

Relatório de Gestão e Contas 17


groundforce
PORTUGAL

**WE
HANDLE,
YOU FLY.**

INTRODUÇÃO	4
MENSAGEM DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA.....	8
ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO INTERNACIONAL	14
ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO NACIONAL.....	14
ENQUADRAMENTO SECTORIAL	17
A ACTIVIDADE DA EMPRESA.....	18
1. ACTIVIDADE COMERCIAL.....	18
2. ACTIVIDADE OPERACIONAL	20
3. RECURSOS HUMANOS E PLANEAMENTO	25
4. ORGANIZAÇÃO E PROCESSOS	29
5. SEGURANÇA E INSPECÇÃO.....	31
6. ENGENHARIA E GESTÃO DE EQUIPAMENTOS.....	33
DESEMPENHO OPERACIONAL	35
DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO	39
PERSPECTIVAS FUTURAS	44
PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS.....	46
DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS.....	47

NOTA INTRODUTÓRIA

A SPdH – Serviços Portugueses de Handling, SA. é uma sociedade anónima, com a designação comercial Groundforce Portugal, com Capital social de € 500.000,00, com sede em Lisboa e que foi constituída em 18 de setembro de 2003.

A história da SPdH, encontra-se associada à da aviação civil em Portugal, remontando à criação da TAP em março de 1945.

Em 1982 foi criado o Departamento de Operações em Terra (DOT) da TAP e, anos mais tarde, em 1989, decorrente de um processo de reestruturação organizacional, recebe a denominação de Direção Geral de Operações em Terra (DGOT). Já na década seguinte, numa estratégia de expansão e de prestação de serviços a terceiros, é criada em 1992 a TAP *Handling*.

Em abril de 2003, a TAP SGPS, SA (TAP SGPS) e a TAP SA aprovaram a separação da unidade de negócio, surgindo uma nova Empresa denominada SPdH, Serviços Portugueses de *Handling*, S.A., sucedendo à TAP no respeitante às operações em terra.

A SPdH, S.A. iniciou a sua atividade no dia 1 de outubro de 2003, afirmando-se como uma empresa de grande relevância no panorama da aviação civil em Portugal, designadamente pela qualidade do serviço de assistência em terra que assegura à TAP Portugal e às principais companhias que voam para aeroportos nacionais. Em 2004 foi consolidado um acordo entre a SPdH, S.A. e a Portugália – Companhia Portuguesa de Transportes Aéreos, SA (Portugália), por efeito do qual a segunda maior companhia aérea portuguesa assegurou uma participação de 6% no capital da SPdH S.A.

Foi iniciado, entretanto o processo de privatização da SPdH, S.A. através da venda de 50,1% do seu capital por via de um Concurso Público Internacional, que permitiu a entrada na estrutura acionista do Grupo Globalia e a criação de uma nova identidade: a Groundforce Portugal.

Em março de 2008, com a saída do Grupo Globalia, o Grupo TAP deu início a um processo no sentido de encontrar um novo parceiro. Assim, em 2012, após parecer da Autoridade da Concorrência, foi concretizado o novo contrato de compra e venda entre o Grupo TAP e o Grupo Urbanos, com a aquisição de 50,1% do capital, iniciando um processo de transformação da Empresa no sentido da sua sustentabilidade, na perspetiva dos principais acionistas, trabalhadores, clientes e fornecedores.

Entretanto, em outubro de 2012, a Urbanos Grupo SGPS, S.A. transmitiu à PASOGAL SGPS, S.A. a participação detida na SPdH sucedendo a PASOGAL SGPS, S.A em todos os direitos e obrigações que para aquela emergiam do referido contrato de compra e venda e acordo parassocial.

Esta transmissão teve como objetivo criar as condições necessárias ao crescimento e desenvolvimento, mantendo a Groundforce Portugal como Empresa líder em Portugal no mercado de assistência em escala de passageiros, placa, bagagens e carga.

ORGÃOS SOCIAIS

Conselho de Administração:

António Alfredo Duarte Casimiro – presidente (não executivo)

Paulo Luís Neto de Carvalho Leite – vice-presidente

Maria Beatriz Neves Marques Quadrado Filipe – vogal

Gonçalo Faria de Carvalho – vogal

Luiz Filipe Plácido Lapa – vogal (não executivo)

Comissão Executiva:

Paulo Luís Neto de Carvalho Leite – presidente (CEO-*Chief Executive Officer*)

Maria Beatriz Neves Marques Quadrado Filipe – vogal (CFO-*Chief Finance Officer*)

Gonçalo Faria de Carvalho – vogal

Fiscal único (ROC):

Deloitte & Associados, SROC, SA

Suplente do fiscal único:

Carlos Luís Oliveira de Melo Loureiro, ROC

Presidente da mesa da assembleia geral:

José António de Melo Pinto Ribeiro

Secretário da mesa da assembleia geral:

Mafalda Portocarrero

Secretário da sociedade:

Gonçalo Afonso Proença

ESTRUTURA ACIONISTA

O capital da SPdH, Serviços Portugueses de *Handling*, S.A., (SPdH, Groundforce Portugal) é detido pela PASOGAL, SGPS, SA, em 50,1 % e pelo Grupo TAP em 49,9 % (TAP, SGPS, S.A. 43,9 % e Portugália - Companhia Portuguesa de Transportes Aéreos, S.A., 6%)



■ PASOGAL, SGPS, S.A. - 50,1% ■ TAP, SGPS, S.A. - 43,9% ■ Portugália, S.A. - 6,0 %

VISAO, MISSÃO E VALORES

VISÃO

Ser uma Empresa rentável que, de forma sustentada, crie valor e condições de segurança para todas as Partes Interessadas.

MISSÃO

Que cada Cliente acredite que a excelência do seu voo comece ou termine com a excelência do serviço que a SPdH, (Groundforce Portugal) lhe oferece.

VALORES

Honestidade, satisfação do Cliente, paixão, agir como equipa, medir o sucesso através de ganhos sustentáveis e trabalhar para o Mundo são os nossos Valores.

MENSAGEM DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

O ano de 2017 apresentava enormes desafios para a SPdH. Tive o enorme orgulho de liderar uma equipa que, com dedicação, competência, paixão e profissionalismo, os superou na íntegra.

Em primeiro lugar em 2017 estava prevista a conclusão da atribuição das licenças de acesso à atividade de assistência em escala nas categorias de bagagem, carga e operações de pista nos aeroportos de Lisboa, Porto e Faro. Este concurso tinha sido lançado em setembro de 2014 e, até ao momento, apenas tinha sido atribuída uma das licenças. De facto, até ao final de 2017 a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) emitiu os relatórios finais de todas as licenças, tendo a Groundforce Portugal sido a vencedora em todos os concursos. Este resultado é fruto de um trabalho de rigor da nossa empresa, e permite enfrentar o futuro com a serenidade que tanto precisávamos. No momento em que escrevo estas palavras, estamos na posse de todas as licenças para os aeroportos do Porto e Faro, e aguardamos apenas a marcação das auditorias relativas às licenças para o aeroporto de Lisboa.

2017 foi marcado, também, pelo regresso da Groundforce Portugal ao aeroporto de Faro, após uma ausência de largos anos, tendo iniciado em julho a operação de assistência a Passageiros ao cliente British Airways. Este passo permitiu preparar o arranque da operação em todas as categorias, o que irá acontecer no início do Verão IATA de 2018.

Desde o seu lançamento, que a as Certificações de Qualidade (NP EN ISO 9001:2008), Segurança e Saúde no Trabalho (NP 4397:2008/OHSAS 18001:2007), Ambiente (NP EN ISO 14001:2004), de *Safety and Security* da ISAGO/IATA e Cargo 2000 permitiram afirmar a Groundforce Portugal como uma empresa de referência no que diz respeito a qualidade e rigor, e permitiram construir num caminho de Excelência Operacional através da Melhoria Contínua. No final do ano renovámos as certificações ISO 9001:2008 e a ISO 14001:2004 para toda a empresa, bem como a certificação ISAGO para a escala do Funchal, o que vem honrar o trabalho e a aposta desenvolvidos na gestão por processos dentro da empresa.

Por fim, de entre todos os contratos importantes que renovámos e de todos os novos clientes que conquistámos, importa referir que 2017 tinha como marco importante a renovação do contrato com o nosso maior cliente – a TAP Air Portugal. Foi um ano de muito trabalho de uma equipa multidisciplinar, coesa e que com toda a transparência, rigor, assertividade, profissionalismo e competência, conduziu a negociação para a renovação deste contrato até ao ano de 2022, permitindo assim juntar mais este facto à incrível lista de conquistas de 2017.

Com todos estes desafios ultrapassados, a empresa conseguiu continuar o trabalho iniciado em 2013, no que respeita à sustentabilidade sob o ponto de vista financeiro. Consolidámos os resultados dos últimos anos, e atingimos em 2017 um Resultado Líquido positivo de 8,7 milhões de euros e um EBITDA de 8,6 milhões de euros, o que representa, face a 2016, uma melhoria de 303% no Resultado Líquido e de 121% no EBITDA. Estes números são muito relevantes, em particular quando comparados com um crescimento de 9,1% nas Vendas. Deve ser um motivo de orgulho para todos os trabalhadores termos atingido estes resultados pois viabilizaram que fossem assinados os primeiros acordos para evoluções salariais nos últimos 10 anos.

Os resultados positivos verificados nos últimos anos permitiram à empresa fortalecer o seu balanço, passando de uma situação de capitais próprios negativos de 3,1 milhões de euros, em 2013, para capitais próprios positivos de 11,4 milhões de euros, em 2017, fortemente alavancados pela melhoria do resultado verificado no ano de 2017.

A evolução verificada neste período resulta, além da capacidade demonstrada pela Groundforce Portugal de se afirmar no mercado nacional, do reforço da confiança na empresa através da relevante melhoria da eficiência operacional a par do aumento de qualidade na prestação dos serviços aos nossos clientes. A consolidação positiva e sustentada dos resultados permite-nos garantir que a empresa está mais forte para enfrentar os desafios com que se vai defrontar em 2018.

A empresa definiu como pilares estratégicos para o ano de 2018 a **Integração**, a **Agilidade**, a **Transformação** e a **Accountability**. Foi com base nestes pilares que efetuou uma alteração organizacional no final do ano de 2017.

A **Integração** significa que o foco geral da empresa está nos nossos clientes. Sendo esta uma empresa de operações, a coesão da equipa e o propósito comum não podem estar longe dos resultados operacionais. Assim, o esforço coletivo será na padronização de processos que permitam uma execução exemplar, garantindo a Excelência Operacional mesmo em circunstâncias operacionais muitas das vezes complexas que resultam dos constrangimentos de capacidade da infraestrutura aeroportuária. O pilar da **Agilidade** será marcado pela capacidade de resposta, sem desperdícios, como resultado de uma comunicação assertiva e eficiente entre as várias áreas.

A **Transformação** que está em curso na Groundforce Portugal visa sobretudo adaptar a empresa a formas modernas e eficientes de operar, com excelência reconhecida e demonstrável, assente em processos automatizados, sem burocracia e livres de papel. Por fim, e talvez uma das marcas mais importantes deste novo ciclo, a **Accountability**. Não encontro uma palavra em português que defina tão bem as várias iniciativas que estamos a desenvolver com o objetivo de implementar na empresa um verdadeiro ambiente de meritocracia assente na autonomia e na responsabilização.

Devo agradecer nesta mensagem a confiança que os nossos Clientes têm depositado na Groundforce Portugal, bem como a cooperação dos Órgãos Sociais, Fornecedores, Auditores e outros parceiros da empresa. Todos, de forma direta ou indireta, deram o seu contributo para os resultados alcançados.

Por fim, não poderia deixar de agradecer e destacar o papel de todos os trabalhadores da Groundforce Portugal. São eles que fazem desta empresa um exemplo. Tenho um enorme orgulho em servir os nossos clientes ao lado deles e de, a cada dia, afirmar mais esta empresa como a melhor empresa de *Groundhandling*. Em nome do Conselho de Administração, expresso um sincero e reconhecido agradecimento e endereço uma palavra de confiança em relação ao futuro.

Paulo Neto Leite

Presidente da Comissão Executiva

Relatório de Gestão



**WE
HANDLE,
YOU FLY.**

INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão respeita ao exercício económico de 2017 e, concretamente, ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2017 e 31 de dezembro de 2017, da SPdH – Serviços Portugueses de Handling, SA.

PRINCIPAIS INDICADORES

ECONOMICO-FINANCEIROS

	2017	2016	2015	Δ% 17/16
€				
Volume de Negócios	124 270 434	113 934 963	108 047 706	9%
EBITDA	8 567 510	3 885 414	3 070 925	121%
Resultado Líquido do Período	8 707 738	2 162 696	1 283 736	303%
Ativo	38 444 479	27 306 225	25 367 578	41%
Passivo	27 009 512	23 578 995	25 086 781	15%
Capital Próprio	11 434 967	3 727 229	280 797	207%

OPERACIONAIS

	2017	2016	2015	Δ% 17/16
Rotações	98 768	90 852	83 400	9%
Passageiros (M)	21,9	18,7	17,1	17%
Carga (Ton.)	148 532	113 073	96 058	31%
Colaboradores <i>HeadCount</i>	2 418	2 336	2 209	4%

QUALIDADE DE SERVIÇO

	2017	2016	2015	Δ% 17/16
Pontualidade GF	95,1%	96,6%	96,7%	-2%
Lisboa	93,5%	95,2%	95,4%	-2%
Porto	99,4%	99,5%	99,5%	0%
Funchal	99,9%	99,9%	99,9%	0%

	2017	2016	2015	Δ% 17/16
Entrega 1ª mala TAP (min)	15	14	15	4%
Entrega última mala TAP (min)	22	22	24	1%
Entrega 1ª mala Outras Companhias (min)	15	15	14	1%
Entrega última mala Outras Companhias (min)	27	26	26	2%

	2017	2016	2015	Δ% 17/16
Left Behind TAP Lisboa (Irregularidades de Bagagem/1000 Passageiros)	9	7	9	24%

ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO INTERNACIONAL

A economia mundial manteve em 2017 um ritmo de crescimento acelerado (aumento do Produto Interno Bruto em 3,7%), em resultado da melhoria dos países desenvolvidos, de onde se destacaram os EUA, a Zona Euro e o Japão, da recuperação das economias emergentes, nomeadamente a Rússia e o Brasil, bem como da manutenção da situação favorável nos mercados financeiros internacionais. Os países desenvolvidos apresentaram melhorias no mercado de trabalho, tanto ao nível salarial, como na criação de empregos, o que suportou o consumo privado.

Foi um ano marcado pela retoma do comércio global e do investimento, consequência do aumento gradual do preço das matérias-primas, especialmente do petróleo, sendo que este também originou um acréscimo moderado na inflação. Contudo, as tensões geopolíticas mundiais agravaram-se, como especial enfoque na Coreia do Norte.

Os EUA apresentaram um crescimento sólido, impulsionado pelo desempenho favorável do mercado de trabalho e pela retoma do investimento privado, o que contrariou a *performance* do ano anterior.

O Brasil e a Rússia ultrapassaram a recessão, decorrente da apreciação do preço do petróleo e *commodities*. No caso brasileiro também foi benéfica a diminuição da taxa SELIC (taxa de juro média praticada pelas instituições financeiras).

A desaceleração económica da China tem sido uma constante nos últimos anos, em resultado da transição no modelo económico, passando o consumo interno a ser o principal motor de desenvolvimento, ao invés do investimento. Não obstante, mantém-se como a segunda maior economia global. O crescimento verificado (6,8%) foi superior às expectativas e fruto da recuperação do comércio mundial e da continuidade das reformas internas para reduzir a alavancagem.

Face ao ano anterior não houve grandes alterações no desempenho do Japão. O fortalecimento da procura externa permitiu um crescimento das exportações, sendo este vital para o setor industrial. A taxa de inflação manteve-se em níveis muito baixos, apesar das ações políticas desencadeadas para preservar uma posição fiscal favorável. Desta feita, crescem as preocupações do banco central, uma vez que se torna difícil a retirada dos estímulos imputados.

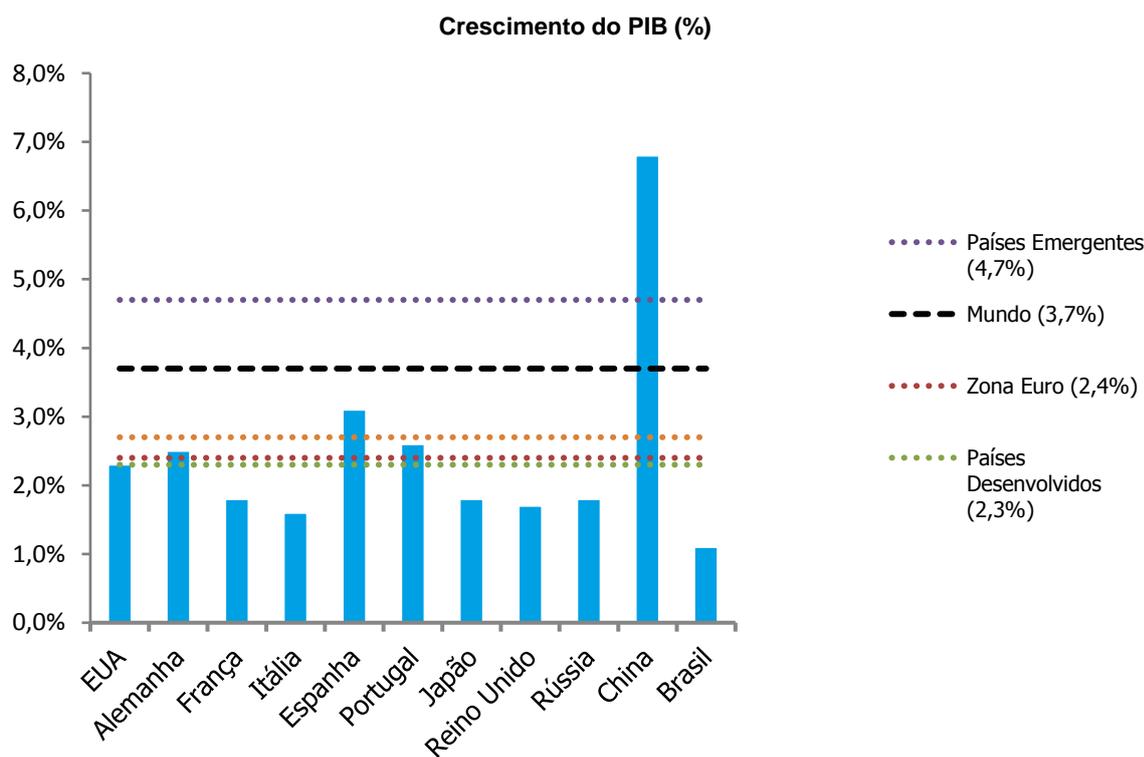
A situação dos países da região da África Subsariana apresentou melhorias em 2017, apesar de ainda apresentar fragilidades. Para tal contribuiu a recuperação da produção petrolífera na Nigéria e a melhoria das condições climáticas, no que diz respeito à seca. O contexto internacional foi benéfico para a região, nomeadamente a *performance* positiva da China e da Zona Euro. A reviravolta no preço do petróleo também ajudou, contudo, ainda se apresenta abaixo de anos anteriores, o que limita o ritmo do crescimento destes países cuja dependência das *commodities* é muito elevada. Este facto favoreceu Angola em particular, mas a sua atividade económica ainda se apresenta débil. O nível das reservas cambiais continua a reduzir, uma vez que o alívio das restrições da oferta de moeda estrangeira pelo Banco Nacional de Angola apenas se verificou no primeiro semestre. Moçambique, por seu turno, recuperou por via do aumento das exportações de carvão e investimento em megaprojetos de gás natural, estabilização do câmbio e melhoria das condições climáticas.

A atividade económica do Reino Unido abrandou, ainda resultante a vitória do *Brexit* no ano anterior. O clima de incerteza quanto ao futuro decretou a depreciação da libra esterlina que, por sua vez, fez subir a inflação. Assim, o rendimento disponível das famílias diminuiu, tendo sido este o principal motor de desenvolvimento em 2016.

Em 2017 o ritmo de expansão da Zona Euro acelerou, tendo a taxa de crescimento do PIB atingido o maior valor da década (2,4%). A evolução positiva foi linear em praticamente todas as economias, destacando-se Alemanha, França, Itália e Portugal. Espanha foi um dos casos que contrariou a tendência de expansão, ficando aquém das expectativas.

O incremento verificado na união monetária foi, então, sustentado pela procura interna e pela retoma das exportações. A procura externa elevada impulsionou o investimento e atenuou o impacto da apreciação do euro sobre as exportações. As condições de acesso ao crédito foram mais favoráveis e o Banco Central Europeu continuou a jornada de retirada gradual de estímulos monetários. Como consequência do crescimento robusto, deu-se uma melhoria no mercado de trabalho, com a criação de novos postos de trabalho e taxa de desemprego a regredir para os 9,1% (valor mais baixo desde 2009). Contudo, a disparidade entre os estados-membros neste âmbito é elevada.

Entre os principais fatores de risco verificados em 2017, que transitam para o seguinte, estão o *Brexit*, cuja negociação continua sem dar frutos, a tensão política na Catalunha e a possibilidade de eleições antecipadas em Itália, onde a ascensão de movimentos extremistas é uma possível realidade. O risco social e económico sobre estas questões é por isso muito elevado.



Fontes:

European Central Bank (2018). *Statistics Bulletin*. European Central Bank. Retirado de fevereiro 2018.

International Monetary Fund (2018). *World Economic Outlook Update, January 2018: Brighter Prospects, Optimistic Markets, Challenges Ahead* (p. 8). World Economic Outlook. Washington, DC. Retirado de janeiro 2018.

ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO NACIONAL

O processo de recuperação da economia portuguesa continuou em 2017, com o PIB a crescer 2,6%, após um aumento de 1,5% no período homólogo. O ritmo de crescimento tem sido sustentável, traduzindo a situação económica, financeira e monetária favorável. De referir que se atingiu um valor superior ao verificado no conjunto dos países da Zona Euro.

Os principais *drivers* da atividade foram as exportações e a procura interna, nomeadamente o contributo do investimento (privado), que recuperou face ao ano anterior e atenuou a desaceleração do consumo privado e a diminuição dos gastos públicos. O crescimento das exportações de bens e serviços foi sólido especialmente dos serviços relacionados com a atividade turística. A recuperação das exportações para Angola foi conseguida após a queda registada no ano anterior despoletada pela crise do petróleo e divisas.

As condições do mercado de trabalho acompanharam a tendência positiva da atividade económica. A diminuição do desemprego foi obtida, particularmente nos sectores do turismo e construção, assim como uma melhoria no rendimento disponível das famílias. Para tal contribuiu o aumento do salário mínimo nacional.

Os preços em Portugal aceleraram, com uma taxa média a subir dos 0,6% em 2016 para 1,6% em 2017 mediante o incremento nos preços dos bens energéticos, assim como do forte dinamismo do turismo, com impacto nos preços praticados no sector hoteleiro. A procura no mercado imobiliário disparou, tendo a inflação no preço das casas atingido os 7,1%.

Indicador Económico	2016	1T	2T	3T	4T	2017
Crescimento do PIB	1,5%	2,8%	3,0%	2,5%	2,1% ^(*)	2,6% ^(*)
Taxa de Inflação	0,6%	1,4%	1,5%	1,1%	1,5%	1,6%
Crescimento das Exportações de Bens	1,1%	17,2%	7,6%	8,1%	8,1%	10,1%
Crescimento das Importações de Bens	1,8%	16,2%	13,1%	11,6%	10,2%	12,5%
Taxa de Desemprego	11,1%	10,1%	8,8%	8,5%	8,1%	8,9%

(*)Previsão

Fontes:

Banco de Portugal (2018). *Projeções económicas*. Banco de Portugal. Retirado de fevereiro 2018.

Banco de Portugal (2018). *Boletim Estatístico janeiro 2018*. Banco de Portugal. Retirado de fevereiro 2018.

INE (2018). *Índice de preços no consumidor*. INE.

INE (2018). *Taxa de desemprego*. INE.

ENQUADRAMENTO SECTORIAL

Em 2017, Portugal foi o quarto país europeu que registou maior subida no número de turistas recebidos, em termos de dormidas. Registou-se um crescimento, face a 2016, em cerca de 8%, correspondendo a um total de 71,3 milhões. Este crescimento verificou-se também em todos os Aeroportos Nacionais, os quais apresentaram um incremento global de 16,5% em termos de passageiros e de 11% em rotações. Assim, em 2017, os aeroportos nacionais transportaram um total de 51,8 milhões de passageiros e registaram quase 400.000 rotações.

A nível mundial, observou-se também um crescimento de 7,6% no transporte de passageiros, estando acima da média verificada nos últimos dez anos de 5,5%. Simultaneamente, também se verificou um crescimento da capacidade oferecida em 6,3%. A evolução destes dois indicadores traduziu-se num crescimento de quase 1% no *load factor* em relação a 2016, registando em 2017 um valor de 81,4%.

Aliado ao crescimento verificado no sector da aviação, também se observou uma redução das tarifas praticadas pelas companhias aéreas e uma maior pressão para a redução dos tempos de rotação das aeronaves com vista a uma maior otimização das operações de voo. Estas ações geram consequentemente maior pressão nos *handlers* na prestação de um serviço eficiente e ajustado às diferentes especificidades e políticas comerciais de cada companhia área.

Para além do crescimento do tráfego de passageiros, também se verificou no mercado nacional uma evolução muito positiva da carga aérea, observando-se um crescimento de 22% do número de toneladas transportadas em relação a 2016. A nível mundial, 2017 foi o ano com maior crescimento da carga aérea em cerca de 9%. O aumento do *load factor* de carga em 2,5% permitiu um ligeiro aumento das tarifas aplicadas ao transporte do frete aéreo. O aumento destes indicadores deve-se sobretudo ao crescimento económico global.

A ATIVIDADE DA EMPRESA

1. ATIVIDADE COMERCIAL

A atividade comercial da Groundforce Portugal tem por objetivo gerir todo o processo de desenvolvimento das vendas de assistência em escala em Portugal, fomentando uma atitude comercial que se destaque pela diferenciação qualitativa dos serviços disponibilizados pela Groundforce Portugal e pela sua capacidade de fidelização dos nossos clientes. Assim, as bases da ação comercial assentam na manutenção da carteira de clientes através da renovação dos contratos, assegurando a rentabilidade da empresa, e na angariação de novos clientes nas diferentes escalas onde a Groundforce Portugal opera.

Por forma a garantir a rentabilidade cada contrato elaborado, torna-se crucial assegurar um claro entendimento dos requisitos dos Clientes e, simultaneamente, ter a capacidade para, de uma forma objetiva, esclarecer junto dos clientes o impacto dos requisitos exigidos na tipologia de serviço no preço proposto. Este alinhamento entre a Groundforce Portugal e os seus clientes visa também assegurar um serviço ajustado às expectativas de cada um.

Por forma a garantir a fidelização dos atuais clientes da Groundforce Portugal e consequentemente o sucesso na renovação dos contratos, é primordial um acompanhamento contínuo da sua operação. Assim, a realização de reuniões regulares promovidas pela Direção Comercial, acompanhamento de auditorias e a disponibilidade contínua na resolução de problemas e identificação de oportunidades de melhoria, fortalece uma relação profissional baseada na proximidade e espírito de parceria com os clientes. Adicionalmente, em 2017, a Groundforce Portugal esteve presente no evento internacional, em Barcelona, organizado *Ground Handling International*, o qual constituiu uma oportunidade de promoção dos novos serviços e também de contacto com os interlocutores-chave de cada companhia para a negociação dos contratos.

O NEGÓCIO

Em 2017, a Groundforce Portugal incrementou a sua atividade nas escalas onde opera, consolidando a sua quota de mercado global em cerca de 70% e afirmando-se como *handler* de referência no mercado. O incremento da operação verificado resultou sobretudo do crescimento das companhias já clientes da Groundforce Portugal. É importante destacar o maior crescimento do registado pela TAP de 9,2% movimentos e de 20,4% passageiros, reforçando a sua presença no mercado nacional cada vez mais competitivo.

A quota de mercado também foi assegurada com a obtenção de cinco novos contratos. Estes novos clientes vêm reforçar a estratégia comercial da Groundforce Portugal, onde as Companhias Aéreas *Legacy* dominam o seu portfólio de clientes, renovou igualmente mais de 10 contratos, entre os quais se destacam a TAP, assegurando a estabilidade da empresa dado o peso desta companhia no volume de negócio.

Destaca-se ainda o início da operação da Air France, KLM e Royal Air Maroc no Porto. Por último, importa referir o início da atividade em Faro com a prestação dos serviços de passageiros, estando previsto a início da operação *full handling* no verão IATA de 2018.

Este ano também foi marcado pela perda de três companhias importantes, Air Nostrum, Grupo Tui e Monarch. Por questões de rentabilidade, a Groundforce Portugal não foi de encontro às propostas solicitadas

pelos clientes. Não obstante, ainda em 2017, a Monarch faliu e a Air Nostrum anunciou o fim da sua operação no Porto, a qual passará ser feita pela Iberia no Verão IATA de 2018.

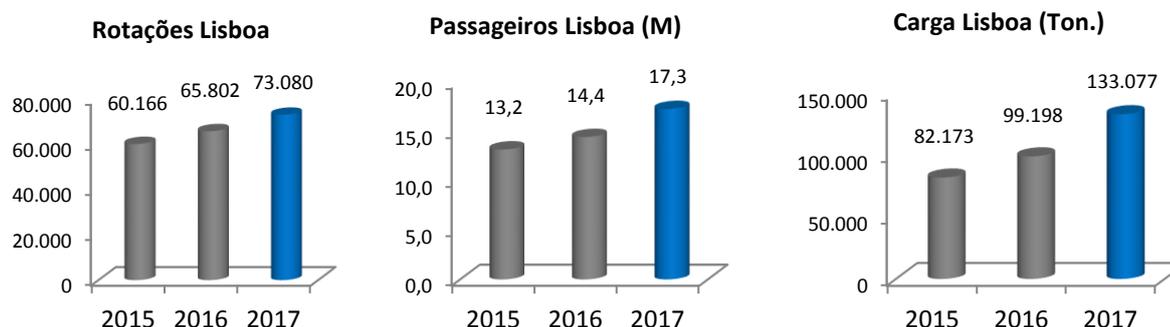
Assim, a Groundforce Portugal, em 2017, assistiu um total de 21.9M de passageiros e 98.768 rotações de aeronaves, registando um crescimento de 17,1% e 8,7% face a 2016, respetivamente.

Apesar da evolução positiva registada nos últimos dois anos, no Aeroporto de Lisboa, é muito provável que nos próximos anos o crescimento seja limitado dados os seus constrangimentos de capacidade e que consequentemente este acréscimo da procura seja desviado para outros aeroportos nacionais ou aeroportos europeus. Assim, a Groundforce Portugal irá continuar a desenvolver as ações comerciais necessárias que visem acompanhar o crescimento das escalas e que assegurem a quota de mercado em Lisboa.

2. ATIVIDADE OPERACIONAL

ESCALA DE LISBOA

Na Escala de Lisboa foram assistidas 73.080 rotações (correspondente a +11,1% do que no ano anterior), com 17,3 milhões de passageiros (um acréscimo de 19,6% face ao ano anterior), sendo processados 14 milhões de bagagens (+11,8% em relação ao ano anterior). Foram, igualmente, processadas 133,1 mil toneladas de carga (34,2% acima face ao ano anterior).



Foram desenvolvidas as seguintes ações:

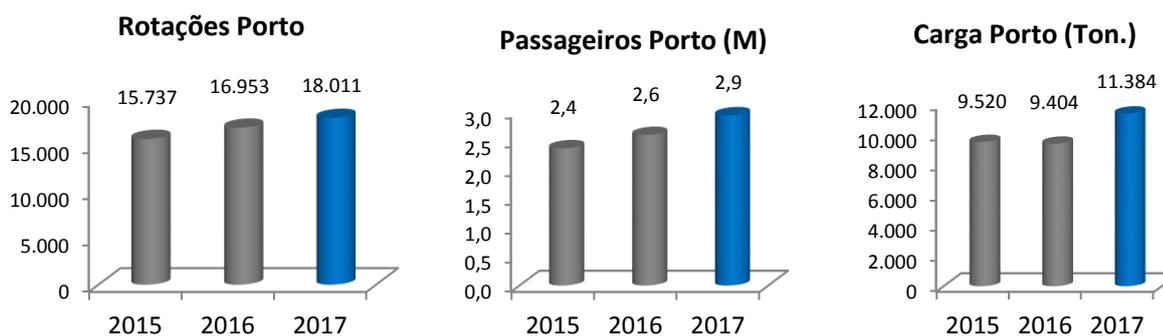
- Acompanhamento da operação e da pontualidade das companhias clientes em tempo real através de um reporte diário por ondas da OTP (*On time performance*) com informação direta da responsabilidade Groundforce Portugal (%) no *score* final;
- Criação de Equipa de retirada de bagagem “*Fast Boarding Team*” – processo de retirada massiva de bagagem à porta de embarque a todas as companhias clientes.
- Aumento de atividade no Balcão de Serviço ao Cliente nomeadamente com o início da operação das companhias Delta e Beijing Capital Airlines.
- Implementação de um novo conceito de assistência na área de passageiros aos clientes AF/KLM e BA – Flight Control Agent (FCA).
- Reestruturação do processo de *load control* nas companhias AF/KLM que passou a ser efetuado junto do avião.
- Aquisição de módulo *Fligth Management Ramp* que permitirá a implementação sustentável e fiável do ACARS na frota TAP.
- Reforço de 80 Equipamentos Operacionais (escadas rebocáveis, tratores, *ground power unit*, (GPU), *pushback*, *transporters*, carrinhas de transporte de bagagem, carros de bagagem, entre outros).

Operações dignas de realce:

- Início da operação de assistência às companhias Swiss, Delta Airlines, Aer Lingus, Beijing Capital Airlines e Aeroflot.
- Assistência especial à **viagem papal** a Portugal (12 e 13 maio), na base aérea de Monte Real, com afetação de 12 recursos dedicados e 55 equipamentos. A operação começou no dia 10 de maio e terminou na madrugada do dia 14 de maio.
- Assistência especial à **Operação LAD** – Assistência de 2 B777-2LR, um da Ethiopian Airlines e outro da Emirates - Operação de Carga aérea de carregamento de 193 toneladas de géneros alimentares com destino a Luanda (21 e 22 de agosto).
- Assistência especial de 10 voos **Antonov 124**, das Nações Unidas para envio de tropas portuguesas para a Republica Centro Africana. (janeiro de 2017)
- Assistência a sua Excelência o Presidente do comité permanente da Assembleia Popular Nacional da República Popular da China, **Zhang Dejiang** (10 de julho).

ESCALA DO PORTO

Na Escala do Porto, a segunda mais relevante em termos de volume de atividade, foram assistidas 18.011 rotações (o que corresponde a um aumento de 6,2% face ao ano de 2016), com cerca de 3 milhões de passageiros (corresponde a um aumento de 13% em relação ao ano anterior), tendo sido processadas 2,2 milhões de bagagens (o que corresponde a um aumento de 8,4% em relação a 2016). Ao nível da atividade da Carga, foram processadas mais de 11,3 mil toneladas, correspondente a um aumento de 21,1% face ao ano anterior.



Foram desenvolvidas, entre outras, as seguintes ações:

- Revisão de standards de serviço.
- Reorganização do Armazém da Oficina, tendo sido reformulada a metodologia de gestão de *stocks*, com efeitos positivos na redução de custos.
- Preparação de 4 viaturas da assistência da placa inserida no projeto “*Wireless Car*”.
- Recuperação de *Ground Support Equipment (GSE)*.
- Reforço de Equipamentos Operacionais (*GPU, pushback*, autocarros de transporte de passageiros, entre outros).
- Fabrico *in house* de *racks* para acomodação de *unit load devices (ULD)*.

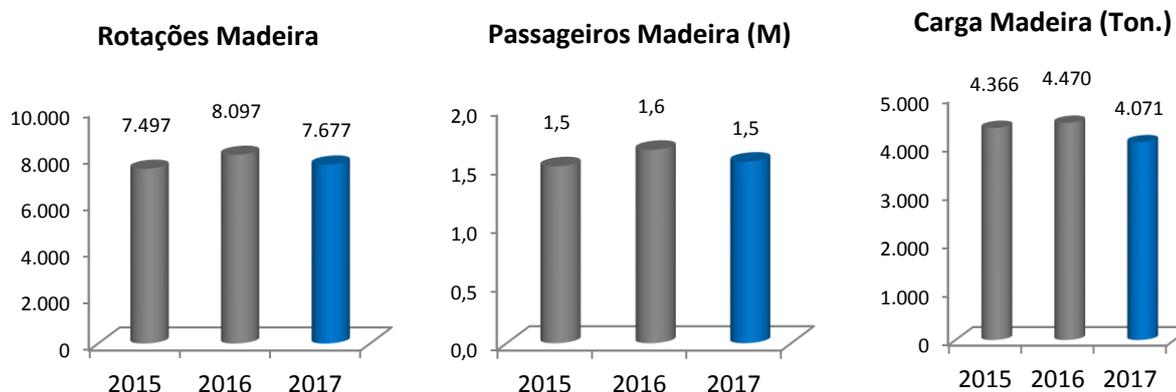
Operações dignas de realce:

- Início da operação das companhias Air France, KLM e Royal Air Maroc.
- Assistência especial a voos cargueiros para transporte de cavalos (6 voos em 2017)

ESCALAS DA MADEIRA

Nas Escalas da Madeira – Funchal e Porto Santo – foram assistidas 7.677 rotações que correspondem a um decréscimo de 420 movimentos, -5,2% face ao ano anterior. Foram assistidos 1,5 milhões de passageiros, -6,1% face a 2016 e processadas 1,3 milhões de bagagens o que corresponde a um decréscimo, 8% comparativamente com o período homólogo.

Nestas Escalas da Madeira foram processadas 4,1 mil toneladas de carga, volume abaixo do ano anterior em 8,9%.



Foram desenvolvidas, entre outras, as seguintes ações:

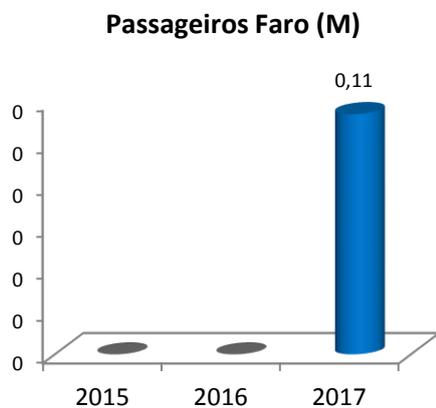
- Trabalho conjunto com a TAP Air Portugal para melhorar o processo de gestão e resposta à irregularidade, nomeadamente na proteção dos passageiros afetados por irregularidades operacionais.
- Organização e preparação de assistência no Porto Santo a um elevado número de voos divergidos do Funchal devido a mau tempo, causando situações disruptivas, ao longo de vários dias.
- Preparação da Auditoria ISAGO no Funchal, com a adequação da documentação face aos novos requisitos IATA.
- Reabsorção do *Load Control* para voos TAP Air Portugal durante o período diurno.
- Identificação e Avaliação de Riscos de *Safety*, e monitorização da atividade através do projeto *Aircraft Turnaround Safety Check*.
- Aplicação da imagem Groundforce Portugal no balcão de atendimento da Carga na Escala do Porto Santo.

Operações dignas de realce:

- Assistência a 5 voos no mês de outubro - *rescue flights* para passageiros da Monarch – após falência.
- Assistência a 109 voos privados – aviação executiva, voos ambulância, militares e operações *ad-doc*.
- Início da operação das companhias Condor e Atlantic Airways na Escala do Porto Santo.

ESCALA DE FARO

Abertura da Escala de Faro com início da operação de assistência na área de Passageiros a 18 de julho de 2017.



3.RECURSOS HUMANOS E PLANEAMENTO

Caracterização dos Recursos Humanos

Em 31 de Dezembro de 2017 a SPdH integrava nos seus quadros 2.418 trabalhadores.

De igual modo, prestam serviço na Empresa trabalhadores oriundos de empresas de trabalho temporário (ETT) e de prestação de serviço (EPS), as quais se recorre para suprir acréscimos da operação em determinados períodos do ano – de que constituem exemplos: Verão, Natal – ou ainda para responder a necessidades pontuais de substituição relacionada com absentismo.

	Corporate	Lisboa	Porto	Madeira	Faro	Total
Recursos Humanos						
Head Count (Dez 2017)	81	1742	384	210	1	2418
Média Etária (anos)	44,3	40,1	44,2	44,3	47,0	41,2
Antiguidade Média (anos)	15,1	13,1	19,5	21,3	0,0	14,9
Faixa Etária						
< 30 anos	5	239	18	9	0	271
31 a 40 anos	14	644	88	48	0	794
41 a 50 anos	50	705	204	109	1	1069
> 51 anos	12	154	74	44	0	284
Sexo						
Feminino	44	458	119	78	1	700
Masculino	37	1284	265	132	0	1718

Fig. 1 – Caracterização dos Recursos Humanos (Fonte: SAP)

A média etária dos recursos humanos situa-se em 41,2 anos para uma antiguidade média de 14,9 anos.

A faixa etária dominante corresponde ao intervalo compreendido entre os 41 e os 50 anos, abrangendo um total de 1.069 trabalhadores.

Os trabalhadores da Empresa são maioritariamente do sexo masculino (1.718 homens e 700 mulheres). Predominam ainda as categorias profissionais de Operador de Assistência em Escala e de Técnico de Tráfego de Assistência em Escala, bem como os contratos de trabalho sem termo, a tempo inteiro.

A maioria dos trabalhadores exerce a sua atividade em Lisboa (Sede e Escala) num total de 1.823, 384 trabalhadores na Escala do Porto, 210 nas Escalas da Madeira e 1 na Escala de Faro (neste particular importa precisar que houve lugar à reabertura desta Escala em julho de 2017, pelo que apresenta, neste reinício da operação apenas 1 trabalhador com contrato celebrado com a SPdH).

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Constitui prática reiterada na SPdH, as Pessoas serem a chave do negócio, sendo elas que permitem à Empresa incrementar uma vantagem competitiva devido às suas fortes características: dedicação, espírito de equipa, *know how* e resiliência.

Em 2017, dentro do universo de atividades/processos/projetos que foram desenvolvidos, prosseguiu-se o objetivo de reforçar competências dentro da organização e atingirmos melhores resultados. Exemplo sumário disso foi a **alteração da estrutura organizacional da Empresa** que teve lugar em novembro de 2017 e que levou, à **nova configuração orgânica da Direção de Recursos Humanos, (DRH)** agregando a vertente de Planeamento (e desafetando a Comunicação Interna que passou a estar centralizada na nova Direção de Processos e Desenvolvimento), possibilitando assim uma maior integração da informação disponível para uma ação concertada e imediata na gestão da relação (DRH > trabalhador) e o seu impacto na operação (DRH > trabalhador > operação (alocação Recursos Humanos) > satisfação do cliente). Esta nova matriz programática ficou plasmada na **Política de Recursos Humanos** que consagra a Visão, Missão e Valores da Direção na relação com as suas Partes Interessadas.

No âmbito da **automatização de processos de Recursos Humanos (RH)**, e após a consolidação dos módulos de Recrutamento & Seleção e Gestão de Desempenho, houve lugar à continuidade da parametrização dos processos do módulo de Formação.

No tocante à **Gestão de Desempenho**, esta seguiu os seus trâmites normais, tendo-se desenrolado o processo, via sistema Talentia – sistema de Gestão de RH –, entre fevereiro e junho de 2017, obedecendo ao prazo definido de 30 de junho em sede de Acordo de Empresa para a boa conclusão do mesmo.

No âmbito das **iniciativas de desenvolvimento organizacional**, ao longo do ano de 2017, destacou-se a continuidade do processo de **Coaching Executivo**, de forma a incrementar as competências ao nível da gestão e liderança aos líderes da SPdH, de forma a conferir um maior conhecimento das suas capacidades para com isso providenciarem um maior alcance à força do coletivo, das equipas que gerem no dia-a-dia, alavancando, por fim, a gestão da mudança em permanência.

No que à área de Recrutamento, Seleção e Integração respeita, durante o ano de 2017, e uma vez mais, a Empresa reforçou a sua aposta no capital humano, tendo celebrado contrato a termo certo com 148 trabalhadores, renovado contrato a termo certo com 248 trabalhadores e passaram ao quadro de efetivos da Empresa 27 trabalhadores.

Fruto de uma imagem de excelência no mercado alicerçada numa condição de empresa líder no seu setor de atividade, foram ainda **acolhidos favoravelmente 61 pedidos de estágio em todas as Escalas** onde a Empresa opera.

De igual modo, foi **iniciada a revisão do Manual de Acolhimento da Empresa** refletindo a dinâmica da organização, nomeadamente as alterações à estrutura organizacional e os novos processos e/ou procedimentos de gestão de pessoas e do capital humano, possibilitando que este constitua um instrumento útil, atual e oportuno para todos aqueles que celebrem contacto direto com a SPdH.

No âmbito do Modelo de Gestão de Competências em vigor na Empresa, foi **revisto o Manual de Gestão de Competências (MGC)** com impacto, nomeadamente, na **criação, revisão e/ou reformulação das Fichas de Enquadramento da Função (FEF)** à luz do enquadramento organizacional vigente à data, considerando um total de **108 Fichas de Enquadramento da Função** existentes na Empresa.

MONITORIZAÇÃO E CONTROLO DA ATIVIDADE DE RH

No que se refere à atividade desenvolvida em 2017, pelo **Planeamento Estratégico e Suporte à Decisão**, salienta-se:

- Implementação do relatório mensal **de Absentismo**:
 - Este relatório tem o objetivo de melhorar o entendimento quanto à dimensão do absentismo e de outro ausentismo, as suas tendências, para que a organização tome consciência dos hipotéticos problemas existentes e adote medidas preventivas;
- Implementação do relatório mensal de **Horas Extra**:
 - Este relatório tem o objetivo de entender a dimensão do trabalho extraordinário, a sua tendência, para que organização tenha noção dos hipotéticos problemas existentes e tome medidas preventivas;
- Novo *layout* da Análise Mensal de Recursos:
 - Na adoção do novo *layout*, com recurso a mais informação disponível, houve melhorias evidentes quanto à sua leitura e análise;
- Suporte à Administração em importantes *task-forces* como: a Revisão Salarial e a renegociação do contrato com a TAP Air Portugal;

Quanto ao **Planeamento Operacional**, observaram-se as seguintes iniciativas em 2017:

- Automatização de tarefas materializada na implementação da *interface* de alterações de horários entre o sistema da Groundforce Portugal – Inform, e o SAP, utilizado pela Tap Serviços.
- Grande enfoque na formação, através da constituição de uma equipa dedicada para marcação de toda a formação técnica obrigatória constante do Plano Anual de Formação e Desenvolvimento.

A FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS E DO CAPITAL HUMANO

Decorrente do negócio de *Handling*, em linha com um quadro de elevada exigência regulamentar e normativa, tanto a nível nacional (ANAC) como internacional (IATA - ISAGO, EASA, ICAO, ECAC, etc.) a Empresa desenvolve a sua atividade formativa respondendo, de forma articulada, a montante, com o disposto no Modelo de Gestão de Competências, nomeadamente na Ficha de Enquadramento da Função (FEF) e, a jusante, no *Training Manual*, ao trinómio formação-qualificação-certificação que visa assegurar que a Empresa não só cumpre as suas responsabilidades legais em matéria de formação por trabalhador, como também está em linha com o que dispõe as medidas de segurança operacional (*safety*) em vigor na Aviação Civil.

Ainda no âmbito das medidas preventivas de *Safety*, a Empresa adotou em 2017 uma prática inovadora que visa premiar a **redução da Sinistralidade Laboral**, para trabalhadores com a categoria profissional de Operador de Assistência em Escala e Chefes de Equipa, com a atribuição de cartões de compras em supermercado. Em 2017, foram atribuídos 98 cartões de compras.

Em 2017, a **temática do *Safety* assumiu a primazia no que à formação dos trabalhadores respeita, contribuindo com cerca de 80% do cumprimento do Plano de Formação e Desenvolvimento deste ano.** De referir a, formação ministrada decorrente da celebração dos contratos de prestação de

serviços com novas companhias aéreas e ainda de acordo com a implementação do *Safety Management System* (SMS) na Empresa, a par da reformulação da formação em Sistema de Gestão Integrado (SGI), Fatores Humanos, *Airside Safety* e na vertente de Segurança contra Incêndios, cuja necessidade formativa foi estendida a toda a população operacional da Empresa.

De igual modo, ocorreram outros eventos marcantes nesta área em 2017:

- A **renovação da Acreditação da SPdH, como Escola de Cargas Perigosas pela IATA;**
- Processo de Concurso para **Novos Formadores** para a Escala de Lisboa;
- Decorrente do seu quadro de atribuições e competências e do seu *know how* específico, **a DRH foi convidada para apresentar a sua realidade, enquanto caso prático, subordinado ao tema “Impacto do Fator Humano na prevenção dos Acidentes de Trabalho na Groundforce Portugal”, junto da Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) e, ainda, na disseminação das suas boas práticas de Gestão das Pessoas e do Capital Humano junto dos Responsáveis da Direção de Recursos Humanos do cliente Ghassist.**

Em 2017 foram ministradas na SPdH **1.987 ações de formação**, reportando a um **volume de 45.946 horas de formação**, para um total de **6.650 formandos** e perfazendo **3,44 dias de formação por trabalhador**.

A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA/ DIVERSIDADE & INCLUSÃO

No campo da Responsabilidade Social Corporativa, a SPdH, tem no Programa APOIAR uma peça chave no desenvolvimento de iniciativas socialmente responsáveis, auscultando o mercado para estabelecimento de parcerias que possibilitem o acesso a condições mais favoráveis tendo como referência os seguintes Pilares de intervenção: Financeiro, Psicológico, Serviços, Parental, e Saúde e Bem-Estar. Atualmente a SPdH, possui cerca de **180 parcerias ativas**.

Ainda neste âmbito, a SPdH, dedica um capítulo da sua atenção social à **dinamização do “Cabaz Bebê”**, tendo a DRH presenteado **86 famílias Groundforce** simbolizando a importância que a Empresa confere à natalidade.

Continuando em ambiente externo, a SPdH, é membro signatário da **Carta Portuguesa para a Diversidade**. Nesse âmbito, e indo ao encontro das premissas consignadas na respetiva Carta, **a DRH participou, em representação da Empresa, em algumas das iniciativas deste organismo, nomeadamente, no Grupo de Trabalho “Reporte e Monitorização da Carta Portuguesa para a Diversidade” bem como na “Formação de Formadores em Enviesamento Inconsciente” e ainda na Gala e no Fórum deste organismo.**

Quanto à relação com o **GRACE**, da qual a SPdH, é associada desde 2014, **tiveram lugar em 2017 a participação da DRH, em representação da Empresa, no Grupo de Trabalho – Responsabilidade Social Interna, no GIRO – maior evento de voluntariado corporativo a nível nacional – e no Uni.Network** - Projeto que visa aproximar os trabalhadores das Empresas Associadas do GRACE ao mundo académico, numa ótica de voluntariado empresarial de competências.

4.PROCESSOS E ORGANIZAÇÃO

COMPRAS E GESTÃO DE CONTRATOS

No início de 2017 o Conselho de Administração deliberou uma nova estrutura orgânica para a SPdH, tendo sido criada a Direção de Planeamento, Compras e Gestão de Contratos(DPC).

Esta nova Direção passou a integrar o departamento de Compras e Gestão de Contratos, anteriormente inserido na Direção Financeira.

No que diz respeito a esta área, o ano de 2017 foi pautado por uma dinâmica intensa de Investimento. Nos últimos anos a SPdH, em virtude das condicionantes financeiras com que se deparava, não efetuou Investimentos nos seus Equipamentos GSE, tendo sido o ano de 2017 um ano marcante nesta matéria.

Foram feitos Investimentos significativos para satisfazer o aumento de atividade previsto para a época de Verão, no montante de aproximadamente 2M€, entre equipamento GSE, viaturas ligeiras e GSE secundário.

Com a atribuição das licenças ANAC para as escalas de Porto, Faro e Lisboa, foi necessário avançar de imediato com as aquisições de “curto prazo” consideradas no plano entregue à ANAC, de forma a satisfazer os requisitos operacionais exigidos nas escalas de Lisboa e Porto e para garantir o início da atividade em FARO.

A área de Gestão de Contratos inovou em 2017 no que diz respeito ao processo de Avaliação de Fornecedores. Este processo foi efetuado através de uma plataforma de questionários a “Typeform”, o que permitiu a avaliação de 109 fornecedores mais ágil e eficaz.

Iniciou-se a “Centralização dos processos de compras “, através da implementação de procedimentos idênticos nas escalas do Porto e Funchal.

No último trimestre procedeu-se à centralização de todas as aquisições e processos de *procurement* que eram efetuados pela TAP Serviços nesta área.

SERVIÇO AO CLIENTE

Um dos princípios de gestão da qualidade é a focalização no Cliente, pelo que a necessidade de compreendermos as suas necessidades e excedermos as suas expetativas é fundamental. Por esse motivo estar próximo do Cliente, conquistar a sua confiança, identificar as suas aspirações, conhecer as suas necessidades e expectativas, significa criar valor.

Através da análise do tratamento atempado e adequado de reclamações, das monitorizações sistemáticas e dos inquéritos de avaliação da satisfação de Passageiros e Companhias, o Serviço ao Cliente manteve o intuito durante o ano de 2017 de contribuir ativa e diariamente para a melhoria contínua do serviço prestado.

Customerfirst

Trata-se de um processo com impacto direto nos nossos Clientes, durante o ano de 2017, o *Customerfirst* tratou de um total de 4.689 reclamações, pedidos de informação e elogios, bem como todos os pedidos de investigação do nosso principal Cliente TAP, através dos canais do Fale Connosco, *Facebook* e *Contact Center*.

Foram aferidas 579 reclamações procedentes pelo *Customerfirst* em 2017, concluindo-se que face embora se registre um aumento, comparativamente às 528 do ano de 2016, verifica-se uma quebra no rácio de percentagem por 1.000 Passageiros que passou de 0,029 no ano passado para 0,025 este ano.

Durante o ano de 2017 foram efetuadas um total de 359 monitorizações de Placa pelo Serviço ao Cliente na Escala de Lisboa. Relativamente aos Inquéritos de avaliação da satisfação das companhias clientes, este processo representa um fator de sucesso do negócio e tem como objetivo conhecer, semestralmente o nível de satisfação das Companhias Clientes às áreas de Passageiros, Placa e Terminais, Carga e *Airline Coordinator*.

A divulgação do resultado do Inquérito, tem em vista o processo de melhoria contínua e a expressão da excelência dos serviços da Groundforce Portugal. O Índice de satisfação Global dos Clientes Companhias relativa ao 1º semestre de 2017, foi de 4,18 mantendo-se uma apreciação muito positiva (Lisboa =3,85; Porto =3,94; Funchal=4,48; Porto Santo=4,43). Do tratamento e análise destas avaliações, foram identificadas oportunidades de melhoria e aberto um total de 54 Relatórios de melhoria, com vista às ações corretivas e preventivas, que vão ao encontro das necessidades e expectativas das Companhias Clientes.

COMUNICAÇÃO

Em 2017, a atividade da Comunicação manteve-se em linha com a missão definida para a área e que consiste em planear, desenvolver e controlar a estratégia de comunicação externa e institucional da Groundforce Portugal, e de defender a imagem da empresa em todas as suas aceções, com o objetivo de transmitir e de criar boa reputação (*goodwill*) perante todas as partes interessadas, maximizando o valor do conjunto das marcas que compõem o universo Groundforce Portugal de modo a contribuir para os bons resultados globais da Empresa.

Fruto da reestruturação organizacional realizada em finais de 2017, a área passou a integrar a Direção de Processos e Organização. Também neste ano, a comunicação interna foi novamente agregada ao conjunto de responsabilidades da área, passando a ser responsável pela estratégia de comunicação, envolvimento e motivação dos colaboradores.

As principais ações concluídas ou iniciadas em 2017 podem dividir-se nos vários eixos de atuação da área, nomeadamente comunicação externa, gestão da marca e imagem, coordenação do *Blue Lounge* e das assistências personalizadas, e melhoria das instalações.

Destaque especial para a gestão do *Blue Lounge* que fechou o ano de 2017 com uma faturação superior a 500.000 euros, e para ações de eficiência na gestão.

5.SEGURANÇA E INSPEÇÃO

A Direção de Segurança e Inspeção manteve, no ano de 2017, a mesma orientação relativamente à sua missão. Assim incrementou-se o desenvolvimento das ações de *Safety*, consolidando a Implementação do *Safety Management System* (SMS) que havia sido iniciada em setembro de 2016, nomeadamente:

- Redesenho do processo de comunicação com a implementação da *NEWS DSI* de periodicidade mensal para matérias de *Safety* e Trimestral para matérias de *Security*
- Controlo da qualidade da segurança (*Safety & Security*) com 4 auditorias e 3 inspeções nas diversas escalas, assim como, 1966 ações de monitorização diária nas varias áreas operacionais (Passageiros, Placa, Terminais de Bagagem e Carga)
- Melhoria do processo de averiguações de Incidentes, que permitirá aferir com maior exatidão as causas dos mesmos e a implementação de medidas corretivas direcionadas às causas sejam elas estruturais ou humanas.
- Efetuada avaliação de riscos de *Safety* nas diversas escalas onde a Groundforce Portugal Opera (Lisboa, Porto, Funchal e Porto Santo), não tendo sido possível efetuar esta na Escala de Faro, por ainda estarmos em instalações provisórias, dado o reinício de atividade a meados de 2017.
- Revisão do manual de *Safety* e *Security* de acordo com as alterações à regulamentação.

Para além da incidência que o *Safety* exige, desenvolveram-se os conhecimentos relacionados com o *security*, particularmente com as verificações de segurança e com a reconciliação de bagagem. Esta ação veio permitir uma diminuição de queixas e de pedidos policiais decorrentes das queixas.

Foi substancialmente aumentado o controlo da qualidade da segurança, mantendo-se uma inspeção total em cada Escala, substituindo-se a de Lisboa por uma auditoria, dando origem a duas auditorias.

A formação de *security* foi assegurada em permanência, da qual se espera uma melhor resposta em termos de segurança.

Foi assegurado o relacionamento com as entidades afetas à segurança aeroportuária, quer de natureza gestora quer policial, bem como se manteve a colaboração com a Universidade Autónoma de Lisboa no fornecimento de dois estágios com formandos do curso de Pós-Graduação em Gestão e Direção de Segurança.

Particularizando:

CONTROLO DA QUALIDADE DA SEGURANÇA (SAFETY & SECURITY)

Neste âmbito foram realizadas 4 Auditorias, 3 Inspeções e 1.966 ações de monitorização diária nas varias áreas operacionais (Passageiros, Placa, Terminais de Bagagem e Carga)

SECURITY

Neste âmbito verificou-se a diminuição das participações de furtos de bagagem, reclamados à Groundforce Portugal e às autoridades.

Violação de Bagagem por 1000/Rotações



FORMAÇÃO

Neste âmbito verificou-se um incremento acentuado nas ações ministradas, nomeadamente em Lisboa. A implementação do *Safety* continua a ser a prioridade para o próximo ano, tendente a levá-lo aos níveis de operacionalização que são pretendidos pelas companhias aéreas clientes e pelos *players* internacionais. Constituirão fatores de sucesso na atividade da Direção o incremento de ações de sensibilização nas áreas que requerem atenção aos procedimentos de segurança, o alargamento dos formadores de *security*, a manutenção das ações de controlo da qualidade da segurança e a criação da estrutura de segurança na Escala de Faro.

6. Engenharia e Gestão de Equipamentos

EQUIPAMENTOS

A Groundforce Portugal possui atualmente uma frota de 2.861 Equipamentos de Assistência às Aeronaves, GSE distribuídos pelas escalas de Lisboa, Porto, Funchal e Porto Santo da seguinte forma:

Escala	Nº GSE's
LIS	2.074
OPO	406
FNC	310
PXO	71
TOTAL	2.861

É da responsabilidade da Direção de Engenharia e Gestão de Equipamentos (DEGE) disponibilizar, manter e assistir os Equipamentos GSE para toda a operação da empresa.

Utilizando a ferramenta de Planeamento existente na empresa - INFORM, foi desenvolvido um projeto que teve por objetivo adequar as necessidades de recursos materiais previstos no plano de atividade operacional à atual disponibilidade e quantidade de equipamentos GSE.

Por outro lado, a diversificação do negócio de manutenção da Groundforce Portugal é hoje uma realidade que dá suporte ao objetivo de marginalmente aumentar proveitos, ganhando a confiança do mercado nacional e internacional. Neste quadro de referência destacam-se:

- Manutenção, Reparação e “*Assembly*” de contentores, para o cliente internacional UNILODE (anteriormente CHEP);

ULD's	Nº de ULD's
Reparação	2.767
Montagem	320
TOTAL	3.087

- Cliente interno: Operações Groundforce Portugal;

Escala	Nº Obras abertas
LIS	9.727
OPO	1.456
MAD (FNC + PXO)	795
TOTAL	11.978

- Clientes externos: TAP Manutenção, PGA, Climex, LAS e DHL.

Dada a capacidade instalada, a DEGE continua a reparar os equipamentos GSE secundário (*trailers, dollies* e carros de bagagem) *in-house*, com uma qualidade muito significativa e reduzindo os tempos de imobilização desses equipamentos.

A DEGE tem absorvido projetos de alterações estruturais, solicitados pela Operação, nomeadamente em carros de bagagem, com a colocação das guardas laterais e de cobertura com lonas, para proteção das bagagens a transportar.

A aposta na melhoria das condições de trabalho e organizacionais teve um impacto significativo na capacidade de resposta da oficina, nomeadamente, com a substituição do telhado no H3/Edifício 20, e a conclusão da instalação de um elevador de equipamentos GSE com capacidade até 35 toneladas.

Os projetos desenvolvidos pela DEGE durante 2017 são prova da necessidade de adaptarmos o negócio da Manutenção aos desafios impostos pelo mercado e que visam aumentar a qualidade do produto que entregamos aos nossos clientes.

- Reclassificação de 251 equipamentos GSE Secundário (3ª fase) no âmbito do processo de obtenção das licenças de *handling*, foram recuperados equipamentos de forma a fazer cumprir um requisito presente nos concursos lançados pela ANAC no âmbito da atribuição das licenças de acesso à atividade.

Equipamento GSE Secundário	Quantidade
Carros de Bagagem	81
<i>Dollies</i>	120
<i>Trailers</i>	50
TOTAL	251

- Reparação, Manutenção e *Assembly* de contentores (*ULD*) – decorrente da obtenção do certificado EASA Part 145 em 2015, a Groundforce Portugal passou a estar habilitada a reparar equipamentos a entidades externas.



groundforce
PORTUGAL

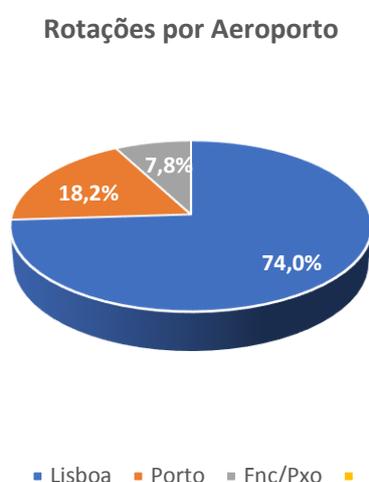
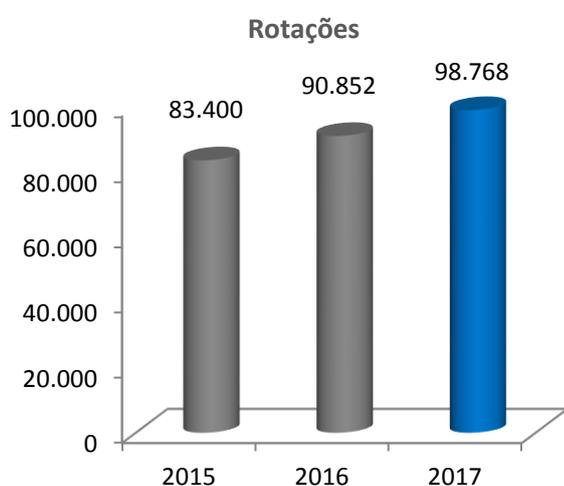
WE
HANDLE,
YOU FLY.

DESEMPENHO OPERACIONAL

Em 2017, a SPdH assistiu 98.768 rotações, 21,9 milhões passageiros 17,5 milhões de bagagens e manuseou 149 mil toneladas de carga.

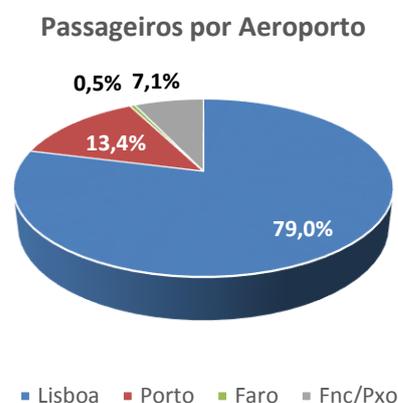
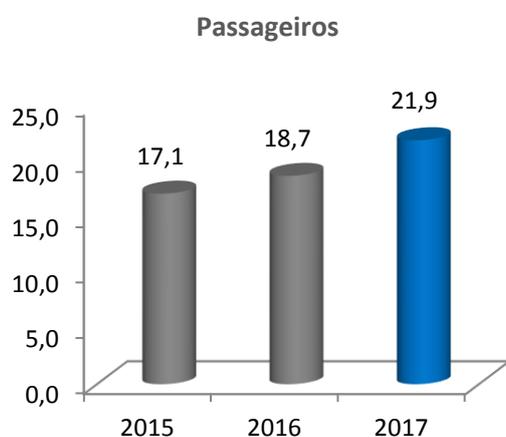
Comparativamente ao ano anterior, as rotações assistidas apresentaram uma variação positiva de 8,7%. A intensificação do crescimento da TAP contribuiu positivamente para este aumento de atividade da SPdH, bem como as Companhias Aéreas British Airways, Lufthansa, KLM, Sata, Air France e Royal Air Marocco.

Nos gráficos infra pode observar-se a evolução anual e o peso relativo das rotações em cada escala onde a SPdH opera.



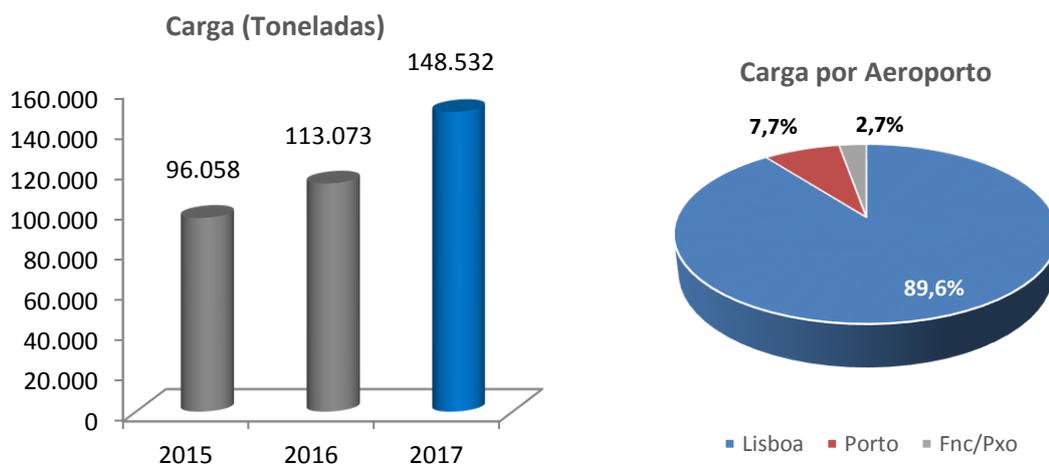
A escala de Lisboa representa cerca de 74% da atividade da SPdH, +2 p.p do que em 2016, a escala de Porto 18,2%, e Funchal e Porto Santo no seu conjunto 7,8%, estas últimas com uma descida de 11 p.p. face a 2016 decorrente das rescisões da Monarch e Grupo TUI.

O número total de passageiros assistidos apresentou um crescimento de 17,0% face ao ano anterior.



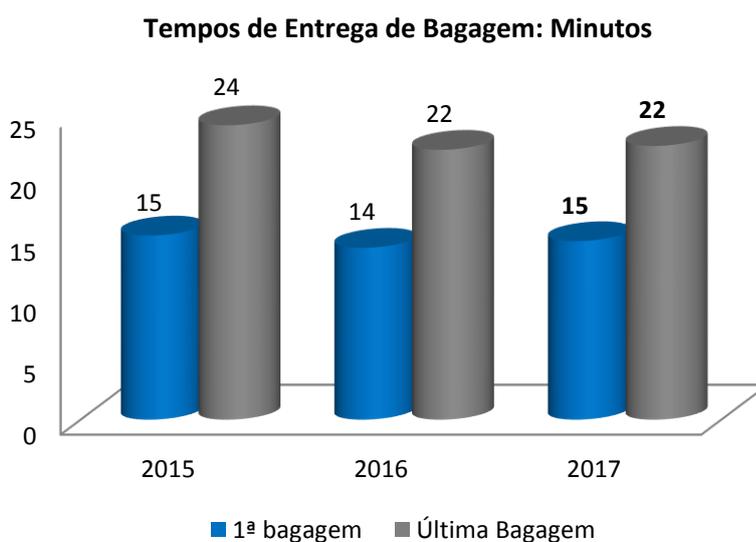
A representatividade da escala de Lisboa na operação da SPdH volta a destacar-se quando se analisa os passageiros assistidos. Lisboa com 79% dos passageiros assistidos, +2 p.p face a 2016, Porto 13,4%, Faro com 0,5% e e Funchal e Porto Santo no seu conjunto 7,1%, estas ultimas com uma descida de 17 p.p face a 2016.

Refletindo a tendência do mercado mundial de carga aérea, o negócio registou um crescimento de 31,4% de toneladas assistidas. Destacam-se as exportações, de acordo com o crescimento nacional de 10,1%.

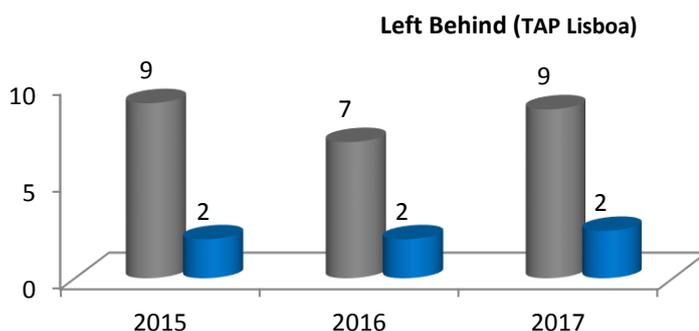


Em 2017 deu-se continuidade à estratégia da empresa, de melhoria da *performance* operacional.

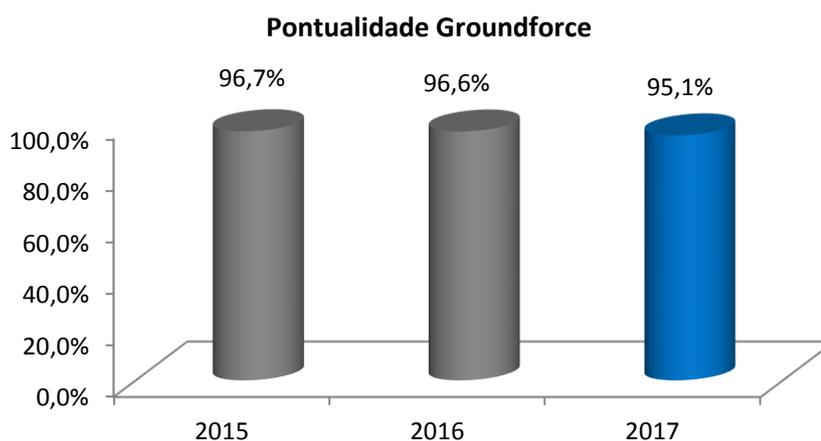
Relativamente aos tempos de entrega de bagagem registou-se um valor médio de 15 minutos na entrega da 1ª bagagem e 22 minutos na entrega da última (medição para o maior cliente)



Quanto ao número de bagagens *Left Behind* (irregularidades de bagagem/1.000pax) foi de 9 que compara com 7 de 2016, justificado pelo grande crescimento da atividade da TAP. Contudo, da responsabilidade da SPdH o número mantém-se inalterado desde 2015, 2 bagagens *Left Behind* por 1.000 passageiros assistidos.



Outro indicador de maior importância é a pontualidade, pois cabe igualmente ao *Handler* dentro das suas tarefas contribuir para a *On Time Performance* do seu Cliente. O índice de pontualidade da SPdH foi, em 2017 de 95,1%, ou seja 4,91% é a percentagem de minutos de atraso da responsabilidade da Groundforce Portugal no universo de total de minutos de atraso da responsabilidade de todos os intervenientes.



O desempenho da SPdH enquadra-se nos standards da indústria sendo seu objetivo a melhoria contínua.

DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

ANÁLISE DE RENTABILIDADE

O ano de 2017 registou um resultado líquido de cerca 8,7 milhões de euros 4 vezes superior ao do ano transato.

Para este desempenho histórico da empresa contribuiu decisivamente a sua *performance* operacional e a sua saudável situação financeira manifestada na ausência de financiamentos externos.

Concorreu decisivamente, a nível externo, para este resultado o crescimento do número de turistas que visitaram Portugal, a maioria dos quais viajaram por via aérea, originando um acréscimo das receitas do turismo no país de 19,4% face ao ano anterior.

O nosso maior cliente, TAP Air Portugal (representa 78% dos ganhos com taxa base da SPdH) cresceu 21,7% e transportou 14,3 milhões de passageiros. Nos aeroportos assistidos pela Groundforce Portugal, a TAP Air Portugal aumentou a sua atividade em 9,2% e transportou mais 20,4% de passageiros face ao ano anterior.

RESULTADOS OPERACIONAIS

EUR '000	2015	2016	2017
EBITDA	3 071	3 885	8 568
<i>Margem EBITDA</i>	2,8%	3,4%	6,8%
EBIT	1 768	2 830	7 377
<i>Margem Operacional</i>	1,6%	2,4%	5,8%
Resultado Antes de Impostos	1 657	2 815	7 381
Resultado Líquido	1 284	2 163	8 708

Os meios libertos de exploração (EBITDA) totalizaram, cerca de 8,6 milhares de euros, mais que duplicaram o valor obtido em 2016 variação traduzida num valor de 4,7 milhões de euros.

A margem de EBITDA de 6,8% situa-se na média da margem das empresas de *handling* congéneres.

O Resultado operacional foi cerca de 2,6 vezes superior ao do ano anterior e traduziu-se num crescimento de cerca de 4,5 milhões de euros.

A envolvente externa favorável e o contínuo esforço de melhoria e controlo da Empresa originaram este notável desempenho da SPdH.

RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS

De referir, com impacto relevante na expressão do resultado, o comportamento dos ganhos operacionais, que totalizaram cerca de 126,6 milhões de euros, traduzindo um valor de 10,7 milhões de euros superior ao de 2016, ou seja mais 9,2%.

A exemplo dos anos anteriores, as vendas e prestações de serviços representam 98% do total dos ganhos. A diversificação de fontes de receita complementares continua pouca expressiva na empresa.

Vendas e Serviços Prestados	2015	2016	2017	Var %
<i>Handling Passageiros e Placa</i>	96 023 007	101 642 853	109 126 377	7,4%
<i>Handling Carga</i>	11 889 996	12 144 814	14 942 191	23,0%
Outras prestações de serviços	134 703	147 296	201 867	37,0%
Total Vendas e Serviços Prestados	108 047 706	113 934 963	124 270 434	9,1%
Trabalhos para a Própria Entidade			129 250	
Outros rendimentos e ganhos				
Reparação de equipamentos	317 835	447 811	793 084	77,1%
Cursos de formação profissional	466 553	529 452	353 351	-33,3%
Rendas e sublocações	189 244	172 591	338 265	96,0%
Consultoria técnica	785 806	240 675	300 725	25,0%
Subsídios à exploração	171 837	328 131	131 785	-59,8%
Outros ganhos operacionais	233 622	219 317	266 381	21,5%
Total Outros Rendimentos e Ganhos	2 164 897	1 937 977	2 183 591	12,7%
Total de Rendimentos Operacionais	110 212 603	115 872 940	126 583 275	9,2%

O total das Vendas e Prestações de serviços atingiu um montante de 124,3 milhões de euros, que compara 113,9 milhões de euros do ano anterior, ou seja, uma variação positiva de 9,1%.

O número de voos assistidos superior em 8,7% ao de 2016 refletiu-se num aumento de 7,4% da receita de *Handling* de Passageiros e Placa.

Porém, se ajustarmos as vendas e prestações de serviços da imparidade de 3 milhões efetuada em 2016 e cujo crédito foi aceite em 2017, obteremos um incremento total de cerca de 12%, variação consonante com o crescimento da operação da Empresa.

Na verdade, o crescimento da operação da TAP Air Portugal (mais 6.021 rotações que em 2016) e o aumento médio de preços praticados com este cliente a partir de finais de julho, determinou este desempenho da receita.

Ao nível das restantes companhias, clientes SPdH, os proveitos obtidos cresceram ainda assim, 1,5%, apesar da perda de alguns clientes no início do ano, e da renegociação em baixa de alguns contratos traduzidas num decréscimo de preços.

O setor da carga, por força do aumento das toneladas manuseadas registou um crescimento de receita de 23%. Para este desempenho contribuiu decisivamente a melhoria das condições económicas do País. De referir ainda que companhia aérea Azul e a TAP Air Portugal foram as que apresentaram maiores crescimentos.

Os Outros Rendimentos e Ganhos apresentam um crescimento de 12,7%.

De destacar pela positiva o aumento de cerca de 345 mil euros com a receita obtida pela reparação de equipamentos para terceiros. Contrariamente, a crise em Angola que se vem sentindo desde o ano

anterior condicionou a venda de cursos de formação profissional e consultoria técnica que, decresceu pelo segundo ano consecutivo.

GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS

O total de gastos e perdas operacionais, cifrou-se em 119,2 milhões de euros, ou seja mais 6,2 milhões que em 2016.

Custos Operacionais	2015	2016	2017	Var %
Varição da Produção	(17 782)	(65 361)	(39 401)	-39,7%
Custo Das Mercadorias Vendidas e Materias Consumidas	(642 729)	(678 268)	(783 788)	15,6%
FSE	(33 200 188)	(34 747 361)	(38 927 282)	12,0%
Gastos com Pessoal	(69 334 950)	(71 686 440)	(78 798 961)	9,9%
Imparidades de inventários (perdas e reversões)	6 308	(92 340)	26 913	-129,1%
Imparidades Dívidas a Receber (perdas e reversões)	(2 894 702)	(2 853 894)	(20 717)	-99,3%
Provisões	(1 134 558)	(1 774 502)	659 183	-137,1%
Outros Gastos e Perdas	(111 859)	(89 359)	(131 712)	47,4%
Gastos/Reversões de Depreciação e de Amortização	-1 303 034	(1 055 823)	(1 190 893)	12,8%
Total Custos Operacionais	(108 633 495)	(113 043 348)	(119 206 658)	5,5%

A soma dos Fornecimentos e Serviços Externos e Gastos com Pessoal representam cerca de 98,8% do total dos custos operacionais.

Comparativamente com 2016 os Fornecimentos e Serviços externos apresentam um aumento de cerca de 4,2 milhões de euros, ou seja 12%.

De constatar que esta variação decorre maioritariamente dos gastos variáveis, diretamente ligados à operação, taxas de assistência em escala, combustíveis, balcões de check-in e muito significativamente os gastos com trabalho subcontratado e prestação de serviços.

Continuou, a exemplo dos anos anteriores a renegociação e revisão de contratos com vista à redução de custos fixos que permitam compensar os gastos imprescindíveis à atividade de *handling*.

Os Gastos com Pessoal com vínculo contratual com a SPdH, totalizaram 78,8 milhões de euros que compara com os 71,7 milhões de 2016, crescimento de cerca de 9,9%.

Esta variação é condicionada pelo pagamento de meio vencimento base, cerca de 1,2 milhões de euros, decorrente de um acordo assinado com alguns sindicatos e do custo com o prémio a pagar aos trabalhadores resultante do estipulado no Acordo de Empresa, 1,1 milhões de euros.

Sem estes custos extraordinários os gastos com pessoal cresceriam apenas 6,7%, variação muito abaixo do desempenho da atividade.

De referir, pela sua importância, que o exercício de 2017, e porque os Resultados antes de Impostos ultrapassaram amplamente os 3 milhões de euros, é o primeiro ano em que os trabalhadores vão ter direito ao recebimento do Prémio de Distribuição de Lucros, consignado no Acordo de Empresa de 2012, prémio esse a ser recebido em 2018.

Os Gastos de Depreciações e de Amortizações, quando comparados com o ano 2016, refletem um acréscimo de 13% decorrente dos investimentos realizados em 2017 com vista à modernização do

equipamento necessário à operação, bem como à aquisição de equipamento contratualizado no concurso público para atribuição de licenças de exploração.

RESULTADOS FINANCEIROS

Resultados Financeiros	2015	2016	2017
Juros e Rendimentos Similares		-	13 913
Juros e Gastos Suportados	(111 000)	(14 462)	(9 286)
Resultado Financeiro	(111 000)	(14 462)	4 627

A SPdH não possui a 31 de dezembro qualquer empréstimo externo nem de acionistas.

Os custos financeiros que apresenta na sua Demonstração Financeira respeitam a leasings financeiros de equipamentos.

Em 2017, por via da aplicação que se foi fazendo dos excedentes de tesouraria, obtiveram-se proveitos de cerca de 14 mil euros.

SITUAÇÃO FINANCEIRA

O Balanço da empresa apresenta a seguinte estrutura no final do exercício de 2017:

EUR '000	2017	%	2016	%	2015	%
Ativos Não Correntes	9 921	26%	5 929	15%	6 177	23%
Ativos Correntes	28 523	74%	21 377	56%	16 374	60%
Clientes e Outras contas a receber	15 656	41%	12 068	31%	11 035	40%
Estado e outros entes públicos	3 790	10%	1 578	4%	1 963	7%
Diferimentos	1 232	3%	696	2%	774	3%
Caixa Depositos e Outros	7 846	20%	7 035	18%	2 602	10%
Total do Ativo	38 444	100%	27 306	71%	22 551	83%
Capitais Próprios	11 435	30%	3 727	10%	1 565	6%
Passivos Não Correntes	1 222	3%	4 200	11%	2 746	10%
Provisões	1 094	3%	3 953	10%	2 179	8%
Responsabilidades por benefícios pós emprego		0%	6	0%	200	1%
Passivos por impostos obtidos	0,04	0%	0	0%	0	0%
Financiamentos Obtidos	128	0%	241	1%	368	1%
Passivos Correntes	25 787	67%	19 379	50%	18 240	67%
Fornecedores e Outras contas a pagar	23 117	60%	16 873	44%	15 795	58%
Accionistas		0%	-	0%	-	8%
Estado e outros entes públicos	2 558	7%	2 379	6%	2 283	1%
Financiamentos Obtidos	112	0%	127	0%	162	0%
Outros		0%	-	0%	-	0%
Total do Passivo	27 010	70%	23 579	61%	20 986	77%
Total de Capital Próprio e Passivo	38 444	100%	27 306	71%	22 551	83%

O total do ativo da SPdH apresenta um aumento de cerca de 11,1 milhões de euros.

Contribuem para esta variação:

- O aumento dos ativos fixos tangíveis consequência dos investimentos realizados durante o exercício;
- As dívidas de clientes em consequência do aumento da faturação anual;
- O crédito da rubrica Estado que no final de dezembro tinha uma dívida de 2 meses de IVA porque se encontrava a decorrer uma inspeção da Autoridade Tributária;
- O montante de valores de caixa e bancos fruto da saudável situação financeira da empresa.

Os capitais próprios da empresa triplicaram face a 2016 em consequência do resultado do exercício de 2017.

Por acordo dos acionistas foi liquidado à TAP SGPS 1 milhão de euros relativo às prestações acessórias realizadas em 2014 e as restantes, bem como o prémio de emissão de ações e o excesso da reserva legal transferidos para cobertura de prejuízos transitados.

Desta forma a SPdH está em condições de iniciar a distribuição de dividendos pelos seus acionistas.

O passivo cresceu 14,5%, cerca de 3,4 milhões de euros.

Esta variação ficou a dever-se principalmente ao aumento das dívidas de fornecedores por força do aumento de aquisições relacionadas com a variação da atividade, bem como remunerações a pagar, que apresentam um número muito significativo, a maior parte do qual relacionado com o prémio de distribuição de lucros a pagar aos trabalhadores.

A 31 de Dezembro de 2017 a SPdH, não tem qualquer empréstimo bancário ou de acionista.

Da análise dos rácios permite concluir uma melhoria muito significativa na situação económico-financeira da Empresa.

	2017	2016	2015
Rentabilidade das Vendas	7,01%	1,90%	1,19%
Autonomia Financeira	29,74%	13,65%	6,94%
Liquidez Geral	1,11	1,10	0,90
Rentabilidade do activo	22%	14%	14%

- Aumento da margem das vendas, mais que triplicou.
- Maior estabilidade Financeira da empresa, os ativos da Empresa são financiados por cerca de 29% de capitais próprios demonstrando assim uma estabilidade financeira muito significativa.
- Aumento da capacidade da empresa fazer face às suas responsabilidades de curto prazo, apesar de ter decrescido ligeiramente, ainda é demonstrativa da grande capacidade que a Empresa tem de solver os seus compromissos de curto prazo.
- A capacidade do ativo da Empresa gerar resultados quase triplicou.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Em 2017 continuou a assistir-se a um crescimento do tráfego aéreo em Portugal. A companhia de bandeira portuguesa, a TAP Air Portugal, apresentou um crescimento expressivo em todas as suas rotas, e assistimos ao início do reforço da operação das principais companhias mundiais, nos aeroportos portugueses.

O próximo ano de 2018, continuará a colocar enormes desafios a todos os trabalhadores da Groundforce Portugal. O trabalho que temos vindo a fazer nos últimos anos, coloca-nos numa posição privilegiada para os ultrapassar. Em 2017 a empresa iniciou um agressivo plano de investimentos em equipamentos e tecnologias, fundamentais para melhorar a eficácia e eficiência da Groundforce Portugal. A par dos sólidos resultados financeiros alcançados e da robustez do balanço da empresa, a enorme qualidade, dedicação e empenho de todos os trabalhadores, serão os ingredientes fundamentais para encararmos o futuro com grande tranquilidade e conscientes do enorme trabalho que ainda temos que realizar.

Durante o ano de 2018 finalizaremos o processo de atribuição de licenças de acesso à atividade e ao mercado, por um período de sete anos, nas escalas de Lisboa, Porto e Faro.

Continuaremos a ter que desempenhar um papel fundamental na modernização da experiência dos clientes dos nossos clientes. Todos os processos em que estamos envolvidos, estão a passar por profundas revoluções, e é nossa responsabilidade participar nessa mudança. É isso que os nossos clientes esperam e é isso que fará a diferença nas empresas de *Groundhandling*.

Temos que assumir o nosso papel de *player* importante no ecossistema aeroportuário nacional, nomeadamente na discussão sobre as evoluções da capacidade da atual infraestrutura do aeroporto de Lisboa e da sua expansão.

Os desafios internos de aumentar a competitividade, passarão pelo compromisso de todos em investir na melhoria dos nossos equipamentos, na disponibilização de tecnologia de suporte aos processos e no comprometimento com os valores da empresa.

Estes são alguns desafios que vamos enfrentar no ano de 2018, mas estamos perante uma empresa mais sólida e preparada e devemos manter o foco na solidez económico-financeira que vem sendo conquistada nos últimos anos.

Para este ano deveremos continuar com o mesmo empenho, a mesma paixão, dedicação e profissionalismo. Esses serão os fatores que permitirão continuar este caminho.

PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

No exercício de 2017, a SPdH – Serviços Portugueses de Handling, S.A. apresentou um resultado líquido positivo no montante de 8.707.738 Euros (oito milhões, setecentos e sete mil setecentos e trinta e oito Euros).

Assim, de acordo com a legislação em vigor e com os estatutos da Empresa, o Conselho de Administração propõe a seguinte aplicação do resultado líquido do exercício:

Reservas livres	4.353.869 Euros
Para dividendos	<u>4.353.869 Euros</u>
Total	<u>8.707.738 Euros</u>

Adicionalmente propõe-se a distribuição de reservas livres de 1.063.615 (um milhão e sessenta e três mil, seiscentos e quinze Euros).

Lisboa, 27 de fevereiro de 2018

António Alfredo Duarte Casimiro

PRESIDENTE

Paulo Luís Neto de Carvalho Leite

VICE-PRESIDENTE

Maria Beatriz Neves Marques Quadrado Filipe

VOGAL

Gonçalo Faria de Carvalho

VOGAL

Luiz Filipe Plácido Lapa (não executivo)

VOGAL

Demonstrações Financeiras



**WE
HANDLE,
YOU FLY.**