

RELATÓRIO INTEGRADO

Desempenho Financeiro, Social
e Ambiental SATA Internacional - Azores Airlines

2018



Índice

| | |
|---|----|
| Sobre o Relatório | 3 |
| Mensagem do Conselho de Administração | 4 |
| Indicadores-Chave | 5 |
| Principais acontecimentos | 7 |
| A SATA Gestão Internacional – Azores Airlines | 8 |
| Governance | 11 |
| Envolvente externa | 15 |
| Estratégia | 20 |
| Diálogo com stakeholders | 28 |
| A. Desempenho Económico | 32 |
| B. Desempenho Social | 49 |
| C. Desempenho Ambiental | 56 |
| Aplicação de Resultados | 60 |
| Anexos | 61 |

Sobre o Relatório

Mantendo um ciclo de reporte anual, este é já o sétimo Relatório Integrado publicado pela SATA Internacional – Azores Airlines. Esta publicação visa comunicar, a todos os *stakeholders*, o desempenho financeiro, social e ambiental da Empresa.

O Relatório incide sobre a atividade da SATA Internacional – Azores Airlines durante o ano de 2018 - 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 da Empresa.

Os conteúdos apresentados abrangem o desempenho individual da SATA Internacional – Azores Airlines.

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

A servir há mais de setenta anos o Arquipélago dos Açores, o Grupo SATA fez do propósito da sua criação a sua missão de vida empresarial, sendo hoje o garante da acessibilidade ao Arquipélago, em qualquer circunstância, ao longo de todo o ano e para a totalidade das nove ilhas dos Açores.

Esta sua razão de existir justificará, em parte, a sucessiva dificuldade em encontrar um ponto de equilíbrio sustentável entre o seu desempenho financeiro e a adequação às expectativas das populações e do território. Hoje, mais do que no passado, o Destino Açores é apetecível aos diferentes mercados turísticos emissores, um longo e lento processo de consolidação no qual o Grupo SATA sempre participou.

Mas se por um lado a entrada de novas companhias aéreas beneficiou de forma significativa o desenvolvimento do Destino Açores, o facto de ver repartidos, essencialmente em época alta, os proveitos operacionais com os diversos *players* da aviação, fez aumentar, consecutivamente, o desequilíbrio da receita anual das transportadoras do Grupo SATA.

É na difícil gestão de equilíbrios, que operam as empresas do grupo. Foi igualmente neste o contexto, que o ano 2018, marcado por irregularidades operacionais registou um agravamento da dívida do Grupo, situação esta que se agudizou com a chegada do verão IATA. Ao longo de 2018, e particularmente na *peak season*, dominaram as irregularidades operacionais, particularmente, na Azores Airlines. Em consequência verificou-se o aumento de custos com a assistência prestada aos passageiros, bem como a expressiva degradação do serviço e da imagem pública do Grupo. O cenário hostil culminou no recurso excessivo ao fretamento de voos em regime de ACMI. Concorreram para agravar a situação financeira, o aumento dos preços do combustível, a ineficiência de frota Airbus A310. Por seu turno, na SATA Air Açores, a operação aérea foi afetada (embora de forma menos expressiva) por greves departamentais, que resultaram no acumular de atrasos e de cancelamentos e consequentes gastos com assistência aos passageiros afetados.

Não obstante durante 2018, registou-se um aumento na maioria dos tipos de movimentos nos aeródromos regionais face ao ano anterior, com maior incidência na Ilha do Pico (+6% de movimentos de aeronaves) e na ilha do Corvo (+ 13% de movimentos de passageiros). O aeródromo do Pico manteve uma vez mais a liderança dos quatro aeródromos.

Do ponto de vista interno, agosto foi um mês relevante. Toma posse o novo Conselho de Administração e, com este, renasce a tímida esperança de um novo recomeço.

Em traços sumários, são retomadas algumas medidas do plano de reestruturação traçado em 2017, em vigor para os cinco anos subsequentes. Não obstante, é esperado que a implementação de mudanças ao nível financeiro, operacional e de recursos humanos possam contribuir decisivamente para a inversão do ciclo negativo dos últimos anos. Algumas medidas que visaram a reestruturação da dívida financeira, produziram efeitos antes mesmo do final do ano, assim como se registaram poupanças no consumo de combustível por via da entrada da nova frota ao serviço da Azores Airlines. Por outro lado, é espectável, que assim que concluída a renovação da frota venham a ser progressivamente mitigadas as irregularidades da operação e os custos inerentes à assistência a passageiros.

Sem ignorar os tímidos sinais de melhoria que se anunciam, existe a consciência coletiva de que há um longo caminho a percorrer, e que este caminho será trilhado, diariamente, por todos quantos fazem parte do universo do Grupo SATA.

O ano 2019 será certamente um ano difícil, mas importante para o Grupo SATA. A implementação bem-sucedida de novas medidas de reestruturação contribuirá para o futuro mais consolidado das suas empresas.

Indicadores-Chave

| ECONÓMICO | | | | |
|------------------------------------|---------|----------|----------|---------------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | Varição 18/17 |
| Resultado operacional (milhares €) | (9.740) | (35.743) | (50.035) | -40% |
| EBITDA (milhares €) | (8.256) | (34.220) | (49.641) | -45% |
| EBITDAR (milhares €) | 1.815 | (23.708) | (32.521) | -37% |
| Dívida líquida (milhares €) | 8.837 | 12.670 | 7.593 | -40% |
| Gastos em combustível (milhares €) | 31.190 | 44.259 | 41.600 | -6% |
| OPERACIONAL | | | | |
| | 2016 | 2017 | 2018 | Varição 18/17 |
| City-pairs - Destinos (N.º)* | 56 | 61 | 48 | -21% |
| Voos (N.º) | 6.335 | 7.318 | 6.719 | -8% |
| Passageiros (LUTs) | 858.851 | 985.806 | 889.661 | -10% |
| Carga transportada (t)* | 5.525 | 5.496 | 6.520 | 19% |
| Taxa de ocupação (%) | 78,4% | 75,9% | 76,3% | 0,4 p.p. |

| SOCIAL | 2016 | 2017 | 2018 | Variação 18/17 |
|-------------------------|--------|--------|--------|----------------|
| Colaboradores (N.º) | 635 | 630 | 592 | -6% |
| Horas de formação (N.º) | 16.887 | 15.936 | 14.040 | -12% |

| AMBIENTAL | 2016 | 2017 | 2018 | Variação 18/17 |
|---|------------|------------|------------|----------------|
| Consumo de <i>jet fuel</i> das aeronaves (litros) | 82.251.707 | 89.887.000 | 89.887.500 | 0% |
| Emissões de CO ₂ das aeronaves (t CO ₂ e) | 204.683 | 223.684 | 226.517 | 1% |
| Taxa de valorização* (%) | 58% | 58% | 76% | 18 p.p |
| Derrames* | 0 | 0 | 0 | 0% |

*Valores referentes a todo o Grupo SATA.

Principais acontecimentos

- Bolsa de Turismo de Lisboa - A SATA marcou mais uma vez presença na BTL que decorreu de 28 de fevereiro a 04 de março, no pavilhão da FIL no Parque das Nações.
- 2018 Azores Airlines World Grand Masters Championship
- 53ª edição do Azores Airlines Rallye
- Azores Airlines presente no Web Summit 2018 – A SATA Internacional - Azores Airlines foi escolhida para companhia aérea oficial da terceira edição da Web Summit, que decorreu em Lisboa, entre os dias 5 a 8 de novembro. O Grupo SATA esteve presente na cimeira digital com um stand que permitiu dar a conhecer as incríveis experiências que podem ser vividas em todos os seus destinos e, em especial, no seu destino central, os Açores.

web **summit**  @**irline**
azores 

web 
summit
@**irline**
azores 

A SATA Internacional – Azores Airlines

A SATA

A SATA é atualmente um Grupo constituído por seis empresas com personalidades jurídicas distintas: SATA Air Açores, SATA Internacional - Azores Airlines, Azores Airlines Vacations Canada e Azores Airlines Vacations America, SATA Gestão de Aeródromos e SATA SGPS, 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 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.

Missão e Valores

Colaboradores

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.

SATA Internacional – Azores AirAirlines

Valores



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.

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.

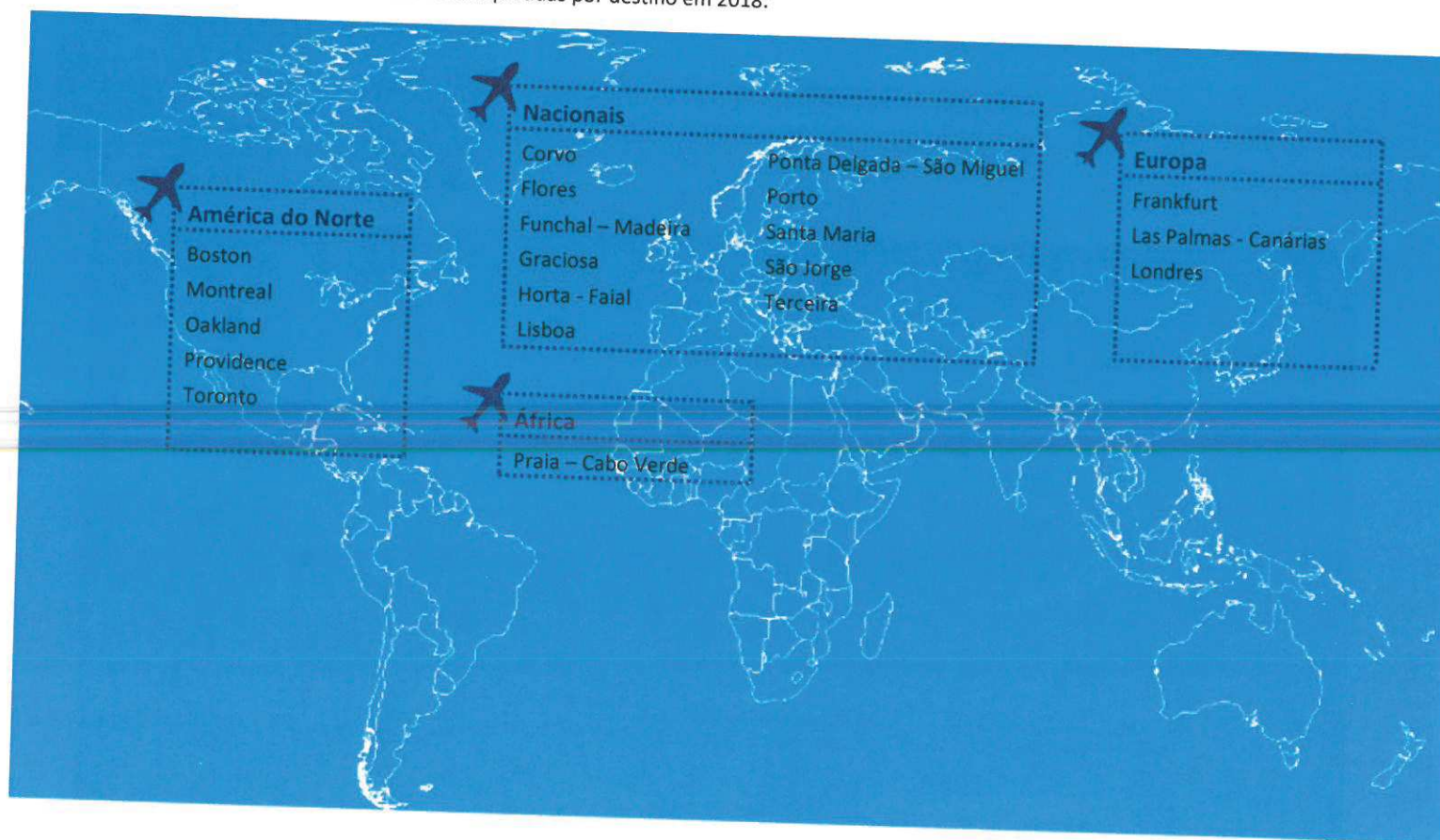
O Grupo SATA elegeu o valor inovação como principal vetor da sua atuação. Ao longo dos últimos anos, tem apostado nas novas tecnologias, com o objetivo de oferecer aos passageiros e aos seus parceiros soluções cómodas, inovadoras e práticas.

No final de 2018, a SATA Internacional – Azores Airlines contava com 592 colaboradores.

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 por destino em 2018:




Frota

Durante 2018 a frota da SATA Internacional - Azores Airlines foi composta, por 8 aeronaves para rotas de curto, médio e longo curso.

Sata Internacional- Azores Airlines:

- 1 Airbus A330-223
- 2 Airbus A310-300
- 3 Airbus A320-200
- 2 Airbus A321neo

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|
| A321-253N |  | Comprimento Length 44.51m | Envergadura Wing Span 35.80m | Altura Height 11.70m | Velc. Cruzeiro Cruising Speed 900Km/h |
| A321 - 253N REACTORES CFM LEAP1A33 IMPULSO 33.000 LBS A321 - 253N CFM LEAP1A33, 33.000 LBS | | Altitude máxima Max. Altitude 11.900m | Alcance Max. Range 7.400Km | Capac. Comb. Fuel Cap. 26.700lt | Nº passag. Seating Cap. 186 |
| A330 - 223 |  | Comprimento Length 59.00m | Envergadura Wing Span 60.30m | Altura Height 18.23m | Velc. Cruzeiro Cruising Speed 1050Km/h |
| A330 - 223 REACTORES PRATT & WHITNEY MODELO PW4168A (THRUST 68.600 LBS) A330 - 223 PRATT & WHITNEY ENGINES, MODELO PW4168A - 68.600 LBS (THRUST) | | Altitude máxima Max. Altitude 12.527m | Alcance Max. Range 13.450Km | Capac. Comb. Fuel Cap. 139.900lt | Nº passag. Seating Cap. 283 |
| A310 - 325 |  | Comprimento Length 46.66m | Envergadura Wing Span 46.90m | Altura Height 15.80m | Velc. Cruzeiro Cruising Speed 900Km/h |
| A310 - 325 REACTORES PRATT & WHITNEY, MODELO PW4156A-1C - IMPULSO 56.000 LBS A310 - 325 PRATT & WHITNEY ENGINES, MODEL PW4156A-1C - 56.000 LBS (THRUST) | | Altitude máxima Max. Altitude 11.900m | Alcance Max. Range 9.200Km | Capac. Comb. Fuel Cap. 68.260lt | Nº passag. Seating Cap. 222 |
| A310 - 304 |  | Comprimento Length 37.57m | Envergadura Wing Span 34.10m | Altura Height 11.76m | Velc. Cruzeiro Cruising Speed 900Km/h |
| A320 - 214 REACTORES CFM (G-E/SNECMA), MODELO CFM56-5B - IMPULSO 27.000 LBS A320 - 214 CFM (G-E/SNECMA) ENGINES, MODELO CFM56-5B - 27.000 LBS (THRUST) | | Altitude máxima Max. Altitude 10.600m | Alcance Max. Range 4.400Km | Capac. Comb. Fuel Cap. 23.859lt | Nº passag. Seating Cap. 165 |

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 Internacional - Azores Airlines

A estrutura de Governo das empresas da SATA assenta no Modelo Latino, que prevê a existência de 3 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 Internacional - Azores Airlines foram eleitos a 13 de agosto de 2018, para o triénio 2018-2020.

| Responsabilidades | |
|---|--|
| <p>Assembleia Geral</p>  | <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. |
| <p>Fiscal Único</p>  | <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. |
| <p>Conselho de Administração</p>  | <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

| Presidente | Vice-Presidente | Secretário | Reuniões | Remuneração |
|------------------------------------|--------------------------------|------------------------|--|--|
| Carlos Eduardo da Silva Melo Bento | Sara Cristina Brum de Medeiros | 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 2017 - Deliberação sobre a Proposta de Aplicação de Resultados - Eleição dos membros para os órgãos sociais para o triénio 2018-2020 - 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 | | Nome do Suplente | Remuneração |
|---------------------|-------------------------|------------------|--------------------------------|--|
| Rúben Mota Cordeiro | Catarina Isabel Pacheco | Vera Silva Amaro | Marco António Fernandes Chaves | 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 | Data da primeira designação | N.º de mandatos | Duração do mandato | Remuneração |
|---|-----------------------------|------------------|--------------------|---|
| UHY & Associados, SROC, Lda. Nomeado a 11 janeiro de 2018. | 2017 | Primeiro mandato | 3 anos civis | A remuneração do Revisor Oficial de Contas é de 14.500€ pelos serviços de auditoria e revisão legal das contas efetuados. |

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto por 3 administradores executivos, encontrando-se perfeitamente definidas quais as responsabilidades e as áreas de competência do negócio de cada um.

| Nome do membros do Conselho de Administração | Pelouros | Indicadores |
|---|--|--|
| <p>Presidente da SATA Internacional – Azores Airlines <i>Chief Executive Officer</i></p> <p>António Luís Gusmão Teixeira</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Secretariado Geral • 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 | <p>N.º reuniões: 38</p> <p>% de participação: 100%</p> <p>Principais deliberações:</p> <p>- Apreciação do Relatório e Contas relativo à SATA Internacional, 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> <p>Remuneração:</p> |
| <p>Vogal Executivo da SATA Internacional – Azores Airlines</p> <p>Ana Maria da Silva Azevedo</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Serviços Jurídicos e Corporativos • DGO • Accountable Manager • Gabinete de Segurança • Gabinete de Monitorização da Conformidade • Gabinete de Segurança Operacional • Gabinete de Inflight • 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>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 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 só auferem remuneração pelas funções de gestores públicos que desempenham na SATA Air Açores.</p> |
| <p>Vogal Executivo da SATA Internacional – Azores Airlines</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 | |

| | | | |
|---|---|--|--|
|  | <p>Presidente da SATA Internacional – Azores Airlines <i>Chief Executive Officer</i></p> <p>Paulo Menezes Cessou funções a 13 de agosto de 2018.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Operações • Jurídico • Gestão de aeródromos • Comunicação e imagem | |
|  | <p>Vogal Executivo da SATA Internacional – Azores Airlines</p> <p>Isabel Barata Cessou funções a 13 de agosto de 2018.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comercial • Coordenação e controlo operacional • Auditoria e Qualidade de Serviço | |
|  | <p>Vogal Executivo da SATA Internacional – Azores Airlines</p> <p>João Trabuco Nunes Cessou funções a 13 de agosto de 2018.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Centro de Formação Aeronáutica • Sistemas de Informação • Segurança, Saúde e Ambiente no Trabalho • Relações Laborais | |
|  | <p>Vogal Executivo da SATA Internacional – Azores Airlines</p> <p>Maria Leonor Amaral Soares de Albergaria Cessou funções a 28 de fevereiro de 2018.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Contabilidade e Finanças • Compras e Planeamento • Planeamento e Controlo de Gestão | |

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 Administrativo 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 79% no segmento do pessoal de voo (tripulantes de cabine e pilotos) e 83% quando circunscrita aos pilotos.

Nas estruturas institucionais dos trabalhadores, a Comissão de Trabalhadores da SATA Internacional-Azores Airlines assume a representação coletiva do total de trabalhadores.

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, quando por razões exógenas e em continuidade com o verificado em anteriores exercícios, limitações de natureza legal impuseram a proibição de valorizações retributivas.

No contexto limitativo enunciado, foram apresentados oito avisos de greve, cinco referentes a técnicos de manutenção de aeronaves, em que três ficaram sem efeito, dois referentes a tripulantes de cabine e um referente a TOA/AIT.

Foram realizadas três greves na Sata Internacional (duas tripulantes de cabine e uma de técnicos de manutenção de aeronaves), assumindo natureza atípica com interrupção interpolada do tempo de trabalho, sendo impactantes na atividade operacional e resultados do Grupo.

Acresce que a natureza da atividade assegurada expõe o Grupo SATA a conflitos laborais de outras entidades, que condicionam a operação ou podem mesmo inviabilizá-la, nomeadamente greves decretadas por operadores de assistência handling e também prestadores de serviços de segurança aeroportuária.

Contexto Macroeconómico

De acordo com o relatório de Orçamento do Estado para 2019, a atividade económica e o comércio mundiais aceleraram em 2018, registando um crescimento de 3,7% e 5,2%, respetivamente. Na primeira metade de 2018, registou-se um abrandamento da atividade económica mundial, sendo expectável, no entanto, que o ritmo de crescimento da economia mundial se mantenha em 2018 e 2019. O comércio mundial deverá desacelerar nestes dois anos, embora se mantenha relativamente dinâmico (crescimento previsto pelo FMI – Fundo Monetário Internacional, de 4,2% e 4%, respetivamente). Relativamente à economia da área do euro, em 2018 perspetiva-se uma desaceleração do crescimento para 2% e, em 2019, para 1,9%. Esta trajetória deverá ser influenciada pela desaceleração das exportações, em linha com a evolução prevista para a procura externa dirigida à área do euro, que deverá abrandar, em parte, devido ao enfraquecimento do comércio global na sequência da emergência de políticas protecionistas.

Nas restantes economias avançadas, destaca-se a desaceleração da economia do Reino Unido, cujo crescimento, após um pico de 2,9% em 2014 se reduziu para 1,7%, em 2017 e antecipa-se que continue a descer para 1,4%, em 2018, e 1,5%, em 2019, ano que deverá ficar marcado pela saída do Reino Unido da União Europeia (*Brexit*). Prevê-se também uma desaceleração da atividade económica nos EUA em resultado das tensões comerciais, e do desvanecimento das medidas de estímulo orçamental.

Estima-se que a procura interna da área do euro mantenha um crescimento moderado, suportado por condições de financiamento favoráveis, pelo aumento do rendimento disponível das famílias e pela evolução positiva do mercado de trabalho (a taxa de desemprego deverá diminuir de 9,1% em 2017 para 8% em 2019).

Destaca-se a crescente tensão entre os EUA e o Irão e a China que, por sua vez, impulsionou o preço do petróleo para níveis acima de 80 USD/barril (cerca de 69 EUR/barril) no final de setembro. Estes valores situam-se cerca de 24% acima dos verificados no final de 2017.

PIB, taxa de variação, em %

| | 2018E | 2019P | 2020P |
|---------------------|-------|-------|-------|
| Economia mundial | 3,7 | 3,5 | 3,6 |
| Economias avançadas | 2,3 | 2 | 1,7 |
| EUA | 2,9 | 2,5 | 1,8 |
| Canadá | 2,1 | 1,9 | 1,9 |
| Zona Euro | 1,8 | 1,6 | 1,7 |
| Reino Unido | 1,4 | 1,5 | 1,6 |

E - Estimativa

P - Projetado

Fonte: FMI, World Economic Outlook Update, janeiro 2019

Conjuntura Nacional

No horizonte 2018-2021, de acordo com as projeções do Banco de Portugal, a economia portuguesa deverá prosseguir uma trajetória de crescimento da atividade, embora em desaceleração (1,8%, 1,7% e 1,6%, respetivamente em 2019, 2020 e 2021). As projeções para o crescimento do PIB em Portugal encontram-se globalmente alinhadas com as publicadas para o conjunto da área do euro pelo Banco Central Europeu (BCE), no âmbito do exercício de projeção do Eurosistema de dezembro de 2018. Apesar da trajetória de desaceleração projetada para o emprego, este deverá permanecer o principal fator contributivo para o crescimento do PIB per capita em média no horizonte de projeção.

As exportações de bens e serviços foram a componente da procura global que mais contribuiu para a recuperação da economia portuguesa iniciada em 2013. Este traço irá manter-se em 2018-2021. O peso do consumo privado no PIB manteve-se relativamente inalterado no período de recuperação que se seguiu a 2013.

PIB, taxa de variação, em %

| | 2017 | 2018 P | 2019 P | 2020 P | 2021 P |
|--------------------------------|------|--------|--------|--------|--------|
| PIB | 2,8 | 2,1 | 1,8 | 1,7 | 1,6 |
| Consumo privado | 2,3 | 2,3 | 2,0 | 1,8 | 1,6 |
| Consumo público | 0,2 | 0,7 | 0,1 | 0,0 | 0,2 |
| Formação Bruta de Capital Fixo | 9,2 | 3,9 | 6,6 | 5,9 | 4,9 |
| Procura Interna | 3,0 | 2,4 | 2,4 | 2,2 | 2,0 |
| Exportações | 7,8 | 3,6 | 3,7 | 4,0 | 3,6 |
| Importações | 8,1 | 4,1 | 4,7 | 4,9 | 4,2 |
| Emprego | 3,3 | 2,2 | 1,2 | 0,9 | 0,4 |
| Taxa de Desemprego | 8,9 | 7,0 | 6,2 | 5,5 | 5,3 |

P - Projetado

Fonte: Banco de Portugal, Boletim Económico, dezembro 2018

Conjuntura Regional

De acordo com os dados publicados pelo Serviço Regional de Estatística dos Açores, a taxa média de inflação nos Açores foi de 1,21% (enquanto que a média nacional foi de 1,4%), registando uma redução de 0,2 p.p. relativamente a 2017.

A taxa de desemprego regional no 4º trimestre (8,5%), situou-se acima da média nacional (6,7%), o que corresponde a um aumento de 0,2 p.p. relativamente ao trimestre homólogo. A taxa de desemprego anual fixou-se nos 8,6%, registando-se uma redução de 0,4 p. p. face ao ano anterior.

No que diz respeito à taxa de emprego, por setores de atividade nos últimos três meses do ano, comparativamente com o período homólogo, verificou-se um acréscimo nos setores primário e secundário, 1,4% e 5,1% respetivamente, verificando-se um decréscimo de 2,7% no setor dos serviços.

Relativamente à evolução das dormidas, de janeiro a dezembro de 2018, os diversos tipos de estabelecimentos hoteleiros da Região Autónoma dos Açores registaram um aumento das dormidas face ao ano anterior – apuraram-se 2.563,6 mil dormidas, dos quais 1.789,3 em hotelaria tradicional (hotéis, hotéis-apartamentos, apartamentos turísticos e pousadas). Neste tipo de hotelaria, registou-se um aumento de 0,1% nas dormidas e um aumento de 2,6% nos hóspedes, relativamente ao período homólogo de 2017.

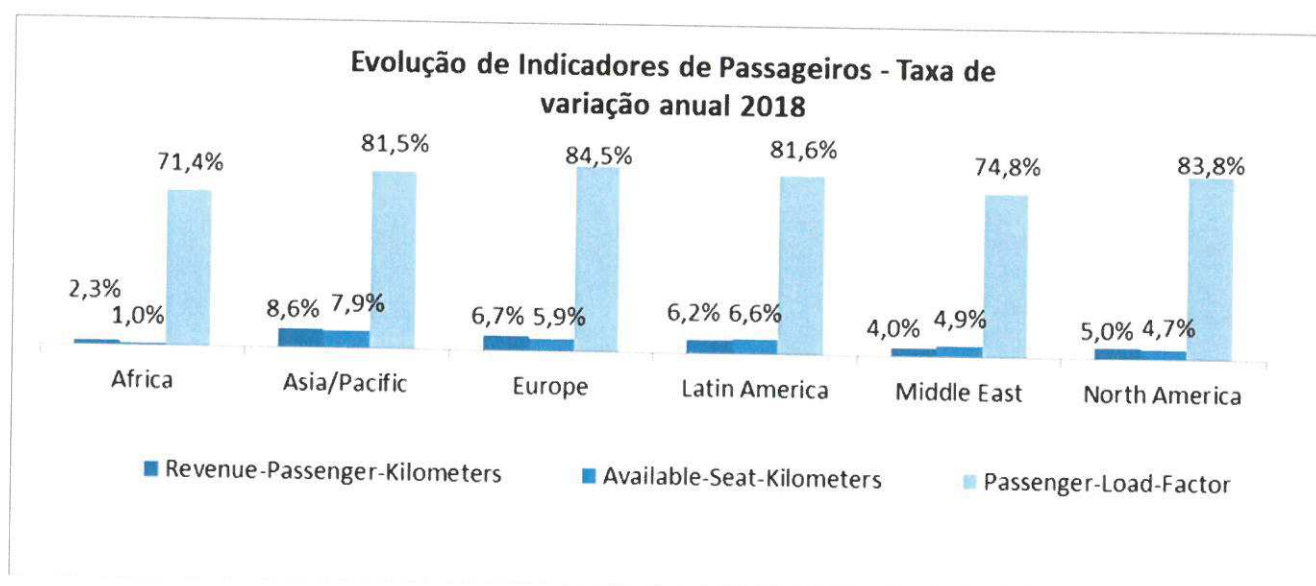
Em 2018, os residentes em Portugal registaram 782,7 mil dormidas, o que traduz um aumento de 4.2% comparativamente a igual período de 2017. As dormidas dos residentes no estrangeiro atingiram as 1.006,6 mil dormidas, refletindo uma variação homóloga negativa de 2,9%. O mercado norte-americano (EUA e Canadá) concentrou 20,5% do total das dormidas dos residentes no estrangeiro, cerca de 206,2 mil dormidas, tendo registado uma variação homóloga positiva de 8,5%.

A ilha que concentrou maior número de dormidas neste período, foi a de São Miguel, seguida da Terceira e do Faial, respetivamente com 1.245,7 mil (69,6%), 286,1 mil (16,0%) e 107,5 mil (6,0%) dormidas.

Os proveitos totais nos estabelecimentos hoteleiros somaram 94,5 milhões de euros, correspondendo a uma variação homóloga de 7,9%. Os proveitos de aposento somaram 70,5 milhões de euros, equivalendo a um aumento de 10,9%, em comparação com o período homólogo.

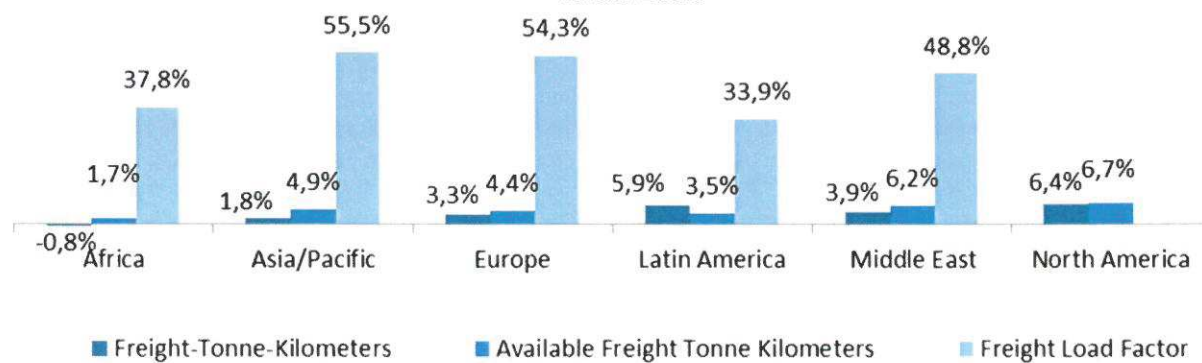
Contexto no Setor de Transporte Aéreo

Em 2018 verificou-se um crescimento no tráfego aéreo de passageiros de 6,6% 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).



2018 foi também um ano de crescimento no tráfego de carga (Freight-Tonne-Kilometers – FTKs) em todas as regiões (3.5%), à exceção de África que registou um decréscimo de 0.8%.

Evolução de indicadores de Carga - Taxa de variação anual 2018



Durante o ano manteve-se a presença da Ryanair e a TAP tem demonstrado um posicionamento de maior “agressividade” nas tarifas disponibilizadas. Para o mercado da América do Norte, a introdução do A321 permitiu passar a operação de Boston para voo diário durante todo o ano, 11 voos semanais no pico do verão, e no caso do Toronto voos diários no verão, e uma nova frequência semanal no inverno (passando de 3 para 4 voos). Prevê-se ainda a entrada da Delta Airlines no mercado açoriano em 2019 com voos diários para Ponta Delgada.

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 2018

- Lei n.º 114/2017 de 29 de dezembro (LOE2018), impactante no exercido do direito à negociação coletiva.
- Decreto Legislativo Regional n.º 1/2018/A, de 03 de janeiro (Diploma Orçamento RAA), impactante no exercido do direito à negociação coletiva.
- Lei n.º 73/2017, de 16 de agosto (décima segunda alteração ao Código do Trabalho), que reforça o quadro legislativo para a prevenção da prática de assédio no setor privado.
- Regulamento (CE) nº 261/2004, que concerne os direitos dos passageiros do transporte aéreo em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável dos voos. O regulamento permanece inalterado, mantendo-se as orientações interpretativas emanadas pela Comissão Europeia e que refletem a jurisprudência. Assistimos, nos últimos anos, ao aparecimento de várias empresas especializadas em reclamações. Estas empresas incentivam os passageiros a reclamar, sem custos iniciais para o cliente, e recebem uma percentagem do valor da indemnização quando paga pelas companhias aéreas. Esta situação leva ao aumento de reclamações e conseqüente custo decorrente do pagamento das indemnizações.

Estratégia

Plano de Negócios 2017-2022

Durante o ano de 2018, 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.

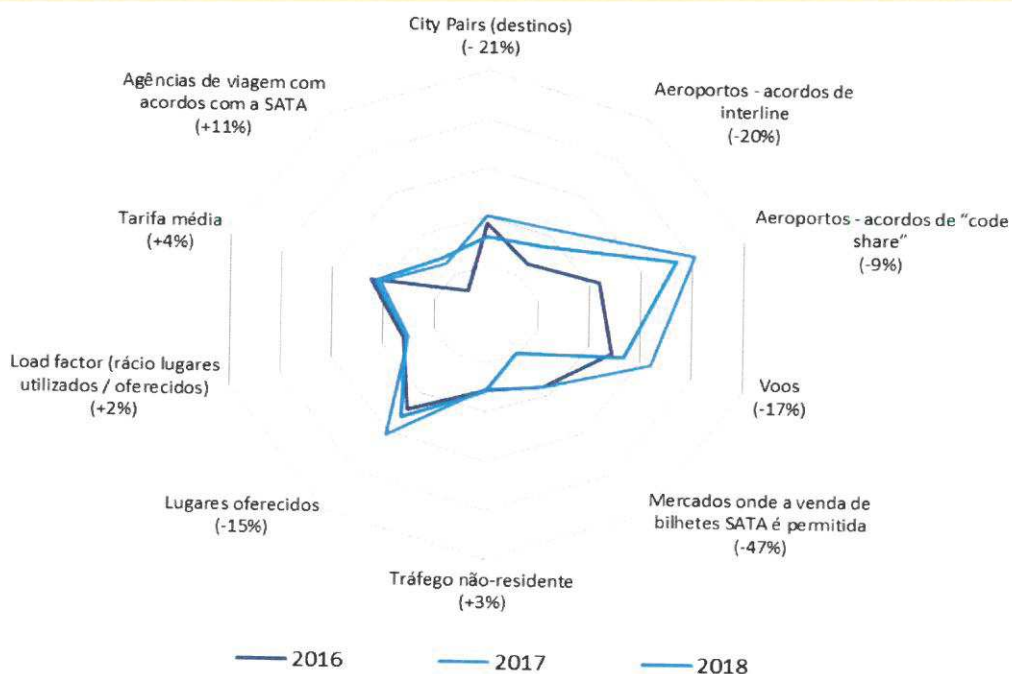
Plano de Negócios 2017-2022



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 2018, destaca-se o reforço das operações no *Hub* Açores, com a descontinuidade das rotas diretas entre Lisboa/Porto e os Estados Unidos da América/Canadá, e a sua substituição por ligações via Ponta Delgada e Terceira. Salienta-se ainda o fim das operações com as aeronaves da frota A310 e A330, com a operação longo-curso intercontinental a ser operada na totalidade pela frota A321neo, a partir de finais de outubro de 2018, com a entrada da estação de inverno IATA 2018/19.

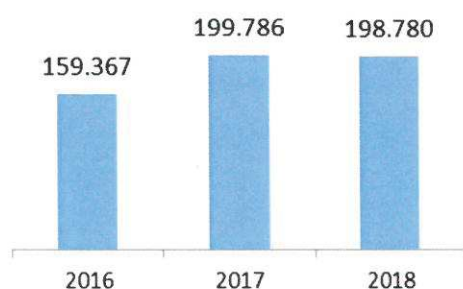
Evolução Conetividade SATA (2016-2018) – Grupo SATA



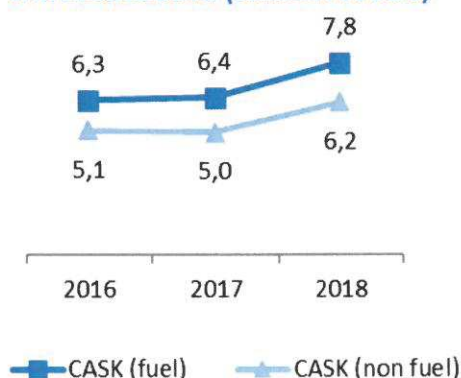
Em 2018 assistiu-se a um aumento dos custos operacionais da SATA Internacional – Azores Airlines na ordem de 2%.

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 2018, na SATA Internacional – Azores Airlines também se verificou um acréscimo deste indicador, em 22% e 25%, com e sem fuel respetivamente.

**Custos Operacionais - SATA Internacional
(milhares de euros)**



SATA Internacional (cêntimos de euro)



A estratégia comercial em 2018, e para os próximos anos, centra-se no trabalho em conjunto com os agentes de viagens e *tour* operadores bem como na aproximação e consolidação da relação com associações várias do sector, de forma a criar parcerias e protocolos, fomentar ações e promoções conjuntas com vista a potenciar as vendas. Estas parcerias com agentes de viagens tradicionais (offline) são importantes, da mesma forma que o são as parcerias 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.

A redução dos custos é fundamental na gestão da receita e consequente aumento de lucros. Ao introduzir o A321 na frota da SATA Internacional-Azores Airlines, o foco comercial centrou-se no aumento do potencial de rendimento nas principais rotas de Boston e Toronto, e tratando-se de um avião completamente novo, permitiu otimizar os preços por lugar, apesar da capacidade oferecida ser inferior.

Em 2018 foi criada a área de "Customer Experience" dentro da direção comercial, com o objetivo de alinhar o serviço com o conhecimento sobre os passageiros SATA, sempre em sintonia com a área operacional. Novas políticas de catering, bagagem e a própria experiência no aeroporto estão a ser desenvolvidas e implementadas. Assegurar uma experiência "full-service" é determinante na estratégia da SATA, estando assim empenhada em ser a companhia "full-service" que traz turistas e passageiros em negócios para os Açores, assim como aproximar o continente norte-americano ao europeu, particularmente a Portugal e aos Açores.

Em 2018 o programa *Açores Stopover* foi consolidado, passando a estar disponível online também.

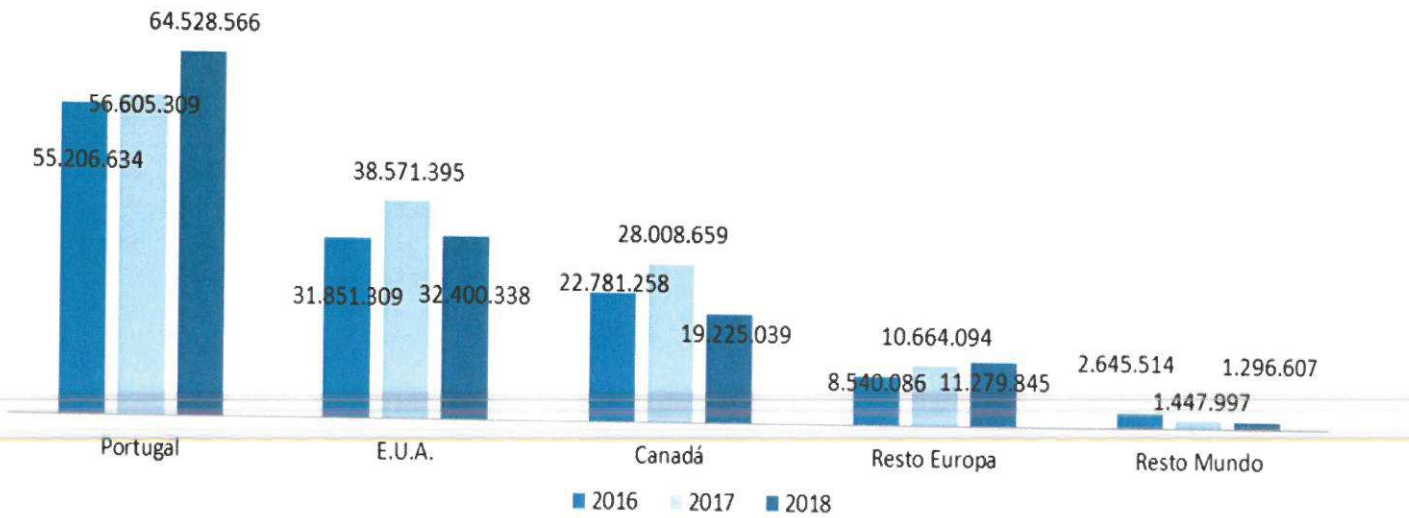
A SATA manteve o mesmo modelo tarifário que vinha aplicando nos anos anteriores e que assenta em: a) agrupamento dos diferentes produtos tarifários em *brands* (famílias) que partilham os mesmos atributos; e b) manutenção de alguns serviços adicionais como gratuitos (incluídos na tarifa), como por exemplo 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 clientes, nomeadamente o tráfego residente e o tráfego étnico.

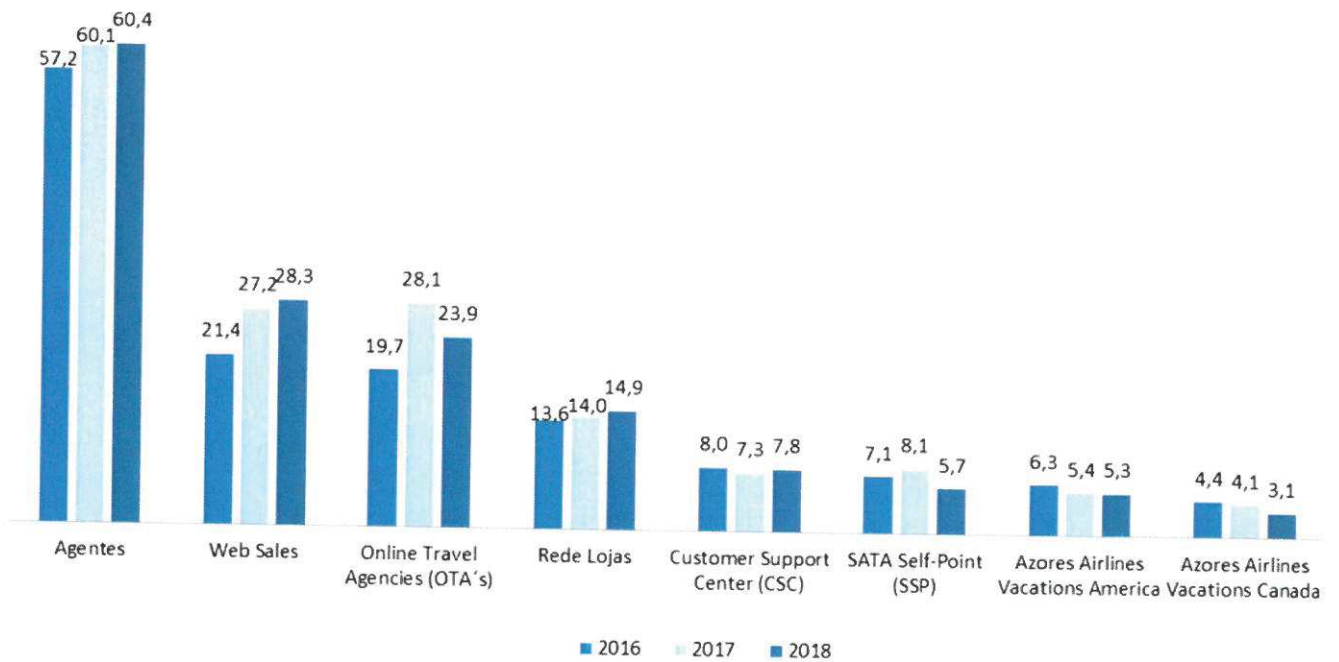
Evolução do Proveito por lugar disponível por quilómetro (RASK) – Grupo SATA

| Mercado | 2016 | 2017 | 2018 | Var. 17/18 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Doméstico | 6,32 | 6,09 | 6,38 | 0,29 |
| América do Norte | 4,95 | 5,26 | 4,81 | -0,45 |
| Europa | 4,63 | 3,97 | 4,04 | 0,07 |
| África | 0,00 | 4,04 | 3,34 | -0,70 |
| RAA | 11,85 | 12,31 | 12,55 | 0,24 |
| Total | 5,89 | 5,33 | 5,88 | 0,55 |

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 – 2016-2018 – Grupo SATA

| Mercado | 2016 | 2017 | 2018 | Var. 18/17 |
|------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------|
| Domésticas | 180 042 € | 174 823 € | 178 500 € | 2% |
| América do Norte | 1 956 434 € | 2 866 215 € | 3 860 022 € | 35% |
| Europa | 33 780 € | 34 373 € | 26 531 € | -23% |
| África | 0 € | 4 767 € | 20 133 € | 322% |
| RAA | 88 994 € | 107 704 € | 116 664 € | 8% |
| Total | 2 259 250 € | 3 187 882 € | 4 201 851 € | 32% |

Em 2018, a SATA potenciou a receita através da promoção serviços adicionais, assistindo-se a um aumento deste tipo de receita em cerca de 32% no total.

Rotas

Em 2018, a SATA Internacional - Azores Airlines operou 19 rotas regulares em 2018. De referir que, no final de 2017, com o início da estação de inverno IATA 2017/18, a SATA Internacional - Azores Airlines descontinuou as seguintes rotas: Lisboa – Boston – Lisboa; Lisboa – Toronto – Lisboa; Porto – Toronto – Porto e Ponta Delgada – Barcelona – Ponta Delgada.

Rotas regulares operadas por semana – 2016-2018 (Nº)

| Mercado | 2016 | 2017 | 2018 | Var. 17/18 |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Domésticas (S4) | 9 | 8 | 8 | 0 |
| América do Norte (S4) | 10 | 10 | 8 | -2 |
| Europa (S4) | 5 | 4 | 3 | -1 |
| África (S4) | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Total | 24 | 23 | 20 | -3 |

Lugares oferecidos por mercado – 2016-2018 (N.º)

| Mercado | 2016 | 2017 | 2018 | Var. 18/17 |
|--------------|----------------|----------------|----------------|-------------|
| Canadá | 121 206 | 160 518 | 119 704 | -25% |
| EUA | 169 810 | 203 639 | 169 795 | -17% |
| Total | 291 016 | 364 157 | 289 499 | -21% |

Parcerias Comerciais

A estratégia comercial em 2018, e para os próximos anos, centra-se no trabalho em conjunto com os agentes de viagens e *tour* operadores bem como na aproximação e consolidação da relação com associações várias do sector, de forma a criar parcerias e protocolos, fomentar ações e promoções conjuntas com vista a potenciar as vendas. Estas parcerias com agentes de viagens tradicionais (offline) são importantes, da mesma forma que o são as parcerias 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 2018

| Mercado | Ação/Evento | | |
|-----------|---|--|---|
| Nacional | BTL – Bolsa de Turismo de Lisboa | Durante o ano de 2018 foi dada continuidade à promoção conjunta da SATA com o Turismo dos Açores em várias feiras e workshops, nomeadamente a ITB (Alemanha), FITUR (Espanha) e também a WTM (Reino Unido – Londres). O Grupo SATA esteve também presente em feiras direcionadas para o cliente final na Alemanha. | |
| | Mundo Abreu | | |
| | Expo Abreu | | |
| Espanhol | Fitur | | Participou ainda em roadshows em colaboração com a Visit Portugal nos EUA (Boston) e Canadá (Toronto), tendo também colaborado com o AICEP e com o Embaixador Português no Canadá em eventos do trade. |
| | IBTM | | |
| Alemão | ITB | | Foram organizadas 2 viagens de familiarização (<i>fam trips</i>) com o mercado do Reino Unido e 5 viagens deste tipo com o mercado Alemão. |
| | CMT | | |
| | FREE | | |
| | TOURNATUR | | |
| Americano | Boston Globe | | Com vista a impulsionar a oferta de rotas aéreas da América do Norte para os Açores, Madeira e Portugal Continental, a SATA organizou <i>roadshows</i> no Canadá com grupos de agências de viagem - Travel Brands Corporation (o maior grupo de agentes de viagem no Canadá) e Maritime Travel (a maior associação de agentes independentes no Canadá). Além disso, marcou presença na Associação Canadiana de Agências de Viagens. Nos Estados Unidos da América, participou juntamente com a AAA (American Automobile Association) na organização de <i>roadshows</i> e apresentações em Nova Inglaterra direcionada para as agências de viagem associadas. |
| | AAA Travel Show | | |
| Canadiano | The Travel Marketplace | | |
| | International and Tourism Travel (Montreal) | | |

Adicionalmente, a SATA participou e organizou, em Cabo Verde, eventos do trade para promover a rota de Boston para Praia e respetivas ligações (via Ponta Delgada), em colaboração com o Embaixador Americano, incluindo workshops com agentes para apresentar o projeto para o inverno 2018 e ano de 2019 e ainda a organização de eventos do 10 de Junho em Cabo Verde e em Washington.

No Canadá e nos EUA, as agências de relações públicas que trabalham com o Grupo SATA foram muito favoráveis no apoio a inúmeras viagens de imprensa (*press trips*) para desenvolver artigos sobre os Açores, e a Azores Airlines. A companhia aérea também participou de vários *roadshows* e *workshops* com agentes de viagens e *tour* operadores para apresentar a companhia aérea e o destino.

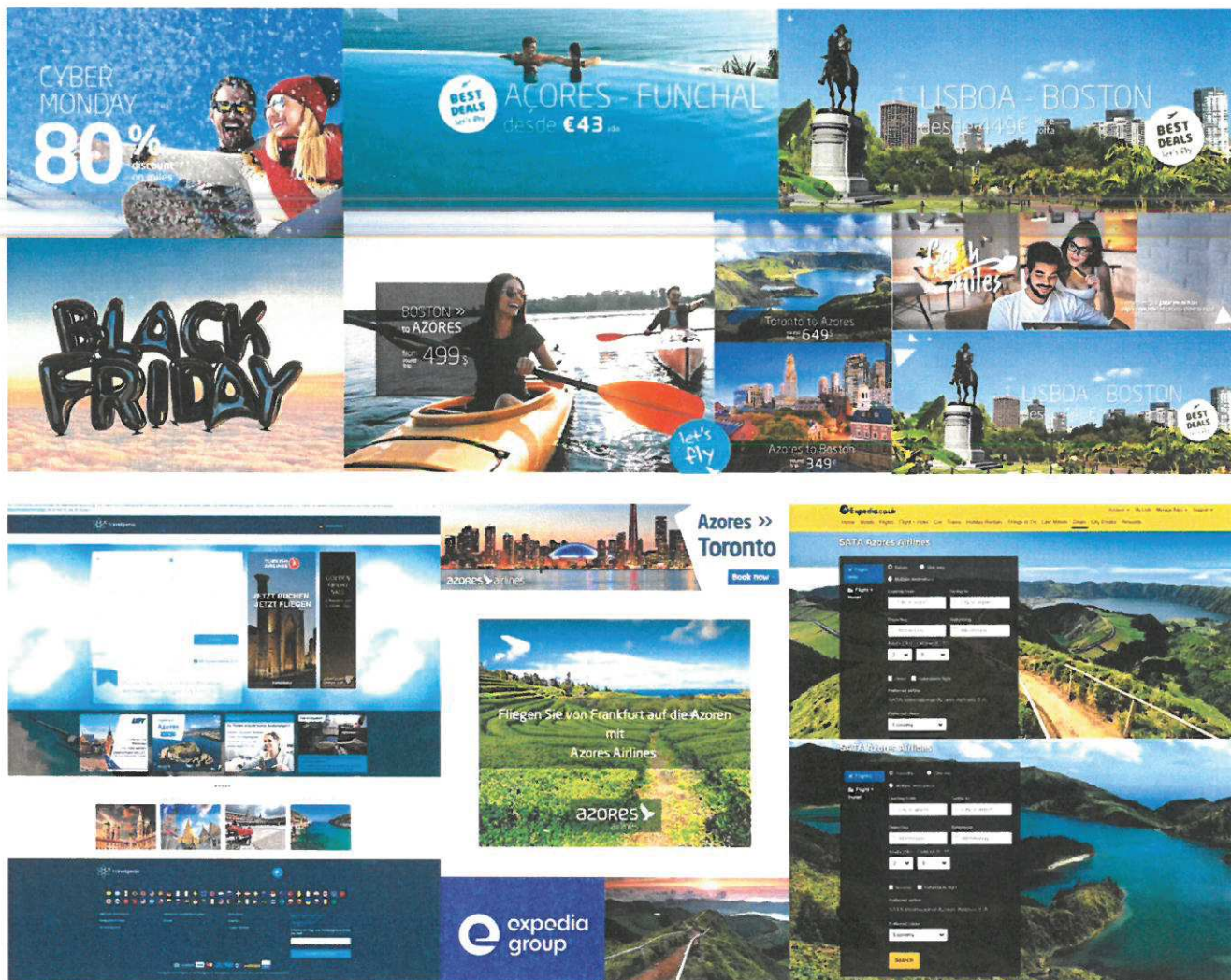
A SATA continuou a realizar um acompanhamento regular aos operadores, com visitas presenciais dos promotores e através do portal exclusivo para agentes www.sata4agents.com/.

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

A SATA continuou a apostar no e-business, tendo desenvolvido várias campanhas online em diferentes canais consoante o mercado-alvo, o que lhe permitiu melhorar a exposição do destino Açores, da marca Azores Airlines e suas rotas à saída de Boston e Toronto, bem como dos canais AzoresAirlines.pt e AzoresAirlinesVacations.com

Foram também realizadas várias campanhas de marketing e publicidade ao longo do ano, das quais se destacam as campanhas Continente – Açores; Açores – Continente; Toronto-Açores e Porto; Boston-Açores e Continente (winterflashsale).



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 2018

| Soluções orientadas para o Cliente | Soluções com impacto na eficiência de processos internos |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Amadeus Revenue Management: solução aplicacional que visa a otimização da gestão de voos no que concerne a lugares disponibilizados, incluindo para passageiros que adquiram viagens em grupo. • Amadeus ATC para Agentes de Viagem: disponibilização da funcionalidade de reemissão e reembolso automatizado para os agentes de viagem Amadeus. | <ul style="list-style-type: none"> • Solução de proteção de dados, vulgo backup: implementação de uma nova solução que garante uma performance adequada às necessidades aplicacionais atuais, com retenção de longa duração em site secundário. • Solução de monitorização que visa obter maior visibilidade sobre eventos que impactem diferentes componentes da infraestrutura de sistemas de informação. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Notificação automatizada ao passageiro: capacidade de notificar o passageiro de forma automatizada para situações em que o mesmo seja alvo de uma alteração de lugar ou seja reacomodado entre voos (cenários com mais do que um voo). • Nova Homepage: revisão integral da homepage do site www.azoresairlines.pt, passando o mesmo a ter uma orientação ao cliente, de acordo com o seu mercado. • Cash & Miles: possibilidade de um cliente pagar parcialmente a sua viagem com milhas que tenha disponíveis. | <ul style="list-style-type: none"> • Reforço da aposta em ambientes cloud: aumento da utilização de ambiente cloud, com destaque para a massificação da utilização de containers, os quais permitem ganhos de eficiência muito significativos. • MyTrips: aplicação desenvolvida internamente que permitiu a total desmaterialização dos processos de deslocação e com uma forte componente de integração de sistemas, permitindo ganhos de eficiência internos muito significativos. |

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

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.

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.

E N V O L V E

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.



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.

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.

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.

I N T E G R A

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.



Reuniões internas

Realização de reuniões periódicas com as primeiras linhas funcionais e quadros da empresa, onde se partilham os objetivos da empresa, e se promove o debate e troca de ideias/ boas práticas.

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)

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).



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 2018, continuou a disponibilizar um conjunto de canais de comunicação externa, tais como:

- MyPlan, 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 e YouTube);
- Meios de comunicação exterior: imprensa regional, nacional e internacional;
- Rede de Lojas SATA 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 pontuais 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 Internacional – Azores Airlines.

O capítulo “Segmentos de Negócio” revela os principais destaques da operação da SATA Internacional – Azores Airlines.

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.

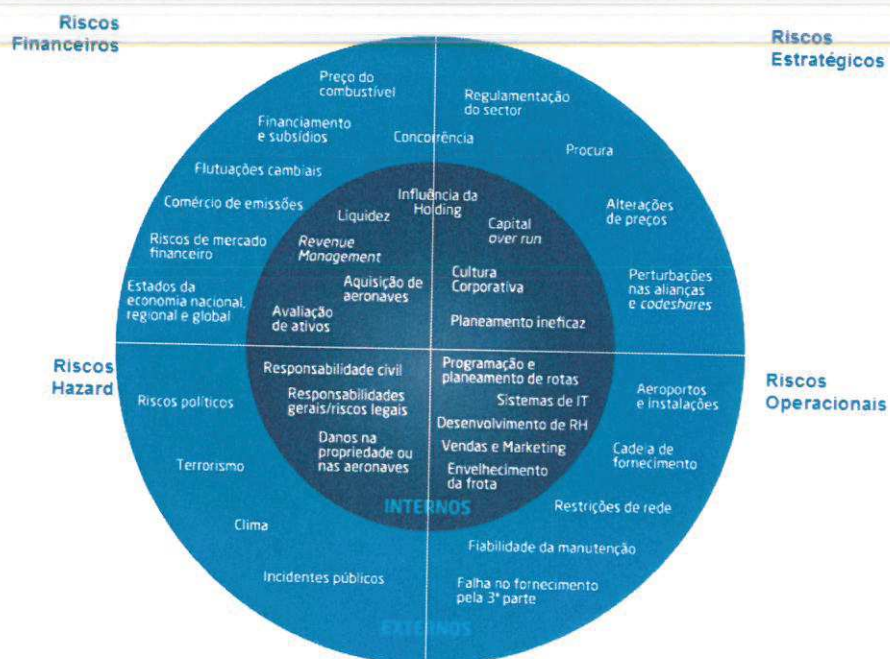
Gestão do Risco

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>Preço do Jet Fuel</p> <p>O consumo de jet fuel na SATA, anualmente, ascende a cerca de dezenas de milhares de toneladas sendo que qualquer alteração no seu preço provoca um impacto muito significativo nos resultados operacionais da SATA.</p> | <p>Contratação de operações de hedging num total variável que poderá ir até 80% do total de consumo anual de jet fuel sendo o horizonte temporal das operações até 24 meses, ao mesmo tempo que assegura uma monitorização cuidada e periódica da variação dos preços de petróleo.</p> |
| | <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> | <ul style="list-style-type: none"> • Existência do Safety Management System (SMS) • Monitorização de dados de voo (Flight Data Monitoring) • Plano de Resposta a Emergências (Emergency Responsive Plan) • Existência medidas de security • 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 |
| | <p>Interrupção da Operação</p> <p>Várias áreas operacionais da SATA, pela própria natureza das suas funções, podem ser afetadas por</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de Gestão de Riscos de Interrupção da Operação |

situações que podem afetar o normal funcionamento da operação.

Riscos Hazard

Desastres naturais

A atividade da SATA está sujeita a vários eventos naturais que provocam impactos significativos em termos de receita e custos: maremotos, terramotos, nevoeiros fortes e cinzas vulcânicas e eventos sociais como guerras civis, greves e ações terroristas.

- 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

Os colaboradores da SATA estão associados a várias unidades sindicais tornando necessário a gestão dos vários processos de negociação, de forma a alinhar os vários interesses entre as partes, com vista a mitigar o risco de greves e, conseqüentemente, atrasos e cancelamentos de voos.

- 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

A SATA, sendo uma empresa detida a 100% por capitais públicos tem a sua atividade assente em eventuais alterações políticas regionais e nacionais.

- 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

A SATA pauta a sua atividade por princípios éticos e de responsabilidade social, tendo medidas para gerir o risco de inadequação e o não comprometimento da Empresa, Gestão e Colaboradores com estes princípios.

- 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. Em 2018, a SATA não recebeu reclamações associadas a estas matérias.
- Plano de Prevenção de riscos e corrupção e infrações conexas que abrange todas as operações das empresas do Grupo.

Desempenho Financeiro

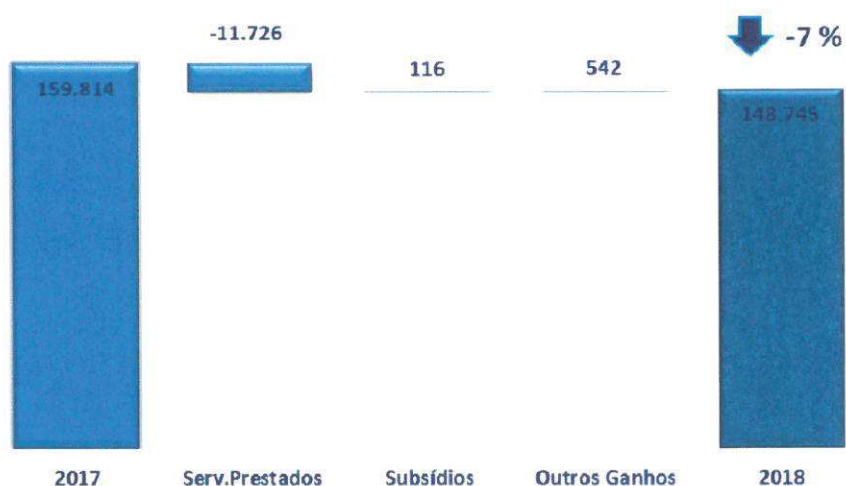
O exercício de 2018 foi para a SATA Internacional Azores Airlines um ano marcado pela deterioração dos resultados operacionais em aproximadamente 14 milhões de euros face aos valores registados no exercício de 2017.

Ganhos operacionais

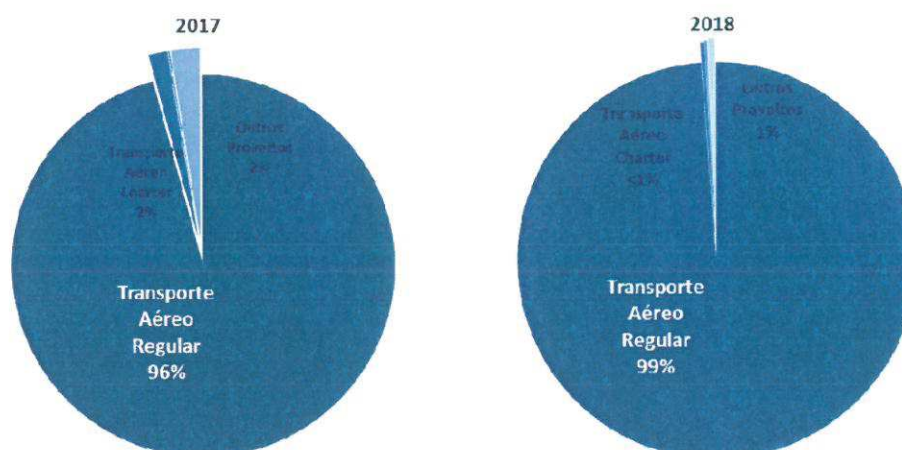
| Ganhos operacionais (milhares de Euros) | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Serviços prestados | 146.965 | 159.500 | 147.774 |
| Subsídios | 14 | 220 | 336 |
| Outros ganhos | 2.648 | 94 | 636 |
| | 149.628 | 159.814 | 148.745 |

O volume de ganhos operacionais auferidos no âmbito dos serviços de transporte aéreo ao longo de 2018 apresentou um recuo na ordem dos 7%, cerca de 11 milhões de euros abaixo do valor registado no ano anterior.

O gráfico abaixo demonstra as variações nas rubricas mais relevantes de rendimentos auferidos ao longo de 2018 e respetiva variação face no exercício anterior.



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



Gastos Operacionais

| Gastos Operacionais (milhares de Euros) | | |
|---|----------------|----------------|
| | 2017 | 2018 |
| a. Combustíveis e Lubrificantes | 44.259 | 41.600 |
| b. Handling | 17.357 | 15.393 |
| c. Reservas Manutenção (Horas de Voo) | 16.184 | 14.115 |
| d. Rendas e Alugueres | 10.512 | 17.119 |
| e. Taxas Aeroportuárias | 9.746 | 7.881 |
| f. Comissões | 6.661 | 7.656 |
| g. Outras Taxas | 5.029 | 3.785 |
| h. Catering | 5.884 | 5.217 |
| i. Manutenção | 12.220 | 14.883 |
| j. Cedência de Pessoal | 1.930 | 1.925 |
| k. Fretamentos | 11.334 | 18.462 |
| l. Gastos com pessoal | 30.964 | 30.535 |
| m. Depreciações | 1.523 | 394 |
| n. Outros gastos operacionais | 22.113 | 19.814 |
| | 195.715 | 198.780 |

A tabela à esquerda detalha por rubrica o peso de cada tipologia de encargo no total dos gastos operacionais registados.

À semelhança do verificado em exercícios anteriores, as rubricas de Combustíveis e Gastos com o Pessoal assumem os maiores contributos para a totalidade do volume de gastos operacionais.

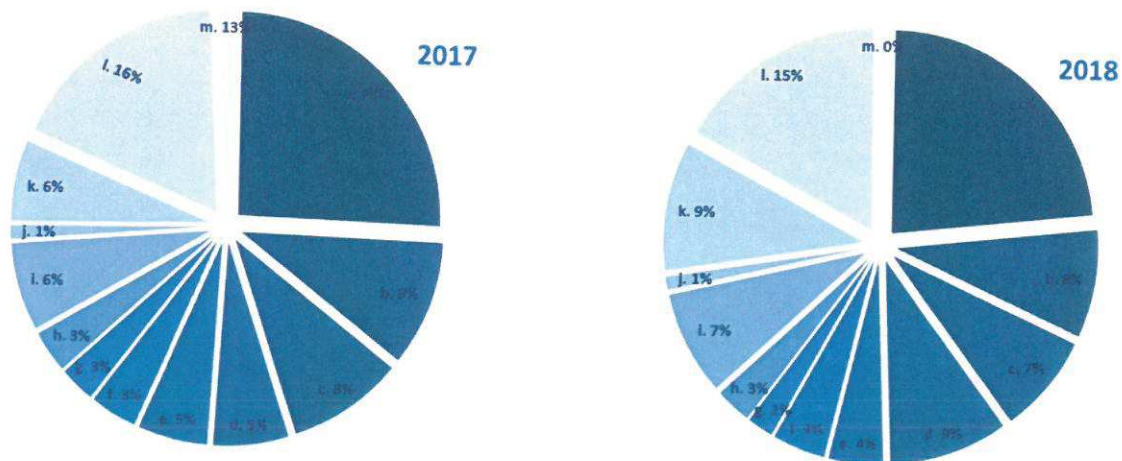
Face ao exercício de 2017 registou-se um aumento no total de gastos operacionais na ordem dos 3 milhões de euros.

Destacam-se os acréscimos verificados nas rubricas de Rendas e Alugueres pelo impacto dos contratos de locação operacional associados às novas aeronaves A321, bem como pelo considerável aumento verificado na rubrica de Fretamentos por força dos gastos incorridos com alugueres de aeronaves de forma a suprir o impacto na rede do anormal volume de irregularidades operacionais que afetaram a atividade da companhia ao longo de 2018. O aumento de valor na rubrica de Manutenção deve-se ao acréscimo do custo com reservas de manutenção da aeronave A330.

A utilização das novas aeronaves A321, em substituição dos menos eficientes A310 e A330, justifica a redução verificada em rubricas de gastos operacionais diretos como são caso os combustíveis, assistência a aeronaves, taxas aeroportuárias e reservas de manutenção (horas de voo).

Peso dos gastos operacionais

O contributo de cada rubrica para o valor total incorrido de gastos operacionais foi em 2017 e 2018 como se demonstra no gráfico abaixo:



Resultados

A evolução dos resultados para o período 2016-2018 apresenta-se do seguinte modo:

| Reconciliação dos resultados (milhares de Euros) | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| Ganhos operacionais | 149.628 | 159.814 | 148.745 |
| Gastos operacionais | (159.367) | (195.715) | (198.780) |
| <i>dos quais Rendas e alugueres</i> | <i>(10.071)</i> | <i>(10.512)</i> | <i>(17.119)</i> |
| <i>dos quais Depreciações e amortizações de ativos</i> | <i>(1.484)</i> | <i>(1.523)</i> | <i>(394)</i> |
| EBITDA (Result.Ops. Excl. Amortizações) | (8.256) | (34.378) | (49.641) |
| EBITDAR | 1.815 | (23.867) | (32.521) |
| Resultado operacional | (9.740) | (35.902) | (50.035) |
| Resultados Financeiros | (2.370) | (1.675) | (2.601) |
| Resultados antes de impostos | (12.110) | (37.577) | (52.636) |
| Imposto sobre o rendimento | 1.120 | (236) | (290) |
| Resultado líquido | (10.990) | (37.812) | (52.926) |

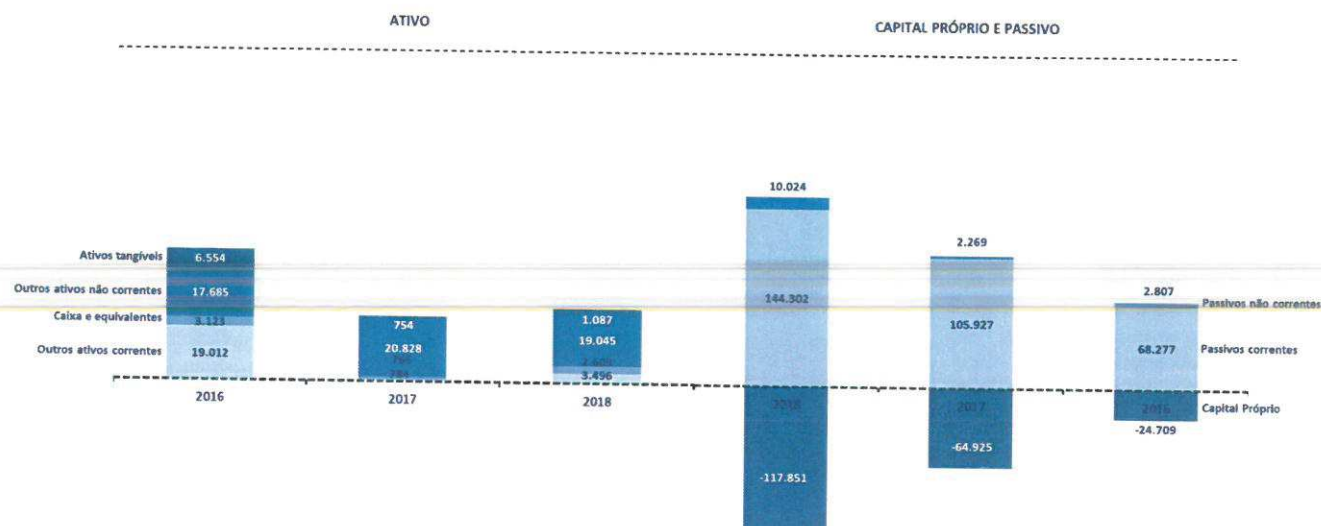
De acordo com a tabela acima, é notória a deterioração dos resultados apresentados pela SATA Internacional Azores Airlines.

O crescimento dos gastos (+2%) de aproximadamente 3 milhões de euros associado a um decréscimo (-7%) de 11 milhões de euros ao nível dos ganhos operacionais motivaram uma deterioração de aproximadamente de 14,1 milhões de euros face aos resultados operacionais registados no exercício anterior.

O impacto negativo dos resultados financeiros (-2,6 milhões de euros) é fortemente justificado pela sazonalidade operacional da operação SATA, obrigando desta forma o Grupo SATA a socorrer-se de instrumentos de gestão de Tesouraria, como são caso os empréstimos bancários e contas correntes caucionadas, com os respetivos impactos a nível no resultado líquido do exercício por via da deterioração dos resultados financeiros registados no final do exercício anterior.

Posição financeira e liquidez

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



Ao nível do Ativo, destacam-se as alterações dos valores registados por via de abate, amortizações e imparidades relacionadas com a saída de serviço e respetiva alienação das aeronaves A310, registadas em 2017 em Ativos não correntes detidos para venda.

A rubrica de Clientes, apresenta na componente Corrente um decréscimo na ordem dos 50%, aproximadamente 5,2 milhões de euros, mantendo-se a componente de médio e longo prazo praticamente inalterada face aos valores registados no exercício anterior.

No que respeita a variações na estrutura e fontes de Financiamento, é notória para a deterioração da rubrica de Capital Próprio por via da integração dos resultados do exercício de 2017 e 2018, cujo impacto ascende a 90,7 milhões de euros negativos no total de Capitais próprios da SATA Internacional, cujo valor se situa nos 117 milhões de euros negativos a 31 de Dezembro de 2018.

No que respeita a Passivos registados, importa realçar a redução de 3,2 milhões de euros no total dos financiamentos bancários, sendo esta redução assente na renegociação da exigibilidade de alguns créditos e respetiva dilatação dos prazos contratados.

O valor registado na rubrica de Fornecedores apresenta uma redução de 13 milhões de euros comparativamente ao valor registado a 31 de Dezembro de 2017.

O aumento de 63 milhões de euros da rubrica de Outras Contas a Pagar, assenta na sua maior parte no montante em dívida à empresa mãe SATA Air Açores, por valores injetados na subsidiária Azores Airlines ao longo do exercício de 2018.

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

| Dívida líquida (milhares de Euros) | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|--------------|---------------|--------------|
| Financiamentos obtidos | | | |
| Não corrente | 2.549 | 2.049 | 5.031 |
| Corrente | 9.411 | 11.387 | 5.171 |
| Caixa e equivalentes de caixa | (3.123) | (766) | (2.609) |
| Dívida líquida | 8.837 | 12.670 | 7.593 |
| Dívida líquida/EBITDA | (1,1) | (0,4) | (0,2) |

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

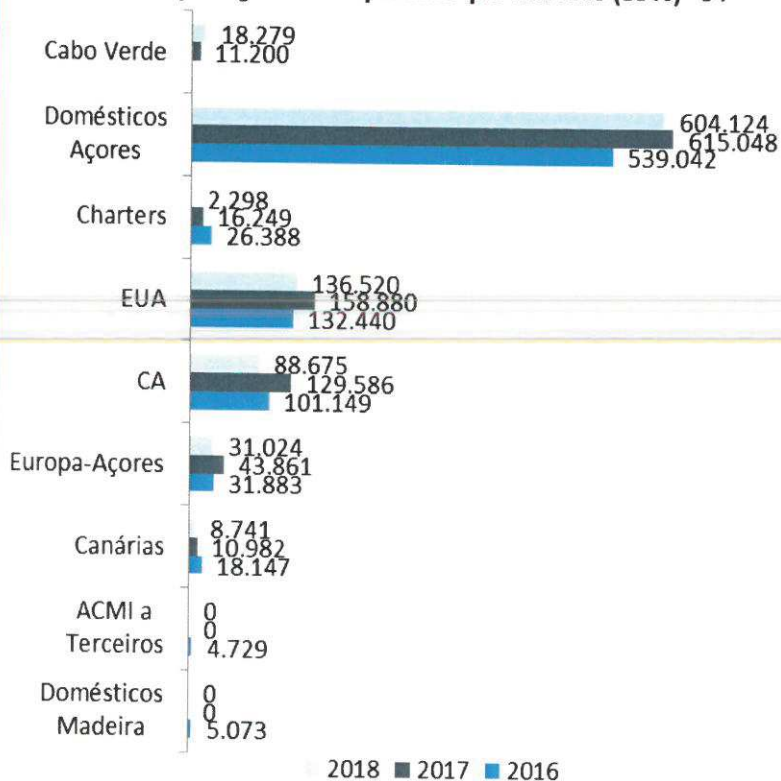
O negócio de transporte aéreo divide-se em três atividades principais, com exigências distintas entre si: operações de voo, operações terrestres/*handling* e manutenção e engenharia.

Na **SATA Internacional – Azores Airlines**, em 2018, verificou-se uma redução no número de voos cancelados comparativamente ao ano anterior. Em 2018 foram 212 voos cancelados, de um total de 6.943 voos. A operação decorreu com alguns constrangimentos relacionados com a gestão de tripulações e decorrentes da substituição da frota. Tal como no ano anterior, as irregularidades operacionais resultantes levaram a Companhia a recorrer a contratos com empresas prestadoras de serviço para a realização de voos em regime ACMI, embora em número inferior ao de 2017.

Os trabalhos de manutenção decorreram na normalidade, tendo o ano sido marcado pelo “phase in” dos dois A321neo e pelo “phase out” dos Airbus A310. Foram realizados 4 eventos de paragens planeadas, para o cumprimento de inspeções no âmbito do plano de manutenção aprovado. De registar também, a substituição de 1 motor da frota A320 e a emissão de certificados de avaliação de aeronavegabilidade de 3 aeronaves.

Durante o ano, ao nível das **operações terrestres**, o Gabinete de Despacho Aduaneiro, criado em 2017, entrou em produção após a obtenção da certificação da despachante oficial da empresa. Com a criação deste Gabinete foi possível obter maior eficiência e rapidez nos processos aduaneiros e ao mesmo reduzir custos com despachantes oficiais externos.

N.º de passageiros transportados por mercado (LUTs) - S4



Em 2018, na SATA Internacional – Azores Airlines registou-se um decréscimo do número de passageiros transportados na ordem dos 10%.

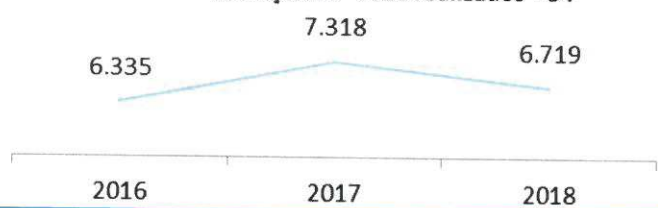
O mercado doméstico dos Açores continuou a marcar a maior parte da operação da SATA Internacional - Azores Airlines, com um decréscimo de 2% de passageiros transportados face ao anterior.

O mercado Cabo Verde registou o incremento mais significativo na ordem dos 63%.

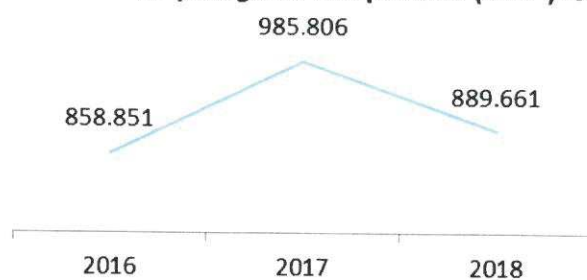
Registou-se também uma redução acentuada no número de passageiros transportados nos voos Charter (-86%), Canadá (-32%) e nos voos Europa-Açores (-29%).

*Inclui passageiros em trânsito

Evolução n.º voos realizados - S4



N.º passageiros transportados (LUTs*) - S4



* Inclui passageiros em trânsito

Load Factor (RPK/ASK) - S4



Em 2018, apesar de registar-se uma redução no número de voos e de passageiros transportados (-8% e -10%, respetivamente), a taxa de ocupação (Load Factor) registou um acréscimo de aproximadamente 0,4 p.p..

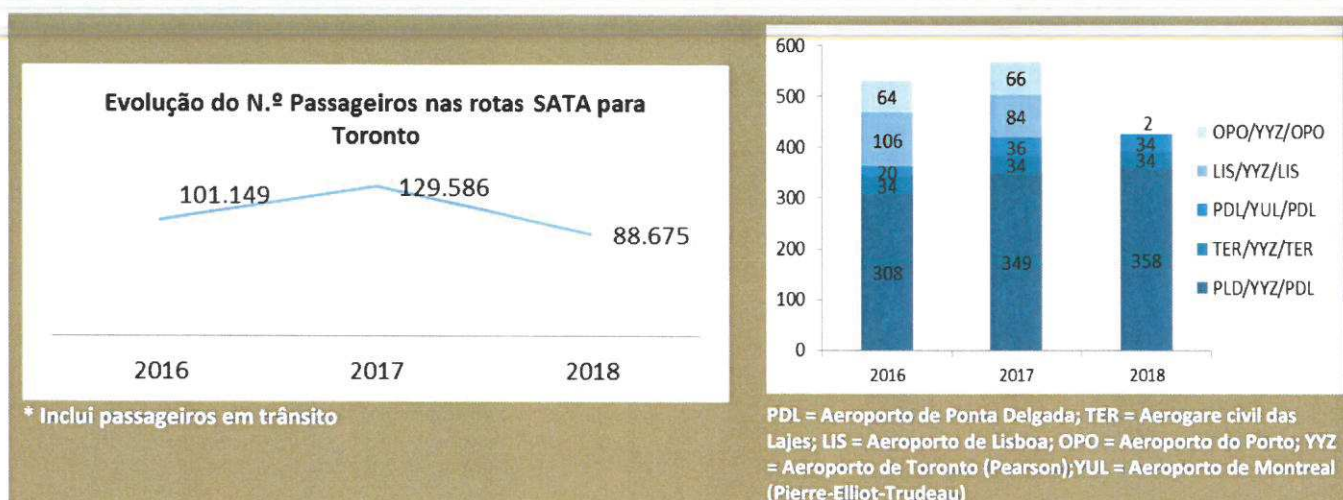
04 Operadores Turísticos

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. Em 2018, a atividade da Azores Airlines Vacations Canadá continuou centrada na promoção da SATA direcionada ao mercado canadiano, através da presença nas diferentes feiras de turismo no Canadá; da presença em eventos de turismo em Ontário e Quebec e no evento multicultural de rua Dundas Fest; da publicação nos vários órgãos de comunicação dentro e fora do mercado VFR (viagens de amigos e familiares) e da presença em festas de angariação de fundos não lucrativos.

Principais Indicadores 2018



Em 2018, a atividade operacional da Azores Airlines Vacations Canadá registou um decréscimo no número de voos na ordem dos 25%, totalizando 428 voos e uma consequente redução de cerca de 32% no número de passageiros transportados, face ao ano anterior.

EUA

O ano de 2018 foi caracterizado por uma maior estabilidade na operação comparativamente ao ano anterior, motivada pelo aparecimento nos novos aviões A321 neo. Foram mantidas as tradicionais rotas para Ponta Delgada, Terceira e Lisboa à saída de Boston, Providence e Oakland e suspensa a rota para Barcelona. Devido a esta redução na disponibilidade de lugares à saída de Boston o volume de negócios teve um ligeiro decréscimo comparativamente ao ano anterior. A operação para Cabo Verde foi consolidada e mostrou nítidas tendências de crescimento.

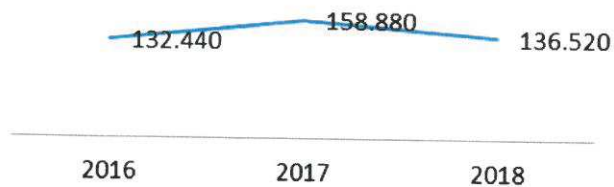
Para além dos excelentes serviços prestados aos passageiros nos escritórios de Fall River e New Bedford é de destacar o escritório em San José, Califórnia que desempenha uma ação permanente de marketing e relações públicas durante todo o ano, embora de maneira mais intensa durante o verão, aquando da operação sazonal da SATA para aquele estado da costa Oeste dos Estados Unidos.

Foi dada continuidade ao reforço da visibilidade da SATA no mercado americano através de uma presença importante em feiras de turismo, nomeadamente nas cidades de Chicago, San Diego, Boston, Los Angeles, Denver, Philadelphia, Washington, San Francisco e Dallas. Este esforço tem resultado no aumento do fluxo turístico americano.

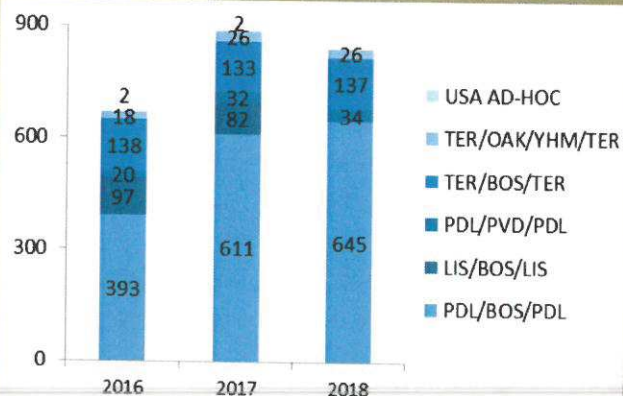
A comunicação nos media, para além de promover os pacotes turísticos para os Açores/Madeira e Portugal Continental, teve também uma grande orientação para a imagem positiva da SATA Internacional - Azores Airlines.

Principais Indicadores 2018

Evolução do N.º Passageiros nas rotas SATA para EUA



* 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 Hamilton (Canada); PVD = Providence TF Green International Airport

Em 2018, a atividade operacional da Azores Airlines Vacations America registou um decréscimo do número de voos na ordem dos 5%, totalizando 842 voos, e um decréscimo de cerca de 14% 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 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.

Safety Management System (SMS)

A SATA Internacional – Azores Airlines tem 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 efetuada 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 2018, foram ministradas 35 ações de formação sobre o Safety Management System (SMS) a um total de 364 colaboradores das áreas operacionais, que geraram um volume de 728 horas de formação.

Security

Em 2018, deu-se 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. Dispõe de 1 formador security devidamente certificado.

Durante o ano de 2018 foram ministradas 64 ações formativas a Pessoal de Terra (PT) e Pessoal Navegante (PN), 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:

64 ações de formação *Security*

No seguimento do previsto no Plano Nacional de Controlo de Qualidade da Segurança da Aviação Civil (PNCQSAC) e, conforme habitual, em 2018 a SATA Internacional – Azores Airlines procedeu a 5 Auditorias de Segurança sendo distribuídas por destinos da Europa, África e América do Norte. A Companhia foi alvo da inspeção da ECAC na escala de Ponta Delgada e dos TSA nas escalas de Ponta Delgada e Terceira.

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.

Em 2018, assistiu-se a área Comercial da SATA foi reestruturada, agrupando-se numa só área os departamentos envolvidos no tratamento de passageiros e sua bagagem, designando-se de Serviço a Passageiros, permitindo uma melhoria na partilha, distribuição, tratamento de informação e construção de objetivos, visando um serviço ao passageiro mais centralizado, harmonioso e eficaz.

O que foi feito em 2018

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. No entanto, em 2018, iniciou-se um processo de reestruturação do conteúdo destes inquéritos, o qual se prevê concluir em 2019.

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 2018: solicitação de contato disponível durante toda a viagem e/ou no local de destino permitindo notificar os passageiros de alterações e informações várias; acesso ao Lounge (PDL e TER) para os passageiros em voos SATA Air Açores (que não tem classe executiva) com ligação a voos SATA Internacional – Azores Airlines em classe executiva, permitindo assim mais conforto.

Reclamações (Customer Care)



- Registo de 7.742 reclamações, tendo sido fornecidas um total de 24.068 respostas pelo Customer Care, em que o tempo médio de resposta foi de 95 dias. Os principais motivos das reclamações apresentadas prenderam-se sobretudo com atrasos e cancelamentos, seguindo-se as reclamações de bagagem.

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.

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 receptivo à mudança e encará-la como uma oportunidade de melhorar. |  AQUISIÇÃO 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. |  SERVICÓ 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 10%, alcançando 203.536 membros e somando 102 parcerias.

Registaram-se 18.951 novas adesões e 9 novas parcerias. Foram realizadas 10 campanhas durante o ano das quais resultaram a emissão de 310 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, enquanto referência regional, 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.

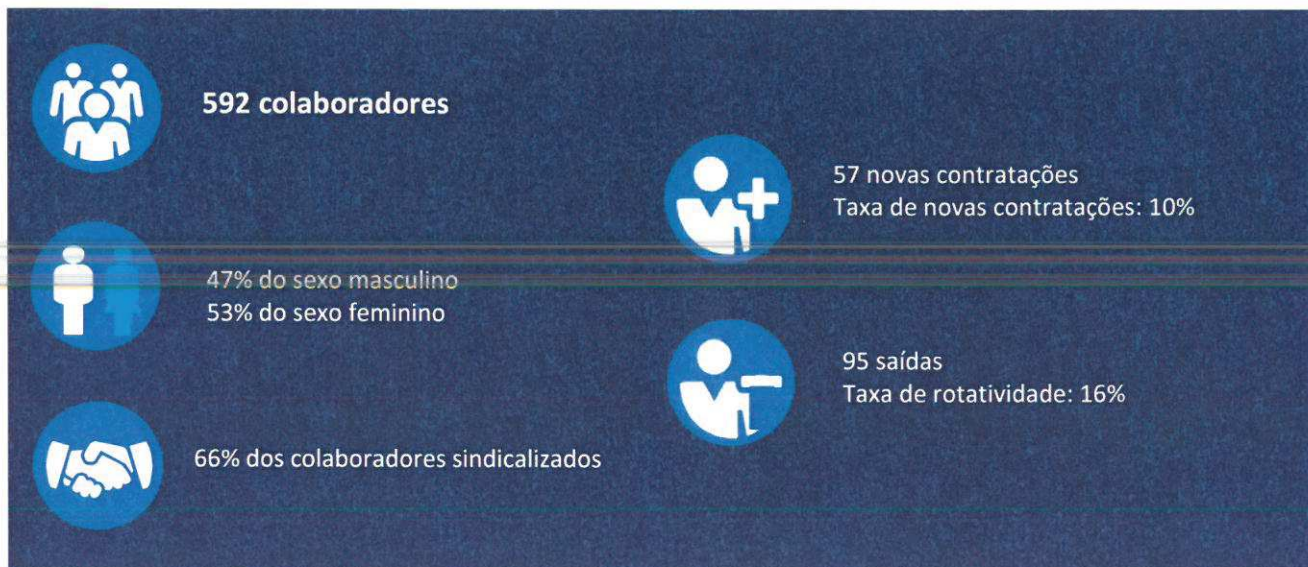
O capítulo “Gestão do Capital Humano” é uma síntese de como é que a SATA Internacional –Azores Airlines apoia e desenvolve os seus Colaboradores, bem como, como assegura a saúde e segurança dos mesmos, respeitando sempre a diversidade.



Gestão do Capital Humano

1. A Equipa SATA Internacional Azores Airlines

No final de 2018, a SATA Internacional Azores Airlines contava com:



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% | 3 | 4% | 22 | 5% | 1 | 25% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 30 a 50 anos | 0 | 0% | 32 | 54% | 65 | 78% | 399 | 89% | 3 | 75% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| > 50 anos | 0 | 0% | 27 | 46% | 15 | 18% | 25 | 6% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Masculino | 0 | 0% | 44 | 75% | 73 | 88% | 161 | 36% | 3 | 75% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Feminino | 0 | 0% | 15 | 25% | 10 | 12% | 285 | 64% | 1 | 25% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 0 | | 59 | | 83 | | 446 | | 4 | | 0 | | 0 | |

Colaboradores navegantes, por género



Masculino

92 Pessoal Navegante Comercial
68 Pessoal Navegante Técnico



Feminino

119 Pessoal Navegante Comercial
5 Pessoal Navegante Técnico

2. Admissão de colaboradores

Recrutamento e Seleção

Em 2018, a SATA Internacional – Azores Airlines organizou 5 processos de recrutamento e seleção, tendo sido recrutados 57 novos colaboradores no total.

Novas contratações e rotatividade por género, faixa etária e região

| | Masculino | Feminino | <30 anos | 30 a 50 anos | >50 anos | Portugal Continental | Açores |
|--------------------------|-----------|----------|----------|--------------|----------|----------------------|--------|
| Novas contratações (n.º) | 30 | 27 | 39 | 18 | 0 | 19 | 38 |
| Rotatividade (n.º) | 53 | 42 | 40 | 48 | 7 | 36 | 59 |

Acolhimento e Integração

A SATA considera que a entrada de um novo colaborador é uma das fases mais críticas da vida organizacional. Em 2018, no âmbito do processo de Acolhimento e Integração (A&I) SATA, foram enviadas 170 comunicações “Seja bem-vindo à SATA!”, direcionadas a todos os novos colaboradores. Trata-se de um e-mail inicial, enviado para o novo colaborador, 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 âmbito deste processo.

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 2018, 66% dos colaboradores estavam 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 2018, a SATA Internacional – Azores Airlines acolheu 2 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 implementou 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 2018, 325 colaboradores contratados foram avaliados, dos quais 41% são colaboradores do género masculino e 59% do género feminino.

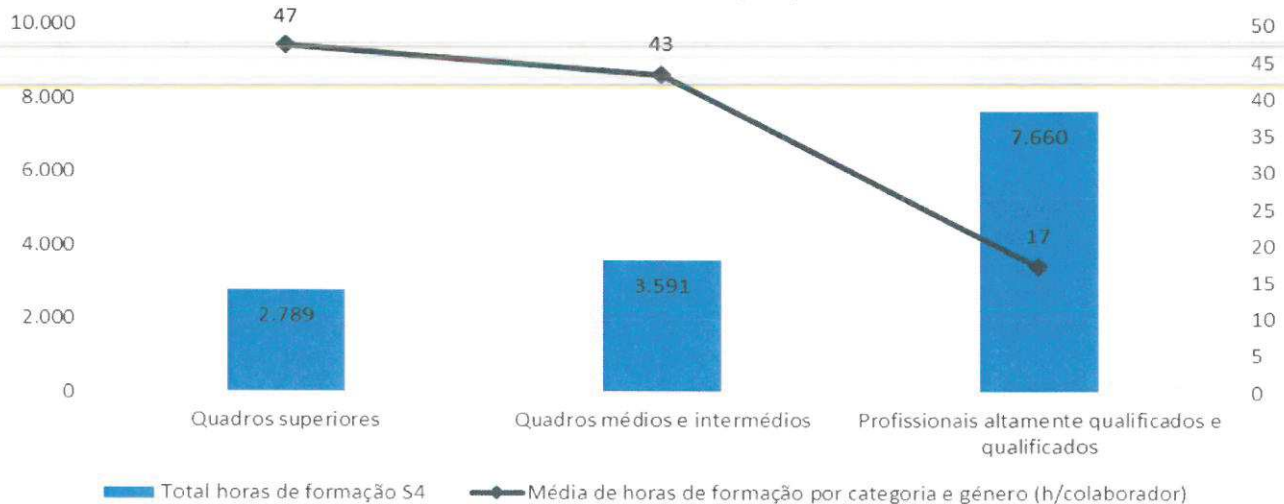
Formação

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 em determinadas áreas: operações de voo, terrestres e handling; comercial; manutenção; engenharia; continuidade de aeronavegabilidade e segurança, saúde e ambiente.

Em 2018, foram realizadas na SATA Internacional Azores Airlines 14.040 horas de formação (excluindo horas de formação de praticantes/aprendizes).

Total de horas e média de horas de formação anual por colaborador e categoria profissional



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

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 um serviço interno com dois médicos em Ponta Delgada.

Centro de Formação Aeronáutica dos Açores

Desde o final do ano de 2013, ano em que a SATA foi certificada como entidade formadora, o Grupo tem investido na promoção do Centro de Formação Aeronáutica dos Açores (CFAA) e consequente captação de formandos particulares e entidades externas, com a ambição de se tornar uma referência na formação aeronáutica.

No decorrer do ano de 2018, o CFAA realizou duas formações externas do Curso Inicial de Tripulante de Cabine, um dos cursos com mais procura e sucesso, com um total de 38 formandos externos. De salientar também que o CFAA aluga anualmente à OMNI 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 2018, ao aluguer para 18 formações práticas, recebendo o Centro 376 formandos externos. O CFAA também alugou o centro e respetivos equipamentos para as formações práticas de "Emergency Procedures" do Curso de Tripulante de Cabine da ESFCC (European School for Cabin Crew), recebendo um total de 35 formandos externos e da GAIR recebeu 19 formandos externos.

A formação de Familiarização e Evacuação de Aviões foi também um dos cursos com uma enorme procura no decorrer do ano de 2018, havendo 11 ações de formação, em parceria com a ANA Aeroportos, onde 113 Bombeiros receberam esta formação. Ocorreu também o curso "Dangerous Goods Regulations" para 5 formandos externos de transitários e, no decorrer do ano de 2018, muitos foram os eventos realizados no CFAA, nomeadamente, o evento "Acolhimento Orçamento Participativo" com diversos membros da Vice-Presidência do Governo, a competição "CanSat Portugal 2018" que trouxe até ao Centro 105 participantes, o evento "Sementes do Empreendedorismo" com 40 pessoas presentes no CFAA, entre outros.

Realizaram-se, ainda durante o ano, diversas visitas de Estudo ao CFAA, nomeadamente de diversas escolas da Região Autónoma dos Açores (Santa Maria, S. Miguel) e da Comitativa dos Jogos Desportivos Escolares da ilha da Graciosa, com 25 participantes, bem como a visita institucional de governantes e instituições ligadas à Aviação Civil, com a presença de 25 membros do Governo/Instituições.

Desde 2013 o CFAA já formou mais de 3.500 profissionais, entre eles formandos internos, colaboradores da SATA, e formandos externos. Para 2019, o CFAA pretende continuar a ser um Centro de Formação de excelência.

Grupo SATA – Formação realizada no CFAA em 2018

N.º Ações de Formação



74

N.º Horas



997

N.º de Formandos



418 internos e 159
externos

Principais Ações de Formação

- Curso Inicial de Tripulantes de Cabine
- 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 (47% masculino e 53% feminino) comprova a não discriminação em género nas contratações feitas pela SATA Internacional – Azores Airlines. Também no que respeita à remuneração dos colaboradores não existe discriminação entre mulheres e homens, sendo a remuneração equilibrada entre géneros.

A SATA Internacional – Azores Airlines promove também a inclusão de colaboradores portadores de deficiência, pelo que em 2018, contava com 9 colaboradores portadores de deficiência.

Em 2018, 22 homens e 27 mulheres usufruíram de licença parental, verificando-se uma taxa de regresso ao trabalho de 98%.

1. 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.

Comités de saúde e segurança

Existe uma Comissão de Trabalhadores da SATA Internacional - Azores Airlines, representante dos colaboradores para assuntos de saúde e segurança. 100% dos colaboradores encontram-se representados nesta Comissão.

Em 2018, registaram-se 353 acidentes de trabalho na SATA Internacional – Azores Airlines, menos 55 acidentes face ao ano anterior.

Evolução de dias perdidos por acidente de trabalho



Em 2018, o número total de dias perdidos por acidente de trabalho na SATA Internacional – Azores Airlines reduziu 61% face a 2017, tendo-se registado 854 dias perdidos (-1.343).

Dias de trabalho perdidos por natureza de lesão



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

Adicionalmente à realização de auditorias e inspeções de segurança, no decorrer de 2018 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.

C - Desempenho Ambiental

A preservação do ambiente e a redução do impacte 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 Internacional – Azores Airlines, incluindo algumas medidas de mitigação do impacte ambiental da sua atividade.



1. Gestão ambiental

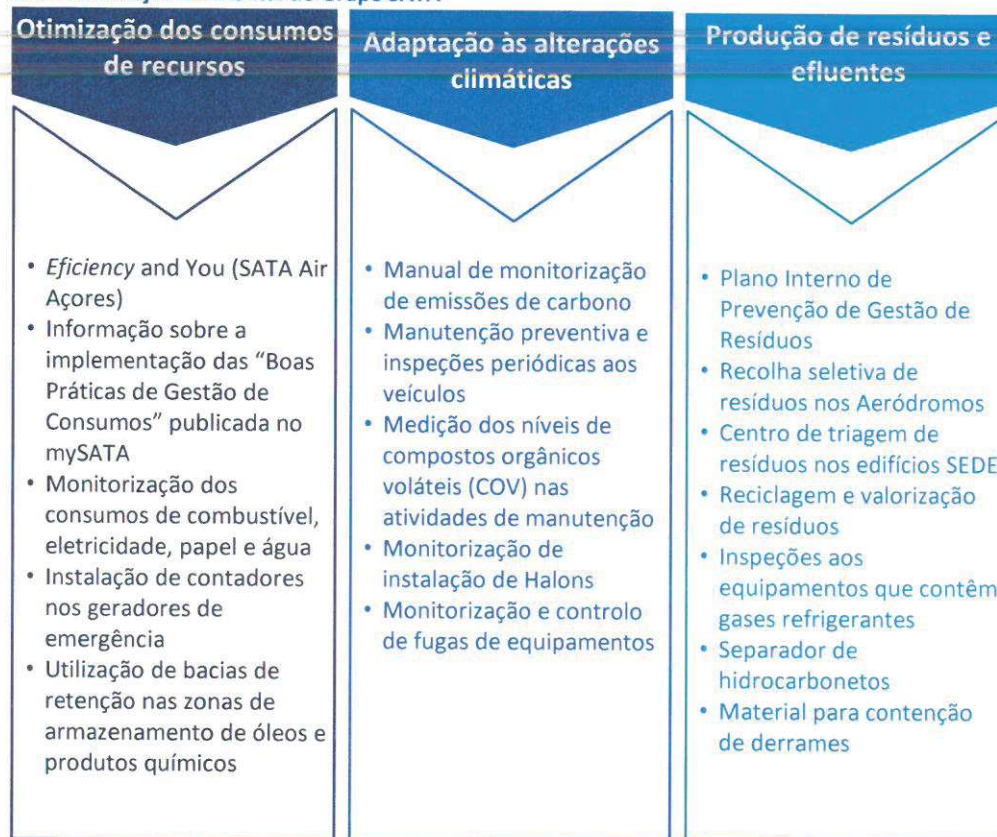
A SATA tem implementado um Sistema de Gestão Integrado (SGI) em Segurança e Ambiente certificado pela APCER, transversal a toda a empresa. Foi conferida pela APCER a renovação da certificação do Sistema de Gestão Integrado, de acordo com a NP 4397/2008 | OHSAS 18001:2007 (Segurança e Saúde no Trabalho)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



A SATA monitoriza e avalia a conformidade com os requisitos ambientais a que a sua atividade está sujeita. Ao longo de 2018, foram realizadas 21 auditorias no âmbito de Segurança, Saúde no Trabalho e Ambiente: 18 auditorias internas, 1 auditoria externa e 2 inspeções.

Considerando a dispersão geográfica da operação da empresa e da especificidade de tarefas/atividades que os técnicos do Gabinete de Saúde, Segurança e Ambiente asseguram, não foi possível realizar as auditorias aos fornecedores em 2018. No entanto, e apesar plano não ser cumprido, é importante realçar que foram executadas auditorias internas em todas as escalas e locais de trabalho do universo SATA. Adicionalmente, 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 2018, 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 Internacional – Azores Airlines (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 Internacional – Azores Airlines (2018)



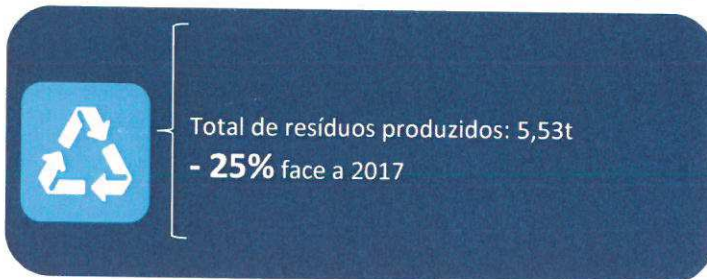
Licenças de Carbono

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 1.095 licenças em 2018, 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 contou com três aeronaves A320, três aeronaves A310, uma aeronave A330, quatro aeronaves DH400 em regime de ACMI.

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. No futuro, a SATA irá promover a sensibilização ambiental através da visita aos Centros de Processamento e Valorização e Resíduos dos Açores.

Produção de Resíduos – SATA Internacional – Azores Airlines (2018)



Aplicação de Resultados

Nos termos das disposições legais e estatutárias, o Conselho de Administração da SATA Internacional, SA, declara que, tanto quanto é do seu conhecimento, a informação constante na documentação de prestação de contas foi elaborada em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis em IFRS, dando uma imagem verdadeira do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da SATA Internacional, SA, e que o Relatório de Gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição financeira.

Nos termos das disposições em vigor, propõe-se que o Resultado Líquido do Exercício negativo de 52.926.434,00€ seja aplicado em Resultados Acumulados, e que face aos Capitais Próprios negativos no montante de 117.851.045 Euros, e dando cumprimento ao disposto no artº 35 do código das sociedades comerciais, o Conselho de Administração irá propor ao Acionista, para sua cobertura, o respetivo aumento de capital.

Ponta Delgada, 23 de abril de 2019

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



António Luís Gusmão Teixeira

(Presidente)



Vítor Manuel de Jesus Francisco da Costa

(Administrador)



Ana Maria da Silva Azevedo

(Administradora)