

# Relatório e Contas 2018

  
groundforce  
PORTUGAL





## NOTA INTRODUTÓRIA

A SPdH – Serviços Portugueses de Handling, S.A. (SPdH) 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.

O ano de 2018 constitui um marco importante na história da Empresa, pois foi finalizado o concurso público para atribuição de licenças de acesso à atividade de assistência em escala nas categorias de bagagem, operações em pista e carga nos aeroportos de Lisboa, Porto e Faro tendo sido atribuídas à SPdH todas as licenças em concurso.

A história da SPdH encontra-se associada à da aviação civil em Portugal, remontando à criação da TAP Air Portugal 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, S.A. (TAP SGPS) e a TAP S.A. aprovaram a separação da unidade de negócio, surgindo uma nova empresa denominada SPdH, Serviços Portugueses de Handling, S.A., sucedendo à TAP Handling no respeitante às operações em terra.

A SPdH 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 Air Portugal e às principais companhias que voam para os aeroportos nacionais. Em 2004, foi consolidado um acordo entre a SPdH, S.A. e a Portugália – Companhia Portuguesa de Transportes Aéreos, S.A. (Portugália), por efeito do qual a segunda maior companhia aérea portuguesa assegurou uma participação de 6% no capital da SPdH S.A.

Foi iniciado o processo de privatização da SPdH 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 designação comercial: 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

Em 31 de dezembro de 2018, os Órgãos Sociais da Empresa apresentavam a seguinte composição:

## **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

David Humberto Canas Pedrosa – 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 ou Groundforce Portugal) é detido pela PASOGAL, SGPS, S.A., 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%)



---

**50,1%**

PASOGAL S.G.P.S. S.A.

**43,9%**

TAP S.G.P.S. S.A.

**6,0%**

PORTUGÁLIA S.A.

## VISÃO, 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 foi marcado por inúmeras conquistas e desafios para a SPdH. Todas as metas só puderam ser ultrapassadas graças ao esforço de toda uma equipa, ao lado da qual servi os nossos clientes.

Definimos como pilares estratégicos para o ano de 2018 a Integração, a Agilidade, a Transformação e a *Accountability*. Foi com estes pilares em mente que definimos os nossos planos de ação e tomámos as medidas necessárias para continuar o trabalho dos últimos anos.

O ano iniciou-se com dois factos de vital importância para a sustentabilidade da SPdH: a renovação do contrato com o nosso maior cliente – a TAP – e a conclusão do processo de atribuição de 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.

Estes processos resultaram de um enorme esforço coletivo de uma equipa muito determinada e rigorosa. Foi o excelente trabalho de todas as áreas da empresa, que permitiram transmitir a confiança necessária para a assinatura do contrato com desafios importantes, onde teremos toda a oportunidade de demonstrar o valor acrescentado do nosso trabalho e a importância do nosso trabalho na experiência do cliente da TAP.

A conclusão do processo de atribuição de licenças para todas as escalas, só foi possível porque demonstrámos no processo um rigor, uma capacidade técnica e uma excelência de execução únicas.

Estas duas conquistas foram fundamentais para enfrentar o futuro com a serenidade e tranquilidade necessárias, e permitiram que o Conselho de Administração aprovasse o maior orçamento de investimento para a SPdH. Dessa forma investimos um valor expressivo, quer na melhoria das condições de trabalho, quer na aquisição de equipamentos necessários à melhoria dos serviços que prestamos aos clientes dos nossos clientes.

O ano de 2018 marca também o início da operação em todas as categorias, no Aeroporto de Faro, após anos de ausência. Acabámos assim com uma situação de monopólio, tão lesiva para os interesses dos nossos clientes e de um mercado aberto.

A renovação de importantes contratos, com um prazo muito alargado, apenas reforçam a confiança que os nossos clientes têm no nosso trabalho e a importância que temos na, cada vez mais inovadora, cadeira de valor da Experiência de Viagem dos Passageiros.

A empresa reforça em 2018 a tendência de crescimento dos seus resultados financeiros. Atingimos um EBITDA de 9,5 Milhões de Euros, o que representa um aumento de 11,1% face ao ano anterior. Este valor tem particular importância, quando o conseguimos num ano em que melhorámos de forma expressiva a pontualidade e os tempos de entrega de bagagem aos passageiros. Estes valores são relevantes pois conseguem ser atingidos numa estrutura cada vez mais saturada, onde todas as melhorias de processos e operacionais são cada vez mais importantes e só se conseguem com o esforço e dedicação dos milhares de trabalhadores da nossa empresa.

Todos estes resultados demonstram a capacidade da empresa e, mais importante do que tudo, o quão está preparada para os desafios futuros deste setor. Nos próximos anos o setor terá uma importante revolução, e só uma empresa focada em processos e nas métricas dos mesmos, poderá estar na vanguarda para participar, ativamente, nessa verdadeira revolução. A experiência do passageiro no seu processo de viagem, será totalmente diferente nos próximos anos. Desde o processo de *check-in*, passando pela entrega de bagagens, sem esquecer a verificação de documentos e terminando no embarque, assistiremos a profundas mudanças nos mesmos.

Sendo assim, os pilares estratégicos de 2019 serão, para além da Agilidade e a *Accountability* que transitam do ano anterior, também a Inovação. A Inovação passa por repensar a forma como servimos os nossos clientes, quer ao nível da tecnologia, quer ao nível dos processos.

Sou um Executivo profundamente orgulhoso do trabalho da equipa que, comigo, serve os nossos clientes. Somos reconhecidos, nacional e internacionalmente, como uma empresa de excelência, quer ao nível operacional quer ao nível financeiro. Esse é o melhor legado que posso deixar para os nossos colaboradores.

Esse resultado é fruto do trabalho de todos. Não só os nossos trabalhadores, mas também dos nossos parceiros que, dia após dia, participam na verdadeira revolução que estamos a implementar.

Em nome da Comissão Executiva e do Conselho de Administração, não posso deixar de agradecer o empenho de todos. Sirvo os clientes dos nossos clientes ao lado de todos os trabalhadores da Groundforce Portugal, e encontro nas suas palavras de gratidão e de esperança o combustível necessário para enfrentar todos os enormes desafios que teremos pela frente neste ano de 2019.



Paulo Neto Leite  
Presidente da Comissão Executiva



# Relatório de gestão

  
groundforce  
PORTUGAL



## INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Gestão respeita ao exercício económico de 2018, concretamente ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2018 e 31 de dezembro de 2018, da SPdH – Serviços Portugueses de Handling, SA.

## PRINCIPAIS INDICADORES ECONÓMICO-FINANCEIROS

	2016	2017	2018	% 18/17
Volume de Negócios	113 934 963	124 270 434	143 072 136	15,1%
<b>EBITDA</b>	<b>3 885 415</b>	<b>8 567 510</b>	<b>9 515 218</b>	<b>11,1%</b>
Resultado Líquido do Período	2 162 696	8 707 738	6 005 464	-31,0%
<b>Ativo</b>	<b>27 306 225</b>	<b>38 444 479</b>	<b>37 750 981</b>	<b>-1,8%</b>
Passivo	23 578 995	27 009 512	31 094 097	15,1%
<b>Capital Próprio</b>	<b>3 727 229</b>	<b>11 434 967</b>	<b>6 656 884</b>	<b>-41,8%</b>

## OPERACIONAIS

	2016	2017	2018	% 18/17
Rotações	90 852	98 768	110 678	12,1%
<b>Passageiros (M)</b>	<b>18,7</b>	<b>21,9</b>	<b>25,1</b>	<b>14,8%</b>
Carga (Ton.)	96 555	119 125	126 601	6,3%
<b>Número de Trabalhadores (DEZ18)</b>	<b>2 336</b>	<b>2 418</b>	<b>2 641</b>	<b>9,2%</b>

## QUALIDADE DE SERVIÇO

	2016	2017	2018	% 18/17
Pontualidade GF	96,6%	95,1%	96,4%	1,4%
<b>Lisboa</b>	<b>95,2%</b>	<b>93,5%</b>	<b>95,1%</b>	<b>1,8%</b>
Porto	99,5%	99,4%	99,1%	-0,3%
<b>Faro</b>	<b>99,9%</b>	<b>99,9%</b>	<b>99,96%</b>	<b>0,0%</b>

	2016	2017	2018	% 18/17
Entrega 1ª mala TAP Air Portugal (min)	14	15	13	-9%
<b>Entrega última mala TAP Air Portugal (min)</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>-3%</b>
Entrega 1ª mala Outras Companhias (min)	15	15	14	-5%
<b>Entrega última mala Outras Companhias (min)</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>-5%</b>

	2016	2017	2018	% 18/17
<i>Left Behind</i> TAP Lisboa	7	9	10	15,0%

Irregularidades de Bagagem/1000 passageiros

## ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO INTERNACIONAL

Em 2018, assistimos a uma inversão no sentimento dos agentes económicos, os quais se encontram agora menos otimistas em relação à evolução da economia mundial.

Com efeito, surgiram algumas nuvens no horizonte que levaram o crescimento mundial a entrar numa zona moderada, muito por culpa das tensões comerciais entre os grandes blocos económicos – com os Estados Unidos da América (EUA) e a China à cabeça, e da deterioração das condições de financiamento.

As estimativas para o crescimento mundial de acordo com o Fundo Monetário Internacional (FMI) na sua atualização de janeiro sobre as previsões económicas para a economia mundial, apontam para um valor ao redor dos 3,7% em 2018, para os 3,5% em 2019 e 3,6% em 2020, o que em termos de perspetivas futuras significa uma redução de 0,2 e 0,1 pontos percentuais, respetivamente, face às estimativas de outubro. De salientar que apesar da estimativa do crescimento em 2018, já se assiste à deterioração das condições económicas na Europa e na Ásia.

### ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

Estima-se que o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) dos EUA em 2018 tenha sido de 2,9%, uma *performance* assinalável face ao crescimento registado no ano anterior e fortemente suportada numa política fiscal expansionista, a qual levou a um forte aumento da procura interna. Para o aumento desta procura interna também contribuiu a melhoria no mercado de trabalho e a continuação da prática de uma política monetária acomodatória.

Para 2019, o mercado prevê uma redução deste crescimento para níveis próximos dos 2,5% em 2019 e 1,8% para 2020, muito fruto dos impactos laterais da guerra comercial empreendida pelos EUA que acabará por levar a um efeito negativo no PIB, fruto da forma como o *mix* procura interna-importações afeta a evolução do agregado de crescimento. Prevê-se que a taxa de inflação se mova para próximo dos 2%, nível de conforto que poderá levar a Reserva Federal (FED) a subir as suas taxas de referência.

### ZONA EURO

O ano de 2018 mostra uma forte desaceleração, com o crescimento a cair de 2,4% em 2017 para 1,8% em 2018 seguido de uma queda ainda mais acentuada para 2019. O Banco Central Europeu (BCE) anunciou o fim do seu programa de compra de ativos ainda que se espere a manutenção das taxas de juro em território negativo provavelmente até 2021.

A Alemanha e a Itália mostram um importante abrandamento do seu crescimento económico, sendo de esperar que a Itália possa mesmo entrar em recessão em 2019, muito por força da instabilidade do seu modelo governativo e das tensões criadas com a União Europeia (EU) na negociação do Orçamento de 2019. Este facto faz subir a perceção do mercado dos riscos soberanos, deteriorando as condições de financiamento da economia. Ambas são potenciadoras de um abrandamento do sentimento de confiança por parte dos agentes económicos, assistindo-se a uma diminuição do investimento e do consumo. Já no caso da Alemanha, é a indústria automóvel que lidera as preocupações, com a fixação de novos limites de emissão de poluição decorrente do uso do combustível.

Os conflitos sociais em França e as manifestações independentistas em Espanha, com a realização de eleições legislativas durante 2019, são fatores indutores de perturbação na atividade económica da zona. No Reino Unido mantem-se um grande foco de incerteza devido ao Brexit. Depois de estimar que encerre o ano com um crescimento do PIB de 1,4%, o FMI prevê uma muito ligeira recuperação para 2019 e 2020 derivado do anúncio dos estímulos fiscais anunciados no Orçamento de 2019. Contudo, estas estimativas também preveem um Brexit ordenado dentro do prazo.

### JAPÃO

O Japão deverá ter encerrado 2018 com um crescimento de 0,9%, depois de um ano muito difícil com vários de-

sastres naturais a fazerem perigar a economia. O último trimestre do ano já aponta para uma melhoria generalizada dos indicadores, incluindo medidas para mitigar a subida do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA).

No global, as economias desenvolvidas terão apresentado um crescimento de 2,3% em 2018, uma redução de apenas um ponto percentual face a 2017, prevendo-se em 2019 e 2020 uma redução média anual de três pontos percentuais face a 2018.

Em relação às economias emergentes e em vias de desenvolvimento, é esperado que o ano de 2018 encerre com um crescimento de 4,6%, um decréscimo de apenas um ponto percentual face a 2017, para voltar a cair em igual dimensão para os 4,5% podendo recuperar para os 4,9% em 2020.

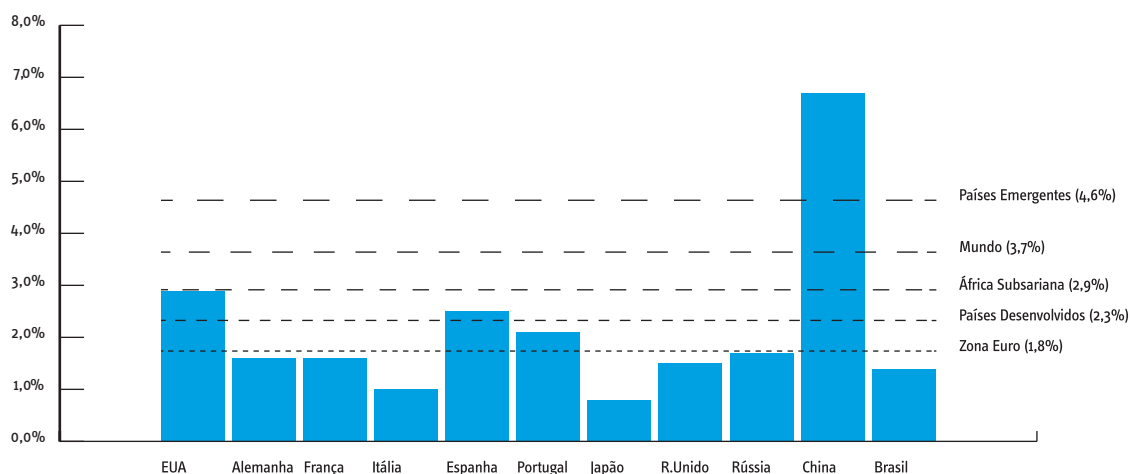
## CHINA

O motor tradicional da economia mundial continua o seu processo de desaceleração com o crescimento estimado do PIB em 2018 a dever situar-se nos 6,6%, devendo cair para os 6,2% em 2019.

A suportar o crescimento em 2018, esteve a resiliência do consumo interno e a recuperação do investimento privado, este último a compensar o decréscimo do investimento público. Fruto dos ajustes internos de mão-de-obra, das tensões comerciais existentes com os EUA e da diminuição do financiamento à economia, a produção industrial desacelerou, acontecendo o mesmo às exportações, as quais continuam a crescer a um ritmo inferior ao das importações, levando à diminuição do excedente comercial que a China mantém com os outros blocos.

O ano de 2018 foi também o ano em que as autoridades chinesas impuseram maiores restrições à saída de capitais, como forma de equilibrarem as suas reservas. Nos mercados, a bolsa e a moeda local estiveram sobre pressão assim como o risco soberano. Em 2019, a grande dúvida que ensombra a China é o tipo de acordo que vai conseguir negociar na disputa comercial com os EUA.

### CRESCIMENTO DO PIB (%) - 2018



fonte: IMF World Economic Outlook Update, janeiro 2019

## PETRÓLEO

Os preços do petróleo apresentaram grande volatilidade desde agosto, refletindo as pressões da oferta, com particular ênfase para as restrições dos EUA sobre as exportações de petróleo do Irão e, mais recentemente, os receios de um abrandamento económico global.

Mercados financeiros	2016	2017	2018
Taxa de Juro - Euribor 12 meses	-0,08	-0,19	-0,13
Taxa de Câmbio EUR/USD (dólares por euro)	1,05	1,18	1,18
Petróleo - Brent (euros/barril)	52,10	54,17	50,38

fonte: Banco de Portugal

## ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO NACIONAL

Os agregados económicos evidenciam que a economia portuguesa está a evoluir a um ritmo positivo, embora inferior ao verificado em 2017. Esta evolução é sustentada pela procura interna, em particular pelo consumo privado.

Após um abrandamento em termos homólogos no primeiro semestre de 2018 devido ao comportamento da Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF) e das exportações, o PIB deverá manter a tendência de desaceleração no segundo semestre deste ano, explicado por uma nova desaceleração das exportações. O PIB registou uma variação de 2,1% em termos homólogos, o que representa uma desaceleração da atividade face ao trimestre anterior a ao conjunto do primeiro semestre deste ano. No último trimestre do ano dever-se-á ter mantido este padrão de evolução homóloga. Perante os factos mencionados anteriormente, o crescimento do PIB deverá situar-se para o ano de 2018 em torno de 2,1%.

<b>Economia portuguesa</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Agregados Económicos</b>			
<b>Consumo das famílias</b>	<b>2,4</b>	<b>2,3</b>	<b>2,3</b>
Consumo das Adm. Públicas	0,8	0,2	0,7
<b>Formação bruta de capital fixo</b>	<b>2,4</b>	<b>9,2</b>	<b>4,2</b>
Procura Interna	2,1	3,1	2,4
<b>Exportações de bens e serviços</b>	<b>4,4</b>	<b>7,8</b>	<b>3,9</b>
Importações de bens e serviços	4,7	8,1	4,9
<b>Produto Interno Bruto</b>	<b>1,9</b>	<b>2,8</b>	<b>2,1</b>
<b>Outras Variáveis</b>			
<b>Emprego</b>	<b>1,2</b>	<b>3,3</b>	<b>2,4</b>
Taxa de desemprego (% pop. ativa)	11,1	8,9	7,0
<b>Índice de preços no consumidor</b>	<b>0,6</b>	<b>1,6</b>	<b>1,2</b>
Saldo Balança Corrente (acum., % PIB)	0,6	0,5	0,0
<b>Saldo público (acum., % PIB)</b>	<b>-2,0</b>	<b>-3,0</b>	<b>-0,7</b>

fonte: Banco de Portugal

A evolução do consumo privado contribuiu para o abrandamento em termos homólogos no terceiro trimestre de 2018, após um crescimento relativamente estável na primeira metade do ano.

Esta informação é corroborada por um conjunto alargado de indicadores conjunturais relativos ao consumo corrente no território e também pela informação qualitativa relativa à confiança dos consumidores. Para o quarto trimestre, estima-se uma ligeira moderação do crescimento do consumo privado em termos homólogos. No conjunto do ano de 2018, o consumo privado terá crescido 2,3%. Este abrandamento verifica-se também nas componentes duradora e não duradoura do consumo.

No caso do consumo de bens duradouros, o abrandamento é mais evidente, refletindo também a dissipação da procura latente acumulada durante o período recessivo. No entanto, esta componente deverá manter taxas de crescimento superiores às do total do consumo e da atividade, num contexto de continuação de condições de financiamento favoráveis. A desaceleração das exportações no primeiro semestre de 2018 foi comum à zona euro, num contexto de igual tendência da atividade global e de tensões comerciais associadas ao anúncio de políticas protecionistas.

No entanto, enquanto na zona euro este abrandamento foi extensível aos bens e serviços, em Portugal ficou concentrada nos serviços, devido ao impacto positivo do aumento da capacidade produtiva de uma unidade de produção do setor automóvel sobre as exportações de bens. Este setor e o de bens energéticos estão na origem de alguns efeitos temporários com impacto negativo nas exportações em termos homólogos no segundo semestre de 2018. As exportações de serviços voltaram a desacelerar durante o segundo semestre deste ano, sendo a componente com maior contributo para o abrandamento das exportações totais em 2018, embora mantendo uma taxa de crescimento elevada.

O crescimento do emprego reflete essencialmente a evolução no setor privado, perspetivando-se uma gradual desaceleração do emprego público. A taxa de desemprego irá reduzir-se, mas a um ritmo mais moderado.

O aumento da produtividade é o fator crucial para um maior crescimento da economia portuguesa. A evolução projetada do PIB e do emprego deverá traduzir-se em crescimentos moderados da produtividade aparente do trabalho, após uma variação aproximadamente nula em 2018. O produto por trabalhador em Portugal continua a situar-se em níveis baixos comparativamente à zona euro, explicado pelos níveis de escolaridade e níveis de capital por trabalhador relativamente baixos.

A taxa de inflação geral (medida pelo índice não harmonizado do Índice de Preços no Consumidor (IPC)) desacelerou em 2018, estimando-se que ficará em torno de 1,2%. Para este facto contribuiu um crescimento mais fraco dos preços da energia apesar do aumento dos preços dos alimentos não transformados. O comportamento verificado até agora reforça a previsão de que 2018 vai fechar com um Défice Público de -0,7% do PIB (em linha com as previsões do governo). Esta evolução favorável do défice reflete, em parte, o dinamismo da atividade económica o que implicou o aumento das receitas fiscais e contributivas.

## ENQUADRAMENTO SECTORIAL

Em 2018, os aeroportos Portugueses cresceram 5% no número de rotações assistidas, tendo sido ainda mais acentuado o crescimento anual de passageiros em cerca de 7%. Contudo, verifica-se um abrandamento da taxa de crescimento face a 2017 sobretudo motivado pelas atuais limitações na expansão do tráfego aéreo em Lisboa. Ainda assim, em 2018, foram transportados mais de 55 milhões de passageiros e assistidas cerca de 195 mil rotações, os indicadores mais altos da história da aviação comercial em Portugal.

A nível mundial, observou-se também um crescimento estimado em cerca de 6,5% nos RPK's e de 6,1% da capacidade oferecida, o que levou o *load factor* a registar um novo crescimento para um valor *record* de 81,9%.

Embora de forma mais moderada comparativamente com o período homólogo anterior (22%), verificou-se no mercado nacional uma evolução positiva do transporte de carga aérea de aproximadamente 5% do número de toneladas transportadas em relação a 2017. Também a nível mundial, o crescimento do transporte de carga abrandou, estimando-se um crescimento de 4% face a 2017.

No que diz respeito ao turismo mundial, 2018 foi o segundo melhor desde 2010, com um crescimento de turistas na chegada de 6%, o que representa um total de 1.400 milhões de turistas. A Europa recebe a grande fatia deste crescimento (713 milhões de turistas ou +6%), seguida da Ásia e Pacífico (343 milhões de turistas ou +6%), as Américas (217 milhões, +3%), África (67 milhões) e Médio Oriente (64%), com esta região do globo a registar um crescimento percentual de 10%.

Espera-se para 2019 a manutenção desta tendência, tendo como motores do crescimento a estabilidade de preços do combustível, viagens aéreas cada vez mais económicas e eficientes e uma forte procura pelo turismo com origem nos países emergentes. Este otimismo deve ser balanceado com os receios do abrandamento económico, com a incerteza gerada à volta do Brexit e com as tensões geopolíticas geradas à volta da guerra comercial.

Em Portugal, os dados disponibilizados pelo site oficial do Turismo de Portugal mostram uma subida nos primeiros onze meses do ano de 1,6% nos hóspedes e 10% no total de receitas provenientes desta importante atividade.

Facto da maior relevância no plano nacional foi a assinatura já em janeiro de 2019 do memorando de entendimento entre o Estado e a gestora dos aeroportos nacionais o qual prevê a construção do aeroporto complementar do Montijo e o aumento da capacidade do aeroporto Humberto Delgado.



# Atividade da empresa

  
groundforce  
PORTUGAL







## 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 Empresa e pela sua capacidade de fidelização dos clientes. Assim, as bases da ação comercial assentam na conservação dos nossos 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.

Para assegurar a rentabilidade de cada contrato, torna-se crucial assegurar um claro entendimento dos requisitos dos clientes e, simultaneamente, ter a capacidade para de uma forma objetiva esclarecer junto dos mesmos, 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 parte.

De 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.

Em 2018, a Groundforce Portugal esteve presente no evento internacional, em Gotemburgo, organizado pelo *Ground Handling International*, o qual constitui 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 2018, a Groundforce Portugal incrementou a sua atividade nas escalas onde opera (Lisboa, Porto, Madeira) e ainda iniciou a operação *full handling* em finais de março de 2018 na escala de Faro. Assim, verificou-se um aumento de 12% das rotações assistidas e de 15% nos passageiros assistidos, correspondendo a 110.678 rotações e 25,1 milhões de passageiros, respetivamente.

No mercado liberalizado, a Groundforce Portugal assegurou uma quota de mercado de 70%, mantendo-se como o *handler* de referência no mercado. O incremento resultou sobretudo no crescimento das companhias clientes da Groundforce Portugal e também pelo início da sua operação noutras escalas. Destaca-se o início da operação no Porto da United Airlines e da Iberia, da operação FNC-PXO realizada pela Binter Canarias e aumento das frequências em Lisboa da Emirates, Vueling, Delta, Azul e Aer Lingus.

A escolha da Groundforce Portugal como *handler* noutras escalas vem reforçar a estratégia comercial da Groundforce Portugal, onde as Companhias Aéreas *Legacy* dominam o portefólio de clientes. Por último, é também importante salientar o crescimento global da TAP Air Portugal em 9% ao nível dos movimentos e de 12% dos passageiros assistidos.

Em 2018, a Groundforce Portugal renovou mais de 15 contratos, entre os quais se destacam a Emirates, Azul, AF-KL Carga, Air Europa e Aigle Azur, confirmando assim a relação de parceria já estabelecida. Para além da renovação destes contratos, destacam-se os novos contratos obtidos com a United e Iberia para a escala do Porto, Norwegian em Porto Santo e ainda o início da operação da KLM Cityhopper. Por último, os serviços de *full handling* da Groundforce Portugal foram alargados à escala de Faro em finais de março, sendo prestados à TAP Air Portugal, British Airways, Aer Lingus, Vueling e Aigle Azur.

Em relação à receita com outros serviços, nomeadamente *ticketing* (venda de bilhetes), aluguer de equipamentos e comissões, registou-se um incremento positivo de 21%. Destaca-se o novo contrato de *ticketing* realizado em janeiro de 2018 com a AF-KL, o qual obrigou à transição do Balcão de Serviço ao Cliente para um novo espaço.

O aumento da operação e a manutenção da estratégia comercial estabelecida permitiu a obtenção de uma receita global de 143 milhões de euros, registando um crescimento de 15% face a 2017. Em termos de carga, a Groundforce Portugal manuseou 127 mil toneladas, apresentando um crescimento de 6,3%.

## 2. ATIVIDADE OPERACIONAL

### DESEMPENHO OPERACIONAL

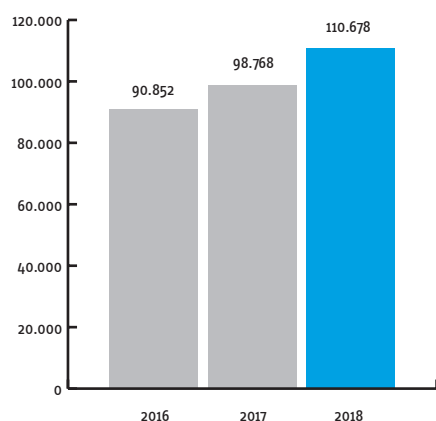
Em 2018, a Groundforce Portugal assistiu 110.678 rotações, 25,1 milhões passageiros, 17,5 milhões de bagagens e manuseou 127 mil toneladas de carga.

Comparativamente ao ano anterior, as rotações assistidas apresentaram uma variação positiva de 12,1%. A intensificação do crescimento da TAP (+9%) contribuiu positivamente para este aumento de atividade da Empresa, bem como o início de atividade das companhias aéreas Ibéria e United na escala do Porto, Binter e Thomas Cook UK no Funchal e Norwegian em Porto Santo.

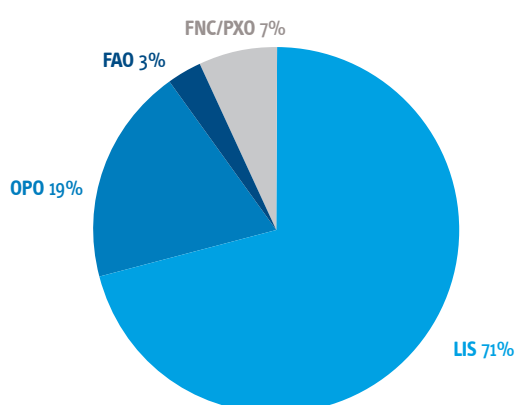
A escala de Faro iniciou a assistência em regime de *full handling* a 26 de março de 2018. Esta escala contribuiu com 3% das rotações totais.

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

#### Rotações



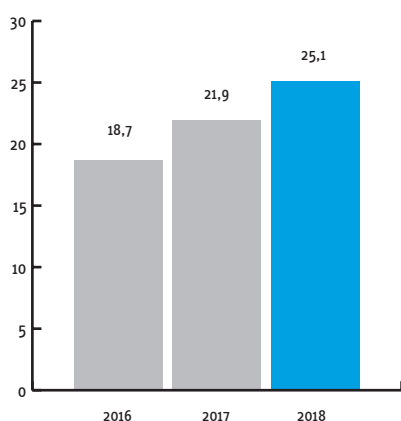
#### Rotações por Aeroporto



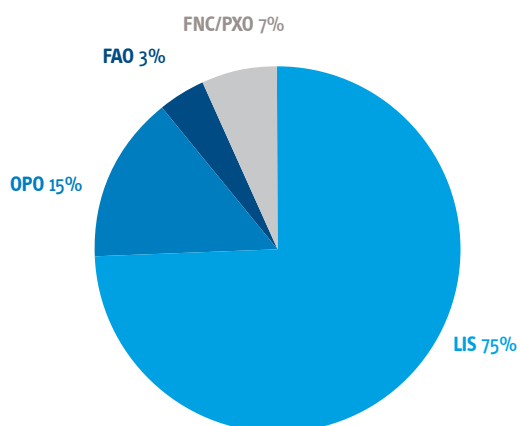
A escala de Lisboa representa cerca de 71% da atividade da SPdH, -3 p.p. do que em 2017, a escala de Porto 19%, +1 p.p. que em 2017, Faro com 3% e Funchal e Porto Santo no seu conjunto representam 7%.

O número total de passageiros assistidos apresentou um crescimento de 15% face ao ano anterior

#### Passageiros (M)



#### Passageiros por Aeroporto



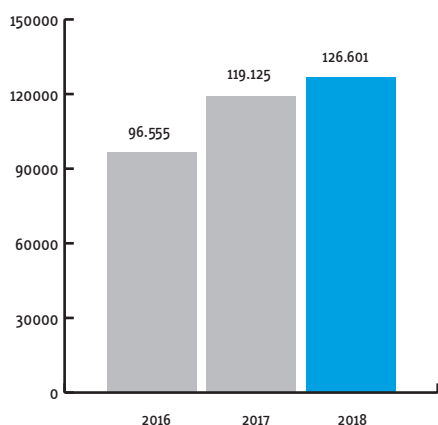
A representatividade da escala de Lisboa na operação da SPdH volta a destacar-se quando se analisam os passageiros assistidos. Lisboa com 75% dos passageiros assistidos, menos 4 p.p. do que em 2017, Porto 15%, com mais 2 p.p. do que em 2017, Faro com 3% e Funchal e Porto Santo no seu conjunto com 7%.

Refletindo a tendência do mercado mundial de carga aérea, o negócio registou um crescimento de 6,3% de toneladas manuseadas. Destacam-se pela sua importância as importações com um aumento de 8,5% relativamente ao ano anterior, especialmente a importação de fruta do Brasil.

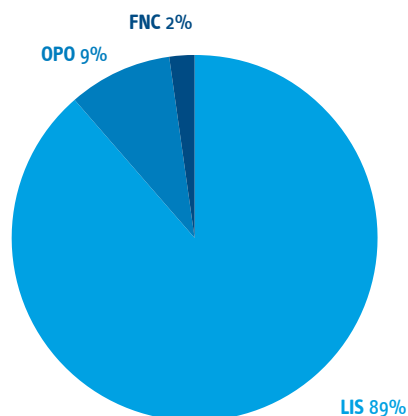
#### PRÉMIOS TRANSPORTE & NEGÓCIOS

## MELHOR AGENTE HANDLING CARGA em 2018

### Carga (Toneladas)

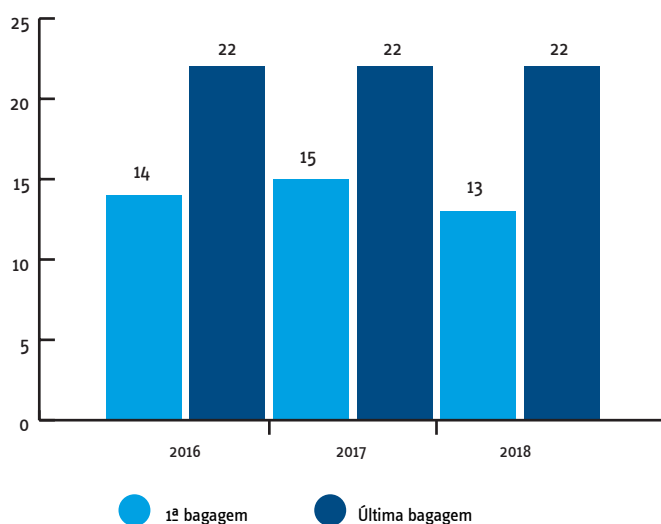


### Carga por Aeroporto



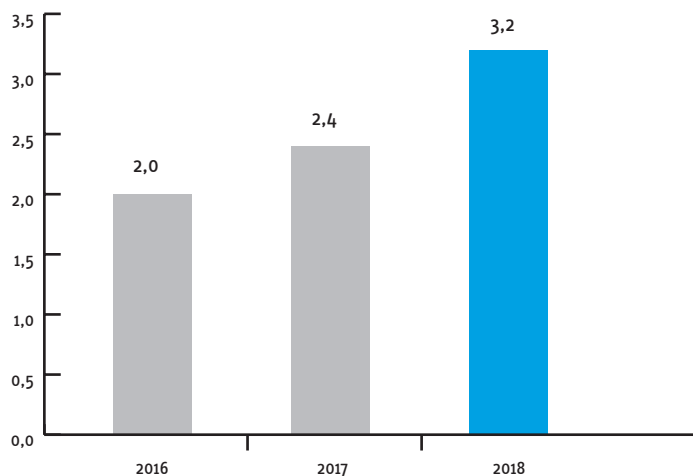
Em 2018 deu-se continuidade à estratégia da empresa de melhoria da performance operacional. Relativamente aos tempos de entrega de bagagem, registou-se um valor médio de 13 minutos na entrega da 1ª bagagem (melhoria de 2 minutos face ao ano anterior) e 22 minutos na entrega da última bagagem, tempo sem alteração nos três últimos exercícios. Estes tempos referem-se ao maior cliente da Empresa.

### Tempos de Entrega de Bagagem: minutos



O número de bagagens *Left Behind* (L/B) (irregularidades de bagagem/1.000pax) foi de 10 que compara com 9 de 2017, desempenho justificado pelo grande crescimento da atividade da TAP. Contudo, da responsabilidade da SPdH o número situa-se em, 3,2 bagagens L/B por 1.000 passageiros assistidos.

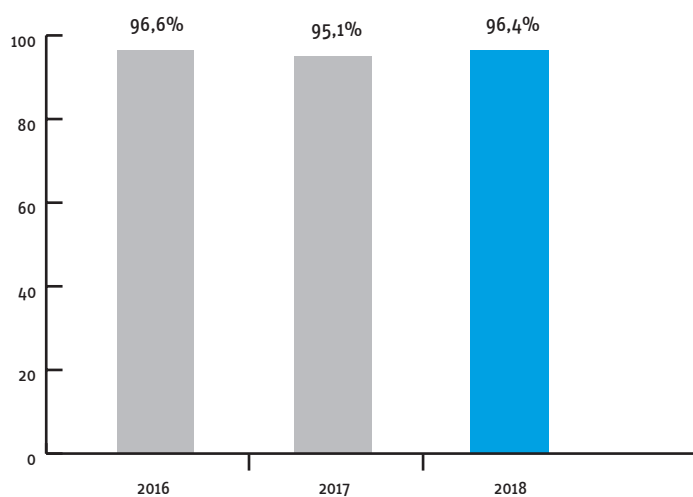
#### L/B Groundforce Portugal



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 2018, de 96,4%, ou seja +3,55% do que no ano anterior. Este índice representa 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.

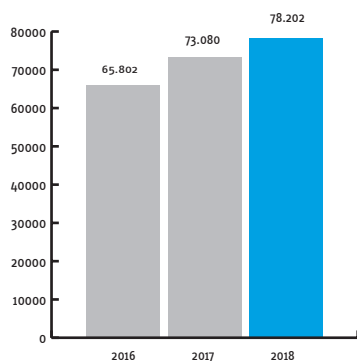
#### Pontualidade Groundforce Portugal



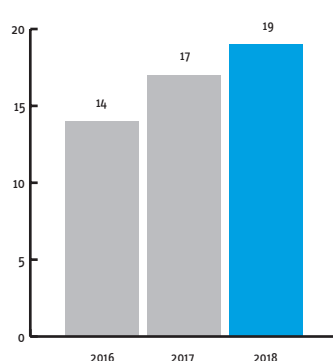
# STATION OF THE YEAR Delta Airlines

Na Escala de Lisboa foram assistidas 78.202 rotações (correspondente a +7% do que no ano anterior), com 18,8 milhões de passageiros (um acréscimo de 8,7% face ao ano anterior), sendo processados 14,4 milhões de bagagens (+3,2% em relação ao ano anterior). Foram, igualmente, processadas 112,4 mil toneladas de carga (+8% face ao ano anterior).

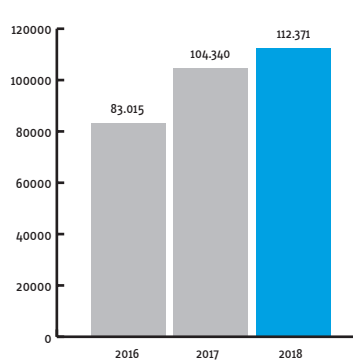
Rotações



Passageiros (M)



Carga (Ton.)



Foram desenvolvidas, entre outras, as seguintes ações/intervenções estruturantes para a operação:

- Manteve-se o acompanhamento da operação e da pontualidade das companhias clientes em tempo real através de um reporte diário por ondas da *On Time Performance* (OTP) com informação direta da responsabilidade Groundforce Portugal (%) no score final;
- Implementada monitorização diária do *Safety* pelas chefias operacionais, com o objetivo de prevenir e evitar danos nas aeronaves;
- Mudança de instalações do Balcão de Serviço ao Cliente para um novo espaço mais amplo e com uma localização mais conveniente;
- Iniciada a Assistência no Balcão de serviço ao Cliente das companhias Air France e KLM;
- Operacionalização da nova área de *check-in* TAP Air Portugal | *Self Service Bag Drop* (SSBD), com a alteração de procedimentos, ajustados a este novo modelo de aceitação;
- Trabalho conjunto com a TAP Air Portugal para melhorar o atual processo de embarque e a gestão de bagagem de mão na porta de embarque;
- Início da utilização do módulo *FM Ramp Mobile Amadeus*, que permitiu a implementação do ACARS na frota TAP (A319, A320, A321 e A330);
- Projeto *load control* remoto com inclusão dos voos da escala de Faro, voos Ibéria e Ponte Aérea da escala do Porto;
- Criação de grupo dedicado ao encosto e desencosto das pontes telescópicas (Equipa de Mangas), no sentido de melhorar os tempos de encosto;

- Criação de equipa dedicada para intervir nos voos à chegada, como complemento das equipas alocadas, no sentido de ajudar na rápida abertura dos porões. O objetivo é conseguir antecipar o descarregamento da bagagem e assim melhorar e cumprir os tempos de entrega de bagagem;
- Reforço do parque de equipamentos operacionais. Entrada de trinta e oito novos equipamentos (escadas, tratores, *transporters*, carrinhas de transporte de bagagem, tapetes, *loaders*, carrinhas de transporte de tripulações, entre outros);
- Continuação do Projeto *Airport Collaborative Decision Making* (ACDM). Início do envio das mensagens de *update* dos voos para o *Network Manager Operations Centre* (NMOC) do EUROCONTROL, que irá fazer a análise dessa informação e validar a ligação em definitivo para se finalizar o projeto.

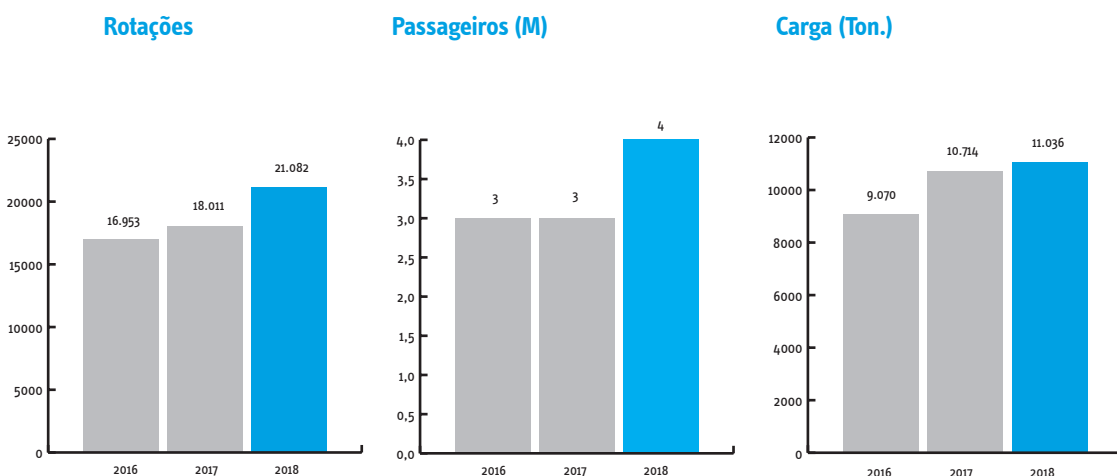
## OPERAÇÕES DIGNAS DE REALCE

- Assistência especial ao voo com origem em Anchorage, no Alaska e que transportou duas lontras marinhas juvenis com destino ao Oceanário de Lisboa. Operação que envolveu cuidados especiais para garantir rapidez e segurança, provocando a menor agitação possível nos animais (março 18);
- Assistência à chegada do cargueiro B777 da companhia Qatar Airways, com 3 reatores para a companhia TAP Air Portugal (abril 18);
- Assistência à chegada do voo do Chefe de Estado da Republica de Malta (maio-18);
- Assistência especial ao voo do Presidente da Rússia, Vladimir Putin. Assistência de 3 aviões Ilushyn -Operação SLO ROSSIYA (novembro 18);
- Assistência especial no transporte de um Koala com destino a Viena de Áustria num voo da TAP Air Portugal (novembro 18);
- Assistência especial do voo do Presidente da República da China. Assistência de 3 voos B747 (2 voos de passageiros e 1 cargueiro. (dezembro 18).

PRÉMIOS OPO

# MELHOR ESCALA SAZONAL United Airlines

Na Escala do Porto, a segunda mais relevante em termos de volume de atividade, foram assistidas 21.082 rotações (o que corresponde a um aumento de 17,1% face ao ano de 2017), com 3,7 milhões de passageiros atendidos (correspondente a um aumento de 28,8% em relação ao ano anterior), tendo sido processadas cerca de 2,7 milhões de bagagens (o que se traduz num aumento de 18,9% em relação a 2017). No que diz respeito à atividade da Carga, na Escala do Porto foram manuseadas mais de 11 mil toneladas de carga o que equivale a um aumento de 3% de tonelagem face ao ano anterior.



Foram desenvolvidas, entre outras, as seguintes ações/intervenções estruturantes:

- Criação de uma área delimitada na área de Aceitação de Carga para a realização da verificação visual e passagem do Detetor de Vestígios de Explosivos (DVE);
- Criação de um Espaço para preparação/entrega de *Ground Support Equipment* (GSE) e equipamento eletrónico (*tablets*, telemóveis, etc.);
- Reforço de GSE's (Tapetes, *Loader Narrow Body*, escadas, carros de bagagem);
- Reestruturação da equipa *Handling Operations Center / Airline Representative Service* ("ARS"): reforço da equipa devido ao incremento do número de companhias assistidas pela equipa ARS dotando a equipa de mais competências para melhor interação com outros setores;
- Reestruturação da equipa do Balcão de Serviço ao Cliente - reforço da equipa devido ao incremento do número de companhias assistidas no balcão;
- Reforço da equipa de Supervisores de Passageiros devido ao incremento do número de movimentos e irregularidades;
- Consolidação do trabalho conjunto com a TAP Air Portugal para melhorar a gestão de irregularidades quer na operação Ponte Aérea quer restante operação TAP;
- Início da operação das companhias United e Ibéria – criação/formação de equipas e elaboração de procedimentos para assistência a estas companhias

## ESCALA DE FARO

PRÉMIOS FAO

# ON TIME PERFORMANCE\*

## Aer Lingus

\* Em termos de *On Time Performance*, na semana de 9 a 15 de abril foi considerada a escala número 1 na Europa e número 2 em toda a rede da companhia Aer Lingus.

Na Escala de Faro foram assistidas 3.462 rotações, assistidos 0,9 milhões de passageiros e processadas 800 mil bagagens.

Foram desenvolvidas, entre outras, as seguintes ações/intervenções estruturantes:

- Início a 26 de março da assistência em regime de *Full Handling* à companhia British Airways, e no dia 01 de abril às companhias TAP, Aer Lingus, Aigle Azur e Vueling;
- Dotação da Escala com os equipamentos operacionais necessários para garantir a assistência em *Full Handling* (Escadas, *loaders*, tapetes, *push-back*, tratores, *transporters*, carro de combustível, autocarros, entre outros);
- Aposta na polivalência de todos os Técnicos de Assistência em Escala na área de *check-in* e polivalência na qualificação de *push-back* nos Operadores de Assistência em Escala, no sentido de maximizar os recursos existentes;
- Criação de grupo dedicado nos terminais de bagagem (partidas e chegadas) com o objetivo de melhorar os processos e a performance da área;
- Alteração dos serviços de Placa, *Handling Operations Center* (HOC) e Engenharia e Gestão de Equipamentos (EGE) para um novo edifício, com impacto na melhoria nas condições de trabalho e operacionalidade destas áreas.

## ESCALAS DA MADEIRA

PRÉMIOS FNC

# GOLDEN TICKET\*

## British Airways

\*A escala do Funchal foi considerada a melhor, em termos de pontualidade e serviço ao cliente, pela companhia British Airways (MEDSAM – Mediterrâneo e América do Sul) e recebeu um “Golden Ticket” da companhia British Airways, pelo excelente serviço prestado aos seus passageiros;

PRÉMIOS PXO

# EXCELLENCE AWARD 2018\*

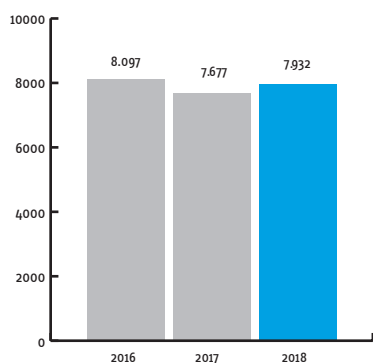
## Tui

\*Recognition Award 2018 Excellence Customer Service e Recognition Award 2018 Excellent On Time Performance.

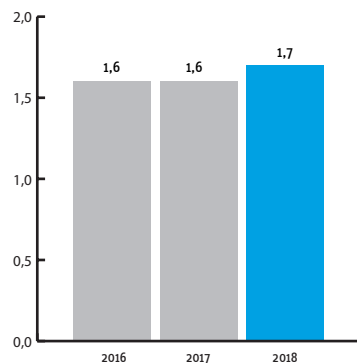
Nas Escalas da Madeira – Funchal e Porto Santo – foram assistidas 7.932 rotações que corresponde a um aumento 3,3% face ao ano anterior. Foram assistidos 1,7 milhões de passageiros, 8,4% acima do ano anterior e processadas 1,4 milhões de bagagens (o que corresponde a um aumento de 10% face ao período homologado). Nas Escalas da Madeira foram manuseadas 3,2 mil toneladas de carga, um decréscimo de 21,5% face a 2017.



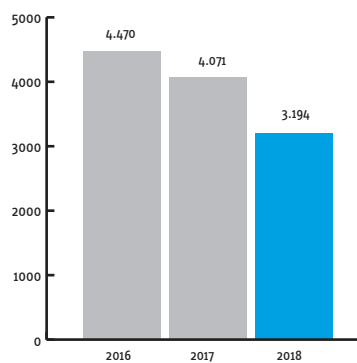
Rotações



Passageiros (M)



Carga (Ton.)



Foram desenvolvidas, entre outras, as seguintes ações/intervenções estruturantes:

- Gestão e organização de diversas irregularidades operacionais provocadas por condições meteorológicas adversas. Cancelados cerca de 235 voos devido a mau tempo;
- Implementação de novos procedimentos de embarque na TAP;
- Contribuição na elaboração do Plano de Contingência do Aeroporto da Madeira;
- Implementação de procedimentos de rastreio de carga com recurso ao novo equipamento Detetor de Vestígios de Explosivos (DVE);
- Adoção de novos procedimentos de emissão de *Airwaybill* (AWB) TAP face ao encerramento da Loja TAP/Cargo;
- Negociado com a ANA Aeroportos o reposicionamento dos KIOSKS *Self Check-In* de modo a estarem junto da área de *check-in* Groundforce Portugal;
- Preparação da assistência à companhia BINTER – procedimentos de vendas de carga;
- Preparação da Operação Thomas COOK UK na Escala do Funchal;
- Preparação da Operação Norwegian S2018 na Escala Porto Santo.

### 3. RECURSOS HUMANOS E PLANEAMENTO

O ano de 2018 fica para a história da empresa como o ano da gestão sustentável, com investimento nas Pessoas, na Tecnologia e nos Equipamentos.

A Direção de Recursos Humanos e Planeamento (DRHP) foi um parceiro de sucesso, tendo contribuído para o crescimento operacional e económico da Empresa.

Prova disso foi a celebração de um Acordo de Revisão Salarial com todos os sindicatos presentes na Empresa (o primeiro acordo de revisão salarial desde a aplicação do novo Acordo de Empresa datado de 2012) a três anos: 2017, 2018 e 2019, tendo sido decidido proceder à atualização das tabelas salariais a três anos, a par da atualização do subsídio de refeição e reposição da anuidade referente ao ano de 2011.

Foi pago, pela primeira vez na história da Empresa o Prémio de Distribuição de Lucros. A DRHP assegurou integralmente, toda a realização deste complexo processo, decorrente da aplicação da cláusula 54<sup>a</sup> do Acordo de Empresa em vigor.

#### CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Em 31 de dezembro de 2018 a SPdH integrava nos seus quadros **2.641 trabalhadores**.

	Corporate	Lisboa	Porto	Madeira	Faro	Total
<b>Recursos Humanos</b>						
Head Count (dez 2018)	95	1881	393	211	61	2641
Média Etária (anos)	45,2	39,9	44,5	45,1	46,5	41,4
Antiguidade Média (anos)	18,2	13,6	20,8	22,8	1,1	15,3
<b>Faixa Etária</b>						
<30anos	5	287	29	8	3	332
31 a 40 anos	16	641	69	39	3	768
41 a 50 anos	57	749	209	111	39	1165
>51 anos	17	204	86	53	16	376
<b>Género</b>						
Feminino	52	515	124	77	15	783
Masculino	43	1366	269	134	46	1858

A média etária dos recursos humanos situa-se em 41,4 anos para uma antiguidade média de 15,3 anos. A faixa etária dominante corresponde ao intervalo compreendido entre os 41 e os 50 anos, abrangendo um total de 1.165 trabalhadores.

Os trabalhadores da Empresa são maioritariamente do sexo masculino (1.858 homens e 783 mulheres).

Predominam 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 1.881. A distribuição dos restantes trabalhadores é a seguinte: 393 trabalhadores na Escala do Porto, 211 nas Escalas da Madeira e 61 na Escala de Faro.

## GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Na DRHP, 2018 constituiu o ano da afirmação tecnológica, simplificando os processos, informatizando os serviços, providenciando apoio à tomada de decisão para posicionar os Recursos Humanos (RH) de forma estratégica na organização, sendo que a par da implementação e dinamização de processos e projetos de base tecnológica, a DRHP manteve o foco no contacto e na proximidade da solução a entregar ao trabalhador.

São disso exemplos a implementação do INFORM ROSTER Smart Client em toda a organização, constituindo este um dos projetos charneira da empresa, o qual permite garantir a inclusão de todos os trabalhadores em sistema (trocas, férias, horários), atualizados e a sua integração com SAP e a criação de um Posto de Atendimento para o Trabalhador VIVA (Escala de Lisboa), nas vertentes física e digital, com a centralização da comunicação da DRHP com os trabalhadores, revelando proximidade, organização e melhoria na capacidade de resposta, libertando as áreas de contacto ininterrupto de trabalhadores.

Neste âmbito, a destacar ainda a abertura de um Polo da DRHP na Escala de Faro (VIVA FAO), garantindo todas as atividades RH e Planeamento.

No âmbito da automatização de processos de RH, e no que ao Sistema de Gestão de RH respeita, após a consolidação do módulo de Recrutamento & Seleção, foram propostas melhorias ao processo de Gestão de Desempenho, estando em curso a sua implementação. Foi igualmente efetuada uma reengenharia ao processo de formação com sessões conducentes à boa implementação do módulo de Formação com vista à sua entrada em produção no 1º Trimestre de 2019.

No tocante à Gestão de Desempenho, esta seguiu os seus trâmites normais, tendo-se desenrolado o processo, via sistema de Gestão de RH entre março e junho de 2018, 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 2018, destacou-se a continuidade do processo de *Coaching* executivo, de forma a incrementar as competências ao nível da gestão e liderança aos quadros dirigentes da SPdH, bem como a dinamização de um processo de *Assessment* de Talento para fortalecer as competências presentes e acautelar o futuro com perfis de elevado potencial para a organização.

No que à área de Recrutamento, Seleção e Integração respeita, importa destacar a implementação do Novo Modelo de Subcontratação na Área de Passageiros em Lisboa, daí resultando que a prestação de serviços na área de Passageiros Lisboa se passou a cingir apenas às funções do Blue Lounge e *Floor Walker*; a transferência deste regime para Quadro Groundforce Portugal e Trabalho Temporário possibilitou a obtenção de melhores condições de trabalho para os trabalhadores e um reforço do seu sentimento de identidade e pertença.

A Empresa reforçou também a sua aposta no capital humano, tendo celebrado contrato a termo certo com 429 trabalhadores, renovado contrato a termo certo com 234 trabalhadores e passaram ao quadro de efetivos da Empresa 123 trabalhadores. Considerando ainda uma imagem de excelência no mercado alicerçada numa condição de empresa líder no seu setor de atividade, foram acolhidos favoravelmente 78 pedidos de estágio em todas as Escalas onde a Empresa opera.

Na área de Formação e Desenvolvimento das nossas Pessoas, salientamos várias iniciativas coroadas de sucesso como a homologação do Manual de Formação pela Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC), facto único na história da Empresa e que resultou de um trabalho exaustivo de levantamento e organização, englobando todas as Áreas, Escalas e matérias transversais; a Renovação da Acreditação da SPdH como Escola de Cargas Perigosas pela IATA e a realização de Provas de Aferição Técnico-Pedagógica na ANAC por parte dos nossos formadores de Carga Perigosa.

Foi ainda criada uma equipa dedicada de formadores, em Lisboa, que abrange praticamente todas as temáticas formativas, com 6 elementos operacionais selecionados e dedicados em exclusivo à formação, com espaço próprio, centralizando em si as formações que irão ministrar, com possibilidade de proceder à revisão de conteúdos e realizar ajustes/atualizações necessárias para melhor responder aos desafios correntes da nossa atividade.

Em 2018, a temática da formação técnica obrigatória contribuiu com cerca de 80% do cumprimento do Plano de Formação e Desenvolvimento deste ano. Neste particular, destaca-se ainda o impacto crescente da formação

solicitada pelas Companhias Aéreas clientes e que responde, na sua maioria, ao cumprimento de procedimentos específicos da sua operação e que complementa o pacote formativo inicial previsto pela SPdH.

Foram ministradas 2.709 ações de formação, reportando a um volume de 153.743 horas de formação, para um total de 17.948 formandos, perfazendo 8,3 dias de formação por trabalhador.

Na área de Gestão de Carreiras, há a salientar a realização de um Estudo de Enquadramento de Funções e Política Retributiva, que teve três fases: construção de Matriz de Enquadramento Organizacional, contemplado 59 funções existentes na Empresa; *benchmarking* retributivo que incluiu 25 Empresas de perfil semelhante à SPdH e o desenho de uma proposta de Política Retributiva.

No âmbito do Modelo de Gestão de Competências em vigor na Empresa, foram revistas todas as Fichas de Enquadramento da Função (FEF) à luz do enquadramento organizacional vigente à data.

Na área de Gestão de Pessoas, há a salientar a implementação da “ferramenta” IB – incidindo nos processos das Horas Extraordinárias e no Pedido/Justificação de Ausências e Alteração de Férias –, ferramenta que permitiu digitalizar formulários/modelos RH, com *workflows* de aprovação customizados. Foi ainda desenvolvida uma ferramenta informática para melhoria do controlo e análise do processo de faturação às Empresas de Trabalho Temporário.

## MONITORIZAÇÃO E CONTROLO DA ATIVIDADE DE RH

No que se refere ao Planeamento Estratégico e Suporte à Decisão, salienta-se o desenvolvimento de modelos de suporte a vários processos da DRHP (faturação dos trabalhadores temporários (horas normais); evolução de trabalhadores no topo da carreira; acordo de revisão salarial 2017-2019; cálculo do Prémio de Distribuição de Lucros; avaliação de desempenho e o suporte às Operações em alterações de processos (ajustes dos *engagement standards* com o novo SLA da TAP Air Portugal; abertura e consolidação do *Self Service Baggage Drop* e o relatório de *Bonus-Malus* da TAP Air Portugal).

## A RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA/ DIVERSIDADE E INCLUSÃO

No campo da Responsabilidade Social Corporativa, a SPdH tem cerca de 150 parcerias ativas no âmbito do Programa APOIAR. Ainda neste âmbito, há uma especial atenção à dinamização do “Cabaz Bebê”, tendo a DRH presenteado 90 famílias Groundforce com a atribuição deste cabaz em 2018.

Em ambiente externo, a SPdH, enquanto signatário da Carta Portuguesa para a Diversidade participou, em algumas das iniciativas deste organismo, nomeadamente, no Grupo de Trabalho “Educação” e ainda na Gala e no Fórum deste organismo. Quanto à relação com o GRACE, o envolvimento da empresa cingiu-se à participação no GIRO – maior evento de voluntariado corporativo a nível nacional.

A SPdH foi ainda convidada para integrar o Juri da I Edição do Programa de Jovens Empreendedores Sociais, promovido pela Universidade Europeia, Laureate International Universities e International Youth Foundation, sendo também apoiado pela Forum Estudante e pela Ashoka Portugal.

## 4. PROCESSOS E ORGANIZAÇÃO

### COMPRAS E GESTÃO DE CONTRATOS

Em 2018, a área de Compras e Gestão de contratos deu início a um projeto de profunda mudança que visa transformar a Groundforce Portugal numa organização mais eficiente. Com este desígnio, foram envolvidas e sensibilizadas as várias áreas para a importância de consolidar e uniformizar os processos de *procurement* e de negociação.

Ao longo do ano, promoveram-se processos de consulta e de negociação com o objetivo de estabelecer acordos de quadro, com claros benefícios e poupanças significativas para a organização. Procedeu-se ainda à renegociação de contratos-chave, designadamente o contrato de comunicações e de vários equipamentos.

No que diz respeito aos investimentos, o ano de 2018 foi marcado por uma dinâmica intensa de aquisições, potenciada pela continuação do forte investimento em equipamento de assistência em escala (GSE), não só numa perspetiva de reforço de equipamentos, como também com enfoque na renovação da frota.

Para responder ao aumento de atividade previsto para a época de Verão, foram feitos investimentos significativos no montante de aproximadamente 5,3 milhões de Euros, entre equipamento GSE, viaturas ligeiras, GSE secundário e outros.

Em parceria com a DEGE, foi preparada e realizada uma operação em grande escala de transporte de equipamentos para o aeroporto de Faro, onde a Groundforce retomou a sua atividade.

Em 2018 foi também criada uma área de logística para responder a uma necessidade de apoio transversal a todas as áreas, criando uma equipa dedicada e uma abordagem processual aos pedidos da organização.

Juntamente com a área de Comunicação, realizou-se ainda o processo de renovação do fardamento Groundforce, que contemplou a elaboração do caderno de encargos, o lançamento do concurso e o processo negocial com os fornecedores.

### QUALIDADE

O foco desta área incidiu, em 2018, nas vertentes da Qualidade, Segurança e Saúde no Trabalho, *Safety* e *Security* e ISAGO, bem como o conjunto de atividades de suporte necessárias para a sua implementação, manutenção controlo e eficácia, fomentando uma atitude de permanente melhoria contínua. A garantia do cumprimento do Sistema de Gestão e a medição permanente com a implementação de ações de melhoria constituem sólidas mais-valias para os nossos acionistas, trabalhadores e clientes.

Com o desempenho e suporte de toda a organização, foram asseguradas e renovadas as principais certificações da empresa, a saber:

- ISAGO Headquarters
- ISAGO LIS
- ISAGO OPO
- ISO 9001:2015

Em torno de um objetivo comum e em alinhamento com a área operacional foi conseguida a homologação pela ANAC dos manuais operacionais das várias Escalas, desburocratizar o processo de abertura de relatórios de melhoria, cumprir o plano anual de auditorias, com ênfase junto dos prestadores de serviço, e ainda um grau de satisfação do serviço da Qualidade junto do cliente interno de 88%.

## SERVIÇO AO CLIENTE

Um dos princípios de gestão da qualidade é o enfoque no cliente, pelo que a necessidade de compreendermos as suas necessidades e de excedermos as suas expectativas é algo essencial. Por esse motivo, estar próximo do cliente, conquistar a sua confiança, identificar as suas aspirações, conhecer as suas necessidades e expectativas, significa verdadeiramente criar valor.

Através da análise e 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 2018 de contribuir ativa e diariamente para a melhoria contínua do serviço prestado.

### *Customer First*

A atividade da área de *Customer First* ocupa-se de processos com impacto direto nos nossos clientes. Durante o ano de 2018, esta área efetuou um total de 4.344 registos, um número 7% inferior quando comparado com 2017, nos quais se incluem reclamações de companhias, reclamações de passageiros, pedidos de informação e elogios, bem como todos os pedidos de investigação do nosso principal cliente - TAP Air Portugal, através dos canais do Fale Connosco, Facebook e Contact Center.

Verificou-se igualmente um decréscimo no rácio de reclamações de passageiros, tendo sido de 0,19% em 2018, que compara com 0,25% em 2017.

Relativamente aos Inquéritos às Companhias Clientes, este Processo tem como objetivo conhecer semestralmente o nível de satisfação das Companhias assistidas. Nesse sentido, é elaborada uma lista dos principais clientes Groundforce Portugal para avaliarem os vários serviços das áreas de Passageiros, Placa e Terminais, Carga e *Airline Representative Supervision*.

Em 2018, o índice global registou um valor de 4,33 face a 4,31 em 2017, numa escala de 1 a 5.

## COMUNICAÇÃO

Em 2018, 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 uma imagem positiva perante todas as partes interessadas, bem como de maximizar 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, a comunicação interna foi agregada ao conjunto de atribuições da área, passando a ser responsável pela estratégia de comunicação, envolvimento e motivação dos colaboradores. As principais ações concluídas ou iniciadas em 2018 podem dividir-se nos vários eixos de atuação da área, nomeadamente comunicação externa, gestão da marca e imagem, e melhoria das instalações.

No início do ano, realizou-se o Encontro de Quadros com a participação de cerca de 100 líderes Groundforce Portugal. Neste evento de dois dias, a gestão de topo apresentou os resultados do ano anterior e as principais linhas estratégicas definidas para a empresa.

Neste ano, assistiu-se igualmente ao lançamento do novo *website* Groundforce Portugal, numa linha gráfica mais atual e adaptativa. A comunicação externa apostou ainda no estreitamento do contacto com os meios de comunicação social, promovendo encontros com jornalistas e envio de informação sobre a atividade da empresa.

Como projetos especiais, há que destacar a conceção e produção do novo fardamento, que consistiu na alteração dos uniformes em todas as áreas e funções, abrangendo mais de 2.500 colaboradores. Após um processo de recolha ativa de *feedback*, foram desenhados e concebidos novos fardamentos para todas as categorias profissionais, representando uma melhoria significativa em termos de *design*, qualidade e conforto.

Em termos de instalações, são de realçar as obras de beneficiação no Edifício 135 (Carga de Lisboa), a implementação do Edifício 12 em Faro e a requalificação dos vestiários no Edifício 31 em Lisboa.

Em 2018, com a introdução da participação, pela primeira vez, do TRIATLO, o Clube Groundforce Portugal participou no Challenge Lisboa com duas equipas mistas de estafetas, terminando a prova em nono e décimo sétimo lugares nas distâncias de 1,9Km de natação, 90Km de ciclismo e 21,1Km de corrida, sendo esta prova a primeira de muitas em que o Clube Groundforce Portugal participou com excelentes resultados, culminando com a participação de 15 novos triatletas no Triatlo de Lisboa *Super Sprint*.

Em 2018 o Clube Groundforce Portugal, já registado enquanto Marca Nacional, participou na Corrida Santo António – 10Km com 14 atletas, no *Swim Challenge* 1.9Km Cascais com 3 nadadores, na Remada Cascais 5Km com 4 nadadores terminando com um 2º lugar individual masculino e 2º e 3º lugares individuais femininos.

A participação individual feminina no Circuito de Mar do Algarve – 8 provas no total de 12,3Km – culminou com diversos pódios e o 2º lugar geral no Circuito de Mar 2018. Outras provas como a Corrida Jumbo 10Km, a Bike Night Race Jumbo no Circuito do Estoril contaram com a participação de 15 atletas, alguns dos quais estreantes. Na Corrida Marginal do Rio Azul 10Km, a equipa feminina conquistou o 2º lugar.

A encerrar a participação em provas do Clube Groundforce Portugal participou na B2RUN 2018 – Corrida das Empresas 5Km – com 16 atletas conquistando um 1º lugar masculino na categoria Marketing/Comunicação em 38 atletas e um 2º lugar geral feminino em 1122 atletas. Por último o Clube participou uma vez mais na Corrida do Aeroporto com um total de 25 atletas, alguns estreantes, que contaram com a presença dos filhos na Corrida das Crianças.

Uma época 2017/18 que contou com a participação de mais de sessenta atletas e triatletas e a presença em 25 provas com excelentes resultados desportivos e, acima de tudo, de espírito de equipa entre colegas que de outra forma jamais se conheceriam, permitindo assim o Clube um contacto salutar entre as mais diversas áreas/sectores e escalas em que a Groundforce Portugal opera.

## 5. SEGURANÇA E INSPEÇÃO

Em 2018 a Direção de Segurança e Inspeção (DSI) manteve-se fiel à sua missão de ser “responsável, em todas as escalas, pela segurança (*Security* e *Safety*) e inspeções/auditorias internas e a prestadores de serviço, para controlo da qualidade da Segurança”.

Assenta esta ação em vetores de visibilidade, permanência, correta efetivação de procedimentos, prevenção, dissuasão, análise e inspeção.

Analisando as áreas em que a DSI intervém, os aspetos mais importantes ocorridos durante o ano de 2018, foram os seguintes:

### MANUAIS

Ao longo do ano fizeram-se nove alterações ao Manual de *Safety* e de *Security*, para atender atualizações de *Safety* mas também de novas normas de *Security*, voltando-se a incluir a resposta à emergência operacional neste manual.

### COMUNICAÇÃO INTERNA

Outro campo que foi reforçado foi o da comunicação interna, tendo sido efetuado um conjunto de 13 comunicações para as operações.

### CONTROLO DA QUALIDADE DA SEGURANÇA

Em conformidade com o plano anual e em parceria com a Qualidade no que diz respeito ao *Safety*, realizaram-se uma auditoria e uma inspeção total a cada Escala e 2.817 ações inspetivas às várias áreas operacionais.

### AVALIAÇÃO DE PERIGOS E RISCOS

Decorrente do próprio sistema de gestão do *Safety* foram atualizados os indicadores de risco e de perigos nas Escalas onde operamos, tendente à proteção das pessoas e dos equipamentos da empresa e da minimização dos incidentes com terceiros. Foram ainda aprofundados conhecimentos relacionados com o *Security*, sempre

numa perspetiva de melhoria contínua, particularmente com as verificações de segurança e com a reconciliação de bagagem. Este conjunto de avaliações, veio permitir uma diminuição das queixas e de pedidos policiais decorrentes das queixas.

### FACILITAÇÃO

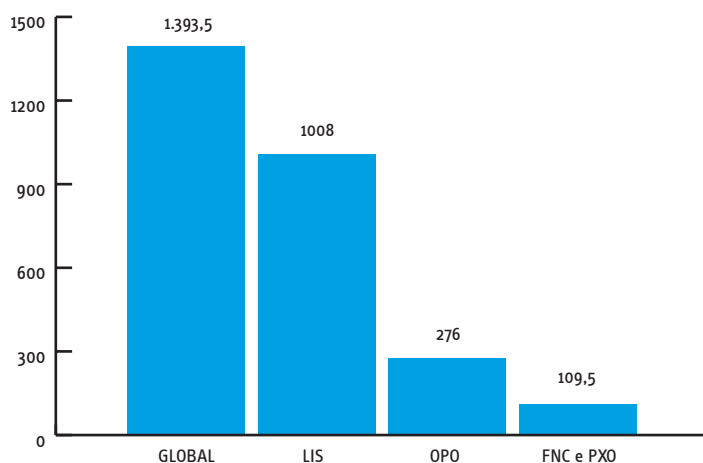
Em Lisboa, é a DSI quem intermedeia os pedidos de cartão aeroportuário e controla o bom preenchimento dos inquéritos pessoais. Como é facilmente entendível, estes têm uma importância cada vez maior na segurança da aviação civil. Em Lisboa foram pedidos 927 cartões novos, 1.678 cartões pontuais e 1.535 renovações.

### FORMAÇÕES

A implementação do Safety continua a ser a prioridade da Groundforce Portugal, ciente da importância que a mesma tem junto de todos aqueles a quem chegamos, em particular, os nossos clientes. A DSI tem 11 formadores de *Security* distribuídos em função da dimensão pelas suas escalas.

Em Lisboa, foram cumpridas 1.008 horas de formação, no Porto, 276 horas de formação, na Madeira, 109,5 horas, o que perfaz um total de 1.393,5 horas por parte dos formadores de *Security*.

### Horas de Formação *Security* ministradas pela DSI



## 6.ENGENHARIA E GESTÃO DE EQUIPAMENTOS

A Groundforce Portugal possui atualmente uma frota de aproximadamente 2.900 Equipamentos de Assistência às Aeronaves, *Ground Support Equipment* (GSE) distribuídos pelas escalas de Lisboa, Porto, Faro, Funchal e Porto Santo.

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, o que constitui uma peça estratégica incontornável na boa entrega de serviços (pontualidade, eficiência e segurança) das Operações Groundforce para os respetivos clientes, ou seja, os operadores aéreos.

Dada as limitações de espaço e recursos humanos e o exponencial crescimento das Operações, em particular nos Aeroportos de Lisboa e Porto em 2017/2018, foi necessário alterar o paradigma da organização na DEGE, tendo sido encetada em 2018 uma política de focagem no *core* da nossa atividade (manutenção e reparação de GSE) abandonando todas as áreas de negócio com clientes terceiros.

Ainda assim, 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, o que permite a redução dos tempos de imobilização, a uniformização de frota e diminuição de custos em que se estava a incorrer com a



externalização deste serviço. Dada a capacidade técnica da DEGE, têm-se absorvido todos os projetos de alteração estrutural solicitados pelas Operações, nomeadamente em Carros de Bagagem, com a colocação de guardas laterais e de cobertura com lonas, para proteção das bagagens a transportar, naquilo que é um requisito crítico dos clientes.

A aposta na melhoria das condições de trabalho e organizacionais teve um impacto significativo na capacidade de resposta da oficina e na reorganização dos fluxos de trabalho, em particular com a refundação da unidade de *Front-Line* e meios de intervenção rápida em pista, em que se constituiu a Oficina EGE Ed. 31 no lado ar do Aeroporto de Lisboa, com uma progressão de resposta às Operações e suas necessidades absolutamente incomparável com o passado recente.

Também a oficina EGE no Porto procedeu à melhoria das condições de trabalho, nomeadamente com a implementação de novos *layouts* oficinais, incidindo na mudança das bancadas de trabalho e na separação clara das Áreas de Mecânica e Eletricidade. A instalação do elevador oficial e de Equipamentos GSE noutra ponta da Oficina permitiu melhorar a acessibilidade da entrada e saídas das viaturas. Será lançada brevemente também uma Equipa de Intervenção Rápida OPO em Pista.

Em função da reabertura de operações no Aeroporto de Faro, foi lançada a Oficina Móvel nesta escala, permitindo de forma transitória que a reabertura da escala em 2018 tenha sido feita com a garantia de manutenção e reparação da frota GSE em tempo útil.

Nos aeroportos da Madeira (Funchal e Porto Santo), a par da contínua aposta na modernização e robustecimento das capacidades humanas e tecnológicas das Oficinas, a DEGE tem feito deslocar com regularidade técnicos de Lisboa para apoiar estas Escalas, em particular durante a realização das Inspeções Periódicas.



# Desempenho

  
groundforce  
PORTUGAL



## 7. DESEMPENHO ECONÓMICO-FINANCEIRO

### INVESTIMENTOS

Os concursos públicos lançados no final de 2014 para atribuição de licenças de acesso à atividade de assistência em escala nas categorias de bagagem, operações em pista e carga nos aeroportos de Lisboa, Porto e Faro condicionaram a estratégia de investimento da Groundforce Portugal nos exercícios em que o mesmo teve lugar.

O facto de só em 2018 ter terminado o referido concurso, com a atribuição de todas as licenças e em todos os aeroportos à Groundforce Portugal, fez com que nos anos de 2015, 2016 e 2017 a Empresa apenas tivesse realizado investimentos mínimos para funcionar, dada a incerteza quanto ao resultado final.

Com a atribuição das licenças foi assim possível efetuar a maioria dos investimentos que não tinham sido realizados em anos anteriores, cumprindo do mesmo modo o incluído no caderno de encargos do concurso público.

Os investimentos realizados totalizaram 5,3 milhões de euros, dos quais 570 mil euros já tinham sido aprovados em 2017. Estas aquisições não só contribuíram para uma melhor eficiência da operação, mas também para reduzir gradualmente os tempos e custos de manutenção.

### SITUAÇÃO ECONÓMICA

Durante todo o exercício de 2018 foi prosseguida a orientação estratégica, já iniciada em anos anteriores, com vista a promover a rentabilidade da empresa e dada continuidade à permanente melhoria da qualidade do serviço aliada à adoção das melhores práticas do mercado e ao aumento dos níveis de produtividade.

O resultado antes de impostos obtido em 2018 totalizou 7,9 milhões de euros, cerca de 550 mil euros acima do registado em 2017. Apesar disso, o resultado líquido de 2018 situou-se nos 6 milhões de euros e o de 2017 nos 8,7 milhões de euros.

Este facto deve-se à circunstância de ter sido reconhecido em 2017 um imposto diferido ativo de 1,3 milhões de euros e que não aconteceu em 2018. Adicionalmente, terminou em meados de 2018 o benefício fiscal relativo à criação líquida de emprego, que muito contribuía para a redução do imposto sobre lucros da empresa.

A *performance* operacional e a sua saudável situação financeira manifestada na ausência de financiamentos externos, contribuíram decisivamente para a obtenção destes resultados.

EUR '000	2016	2017	2018	Var. Absol.	Var %
EBITDA	3.885	8.568	9.515	948	11,1%
Margem EBITDA	3,4%	6,8%	6,6%		-2,6%
EBIT	2.830	7.377	7.927	550	7,5%
Margem Operacional	2,4%	5,8%	5,5%		-5,8%
Resultado Antes de Impostos	2.815	7.381	7.929	548	7,4%
Resultado Líquido	2.163	8.708	6.005	-2.702	-31,0%

O EBITDA (Resultados antes de impostos, gastos de financiamento e depreciações) totalizou 9,5 milhões de euros, aproximadamente 11,1% acima do obtido em 2017 e que se traduziu em cerca de 948 mil euros.

A margem de EBITDA de 6,6%, situou-se na média da margem das empresas de handling congéneres, pelo segundo ano consecutivo.

O Resultado operacional traduziu-se num crescimento de 7,5%. De destacar o crescimento verificado nas depreciações e amortizações (33,4%) relevando o significativo investimento realizado em 2018.

A atribuição da totalidade das licenças de acesso à atividade à Groundforce Portugal, a conclusão do contrato de handling com a TAP principal cliente da empresa, a envolvente externa favorável e o contínuo esforço de melhoria e controlo da Empresa originaram este importante desempenho da SPdH.

## RENDIMENTOS E GANHOS OPERACIONAIS

Os ganhos operacionais totalizaram no exercício de 2018 cerca de 144,3 milhões de euros, traduzindo um valor de 17,8 milhões de euros superior ao de 2017, ou seja mais 14,0%.

A exemplo dos anos anteriores, as vendas e prestações de serviços representam 99,1% do total dos ganhos. A diversificação de fontes de receita complementares continua pouca expressiva na empresa.

Vendas e Serviços Prestados	2016	2017	2018	Var%
Handling de Passageiros e Placa	101.642.853	109.126.377	127.517.163	16,9%
Handling Carga	12.144.814	14.942.191	15.305.506	2,4%
Outras prestações de serviços	147.296	201.867	249.467	23,6%
<b>Total Vendas e Serviços Prestados</b>	<b>113.934.963</b>	<b>124.270.434</b>	<b>143.072.136</b>	<b>15,1%</b>
<b>Trabalhos para a Própria Entidade</b>		<b>129.250</b>		
<b>Outros rendimentos e ganhos</b>				
Reparação de equipamentos	447.811	793.084	607.777	-23,4%
Cursos de formação profissional	529.452	353.351	212.419	-39,9%
Rendas e sublocações	172.591	338.265	-	-100,0%
Consultoria técnica	240.675	300.725	55.200	-81,6%
Subsídios à exploração	328.131	131.785	-	-100,0%
Outros ganhos operacionais	219.317	266.381	392.470	47,3%
<b>Total Outros Rendimentos e Ganhos</b>	<b>1.937.977</b>	<b>2.183.591</b>	<b>1.267.866</b>	<b>-41,9%</b>
<b>Total de Rendimentos Operacionais</b>	<b>115.872.940</b>	<b>126.583.275</b>	<b>144.340.002</b>	<b>14,0%</b>

O total das Vendas e Prestações de Serviços atingiu um montante de 143,1 milhões de euros, que compara 124,3 milhões de euros do ano anterior, ou seja, uma variação positiva de 15,1%.

O número de rotações assistidas superior em 12,1% ao de 2017 refletiu-se num aumento de 16,9% da receita de Handling de Passageiros e Placa.

Para este desempenho da receita foi determinante o crescimento da operação da TAP, com mais 6.426 rotações que em 2017 (9%). Apesar da receita com outros clientes representar apenas cerca de 24% dos ganhos de handling de passageiros e placa, o aumento de 5.484 rotações, face ao ano anterior também foi importante na obtenção do crescimento da receita .

O setor da carga, por força do aumento das toneladas manuseadas (+9%) registou um crescimento de receita de 2%. A melhoria das condições económicas do País foram determinantes neste desempenho do sector da carga.

Os Outros Rendimentos e Ganhos apresentam um decréscimo de 41,9%, que se situará nos 31% se retirarmos o efeito da reclassificação das Rendas e sublocações de Outros ganhos operacionais para Vendas e prestações de serviços em 2018.

Para tal contribuiu decididamente a crise em Angola que se vem sentindo desde há dois anos, condicionando a venda de cursos de formação profissional e consultoria técnica que, decresceu pelo terceiro ano consecutivo.

## GASTOS E PERDAS OPERACIONAIS

O total de gastos e perdas operacionais, cifrou-se em 136,4 milhões de euros, ou seja mais 17,3 milhões que em 2017.

Custos Operacionais	2016	2017	2018	Var%
Varição da Produção	65.361	39.401	3.042	-107,7%
Trabalhos para a próprio entidade		129.250		-100,0%
Custo das Mercadorias Vendidas e Matérias Consumidas	678.268	783.788	883.288	12,7%
FSE	34.747.361	38.927.282	48.049.466	23,4%
Gastos com Pessoal	1.686.440	78.798.961	85.808.154	8,9%
Imparidades de inventários (perdas e reversões)	92.340	26.913	27.128	-200,8%
Imparidades Dívidas a Receber (perdas e reversões)	2.853.894	20.717	81.498	293,4%
Provisões	1.774.502	659.183	80.740	-87,8%
Outros Gastos e Perdas	89.359	131.712	59.032	-55,2%
Gastos/Reversões de Depreciação e de Amortização	1.055.823	1.190.893	1.588.224	33,4%
<b>Total Custos Operacionais</b>	<b>113.043.348</b>	<b>119.077.408</b>	<b>136.413.008</b>	<b>14,6%</b>

De referir, pela sua importância neste resultado, o comportamento dos gastos com fornecimentos e serviços de terceiros cujo total se cifrou nos 48 milhões de euros ou seja mais 9,1 milhões de euros do que em 2017 (23,4%).

Com impacto relevante na expressão destes gastos é de salientar os que são despendidos diretamente com atividade, nomeadamente subcontratos, rendas de balcões nos aeroportos e taxas aeroportuárias.

Estes encargos representam em 2018 cerca de 62% da totalidade dos Fornecimentos e serviços de terceiros e aumentaram cerca de 34,4% face ao ano anterior, o que se traduz num montante de cerca de 7,6 milhões de euros.

De salientar, pela sua importância, o custo com subcontratos que representou para a empresa em 2018 um valor da ordem dos 20 milhões de euros ou seja 41,8% do total dos fornecimentos e serviços externos. Este montante traduziu-se em mais 6,3 milhões de euros do que o registado no ano anterior e equivaleu a um crescimento acima dos 46%.

Para além do crescimento da atividade, a Groundforce Portugal, e porque era o primeiro ano do renovado contrato com o cliente TAP, tudo fez para que o cumprimento do mesmo fosse observado. Foi esta a justificação para o aumento do pessoal subcontratado.

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 à empresa, ascenderam a 85,8 milhões de euros e aumentaram cerca de 7 milhões de euros (+ 8,9%) face ao ano anterior.

Esta variação decorre basicamente do aumento salarial de 1% verificado em 2018, e conseqüente aumento de encargos sociais e remunerações variáveis indexadas ao salário e da restituição da anuidade de 2011 a todos os trabalhadores com vínculo à Groundforce Portugal nessa data.

Pela primeira vez, após a renegociação de Acordo de Empresa em 2012, foi pago aos trabalhadores o “Prémio de Distribuição de Lucros” referente ao exercício de 2017 no valor de cerca de 1,1 milhões de euros. Este prémio eleva-se para 1,2 milhões de euros relativamente ao exercício de 2018.

Os Gastos de Depreciações e de Amortizações, quando comparados com o ano 2017, refletem um acréscimo de 33,4% decorrente dos investimentos realizados em 2018 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	2016	2017	2018
Juros e Rendimentos Similares	-	13.913	8.058
Juros e Gastos Suportado	(14.462)	(9.286)	(5.650)
<b>Resultado Financeiro</b>	<b>(14.462)</b>	<b>4.627</b>	<b>2.408</b>

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 2018, por via da aplicação que se foi fazendo dos excedentes de tesouraria, obtiveram-se proveitos de cerca de 8 mil euros.

### O Balanço da Empresa apresenta a seguinte estrutura no final da cada um dos exercícios referenciados:

EUR '000	2016	%	2017	%	2018	%
<b>Ativos Não Correntes</b>	<b>5 929</b>	<b>15%</b>	<b>9 921</b>	<b>26%</b>	<b>12 722</b>	<b>34%</b>
Ativos Correntes	21 377	56%	28 523	74%	25 029	66%
Clientes e Outras contas a receber	12 068	31%	15 656	41%	18 968	50%
Estado e outros entes públicos	1 578	4%	3 790	10%	2 633	7%
Diferimentos	696	2%	1 232	3%	1 441	4%
Caixa Depósitos e Outros	7 035	18%	7 846	20%	1 987	5%
<b>Total do Ativo</b>	<b>27 306</b>	<b>71%</b>	<b>38 444</b>	<b>100%</b>	<b>37 751</b>	<b>100%</b>
<b>Capitais Próprios</b>	<b>3 727</b>	<b>10%</b>	<b>11 435</b>	<b>30%</b>	<b>6 657</b>	<b>18%</b>
<b>Passivos Não Correntes</b>	<b>4 200</b>	<b>11%</b>	<b>1 222</b>	<b>3%</b>	<b>1 014</b>	<b>3%</b>
Provisões	3 953	10%	1 094	3%	1 013	3%
Responsabilidades por benefícios pós emprego	6	0%	-	0%	-	0%
Passivos por impostos obtidos	0	0%	0,04	0%	0,04	0%
Financiamentos Obtidos	241	1%	128	0%	-	0%
<b>Passivos Correntes</b>	<b>19 379</b>	<b>50%</b>	<b>25 787</b>	<b>67%</b>	<b>30 081</b>	<b>80%</b>
Fornecedores e Outras contas a pagar	16 873	44%	23 117	60%	27 792	74%
Accionistas	-	0%	-	0%	-	0%
Estado e outros entes públicos	2 379	6%	2 558	7%	2 160	6%
Financiamentos Obtidos	127	0%	112	0%	128	0%
Outros	-	0%	-	0%	-	0%
<b>Total do Passivo</b>	<b>23 579</b>	<b>61%</b>	<b>27 010</b>	<b>70%</b>	<b>31 094</b>	<b>82%</b>
<b>Total de Capital Próprio e Passivo</b>	<b>27 306</b>	<b>71%</b>	<b>38 444</b>	<b>100%</b>	<b>37 751</b>	<b>100%</b>

O Ativo da SPdH totalizou, em 2018, 37,8 milhões de euros, ligeiramente abaixo dos 38,4 milhões obtidos no exercício anterior.

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 decréscimo significativo dos valores de caixa e bancos em consequência da totalidade dos investimentos com capitais próprios, do pagamento do prémio de distribuição de lucros aos trabalhadores e do pagamento pela primeira vez, desde há muitos anos a esta parte, de dividendos aos detentores do capital da empresa. Os capitais próprios da empresa reduziram face ao ano anterior por via da distribuição aos acionistas da remuneração do capital investido.

O passivo cresceu 15,1%, cerca de 4,1 milhões de euros.

Esta variação ficou a dever-se principalmente ao aumento das dívidas de fornecedores e outras dívidas a pagar, por força do aumento de aquisições relacionadas com a variação da atividade.

A 31 de Dezembro de 2018 a SPdH, não tem qualquer empréstimo bancário ou de acionista.

Apesar de não se registar uma melhoria na rentabilidade e liquidez da Empresa, comparativamente com o ano anterior, ainda assim a Groundforce revela uma saudável situação económico financeira no exercício em apreço, como se demonstra nos rácios seguintes:

	2015	2017	2018
Rentabilidade das Vendas	1,19%	7,01%	4,2%
Autonomia Financeira	6,94%	29,74%	17,6%
Liquidez Geral	0,90	1,11	0,8
Rentabilidade do Activo	14%	22%	25%



## PERSPETIVAS FUTURAS

Em 2018 a Groundforce continuou a solidificar os seus indicadores operacionais e económicos, dando assim continuidade à construção de uma empresa sólida e preparada para o futuro.

Estes resultados são o corolário de uma visão do negócio e de uma estratégia que estão bem sedimentadas, e que os nossos trabalhadores compreendem e aplicam com elevado grau de excelência.

Somos uma empresa de operações que tem a dupla responsabilidade de servir os nossos clientes e os clientes dos nossos clientes. Sendo isso uma enorme honra, obriga-nos a ser meticolosos nos processos promovendo a melhoria contínua dos mesmos, quer inovando na forma de realizar as tarefas, quer através do investimento em equipamentos mais eficientes e numa constante formação do nosso capital humano. Assim o fizemos em 2018.

Os bons resultados atingidos, a capacidade de remunerar os nossos acionistas e a distribuição de prémios por todos os trabalhadores são motivos de grande orgulho e satisfação, mas que nos obrigam a elevar a fasquia da ambição, do rigor e da excelência operacional.

A experiência do passageiro passará por uma profunda transformação nos próximos anos. Assistiremos a cenários disruptivos face ao que são hoje os processos tradicionais do passageiro num aeroporto.

A eficiência operacional é a base da sustentabilidade e do sucesso da aviação comercial, só possível se acompanhado por idêntica prática a montante pelos operadores aeroportuários e pelos groundhandlers. Queremos estar na vanguarda da operação, participando nessa mudança e constante inovação. Tudo isto com a responsabilidade de servir os nossos clientes com os constrangimentos das atuais infraestruturas aeroportuárias.

Iremos em 2019 continuar a trabalhar com este objetivo em mente, o qual, mais do que um ideal, tem de ser o grande motor de todos e cada um de nós na Groundforce para os 365 dias do ano.

Temos em desenvolvimento um conjunto de iniciativas que nos permitirão reduzir a carga burocrática da operação, colocando os nossos trabalhadores mais próximos dos nossos clientes.

Seremos capazes de continuar a dar resposta ao crescimento do tráfego aéreo em Portugal, dando vazão à cada vez maior procura dos principais aeroportos nacionais por parte das companhias aéreas.

Numa lógica de parceria e comunicação constante, estaremos atentos e disponíveis para colaborar em soluções que aportem valor ao plano de crescimento de todos os nossos clientes. Seremos um ator construtivo e participativo nas soluções que se aproximam para aumentar a capacidade de tráfego em Lisboa.

Gerimos o dia-a-dia com os olhos postos no futuro, capacitando a empresa desde já dos meios funcionais de apoio à operação e à decisão, que a tornarão mais forte, mais capaz e mais sólida.

Ambicionamos para os nossos colaboradores as melhores condições de trabalho. Trabalhámos de forma constante em 2018 nesse sentido e continuaremos com essa missão em 2019.

As perspetivas mundiais apontam para a continuação do crescimento de tráfego aéreo e dos passageiros. Portugal não é exceção.

Encaramos 2019 com o máximo rigor, profissionalismo e empenho. Continuaremos empenhados em reforçar a liderança da Groundforce no setor. Temos objetivos ambiciosos, quer em termos de eficiência quer em termos de rentabilidade e dedicaremos todo o nosso tempo e recursos ao fiel cumprimento de tais objetivos.

Tal como na mensagem do ano passado, repetimos que vamos continuar a trabalhar com o mesmo empenho, a mesma paixão, a mesma dedicação e profissionalismo. Serão sempre estes os ingredientes essenciais para termos uma empresa de futuro e com futuro.

## PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS

No exercício de 2018, a SPdH – Serviços Portugueses de Handling, S.A. apresentou um resultado líquido positivo no montante de 6.005.464 Euros (seis milhões e cinco mil quatrocentos e sessenta e quatro 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	3.002.732 Euros
Para dividendos	3.002.732 Euros
<b>Total</b>	<b>6.005.464 Euros</b>

Lisboa, 14 de março de 2019

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

David Humberto Canas Pedrosa  
VOGAL



The image features a vibrant blue background with a subtle, high-angle photograph of a desert landscape, showing sand dunes and a winding path. The word "ground" is written in a large, white, lowercase, sans-serif font across the middle. On the right side, there are two horizontal black lines, each with two silver rivets, suggesting a metal panel or a binder cover.

ground

# Demonstrações financeiras



# force

# PORTUGAL