembro de 2014 foi assinado um contrato de ajuste direto para o período de outubro de 2014 a março de 2015, assim como no dia 1 de abril de 2015 para o período de abril a setembro de 2015.

Em 4 de setembro de 2015, a SATA Air Açores renovou o Contrato das Obrigações de Serviço Público de concessão dos serviços aéreos regulares no interior da Região Autónoma dos Açores pelo prazo de 5 anos a contar de outubro de 2015.

Atualmente, a SATA Air Açores encontra-se a efetuar os estudos preliminares, aguardando a publicação do Contrato de Obrigações de Serviço Público para apresentar proposta de acordo com o que vier a ser publicado no caderno de encargos.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2018, a SATA Air Açores operava com seis aeronaves: (i) dois aviões Bombardier Q 200, a operar na SATA desde julho de 2009; e (ii) quatro aviões Bombardier Q 400, a operar desde março de 2010. Todas as aeronaves foram adquiridas em regime de locação.

A atividade de transporte aéreo regular fora do Arquipélago dos Açores é realizada pela subsidiária SATA Internacional – Azores Airlines, S.A. ("SATA Internacional").

Em 31 de dezembro de 2019, a subsidiária operava com:(i) três aviões Airbus A320 e (ii) três A321 NEO, todos em regime de locação. O avião Airbus A330 em regime de locação, não se encontrava em operação a 31 de dezembro de 2019, tendo o Conselho de Administração negociado o término antecipado do contrato já em 2020 (Nota 40).

A subsidiária SATA - Gestão de Aeródromos, S.A. ("SATA Aeródromos") tem como objeto social a exploração em regime de concessão, do direito de promover e executar o planeamento e a exploração do serviço público de apoio à avaliação nos aeródromos do Corvo, Graciosa, Pico e São Jorge e na Aerogare das Flores. O Governo Regional dos Açores, em resultado de concurso público, atribuiu a concessão de

serviços públicos aeroportuários de apoio à aviação civil, por um período de 10 anos através de contrato assinado em 1 de julho de 2005, o qual foi renovado por mais cinco anos, com efeitos a partir de 2 de julho de 2015.

Em virtude de o contrato de concessão de serviços públicos aeroportuários de apoio à aviação civil terminar em junho de 2020, a SATA Aeródromos encontra-se a fazer análises preliminares à proposta de renovação do contrato em apreço.

As subsidiárias Azores Airlines Vacations Canada ("SATA Canadá") e Azores Airlines Vacations América ("SATA USA") são representantes comerciais criados com o objetivo de comercialização de voos entre os Açores e o Canadá e os Açores e os EUA, respetivamente.

As demonstrações financeiras consolidadas anexas são apresentadas em Euros, e foram aprovadas pelo Conselho de Administração, na reunião de 27 de julho de 2020. Contudo, as mesmas estão ainda sujeitas a aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas nos termos da legislação comercial em vigor em Portugal.

O Conselho de Administração entende que estas demonstrações financeiras consolidadas refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do Grupo, bem como a sua posição e desempenho financeiro e fluxos de caixa.

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras consolidadas

2.1 Bases de Preparação

Estas demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas pelo Grupo de acordo com as IFRS adotadas pela União Europeia ("IFRS"), emitidas e em vigor ou emitidas e adotadas antecipadamente à data de 1 de janeiro de 2019.

Na preparação das demonstrações financeiras consolidadas, a SATA seguiu a convenção do custo histórico, modificada, quando aplicável, pela mensuração ao justo valor.

As demonstrações financeiras consolidadas do Grupo foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a qual se encontra dependente do apoio financeiro do acionista, da renovação do Contrato das Obrigações de Serviço Público de concessão dos serviços aéreos regulares no interior da Região Autónoma dos Açores, da renovação da concessão de serviços públicos aeroportuários de apoio à aviação civil, do recebimento da dívida das entidades estatais, da rentabilidade futura das operações, da realização dos seus ativos e da reestruturação financeira dos seus passivos.

A preparação das demonstrações financeiras em conformidade com as IFRS requer o uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos no processo da determinação das políticas contabilísticas a adotar pelo Grupo, com impacto significativo no valor contabilístico dos ativos e passivos, assim como nos rendimentos e gastos do período de reporte.

Apesar de estas estimativas serem baseadas na melhor experiência do Conselho de Administração e nas suas melhores expectativas em relação aos eventos e ações correntes e futuras, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem um maior grau de julgamento ou complexidade, ou áreas em que pressupostos e estimativas sejam significativos para as demonstrações financeiras, são apresentadas na Nota 5.

2.2 Novas normas, alterações às normas e interpretações a normas existentes

Novas normas, alterações às normas e interpretações de aplicação mandatória em 31 de dezembro de 2019

As novas normas, interpretações e alterações a normas existentes identificadas abaixo, que se tornaram efetivas em 1 de janeiro de 2019, são como segue:

Normas:	Descrição	Ateração	Data efetiva*
IFRS 16 – Locações		Nova definição de locação. Nova contabilização dos contratos de locação para os locatários. Não existem alterações à contabilização das locações pelos locadores.	1 de janeiro de 2019
IFRS 9 – Instrumentos financeiros		Opções de tratamento contabilístico de ativos financeiros com compensação negativa.	1 de janeiro de 2019
IAS 19 – Benefícios dos empregados		Obriga a usar pressupostos atualizadas para o cálculo das responsabilidades remanescentes, com impacto na demonstração dos resultados, exceto quanto à diminuição de qualquer excesso enquadrado no âmbito do "asset ceiling".	1 de janeiro de 2019
IAS 28 – Investimentos em associadas e empreendimentos conjuntos		Clarificação quanto aos investimentos de longo-prazo em associadas e empreendimentos conjuntos que não estão a ser mensurados através do método de equivalência patrimonial.	1 de janeiro de 2019
Melhorias às normas 2015 – 2017		Clarificações várias: IAS 23, IAS 12, IFRS 3 e IFRS 11.	1 de janeiro de 2019
IFRC 23 – Incertezas sobre o tratamento de imposto sobre o rendimento		Clarificação relativa à aplicação dos princípios de reconhecimento e mensuração da IAS 12 quando há incerteza sobre o tratamento fiscal de uma transação, em sede de imposto sobre o rendimento.	1 de janeiro de 2019

* Exercícios iniciados em ou após

Das normas acima mencionadas cumpre destacar a IFRS 16 – Locações, a qual foi adotada pelo Grupo na elaboração das suas demonstrações financeiras consolidadas do exercício findo em 31 de dezembro de 2019, com impactos significativos.

A alteração na definição de locação deve-se principalmente ao conceito de controlo. A IFRS 16 determina se um contrato contém uma locação com base na existência do direito concedido ao cliente para controlar a utilização de um ativo identificado por um dado período de tempo, por contrapartida de uma dada retribuição.

Até ao exercício de 2018, as locações de ativos fixos tangíveis eram classificadas como locações financeiras ou locações operacionais. Os pagamentos efetuados no âmbito de locações operacionais (líquidos de quaisquer incentivos recebidos do locador) foram, até 31 de dezembro de 2018, reconhecidos nos resultados do período. Os ativos de locações financeiras eram contabilizados pelo menor entre o justo valor dos ativos locados e o valor presente dos pagamentos mínimos de locação no início do contrato, enquanto que os passivos de locações financeiras eram registados líquidos de encargos incrementais, enquanto empréstimos obtidos. Os encargos financeiros incluídos na renda e as depreciações dos ativos locados eram reconhecidos nos resultados, ao longo do período contratual a que respeitavam.

A partir de 1 de janeiro de 2019, as locações, que cumpram os requisitos da IFRS 16, são reconhecidas enquanto ativos sob direito de uso, na rubrica de ativos fixos tangíveis (agregados à natureza do ativo objeto de locação), com os correspondentes passivos, apresentados na rubrica de passivos com obrigações contratuais, na data de início da locação. Cada pagamento de locação é alocado entre o passivo e o gasto financeiro. O gasto financeiro é reconhecido na demonstração dos resultados durante o termo da locação, de modo a que seja reconhecido com base numa taxa de juro constante sobre o saldo remanescente na demonstração da posição financeira consolidada, para cada período de relato. Os ativos sob direito de uso são depreciados linearmente ao longo do período da locação.

Os passivos da locação são inicialmente mensurados ao custo amortizado, na moeda contratual (essencialmente USD), incluindo o valor líquido presente dos seguintes pagamentos de locação: i) pagamentos fixos (incluindo pagamentos que em substância são fixos), deduzidos de quaisquer valores recebíveis por incentivos de locação; ii) pagamentos variáveis baseados num índice ou numa taxa; iii) valores expectáveis de serem pagos pelo locatário enquanto garantias de valor residual; iv) o preço de exercício de uma opção de compra caso o locatário esteja razoavelmente certo de exercer tal opção; e v) pagamentos de penalizações para rescindir a locação, caso o termo de locação reflita o exercício da opção de terminar.

O valor presente dos pagamentos de locação é descontado usando a taxa de juro implícita na locação. Caso essa taxa não possa ser determinada, a taxa incremental de financiamento do Grupo é utilizada, correspondendo à taxa que o Grupo obterá para pagar os fundos necessários para obter um ativo de valor semelhante num ambiente económico com termos e condições comparáveis.

Os passivos da locação são subsequentemente atualizados utilizando o método da taxa de juro efetiva, aumentando para refletir o efeito dos juros e sendo reduzidos, de modo a refletir os pagamentos efetuados.

O Grupo remensura o passivo da locação (e efetua ajustamentos correspondentes ao ativo sob direito de uso relacionado), sempre que:

- Os pagamentos de locação são alterados devido a alterações num índice, ou taxa, ou uma alteração de pagamentos esperados enquanto valores residuais garantidos, casos em que o passivo de locação é remensurado descontando os pagamentos de locação revistos à taxa incremental de financiamento (a menos que a alteração de pagamentos de locação se deva a alterações numa taxa de juro variável, o que motiva o uso de uma taxa incremental de financiamento); e
 - i. O contrato de locação é modificado e a modificação não qualifica como uma locação separada, sendo o passivo da locação remensurado com base nas novas rendas e a taxa incremental de financiamento determinada à data da modificação.

Os ativos sob direito de uso são mensurados ao custo, na moeda funcional do Grupo (Euros), o qual compreende: i) o valor de reconhecimento inicial do passivo da locação; ii) quaisquer pagamentos de locação efetuados à data de início da locação, ou antes desta, deduzidos de quaisquer incentivos de locação recebidos; iii) quaisquer custos diretos iniciais; e iv) custos de obrigações com desmantelamento ou restauração do ativo (*redelivery*).

Os ativos sob direito de uso são subsequentemente mensurados ao custo deduzido de depreciações acumuladas e perdas por imparidade acumuladas.

Sempre que o Grupo incorre numa obrigação de desmantelamento e remoção de um ativo locado, restauração do local no qual este se encontra, ou restauração do ativo subjacente para a condição requerida pelos termos e condições da locação (no caso concreto das aeronaves corresponde às condições de *redelivery* das mesmas), é reconhecida uma provisão, de acordo com os termos da IAS 37.

Os custos subsequentes, nomeadamente com manutenção estrutural, são incluídos no direito de uso do ativo locado sempre que é provável que benefícios económicos futuros fluirão para o Grupo e subsequentemente depreciados durante o período de uso respetivo ou até ao termo da locação. Os demais encargos com manutenção corrente são reconhecidos como um gasto do período em que são incorridos.

Os incentivos de locação (ex.: períodos de locação sem rendas), se aplicáveis, são reconhecidos como elementos de mensuração de ativos sob direito de uso e passivos da locação, enquanto que ao abrigo da IAS 17 estes incentivos eram reconhecidos como um passivo por incentivo de locação, depreciado linearmente reduzindo os gastos com locações.

As rendas variáveis que não dependem de um índice ou taxa não são incluídas na mensuração do passivo da locação, nem do ativo sob direito de uso. Tais pagamentos são reconhecidos enquanto gastos no período no qual o evento ou condição que dá lugar aos pagamentos ocorre.

As locações capitalizadas pelo Grupo resumem-se, essencialmente, a contratos de locações de aeronaves e motores e contratos de locações de imóveis.