

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2021



<b>03</b>	Sobre este Relatório
<b>04</b>	Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
<b>05</b>	Política de Sustentabilidade
<b>06</b>	Desempenho ESG
<b>07</b>	A Sustentabilidade
<b>08</b>	Desafios do setor da aviação nas alterações climáticas
<b>09</b>	A Sustentabilidade dos Açores
<b>10</b>	A Sustentabilidade na SATA
<b>11</b>	A nossa Estratégia
<b>12</b>	Os nossos compromissos
<b>14</b>	Sustentabilidade Ambiental
<b>17</b>	Sustentabilidade na Gestão dos Recursos Humanos
<b>20</b>	Os nossos Clientes
<b>21</b>	A nossa Comunidade
<b>22</b>	Governance - Modelo de Governo do Grupo SATA
<b>27</b>	Gestão de Risco
<b>29</b>	Glossário
<b>30</b>	Tabela de Indicadores ESG

## Sobre este Relatório

A Sustentabilidade é um pilar estratégico para o desenvolvimento das empresas do Grupo SATA, Sata Air Açores – Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos, S.A. (“Air Açores”), Sata Internacional – Azores Airlines, S.A. (“Azores Airlines”) e Sata Gestão de Aeródromos, S.A. (“SGA”) ocupando, um lugar de crescente destaque na atividade do Grupo.

Neste contexto, o Relatório de Sustentabilidade de 2021 pretende reportar temas não financeiros, nomeadamente informações sobre a Sustentabilidade do Grupo SATA, com objetividade e transparência da informação, de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).

Neste, que é primeiro relatório de Sustentabilidade do Grupo SATA, é divulgado o desempenho dos indicadores do ESG, referentes ao período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021.

Aas várias áreas internas contribuíram para a construção do presente relatório e para a definição do seu conteúdo.

## Contactos

Para esclarecimentos adicionais sobre a informação aqui publicada, poderá contactar-nos através do endereço eletrónico [sustentabilidade@sata.pt](mailto:sustentabilidade@sata.pt).

## MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Nos últimos anos, as empresas do Grupo SATA têm implementado um conjunto alargado de inovações e alterações procurando estar preparadas para os desafios no transporte aéreo e serviços conexos, dos quais se destaca o da Sustentabilidade.

Definindo a Sustentabilidade como a capacidade de satisfazer as necessidades do presente sem comprometer as necessidades das gerações futuras, é fundamental garantir o equilíbrio entre o crescimento económico, a manutenção do meio-ambiente e o bem-estar social. Numa visão empresarial, sustentabilidade é equilibrar interesses e gerar valor continuamente para todas as partes envolvidas no negócio (os stakeholders).

Neste sentido, e tendo consciência da importância da Sustentabilidade em todas as nossas ações, criámos a Direção de Sustentabilidade, empenhada na definição conjunta de uma estratégia Ambiental, Social e de Governação, amplamente conhecido como ESG, tendo como objetivo alinhar o desenvolvimento do Grupo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs) da ONU. Operando no setor do transporte aéreo, com foco principal na Região Autónoma dos Açores (primeiro arquipélago do mundo a ser certificado como destino turístico sustentável), a componente ambiental assume particular relevância na nossa atuação. Pelo que, e tendo consciência que apesar do setor da aviação atualmente apenas representar 2 a 3 % das emissões globais de CO<sub>2</sub>, sendo expectável que as viagens aéreas dupliquem nos próximos 15 anos, estes números crescerão rapidamente. Neste sentido, o Grupo SATA quer ser parte integrante das soluções que estão a ser implementadas para a redução da pegada de carbono do setor que conduzirão a que a aviação seja uma indústria neutra em carbono em 2050. É um caminho que se faz de pequenos passos para se atingir este nobre objetivo de sermos neutros na emissão de carbono para a atmosfera, garantindo, desta forma, a Sustentabilidade do nosso planeta.

Luís Rodrigues



## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

O Grupo SATA assume a Sustentabilidade como um fator estratégico para o desenvolvimento da organização e do negócio. Enquanto grupo que opera transversalmente no setor de transporte aéreo (Regional, Doméstico e Internacional) nomeadamente no transporte de passageiros, carga e correio, manutenção e assistência em terra, pretende desempenhar um papel relevante na resposta aos desafios atuais do setor, conduzindo a sua atividade à criação de valor para todos os *Stakeholders*, garantindo integralmente o cumprimento da legislação e as demais obrigações de conformidade aplicáveis, bem como adotar as boas práticas inerentes à atividade, nomeadamente a implementação do programa *IENVA (IATA Environmental Assessment)* nas áreas de Operações de Voo e Atividades Corporativas.

Promover a conectividade do Arquipélago dos Açores com o mundo, de uma forma sustentável e com Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, a política define a estratégia de sustentabilidade assente nos pilares: Ambiente, Social e *Governance*.

Comprometemo-nos a:

Ambiente

Proteger o ambiente, através da identificação, controlo e mitigação dos aspetos e impactes ambientais, dos efeitos das alterações climáticas e da poluição.

Reduzir e compensar as emissões de carbono, colaborando e contribuindo com a indústria nos esforços globais da descarbonização do sector.

Implementar as boas práticas da indústria para o ruído e qualidade do ar.

Promover a eficiência energética e o uso responsável dos recursos naturais. Fomentar a economia circular, reduzir a quantidade de resíduos e aumentar a sua valorização.

Manter uma política de tolerância zero com o transporte ilegal de animais selvagens e em vida de extinção e seus produtos

Melhorar continuamente o desempenho ambiental, através do sistema de gestão ambiental

Social

Respeitar os Direitos Humanos e Laborais, assegurar práticas éticas e equitativas, rejeitando todas as formas de trabalho forçado, infantil, assédio e quaisquer práticas discriminatórias, aplicáveis aos diferentes Stakeholders.

Garantir a segurança e saúde dos trabalhadores, minimizando os riscos e os acidentes, prevenir as doenças profissionais, proporcionar o bem-estar e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

Promover o desenvolvimento das competências pessoais e profissionais proporcionando oportunidades de aprendizagem, sistemas de avaliação, reconhecimento e progressão de carreira transparentes e justos.

Envolver a comunidade, participando em iniciativas sociais, culturais e tecnológicas, assim como assegurar a qualidade dos serviços prestados, a satisfação do cliente e a sua segurança

Governance

Adotar as melhores práticas de governação corporativa, cumprir com obrigações de conformidade, assegurar uma gestão financeira responsável, assim como garantir a transparência e a ética empresarial, com suporte à gestão do risco.

Desenvolver uma estratégia de proximidade com os *Stakeholders*, impulsionando a criação de valor e mecanismos de consulta que permitam identificar as suas necessidades e expectativas.

Comunicar de forma regular e transparente a estratégia, objetivos e metas, e respetivo desempenho da sustentabilidade.

Combater a corrupção, assegurar a privacidade e segurança de dados de todas as partes interessadas.

# Desempenho ESG

## Environmental, Social and Governance

(Ambiente, Social e Governança)



**42**

Destinos  
(2020: 42)  
(2019: 46)



**1 281 552**

Passageiros  
(2020: 665 937)  
(2019: 1 712 417)



**6 132**

Movimentos de aeronaves nos  
aeródromos  
(2020: 4 872)  
(2019: 6 224)



**20 230**

voos realizados  
(2020: 14 511)  
(2019: 22 249)



**66%**

Taxa de ocupação  
(2020: 50%)  
(2019: 80%)



**246 397**

Movimentos de passageiros nos  
aeródromos  
(2020: 138 773)  
(2019: 293 295)



**6 926 t**

Carga/Correio  
Transportados  
(2020: 6 839 t)  
(2019: 4 224 t)



**54**

Net Promoter Score  
(2020: N/A)  
(2019: N/A)



**89,6 %** (SATA Air Açores)

**89,3 %** (Azores Airlines)

Pontualidade  
(2020: SP 88,1% - S4 89,3%)  
(2019: SP 69,9% - S4 56,9%)



**55 576 481 €**

Renumerações pagas  
(2020: 50 138 925)  
(2019: 53 526 385)



**1 414**

trabalhadores  
(2020: 1 407)  
(2019: 1 410)



**101**

Acidentes de Trabalho  
(2020: 81)  
(2019: 105)



**59% / 41%**

Homens / Mulheres  
(2020: 58% / 42%)  
(2019: 58% / 42%)



**100.1**

gCO<sub>2</sub>/RPK  
(2020: 133.2)  
(2019: 86.2)



**132 544 tCO<sub>2</sub>**

Emissões de carbono  
(Scope 1 + 2)  
(2020: 89 766 tCO<sub>2</sub>)  
(2019: 192 688 CO<sub>2</sub>)



**71 029 h**

Horas de formação  
(2020: 85 014 h)  
(2019: 79 132 h)



**41 807 t**

Jet A1 + Diesel  
(2020: 28 219 t)  
(2019: 60 785 t)



**4 565 GJ**

Eletricidade  
(2020: 4 657 GJ)  
(2019: 6 450 GJ)



**3 534 kg**

Embalagens colocadas  
no mercado  
(2020: 1889 kg)  
(2019: 5 877 kg)



**31 138 m<sup>3</sup>**

Água de rede  
(2020: 26 978 m<sup>3</sup>)  
(2019: 34 255 m<sup>3</sup>)



**75 %**

Resíduos valorizados  
(2020: 77,8 %)  
(2019: 67,5%)



**16 t**

Papel adquirido  
(2020: 12,4 t)  
(2019: 20,7 t)

# A Sustentabilidade

A **Sustentabilidade** é a capacidade de satisfazer as necessidades do presente sem comprometer as próprias necessidades das gerações futuras, garantindo o equilíbrio entre o crescimento económico, o cuidado com o ambiente e o bem-estar social.

A nossa estratégia de ESG está focada nos pilares que são mais importantes para as nossas empresas e para os nossos *stakeholders*, sendo o nosso foco nas seguintes questões prioritárias: i) alterações climáticas e eficiência de combustível, ii) satisfação do cliente e desempenho operacional, iii) diversidade, equidade e inclusão (DEI), iv) segurança (incluindo segurança de voo e saúde) e v) relações com todos os colaboradores.

Como as mudanças climáticas são um desafio premente para as empresas e o planeta, o Grupo SATA adota uma abordagem coordenada para garantir uma governança robusta dos riscos e oportunidades relacionados com o clima, começando com a supervisão e responsabilidade ao nível do Conselho de Administração e estendendo-se às operações diárias.

A transformação de uma organização para um ambiente sustentável não é um processo simples, pelo que requer uma consciência estratégica e coletiva, com abordagem no foco dos princípios e compromissos da sustentabilidade corporativa.

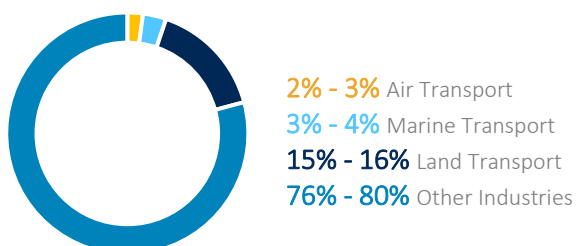
A Direção de Sustentabilidade do Grupo SATA, está empenhada em acompanhar e implementar as melhores práticas de sustentabilidade, comprometendo-se com a estratégia ESG, reconhecendo ter um papel relevante na estratégia da companhia e no Desenvolvimento da Sustentabilidade dos Açores.

À data da publicação deste relatório, o Grupo SATA já tinha criado a Direção de Governance e Compliance que tem como atribuição assegurar a existência de políticas de Governança garantindo o seu efetivo cumprimento pela organização, bem como, controlar a gestão do risco decorrente da sua atividade.

# Desafios do setor da aviação nas alterações climáticas

O setor da aviação é responsável por 2% a 3% das emissões globais de CO<sub>2</sub> produzidas pela atividade humana. No entanto, se nenhuma ação for tomada, com o crescimento esperado do tráfego aéreo global, a contribuição da aviação aumentará nas próximas décadas. Para evitar o aumento desta contribuição, em 2019 o transporte aéreo foi a primeira indústria global a comprometer-se com a redução das emissões de carbono à escala mundial. Uma vez que a aviação internacional não está explicitamente incluída nos planos nacionais resultantes do Acordo de Paris, ficou a ICAO (International Civil Aviation Organization) com a responsabilidade de alinhar as metas da indústria com as metas estabelecidas no âmbito das alterações climáticas. A pressão dos passageiros, governos, investidores e credores, ao setor da aviação, para reduzir o impacto ambiental, não diminuirá com o tempo. A indústria da aviação está, por isso, a reagir numa corrida contra o tempo para alcançar a descarbonização. O setor precisa, para além dos combustíveis sustentáveis (SAF), de implementar outras medidas como otimização de tecnologias, ganhos na eficiência das aeronaves e das rotas, integrando também projetos de compensação das emissões de CO<sub>2</sub>. Os organismos do setor da aviação estão fortemente empenhados em estratégias alicerçadas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS), para atingir os compromissos de sustentabilidade dos vetores: **ambiente, social e económico**.

SHARE OF TRANSPORT IN GLOBAL  
MAN-MADE CO<sub>2</sub> EMISSIONS



Fonte: International Air Transport Association (IATA)



# A Sustentabilidade dos Açores

O território açoriano tem uma multiplicidade de recursos naturais, históricos e culturais que o tornam único. Por essa razão, nas últimas décadas têm sido privilegiadas iniciativas que conduzem à sua proteção e preservação, através de políticas de sustentabilidade e classificação de áreas protegidas.

Tendo o turismo vindo a conquistar um papel cada vez mais importante na dinamização da economia local, a Região Autónoma do Açores (RAA), com uma realidade única e muito própria enquanto arquipélago, adotou a identidade “Açores – no rumo da sustentabilidade” como desígnio regional, alicerçada numa aliança forte entre os diversos parceiros do destino, suportada numa estrutura colaborativa pública e privada que reforça, institucionalmente e arquipelágicamente, o compromisso com o desenvolvimento sustentável.

É compromisso manter os Açores como um destino turístico sustentável pelos critérios da “Global Sustainable Tourism Council” e alcançar a certificação de Ouro de destino turístico sustentável pela “EarthCheck”, reforçando assim a posição da RAA como destino líder de referência internacional.



# A Sustentabilidade na SATA



Fundada nos Açores, em 1941, e com mais setenta e cinco anos de voos e mais de oitenta de História, o Grupo SATA tem desempenhando um papel fundamental no desenvolvimento económico e social da Região Autónoma dos Açores. Neste contexto, o Grupo SATA, preocupado com os principais impactos da sua atividade na região tem, ao longo dos anos, desenvolvido iniciativas e implementado medidas sustentáveis, assumindo um compromisso e missão de promover a conectividade do Arquipélago dos Açores, de uma forma sustentável.



**No Grupo SATA estão a ser desenvolvidas e implementadas medidas e programas de sustentabilidade com foco na melhoria contínua do desempenho da operação.**

O Grupo SATA realizou importantes investimentos com vista à renovação da sua frota. A integração das aeronaves Airbus A321neo e Airbus A321neo LR visa proporcionar aos passageiros a melhor experiência de voo, contribuindo, ainda, para alcançar objetivos de sustentabilidade ambiental.

A frota da Azores Airlines:  
Airbus A321-253neo LR  
Airbus A321-253neo  
Airbus A320-21

A frota da SATA Air Açores:  
Bombardier Q200; Bombardier  
Q400 NextGen

Este é um propósito transversal às duas companhias aéreas do Grupo SATA que procuram orientar a operação inter-ilhas, doméstica e internacional pelos mesmos princípios de eficiência e de respeito pelo meio ambiente.



# A nossa Estratégia

No final de 2021, e depois de termos levado a cabo um conjunto relevante de transformações organizacionais, criámos a Direção de Sustentabilidade, empenhada na definição conjunta de uma estratégia ambiental, social e de governança, amplamente conhecido como ESG, tendo como objetivo alinhar o desenvolvimento das empresas do Grupo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs) da ONU.

O valor de uma empresa é cada vez mais medido não só pelos seus resultados financeiros, mas também pelos seus resultados não financeiros, tendo os resultados intangíveis um peso cada vez maior no seu valor de mercado, sendo por isso o posicionamento ESG um elemento crescente na reputação das empresas.

No que diz respeito à parte área **ambiental**, passou a ser a uma prioridade alocar tempo e recursos para garantir a implementação de novas medidas no que toca à descarbonização, eficiência energética, consumo racional, reciclagem e valorização de resíduos, sendo igualmente importante aferir os progressos através da utilização de métricas universais e internacionalmente reconhecidas.

Ao longo dos últimos anos foram implementadas medidas para maior eficiência da frota e ganhos de eficiência em todas as rotas; maior eficiência energética na operação de assistência em terra (handling) e nos estabelecimentos; valorização de resíduos e gestão de embalagens; digitalização e otimização de procedimentos. Estas medidas permitem uma redução de emissões, de combustíveis, de eletricidade, de papel e asseguram maior transparência e rigor no dia-a-dia das operações.

A nível **social**, a SATA tem uma grande preocupação em assegurar que os nossos colaboradores, fornecedores e parceiros desenvolvem as suas atividades num ambiente de trabalho seguro e equilibrado, primando pelo seu bem estar e saúde mental, tendo sempre presente a necessidade de dotar os seus recursos com *know-how* e o conhecimento necessário, através de ações de formação. Promovemos a diversidade e inclusão enquanto valores fundamentais, com vista a reforçar o compromisso ético com a meritocracia, rigor e transparência em todos os processos e procedimentos internos. Mais do que assegurar a igualdade de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, acreditamos que a diversidade e inclusão impactam positivamente a organização, tanto nos resultados como no bem-estar e satisfação das nossas pessoas, parceiros e clientes, ajudando a crescer em inovação, criatividade, trabalho em equipa, motivação e predisposição para a mudança.

Adicionalmente, a SATA promove de forma tangível a eliminação de qualquer tipo de discriminação em função do género, promove o engagement e desenvolvimento do talento feminino, tendo para o efeito aprovado políticas neste domínio. A inclusão de pessoas com deficiência é uma preocupação da empresa que tem vindo a procurar adaptar-se a novas realidades para integrar estes colaboradores, de forma a garantir igualdade de oportunidades e não discriminação, fomentando a criação de um ambiente de trabalho assente na valorização individual e coletiva. Importante ainda referir o nosso envolvimento com a comunidade, procurando a SATA participar em ações e campanhas solidárias, criando impacto, gerando valor para nós, para todos aqueles a quem estamos ligados e para a comunidade.

No que diz respeito à **Governança**, a SATA coloca, cada vez mais, o foco na liderança, na ética e integridade, na diversidade, incluindo a gestão de topo. Pelo compromisso que assumimos estamos neste momento a adaptarmo-nos ao reporte ao mercado de informação ESG. Pautamo-nos, sempre, pela ética organizacional e combate à corrupção. A realização de investimentos responsáveis e finanças sustentáveis são, também, temas estratégicos para a Empresa. Assumimos igualmente como prioritário cumprir com todos os requisitos de Segurança e Privacidade e primamos por uma fiscalidade responsável.

Nesta jornada foram criadas duas novas áreas, uma com foco na segurança da informação e outra com foco na compliance governativa.

# Os nossos compromissos

## Em 2022

Implementar e Certificar o programa IEnvA

Implementar um Programa de Compensação Voluntária de Carbono

Implementar todas as Políticas necessárias para uma boa gestão das empresas

## Em 2023

Eliminar o plástico descartável a bordo das aeronaves

## Até 2025

Reduzir 20% de emissões de CO<sub>2</sub> (tCO<sub>2</sub> vs 2005)

Assegurar que 25% dos cargos de chefia do Grupo SATA são mulheres (25by2025)

## Até 2030

Reduzir 55% das emissões de CO<sub>2</sub> (tCO<sub>2</sub> vs 2005)

Reduzir 20% do consumo de eletricidade em instalações (KWh vs 2015)

## Até 2050

Atingir a neutralidade carbónica (tCO<sub>2</sub> vs 2005)

Usar um mínimo de 63% de SAF, assim que disponível e comercializado

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Ao integrar a Sustentabilidade no negócio e operação, o Grupo SATA compromete-se a contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações-Unidas e apoiar nas suas metas relacionadas. A Agenda 2030 define as prioridades e aspirações do desenvolvimento sustentável global para 2030 e procura mobilizar esforços globais à volta de um conjunto de objetivos e metas comuns. De particular importância para as suas atividades, o Grupo SATA contribui para o apoio dos seguintes ODS:

\*Link para mais informações sobre ODS [Objetivos de Desenvolvimento Sustentável | \(imvf.org\)](https://www.imvf.org/pt/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel)

### AMBIENTE



### SOCIAL



### GOVERNANÇA



# Conheça melhor os projetos nos quais estamos envolvidos

## SOMOS SIGNATÁRIOS DA CARTILHA DE SUSTENTABILIDADE DOS AÇORES

Com o compromisso de desenvolver a sua atividade de uma forma cada vez mais sustentável a nível ambiental, social e económico, o Grupo SATA renovou a participação na Cartilha de Sustentabilidade com a definição três objetivos:

- 1- IMPLEMENTAÇÃO DE UM RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE
- 2- DEFINIÇÃO INTERNA DE PRIORIDADES DE SUSTENTABILIDADE COM O RESPECTIVO MAPA DE INDICADORES
- 3- DEFINIÇÃO DE UMA ESTRATÉGIA COLABORATIVA DE OPERACIONALIZAÇÃO DO PROJETO “SATA FOREST”

## SOMOS ASSOCIADOS DA GRACE – EMPRESAS RESPONSÁVEIS

GRACE é uma associação de utilidade pública, que atua nas áreas da Responsabilidade Social e Sustentabilidade, e tem como missão a promoção e desenvolvimento de uma cultura empresarial sustentável. Reúne atualmente mais de 180 empresas, das mais variadas dimensões e setores de atividade, empenhadas na busca de soluções práticas para o crescimento sustentável das comunidades e das organizações. Reconhecendo a importância da Sustentabilidade na organização, o Grupo SATA aderiu ao GRACE usufruindo de uma plataforma de partilha de conhecimento e de apoio para implementação de boas práticas.

## ESTAMOS ENVOLVIDOS NO PROJETO CHYLA

*Credible Hybrid Electric Aircraft (CHYLA)* é um projeto financiado pela União Europeia, inserido no programa *CleanSky*, que tem como objeto estudar e desenvolver tecnologia e design hidríbro-elétrico para cada categoria de aeronaves. O projeto está a cargo da *TU Delft (Delft University of Technology)* e está a desenvolver um modelo de rede aérea para estudar como as operadoras podem usar os conceitos de design híbrido para os operadores regionais. O Grupo SATA, atento à evolução da tecnologia e alinhado com os compromissos ambientais, aceitou fazer parte do projeto, no qual a SATA Air Açores disponibiliza a partilha de dados operacionais para contribuição no desenvolvimento do estudo. Os avanços na tecnologia de energia elétrica/propulsão estão a revolucionar o setor de aviação com o objetivo de permitir, no futuro, soluções integradas e sustentáveis.

# SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

## CONTINUÁMOS O PROCESSO DE RENOVAÇÃO DE FROTA

Em 2021, a Azores Airlines recebeu um novo Airbus A321neo LR. Os motores de última geração e o sistema Sharklet, permitiram reduzir o consumo de combustível em cerca de 37% e a respetiva pegada de carbono de cada passageiro, quando estabelecida uma comparação com as anteriores aeronaves. Estima-se uma redução total anual de 13.200 tCO<sub>2</sub> depois de concluído o processo, sendo este um importante investimento na melhoria da qualidade do serviço, alinhado com os compromissos de sustentabilidade.

# 63%

**DA FROTA FOI GRADUALMENTE RENOVADE DESDE 2018**

AS NOVAS AERONAVES SÃO

# 37%

**MAIS EFICIENTES EM COMBUSTÍVEL FACE ÀS ANTERIORES**

## EMISSÕES DE CO<sub>2</sub>



As emissões de CO<sub>2</sub> são o principal impacto ambiental do setor da aviação. O Grupo SATA está continuamente a desenvolver esforços para minimizar e compensar as suas emissões diretas e assim a contribuir para os Objectivos de Desenvolvimento (ODS) 13.

Tipo de emissão	atividade	2019 (tCO <sub>2</sub> )	2020 (tCO <sub>2</sub> )	2021 (tCO <sub>2</sub> )
Direta (Scope 1)	Jet Fuel - Aeronaves	191.052	88.620	131.325
	Fuel - GSE	428	274	374
	Subtotal	191.480 99,3%	88.984 99%	131.699 99,4%
Indireta (Scope 2)	Elettricidade	1.208 0,7%	872 1%	855 0,6%
<b>Total Emissões (tCO<sub>2</sub>)</b>		<b>192.688</b>	<b>89.766</b>	<b>132.544</b>

## COMPENSAÇÃO CARBÓNICA

**CELE** é um mecanismo europeu de regulação das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) que estabelece limites para as emissões do conjunto das instalações e operadores aéreos abrangidos. É um instrumento de descarbonização que procura redução das emissões onde o custo associado é menor. Em 2021, o Grupo SATA integrou na fase IV (2021- 2030) do programa, contribuindo para o cumprimento do objetivo de uma redução de 40% dos GEE no horizonte de 2030 (ano base 1990).

**CORSIA** (*Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation*) é o Esquema de Compensação e Redução de Carbono para a Aviação Internacional, desenvolvido pela ICAO (*International Civil Aviation Organization*) que visa compensar o crescimento das emissões de CO<sub>2</sub> no tráfego aéreo internacional. Este regime irá decorrer de 2021-2035 sendo composto por três fases. Neste momento o Grupo SATA está na Fase Piloto (2021-2023), onde reporta as emissões das rotas abrangidas pelo regime.

	CELE	CORSIA
2019	1.076 tCO <sub>2</sub>	81.498 tCO <sub>2</sub>
2020	781 tCO <sub>2</sub>	29.096 tCO <sub>2</sub>
2021	791 tCO <sub>2</sub>	38.691 tCO <sub>2</sub>

emissões reportadas

## gCO<sub>2</sub>/RPK

Representa quantidade em gramas de dióxido de carbono por cada passageiro transportado/quilómetro.

gCO <sub>2</sub> /RPK	2019	2020	2021
SATA Air Açores	150,8	225,1	172,0
Azores Airlines	81,9	123,5	93,1

## COMPENSAÇÃO VOLUNTÁRIA DE CARBONO

Para que os passageiros possam compensar as emissões de carbono produzidas pela sua viagem, o Grupo SATA implementou um programa de compensação voluntária de carbono em parceria com a IATA (ICOP- *IATA Carbon Offset Program*) que irá contribuir em iniciativas com impacto na redução das emissões de carbono e, ao mesmo tempo, reforçar o desenvolvimento sustentável em diferentes regiões do planeta. A operacionalização do programa será executada no início do próximo ano.

## MEDIDAS OPERACIONAIS

As medidas operacionais são ações com impacto na redução direta nos combustíveis e emissões de CO<sub>2</sub>, que contribuem para a neutralização carbónica da aviação.

Na SATA Air Açores, a adoção de medidas operacionais específicas, em determinadas fases do voo, representam na frota Dash8 Q400, uma poupança média anual de 21% em combustível e na frota Dash8 Q200 de 26%, equivalente a cerca 900 t/ano. Na Azores Airlines, continuámos a assegurar projetos como o *Dinamic Efficiency Project*, em consonância com o *Green Operating Procedures* do fabricante Airbus e certificação RNP AR, com impacto na redução irregularidades, combustível e emissões de carbono.

## CONTINUÁMOS A REDUZIR PLÁSTICOS A BORDO

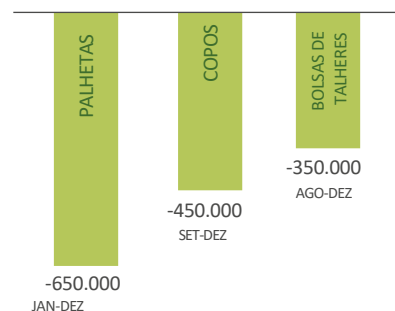
Em 2021, o Grupo SATA apresentou alternativas mais sustentáveis, tendo sido substituídos mais de 1 milhão de artigos individuais de plástico por madeira e papel, na operação de bordo, e retirados os encostos de cabeça na Azores Airlines.

## OS NOSSOS EQUIPAMENTOS ESTÃO CADA VEZ MAIS ECOLÓGICOS

Os equipamentos de operação de Handling estão a ser gradualmente substituídos por unidades elétricas (tratores de bagagem, empilhadores, escadas, passarelas de bagagem). Atualmente, 26% dos equipamentos de apoio da SATA Air Açores são elétricos, com um impacto na redução de combustível de cerca de 123.300l/ano.

## DESCARBONIZAMOS EDIFÍCIOS

Em terra, está em curso o processo de Certificação Energética nas Aerogares dos Aeródromos dos Açores em cumprimento com o regulamento de Sistema de Certificação Energética dos Edifícios (SCE). Para além de outras medidas, foram substituídas as lâmpadas fluorescentes por LED's e adquiridos equipamentos elétricos eletrónicos (EEE's) com a melhor classificação energética possível. Para além da eficiência energética, houve igualmente a preocupação de construir reservatórios de água nos aeródromos de São Jorge e Graciosa.



## CONCLUÍMOS A INTEGRAÇÃO DO ELETRONIC FLIGHT BAG (EFB)

A Azores Airlines seguiu o exemplo da SATA Air Açores e implementou o *Electronic Flight Bag (EFB)*. Foram substituídos os manuais de voo impressos por uma solução digital (*Flysmart +*). Este salto tecnológico permite, no final de cada ano, reduzir o consumo de combustível na ordem das 50 toneladas e consequentemente a diminuição de emissões de CO<sub>2</sub> para a atmosfera em 165.500 kg. Permitiu, ainda, suprimir a impressão de cerca de 500 mil folhas de papel A4. O processo foi totalmente concluído em fevereiro de 2022, quando a companhia aérea se despediu definitivamente de todos os manuais físicos a bordo e após a conclusão de um período de testes e de adaptação, com a duração de seis meses, em que coexistiram, a bordo, as versões impressas e o digital.

## CONTINUAMOS A APOSTAR NA CONVERSÃO DIGITAL

As soluções digitais são frequentemente vistas como soluções para fazer face aos desafios ambientais, económicos e sociais com que hoje lidamos. Na SATA, além do *Electronic Flight Bag* (EFB), têm sido desenvolvidas outras ações de grande impacto na redução de papel:

- Reformulação do sistema de emissão de cartões de embarque para impressão de dois segmentos;
- Disponibilização da revista de bordo em formato digital. Esta medida permitiu evitar a impressão de 13.200 kg de papel, correspondendo a uma poupança anual estimada de 63.000 kg/CO2 na operação aérea da SATA Air Açores e Azores Airlines;
- Utilização de plataformas eletrónicas em múltiplas áreas e para variados objetivos, num somatório de mais de setenta novos desenvolvimentos tecnológicos que permitiram agilizar, poupar, reduzir consumos e converter o ambiente de trabalho num lugar mais tecnológico e mais ecológico.

## A CONVIVER COM O MEIO AMBIENTE

Como medida de prevenção de “bird strikes” (colisão de pássaros com aeronaves) nos aeródromos dos Açores e prevenção das espécies endémicas é realizada uma análise semestral da presença de vida animal nos aeródromos da Graciosa, São Jorge, Pico e Corvo. São também efetuadas verificações visuais no perímetro da pista, com acionamento de sinais sonoros para o afastamento de aves, aquando da preparação da aterragem das aeronaves.

Nas operações de voo, estão definidas medidas mitigadoras pelos Gabinetes de Safety, nas quais é avaliado o nível de risco e recomendados procedimentos de operação, como por exemplo diminuir o tempo de permanência da aeronave no chão e consequente exposição ao risco associado.

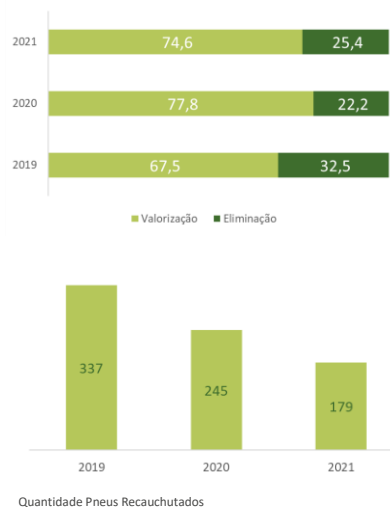
## VALORIZAMOS OS RESÍDUOS

Os resíduos resultantes das operações de manutenções são separados, devidamente acondicionados mediante a classificação de perigosidade e posteriormente encaminhados para valorização.

No domínio da manutenção da SATA Air Açores, os pneus das aeronaves são acondicionados em fileiras, contentorizados e enviados para um operador de recauchutagem, que assegura o cumprimento dos requisitos de homologação.

Foi criada uma zona de acondicionamento temporário, no edifício sede, facilitando a separação de resíduos de maiores dimensões e das várias tipologias.

Para garantir a correta gestão de resíduos nas obras adjudicadas são elaborados Planos de Prevenção e Gestão de Resíduos de Construção e Demolição (PPGRCD) e Planos de Gestão Ambiental (PGA).



## EMBALAGENS A BORDO

A quantidade de embalagens primárias colocadas no mercado (a bordo das aeronaves são anualmente contabilizadas e reportadas à entidade gestora SPV Sociedade Ponto Verde (SPV). Em 2021, foram colocadas no mercado 3534 kg de embalagens, que refletem o aumento da operação aérea face a 2020, mas ainda assim inferior a 2019. A retirada de 100% dos encostos de cabeça na Azores Airlines, finalizada em 2021, tem um impacto na redução do total de embalagens na ordem dos 27% (sobre o cálculo da quantidade de encostos de 2019).





# Sustentabilidade na Gestão dos Recursos Humanos

A gestão dos recursos humanos é um dos pilares de desenvolvimento sustentável do Grupo SATA, que está em constante melhoria.

As nossas pessoas, são o nosso maior ativo, pelo que implementamos uma estratégia de gestão de capital humano, garantindo a sustentabilidade dos nossos negócios, promovendo a criação de valor assente na parceria, atuando no desenvolvimento, aprendizagem contínua e exigindo um desempenho elevado.

Queremos atrair, desenvolver e reter o talento, posicionando-nos como um empregador competitivo.

Assim, por forma a tornar o modelo de gestão mais ágil e eficiente, no último trimestre de 2021, foi alterada a orgânica da gestão de recursos humanos. Para o efeito, foi constituída a Direção Geral de Serviços Partilhados, que passou a incorporar a área de gestão de processos de pessoal (GPP) e criada a Direção de Desenvolvimento de Pessoas, vocacionada para o desenvolvimento do capital humano.

Mas outras mudanças ocorreram na vida interna das empresas durante 2021. No contexto do Plano de Restruturação apresentado à Comissão Europeia, identificou-se como vantagem significativa para as empresas, a consensualização de regimes de exceção e suspensão parcial dos Acordos de Empresa (AE), com o propósito de poupança de custos e aumento da produtividade.

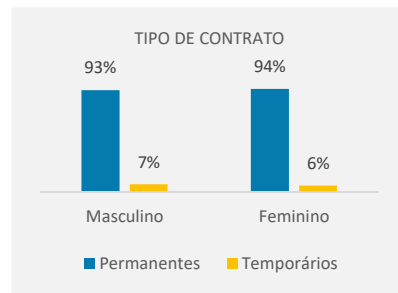
## Formação

Corporizando a cultura de melhoria contínua, entendemos que é fundamental dotar os nossos recursos humanos com as competências necessárias, que lhes permitam realizar todo o seu potencial, contribuindo assim para o sucesso do das nossas empresas. Desta forma, a formação dos colaboradores é uma aposta forte da política de recursos humanos para o crescimento profissional e pessoal das nossas equipas. Consideramos a formação uma área fundamental para a sustentabilidade da empresa, pelo que se investiu fortemente na formação dos seus recursos humanos, inclusive na área específica de sustentabilidade, onde se contabilizaram 20 horas de formação em 2021. Considerando todas as áreas do Grupo SATA, foram realizadas 71.029 horas de formação em 2021.

As empresas do Grupo SATA levaram a cabo um Programa de Pré-reformas, Reformas Antecipadas, e Rescisões por Mútuo Acordo, que tiveram uma adesão significativa dos colaboradores. Neste contexto de adequação dos recursos ao período de reestruturação que as empresas atravessam, foi fortemente incentivada a mobilidade interna para reforço em áreas específicas oferecendo, ao mesmo tempo, a possibilidade de mudança e de evolução para quem ambicionava abraçar novos desafios.

Durante 2021 foram tidas como prioridades a necessidade de: i) investir no contínuo desenvolvimento do capital humano; ii) investir na qualidade da formação técnica contínua e adequada em todas as áreas; iii)

reverter os procedimentos administrativos associados aos recursos humanos para introduzir mais e melhor tecnologia no apoio administrativo.



CONTRATOS PERMANENTES

**1.139**

2020: 1.380  
2019: 1.298

CONTRATOS TEMPORÁRIOS

**95**

2020: 28  
2019: 112

NOVAS CONTRATAÇÕES A TERMO EM 2021

**183**

Masculino: 64%  
Feminino: 36%

**773**

Trabalhadores SATA Air Açores

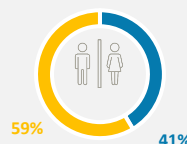
**617**

trabalhadores Azores Airlines

**24**

trabalhadores SATA Gestão de Aeródromos

TRABALHADORES POR GÉNERO



TRABALHADORES POR ÁREA GEOGRÁFICA

**1132**

nos Açores

**281**

em Portugal Continental

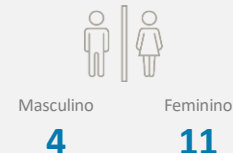
**1**

na Madeira

TRABALHADORES POR FAIXA ETÁRIA



TRABALHADORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA



MOBILIDADE INTERNA

**15**

Processos de transferência

APD (AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO)

**174**

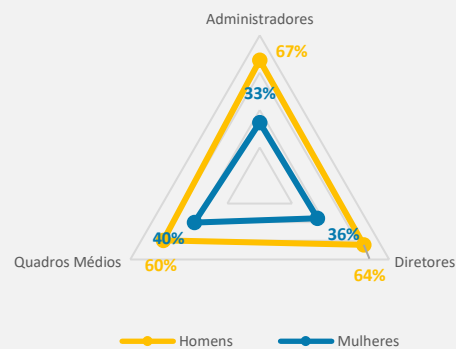
Avaliações geradas

CONCILIAÇÃO ENTRE VIDA PESSOAL E PROFISSIONAL

**2**

Novos protocolos de benefícios  
Total : 25

CARGOS DE CHEFIA POR GÉNERO



# A importância de zelar pela saúde e o bem-estar dos trabalhadores por forma a garantir a sustentabilidade da organização

## COVID-19

Com a evolução da pandemia, o Plano de Contingência covid-19 do Grupo SATA foi continuamente ajustado de acordo com as regras e recomendações das autoridades de saúde, de forma a prevenir a ocorrência de surtos e sua propagação. Foram ainda implementados sistemas de testagem massiva para que a operação decorresse com a maior normalidade possível. Damos continuidade ao protocolo e entendimento com as autoridades de saúde, permitindo que os colaboradores SATA, das áreas operacionais, fossem considerados prioritários nos processos de vacinação e nas testagens de confirmação da covid-19.

## ACIDENTES DE TRABALHO

**101**

Acidentes de Trabalho  
(2020 : 81)  
(2019 : 105)

**Zero**

Acidentes Graves/Mortes

**37%**

Acidentes com dias perdidos  
(2020: 74%)  
(2019: 72%)

**41%**

OAE  
(2020: 35%)  
(2019: 26%)

**28%**

PNC  
(2020: 26 %)  
(2019: 40 %)

Para a prevenção dos acidentes de trabalho e lesões ocupacionais, os nossos colaboradores são envolvidos ativamente na identificação dos riscos e perigos. São também promovidas ações de formação sobre os riscos inerentes a cada função.

## RASTREIOS DE PROMOÇÃO DA SAÚDE

Para manter a boa saúde dos nossos trabalhadores, promovemos rastreios e medidas de prevenção para a doença cardiovascular.

## RISCOS PSICOSSOCIAIS

Prevenção de riscos psicossociais em contexto de trabalho, através da participação e resolução de processos de assédio moral, assim como auscultação de colaboradores.

## MEDICINA NO TRABALHO

Otimização dos processos de medicina do trabalho com a uniformização do serviço a todos os colaboradores das empresas do Grupo SATA e informatização dos procedimentos e arquivos administrativos.

	2021	2020	2019
Admissão	112	137	267
Periódico	531	475	332
Ocasional	96	80	109

## Relações Laborais

Integrando, o Grupo SATA, o Setor Público Empresarial Regional (SPER), em atividade de transporte aéreo, e em que tradicionalmente é expressiva a representação sindical, é muito relevante a interação com os parceiros sociais.

Esta relação tem como interlocutores os cinco sindicatos mais representativos, designadamente SPAC - Sindicato dos Pilotos da Aviação Civil, SNPVAC – Sindicato Nacional do Pessoal de Voo da Aviação Civil e SITEMA - Sindicato dos Técnicos de Manutenção de Aeronaves, genericamente designados como “sindicatos de profissão”, com filiação superior a 90%, bem como SITAVA – Sindicato dos Trabalhadores da Aviação e SINTAC - Sindicato Nacional dos Trabalhadores da Aviação Civil, denominados como “sindicatos da indústria”, com filiação estimada de mais de 65% do designado “pessoal de terra”.

A vertente negocial dos parceiros, encontra-se materializada em nove Acordos de Empresa (AE), complementados por instrumentos ad hoc (protocolos, memorandos, compromissos entendimentos), firmados por empresa e por grupos profissionais, designadamente, Pessoal de Terra (PT), Técnicos de Operações Aeroportuárias (TOA), Técnicos de Manutenção de Aeronaves (TMA), Tripulantes de Cabine (PNC) e Pilotos (PNT).

O coletivo de trabalhadores, a nível de empresa, tem representação autónoma, pela intervenção da Comissão de Trabalhadores da SATA Air Açores e, também, pela presença no Conselho Administração de Representante dos Trabalhadores, bem como pela Comissão de Trabalhadores da SATA Internacional-Azores Airlines.

No contexto institucional e regulamentar enunciado, o Plano de Restruturação apresentado à Comissão Europeia, identificou como vantagem significativa para a SATA, a necessidade de consensualização de regimes de exceção e suspensão parcial dos Acordos de Empresa aplicáveis no Grupo.

Assim, para cumprimento dos objetivos de poupanças em todos os custos, a Administração acordou com as Associações Sindicais que no período 2021/2022, operar-se-á: (i) redução de salário em 10% (aplicável ao valor de vencimento líquido fixo acima de €1200); (ii) flexibilização de regimes e disposições previstos em AE's, de valor estimado em 10% da remuneração; (iii) congelamento dos automatismos; (iv) saídas negociadas para os trabalhadores que tenham interesse nesta opção.

Em paralelo, foi iniciado o procedimento para assegurar a aplicação a todos os trabalhadores (isto é, também aos não abrangidos pelo princípio da filiação) dos regimes convencionais firmados, em processo a ultimar com a emissão de Portarias de Extensão (PE) dos AE's vigentes.

Também em concretização do ponto acordado sobre saídas negociadas, foi apresentado um Programa de Pré-reformas, Reformas Antecipadas e Rescisões por Mútuo Acordo, que finalizaram com significativa adesão de colaboradores.

A paz social, enquanto ativo fundamental e resultado de diálogo constante no período de referência, mostrou-se essencial para a recuperação em curso e garantia de operação robusta na vertente das responsabilidades do Grupo.

# OS NOSSOS CLIENTES



**13.288**

Respostas a clientes  
(reclamações)

2020: 32.295

2019: 19.368

Tempo médio de  
resolução das  
reclamações

**38** dias em 2021

**35** dias em 2020

**134** dias em 2019



**145.737**

Chamadas  
atendidas

2020: 122.214

Promovemos uma maior aproximação com os nossos clientes e parceiros para percebermos de que forma podemos melhorar os serviços que prestamos.

Auscultámos os nossos passageiros, através da realização de questionários, para identificar as principais medidas a tomar e para assegurar a sua tranquilidade na retoma dos voos.

Facilitámos o contacto dos nossos passageiros com as empresas do Grupo SATA, simplificando processos e encurtando o tempo de resposta.

Com esta otimização de processos, melhorámos os tempos de resposta a reclamações, diminuindo substancialmente o número de processos a aguardar resposta.

# NPS

A 31 de dezembro de 2021 o NPS (Net Promoter Score), acumulado, foi de 54, colocando as empresas do Grupo Sata num patamar dos mais elevados do sector.

Ao longo do tempo, percebemos que pontualidade e satisfação dos passageiros andam de mãos dadas. Após resolver os problemas da pontualidade, focamo-nos na medição do índice de satisfação dos nossos passageiros. Após cada voo, é sugerida a resposta a um questionário. Atingimos resultados acima da média mundial das companhias aéreas, no que respeita à satisfação do cliente, de acordo com dados obtidos através da métrica NPS, frequentemente usada para avaliar as companhias aéreas.

## PONTUALIDADE

Antes do final do primeiro semestre muitos foram os dias em que a pontualidade registada em ambas as companhias aéreas do Grupo SATA, foi de

**100%**

No pico do verão mantivemos uma taxa de pontualidade superior a 90%.

## CAMPANHAS

### Marketing

Várias campanhas de alterações gratuita

Full Refund

Várias campanhas de oferta da tarifa das crianças

Reedem de vouchers com oferta de marcação de lugar

### Vendas Diretas

Taxa de UMNR gratuita em voos SP;

UMNR irmãos a viajar juntos pagam apenas 1 taxa em voos S4;

Pre-seat gratuito para irmãos (12-17) a viajar com UMNR;

Franquia de bagagem de porão extra para estudantes;

Transporte gratuito de equipamentos de mobilidade de PMR;

Franquia de bagagem de porão extra para equipamento desportivo;  
Transporte gratuito de SVAN (na cabine ou no porão, consoante peso do animal);  
Franquia de bagagem de porão extra para os bebés;  
Transporte gratuito de animal no porão dentro da franquia de bagagem

### Vendas Indiretas

Alterações de viagens sem penalidades (Campanha da Tranquilidade)

Reembolsos de viagens (mesmo que a regra da tarifa não permitisse)

# A NOSSA COMUNIDADE

A Responsabilidade Social procura a valorização das pessoas, promovendo uma cultura de partilha e participação estando, ao mesmo tempo, envolvida na intensificação das ações para com a comunidade, incentivando a coesão social. Fomentamos o envolvimento dos nossos colaboradores em ações de solidariedade com vista à criação de valor e desenvolvimento de projetos promovendo, desta forma, a ligação entre clientes, comunidade, colaboradores e empresa.

Desenvolvemos ações para com a Comunidade de forma a:

- Agir em total conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes nas regiões onde operamos, bem como prestar às autoridades toda a colaboração ao nosso alcance;
- Fazer parte da cadeia de valor que gera rendimento nos lugares onde estamos estabelecidos, respeitando a cultura e as comunidades locais com um profundo compromisso com a sustentabilidade económica, social e ambiental;
- Minimizar o impacto negativo que as nossas atividades, tenham ou possam vir a ter, junto das comunidades onde as desenvolvemos, mostrando abertura e honestidade, respeitando as culturas e tradições locais, apoiando e promovendo iniciativas de relação com as instituições, as populações e as comunidades locais em geral;
- Retribuir o suporte comunitário, contribuindo para o progresso, desenvolvimento económico e bem-estar das comunidades, estimulando pequenas e médias empresas e futuros empreendedores locais a obter resultados sustentáveis e, desta forma, impulsionar o empreendedorismo;
- Ser sensível às necessidades das comunidades locais, ouvindo e procurando dar resposta às suas preocupações, de forma inclusiva, e garantindo que, no âmbito das operações da Empresa, todos serão ouvidos, no sentido de perceber como se poderá minimizar o impacto negativo que estas possam causar.

Somos acima de tudo embaixadores dos Açores. Damos a conhecer os Açores ao mundo e promovemos a conectividade do Arquipélago e das suas gentes.

Somos dos maiores empregadores da Região Autónoma dos Açores, contribuindo assim para o desenvolvimento económico e social da região.

## Apoios a iniciativas à comunidade local

- Amigos da Pediatria da Ilha Terceira (isenção de frete em 1.932 kg de carga).
- Rotary Club ( 10 viagens prom100 em rotas operadas pela SATA ).
- Cabazes de Natal distribuídos a famílias carenciadas – em parceria com a Direção de Desenvolvimento de Pessoas.
- Ação da Páscoa com o Lar da Mãe de Deus.

# Governança

## Modelo de Governo do Grupo SATA

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

A SATA assume o compromisso de promover um modelo de governação assente nos mais elevados padrões éticos, na transparência, responsabilidade e na excelência das práticas de gestão pública. O nosso referencial de ética organizacional apoia-se nos Princípios de Bom Governo e está em alinhamento com a recomendação da OCDE sobre Integridade Pública e os Princípios do Global Compact das Nações Unidas, nomeadamente o 10º Princípio que promove o combate à corrupção em todas as suas formas, e com as metas do ODS16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes.

Para o efeito implementámos um conjunto de mecanismos através dos quais se materializa a gestão e o controlo das suas empresas, onde se incluem instrumentos que permitem avaliar e responsabilizar os administradores pela sua gestão e performance.

O Conselho de Administração, procurando garantir um desempenho cada vez mais eficiente e informado da organização, implementou um sistema de controlo efetivo em termos de avaliação de risco, bem como, assegurou que temas, como diversidade e inclusão, competências e representatividade, são encarados com a devida prioridade e devidamente endereçados e controlados na organização, tendo criado para o efeito na sua estrutura orgânica uma área específica de Governance e Compliance. Esta preocupação demonstra uma clara intenção da gestão de topo em garantir que toda a organização contribui para a implementação dos objetivos estratégicos da SATA.

O Governance do Grupo SATA assenta:

- Na implementação de uma filosofia de gestão profissionalizada, baseada nas competências adequadas e no incremento da capacidade produtiva segundo os mais exigentes parâmetros de qualidade, em prol do cumprimento da sua missão;
- Na adoção das melhores práticas de gestão, segundo os Princípios de Bom Governo das empresas do Setor Empresarial do Estado;
- No desenvolvimento de uma cultura organizacional orientada para a excelência do desempenho, através da utilização de um conjunto de práticas empresariais de referência, que possibilitem à empresa o sucesso no caminho da procura da sustentabilidade empresarial, assente, fundamentalmente, numa filosofia de gestão que contemple as dimensões económica, ambiental, social e ética.

Todas estas formas de controlo suportam-se numa estrutura de Gestão Responsável, sustentada na Ética e Conduta de toda a nossa atividade.

# Principais Políticas

## **Código de Ética e Conduta**

Estabelece os principais deveres e princípios de atuação e normas de conduta aplicados a todos os colaboradores SATA.

## **Política de Proteção de Dados e Privacidade**

Estabelece requisitos e práticas de proteção e segurança dos dados pessoais e garantia da privacidade dos mesmos no desenvolvimento e realização das atividades.

## **Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas**

Identifica situações potenciadoras de riscos de corrupção e/ou infrações conexas e determina medidas preventivas e corretivas que minimizem a probabilidade da sua ocorrência e seus responsáveis.

## **Política Geral de Segurança da Informação**

Estabelece os princípios e as linhas de orientação para uma gestão eficaz da segurança da informação, transversal a todas as empresas do Grupo SATA.

## **Política de Segurança, Saúde e Ambiente**

Estabelece compromissos e princípios orientadores para a prevenção da segurança e saúde no trabalho, assim como a preservação do ambiente.

## **Política de Direitos Humanos**

Estabelece o compromisso na defesa e proteção dos direitos humanos e a consciencialização da importância dos mesmos junto dos seus colaboradores e principais stakeholders, reforçando por esta via o compromisso com a sustentabilidade, nas suas diversas dimensões.

## **Política de Diversidade e Inclusão**

Estabelece o compromisso de desenvolver um ambiente de trabalho Diverso e Inclusivo, valorizando as características, as competências e o talento de cada pessoa, promovendo a igualdade de tratamento e de oportunidades, combatendo os estereótipos e as discriminações e fomentando uma cultura de inclusão baseada no respeito pelo ser humano.

## **Política de Igualdade, Não Discriminação e Combate ao Assédio**

Estabelece o compromisso de não tolerar dentro da organização quaisquer tipo de comportamentos ofensivos, intimidadores ou hostis, que indiciem situações de desrespeito, constrangimentos e abuso de poder ou assédio, independentemente da relação hierárquica.

## **Política de Segurança Operacional (Safety)**

Estabelece princípios com objetivo de alcançar o mais elevado nível de desempenho de segurança operacional.

## **Política de Cultura de Segurança (Security)**

Estabelece compromissos e princípios para o desenvolvimento e promoção da cultura de segurança, nomeadamente recursos necessários, mecanismos de comunicação e reporte, divulgação de procedimentos de segurança.

# Uma gestão responsável

## Ética e Conduta

Assumimos o firme compromisso de atuar de forma ética e responsável com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócio. A confiança é um ativo fundamental na condução dos nossos negócios, sem o qual não é possível estabelecer relações duradouras com os nossos *stakeholders*, necessárias à concretização dos nossos objetivos e ambições e à construção de uma base de valor de longo prazo. Construir esta base de confiança requer um empenho constante, que tenham em conta princípios éticos e de negócio responsável.

Profissionalismo, integridade, transparência e independência são princípios éticos e de negócio responsável, que refletem o modo como queremos conduzir as nossas atividades. Estes princípios, que estão consagrados no nosso Código de Ética e de Conduta, sustentam a nossa ambição e os objetivos de crescimento que queremos alcançar.

Conscientes do impacto das questões de ética na nossa reputação e de modo a assegurar o alinhamento de toda a organização com os valores que defendemos, dispomos de ferramentas, estruturas e mecanismos que garantem uma gestão criteriosa destas matérias, onde se destaca:

- O Código de Ética e de Conduta, com os princípios orientadores que estão na base da atividade organização;
- Canais de comunicação específicos, para receberem comunicações de irregularidades no âmbito da integridade e transparência;
- Direção de Governance e Compliance, responsável pelo controlo de políticas internas bem como pelo controlo do risco.

Existem igualmente diversas políticas e instrumentos reguladores de cariz mais direcionado que se articulam com o Código de Ética e de Conduta e concretizam a aplicação dos princípios gerais aí consagrados.

## Segurança da Informação

Os recursos críticos (sistemas, plataformas, infraestruturas, outros ativos) poderão estar potencialmente expostos a vulnerabilidades de segurança que os tornem sujeitos a ataques, intrusões, alterações, destruição ou outras ameaças, de proveniência interna ou externa. Como consequência do contexto atual, e do aumento do teletrabalho na sociedade em geral, aumentou o risco associado a atividades fraudulentas com o objetivo de comprometer a segurança da informação de indivíduos e empresas. A SATA tem desenvolvido diversas iniciativas neste âmbito, incluindo a implementação de melhorias nos procedimentos operacionais de segurança de informação, nomeadamente na cibersegurança e na monitorização contínua dos processos, promovendo uma atuação proativa na mitigação das potenciais fragilidades.

De forma a respondermos a estes desafios,

- Criamos o Gabinete de Segurança de Informação, com competências específicas nestas matérias;
- Aprovamos a Política de Segurança da Informação, constituindo-se como uma Política corporativa, de aplicação às funções corporativas;
- Divulgamos de forma regular guias/manuais de trabalho/alertas, dirigidos aos colaboradores e parceiros onde são abordados os riscos de cibersegurança, assim como diversas recomendações de proteção relacionadas com as ameaças online;
- Promovemos ações de formação, nomeadamente aquelas que são desenvolvidas pelo Centro Nacional de Cibersegurança.



## Proteção de Dados Pessoais

Os riscos de privacidade assumem cada vez maior relevância, associados sobretudo aos requisitos legais e regulamentares sobre proteção de dados pessoais. Existe o risco da informação sobre dados pessoais de clientes ou colaboradores não estar completamente protegida, de modo a salvaguardar os requisitos legais e o direito fundamental de cada indivíduo decidir quem deve ter acesso aos dados.

Para endereçar estes riscos, mantemos um programa de iniciativas com o objetivo de implementar processos para Proteção de Dados Pessoais, bem como para monitorizar e melhorar continuamente a conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e outras regulamentações com impacto na privacidade.

Destacamos, como exemplos, a revisão/criação de Políticas e Regras de Privacidade, o reforço de controlos e de monitorização sobre os processos para exercício de direitos de titulares de dados pessoais, assim como o robustecimento contínuo de processos de gestão de cliente (consentimentos, autenticação, etc.).

Os colaboradores e parceiros assumem obrigações de confidencialidade, de sigilo e de proteção de dados pessoais, através da assinatura de termos de responsabilidade e de acordos de tratamento de dados.

Para as questões específicas relacionadas com a privacidade dos dados pessoais, a SATA tem um Encarregado de Proteção de Dados (EPD), que tem como principais responsabilidades:

- Monitorizar a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis
- Ser um ponto de contacto com o titular dos dados
- Cooperar com a Comissão Nacional de Proteção de Dados
- Prestar informação e aconselhamento sobre as obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.

O EPD tem sobretudo um papel de suporte à conformidade, essencialmente através de consultoria e parecer.

De entre as diversas medidas técnicas de segurança e organizacionais especificamente implementadas para garantir a proteção dos dados pessoais pelos nossos colaboradores, destacamos as seguintes:

- Política de Privacidade, com regras específicas de tratamento de dados pessoais por parte dos colaboradores
- Todos os colaboradores internos e colaboradores de parceiros são obrigados a proteger os dados pessoais e manter a confidencialidade sobre as informações, e, portanto, não têm permissão para partilhar com terceiros quaisquer dados a que tenham acesso durante e como resultado de seu trabalho. Estas obrigações permanecem em vigor mesmo após a saída da empresa.
- Os fornecedores, enquanto subcontratantes, ficam contratualmente obrigados a observar os deveres de confidencialidade e de sigilo e a assegurar a segurança dos dados pessoais, que, para esse efeito, lhes sejam comunicados, não podendo utilizar tais dados para quaisquer outras finalidades, em benefício próprio ou de terceiros, nem correlacioná-los com outros dados que se encontrem na sua posse.
- Os colaboradores internos e colaboradores de parceiros apenas podem aceder e processar os dados pessoais que estão autorizados, de acordo com a respetivas necessidades (*need-to-know*), e apenas para as finalidades permitidas e lícitas de acordo com os Registos de Internos Atividades de Tratamento.

## **Direitos Humanos, Diversidade e Igualdade de Oportunidades**

A SATA tem políticas de Recursos Humanos que estabelecem regras de respeito pelos direitos humanos e a diversidade, proibindo veementemente todas as formas de trabalho forçado, conforme os regulamentos da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Além disso, assumimos o compromisso de nos abstermos de qualquer discriminação baseada em gênero, idade, raça, religião, deficiência, país de origem e opiniões políticas. Envidamos todos os esforços para prevenir o assédio no local de trabalho.

Comprometemo-nos a respeitar os direitos dos nossos colaboradores e a criar um ambiente no qual todos os funcionários possam trabalhar com segurança e serem tratados de forma justa.

Criamos um canal interno de comunicação dedicado a receber denúncias relativas a Direitos Humanos, que presta aconselhamento relativo a casos de assédio sexual no local de trabalho. Procedemos a investigações detalhadas e garantimos a confidencialidade e prevenção de efeitos secundários que possam surgir para as pessoas. Estamos constantemente empenhados em criar um ambiente de trabalho em que todos os direitos dos nossos colaboradores são plenamente respeitados.

# Gestão do Risco para assegurar a sustentabilidade a longo prazo da organização

## RISCOS FINANCEIROS

### Risco do preço do combustível

A imprevisibilidade de variações futuras no preço e disponibilidade de combustível apresenta-se como um risco relevante com consequências materiais adversas na atividade e consequentemente nos resultados da empresa.

### Risco da taxa de câmbio

A política de gestão do risco cambial do Grupo SATA assenta na monitorização das flutuações das principais taxas de câmbio podendo, em caso de necessidade, recorrer a instrumentos financeiros derivados, como forma de limitação da exposição das empresas do grupo a este tipo de risco. Devido à instabilidade do par EUR/USD, o Grupo SATA tem negociados, desde julho de 2021, instrumentos financeiros que garantiram, de forma efetiva, uma cobertura de 58% do volume de dólares movimentados minimizando, desta forma, o risco de exposição a variações na taxa de câmbio desta divisa no valor dos seus ativos e passivos.

### Risco de crédito

O risco de perda ou não recuperação de crédito dos clientes e restantes dívidas de terceiros, bem como das entidades financeiras onde o Grupo SATA mantém os seus depósitos, é gerido através da medição das perdas de crédito esperadas com base no agrupamento de contas a receber, de acordo com as características de risco de crédito comuns e no vencimento, perfis de pagamento das vendas e serviços prestados e das perdas de crédito históricas. O aumento do risco de perda, consequência dos impactos económicos da pandemia de covid-19, obriga a uma avaliação da situação económica dos clientes e da possibilidade da existência de imparidades futuras.

### Risco de liquidez e capital

O risco de fontes de financiamento insuficientes para satisfazer as necessidades de saídas de caixa para atividades operacionais e de financiamento, investimentos, remuneração dos acionistas e reembolso da dívida é avaliado e minimizado através da gestão centralizada das necessidades de tesouraria pelo departamento financeiro do Grupo SATA e pela manutenção de linhas de crédito negociadas com entidades bancárias. Para os setores relacionados com o turismo, e concretamente para a aviação, existem dificuldades adicionais de obter crédito bancário devido aos impactos económicos da pandemia de covid-19 e a falta de perspetivas de recuperação dos setores.

### Risco de taxa de juro

Para os empréstimos de longo prazo, e perspetivando uma eventual variação da taxa de juro, o Grupo SATA avalia a eventual necessidade de reestruturação da dívida, optando pela opção financeiramente mais viável e economicamente vantajosa.

## RISCOS ESTRATÉGICOS

### Regulamentação do setor

As constantes alterações ao nível da regulação e orientações internacionais a que o Grupo SATA está exposto exigem uma monitorização orientada, eficaz e atempada para assegurar o sucesso das operações. O Grupo SATA mantém, através de departamentos especializados nestas matérias, um acompanhamento sistemático das orientações emanadas pelas Entidades Aeronáuticas, no sentido de se implementarem as medidas e orientações de segurança definidas.

### Políticos

Sendo uma empresa detida a 100% por capitais públicos, a atividade do Grupo SATA é sensível aos ciclos políticos, sejam de âmbito regional ou nacional. O Conselho de Administração adota uma postura de diálogo com o seu acionista no sentido de assegurar que está a cumprir com o que é a sua missão e a garantir a salvaguarda dos interesses das várias partes envolvidas.

### Recursos humanos

Os recursos humanos são um ativo de grande importância estratégica no Grupo SATA, pelo que procuramos manter todos os trabalhadores motivados e alinhados com os objetivos e valores da empresa. Neste sentido, adotamos várias medidas de comunicação interna assentes numa postura de diálogo aberto e transparente entre o Conselho de Administração e todos os trabalhadores da empresa e os seus representantes, Sindicatos e Comissões de Trabalhadores. Esta comunicação é assegurada por vários canais desenvolvidos para o efeito: portal do colaborador “MY SATA”, Blogue Interno “Voamos Juntos”, e-mail “I Belong” e reuniões presenciais.

### Ética e cultura organizacional

O Grupo SATA possui um Código de Ética e Conduta, divulgado junto de todos os trabalhadores, que estabelece orientações e padrões de atuação, identificando os princípios e as normas de conduta que cada um deve respeitar na promoção de um ambiente de trabalho íntegro, justo e honesto, na relação com os seus *stakeholders*. Existe, também, um canal de reporte interno de comportamentos não éticos e de receção de reclamações relacionadas e um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, que abrange todas as operações das empresas do grupo.

# A GARANTIA SOBRE A EFETIVIDADE DA GESTÃO DO RISCO E CONTROLO INTERNO DENTRO DO GRUPO É DADA AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO PELA AUDITORIA INTERNA E EXTERNA, ATRAVÉS DA AVALIAÇÃO INDEPENDENTE COM INDICAÇÃO DE MELHORIA NOS PROCESSOS DE CONTROLO INTERNO E GESTÃO DO RISCO.

## RISCOS OPERACIONAIS

São várias as áreas operacionais no Grupo SATA que, pela natureza das suas funções, podem ser afetadas por situações capazes de condicionar o normal funcionamento da operação, originando pedidos de indemnização por passageiros afetados ou por terceiros, e por perda de reputação e notoriedade. Neste sentido, dispomos de um plano de Gestão de Riscos de Interrupção da Operação que contempla as respetivas medidas de mitigação.

## Sistemas de informação

No Grupo SATA, todas as áreas de negócio são suportadas por equipamentos e ferramentas informáticas que funcionam em interfaces definidos para garantir a fiabilidade, a segurança e a disponibilidade da informação de forma adequada. No desenvolvimento de aplicações é assegurada a implementação de sistemas de autenticação robustos que permitem não só garantir o acesso à informação de forma controlada, como também assegurar a autenticidade e fiabilidade da informação disponibilizada.

## Safety e Security

No que diz respeito à segurança da operação no âmbito *safety e security* dos trabalhadores e dos clientes, das instalações e das aeronaves, todos os processos estão orientados para a identificação e mitigação de riscos e de ameaças a que as operações e os trabalhadores estão expostos. A área *Security* está regulada por legislação internacional e nacional cujo enfoque é prevenir ameaças intencionais contra a aviação civil. A formação por

áreas de trabalho, a análise e resposta a reportes, os grupos de trabalho e as ações de controlo de qualidade internas e externas, permitem identificar causas, corrigir e controlar vulnerabilidades e atualizar procedimentos, de modo a minimizar a exposição a ameaças contra a segurança da aviação civil.

## Risco ambiental

Os impactos das alterações climáticas traduzem-se em riscos ambientais para o Grupo SATA. Para além dos potenciais efeitos nefastos no ar, solo e água, os desafios do setor e a alteração dos vários diplomas legais no âmbito ambiental, podem representar variações no preço das licenças de carbono (CO<sub>2</sub>), nas taxas de valorização de resíduos, na aplicação de coimas e na necessidade de investimento progressivo para aplicação de soluções ecológicas, incrementando significativamente os custos operacionais. Com o objetivo de cumprir com os compromissos mundiais para a redução dos impactos ambientais e propor estratégias na organização, aliadas à monitorização permanente dos respetivos indicadores, promovemos a identificação dos riscos e as respetivas medidas de mitigação, assegurando, também, o acompanhamento das metas e dos objetivos definidos.

## RISCOS HAZARD

### Desastres naturais e acidentes

A atividade do Grupo SATA está sujeita a vários eventos naturais como maremotos, terramotos, nevoeiros fortes e cinzas vulcânicas, e eventos sociais como greves que, além de provocarem

constrangimentos sociais, podem acarretar perdas de receitas significativas e/ou custos adicionais. Há também o risco, embora reduzido, presente, de acidente ou incidente grave com uma das aeronaves. No Grupo SATA existem procedimentos definidos no *Emergency Response Plan* e são realizados variados simulacros com o objetivo de assegurar a preparação na resposta à emergência.

## Pandemias

Em 2021 reforçámos o Plano de Contingência relativo à covid-19, de acordo com a evolução da pandemia, minimizando os constrangimentos e evitando o aparecimento de surtos e a propagação da covid-19 dentro do grupo. Entre várias iniciativas desenvolvidas ao longo do ano, destacamos a implementação de sistemas de testagem massiva à covid-19 a todos os trabalhadores do Grupo SATA e a continuidade do protocolo com as Autoridades de Saúde, permitindo que os trabalhadores do Grupo SATA, das áreas operacionais, fossem considerados prioritários nos processos de vacinação e nas testagens de confirmação da covid-19.

Para assegurar a mitigação dos riscos a que está exposta a sua atividade, o Grupo SATA adota um conjunto de processos chave, suficientemente robustos para minimizar essa exposição, cuja execução e manutenção é assegurada por todos os colaboradores, nos diversos processos de gestão existentes. Serve de suporte a esta execução e manutenção a existência de políticas internas, bem como os vários modelos, manuais e regulamentos em vigor: modelo de qualidade de serviço, manual de funções, regulamento interno de compras, manual de procedimentos de emergência, entre outros.

# GLOSSÁRIO

- CELE** Comércio Europeu de Licenças de Emissões.
- CHYLA** Credible Hybrid Electric Aircraft.
- CORSIA** Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (compensação das emissões de carbono da aviação internacional).
- CO<sub>2</sub>** Dióxido de Carbono.
- EFB** Electronic Flight Bag.
- EGAR** Guia Eletrónica de Acompanhamento de Resíduos.
- ESG** Environmental, Social e Governance.
- FUEL** Combustível.
- GEE** Gases com Efeito de Estufa.
- GFE** Gases Fluorados com Efeitos de Estufa.
- GJ** Gigajoules (unidade de medida internacional de energia).
- GRI** Global Reporting Initiative. **Grupo SATA** Constituído pela SATA Air Açores – Sociedade Açoriana de Transportes, S.A., SATA Internacional – Azores Airlines, S.A. e SATA Gestão de Aeródromos.
- IATA** International Air Transport Association.
- ICAO** International Civil Aviation Organization.
- Jet Fuel** Combustível para aviões.
- KWh** Kilowatt-Hora.
- Kg** Quilogramas.
- Load Factor** Coeficiente de Ocupação – RPK dividido pelo ASK.
- M<sub>3</sub>** Metros cúbicos.
- NPS** Net Promoter Score - métrica de lealdade do cliente.
- ODS** Objectivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.
- Passenger-Load-Factor** Coeficiente de Ocupação por Passageiros (Load Factor de Passageiros).
- PGA** Plano de Gestão Ambiental.
- PPGRCD** Plano de Prevenção e Gestão de Resíduos de Construção e Demolição.
- RAA** Região Autónoma dos Açores.
- RPK - Revenue-Passenger-Kilometres** Receitas de passageiros por quilómetros. Receitas por passageiro transportado, multiplicado pelo número de quilómetros voados.
- SAF** Sustainable Aviation Fuel (combustível de aviação sustentável).
- Safety** Segurança operacional.
- SCE** Sistema de Certificação Energética.
- Security** Segurança contra atos ilícitos.
- SP** SATA Air Açores.
- SPV** Sociedade Ponto Verde.
- Stakeholders** Pessoas que possuem algum tipo de interesse nos processos e resultados da empresa.
- S4** SATA Internacional Azores Airlines.
- TCO<sub>2</sub>** Toneladas de Dióxido de Carbono.
- Ton** Toneladas.

# TABELA DE INDICADORES ESG

<b>EMISSÕES DE CARBONO (tCO<sup>2</sup>)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Emissões de Carbono</b>	<b>192 688</b>	<b>89 766</b>	<b>132 554</b>
<b>Scope 1</b>	<b>191 480</b>	<b>88 894</b>	<b>131 699</b>
Jet A1	191 052	88 620	131 325
Gasóleo GSE/Equipamentos	428	274	374
<b>Scope 2</b>	<b>1 208</b>	<b>872</b>	<b>855</b>
Eletricidade	1 208	872	855
CELE	1076	781	791
CORSIA	81 498	29 096	38 691
gCO <sub>2</sub> /RPK	86,2	133,2	100,1
gCO <sub>2</sub> /RPK (Azores Airlines)	81,9	123,5	93,1
gCO <sub>2</sub> /RPK (SATA Air Açores)	150,8	225,1	172,0
<b>FUEL (t)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Jet A1</b>	<b>60 651</b>	<b>28 133</b>	<b>41 690</b>
SATA Air Açores	6 659	4 549	6 311
Azores Airlines	53 996	23 584	35 379
<b>COMBUSTÍVEL (l)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>GSE/Equipamentos</b>	<b>155 317</b>	<b>99 429</b>	<b>135 768</b>
SATA Air Açores	132 986	80 750	114 079
Azores Airlines	0	2 552	3 551
SATA Gestão de Aeródromos	22 331	16 128	18 138
<b>ELETRICIDADE (KWh)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Eletricidade	1 791 667	1 293 513	1 268 034
<b>ENERGIA (GJ)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Total energia</b>	<b>2 260 427</b>	<b>1 218 096</b>	<b>1 802 308</b>
Jet A1	2 608 013	1 209 737	1 792 687
Gasóleo	5 78	3 703	5 056
Eletricidade	6 450	4 657	4 565
<b>RESÍDUOS (t)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Total resíduos</b>	<b>71,9</b>	<b>76,2</b>	<b>68,6</b>
Resíduos Perigosos	24,5	39,8	18,1
Resíduos não perigosos	47,4	36,4	50,5
Valorização (%)	67,5	77,8	74,6
Eliminação (%)	32,5	22,2	25,4
<b>ÁGUA (m<sup>3</sup>)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Rede Pública	34 255	26 978	31 138
<b>EMBALAGENS (kg)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Embalagens primárias colocadas no mercado	5 877	1 889	3 534
<b>PAPEL (t)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Papel adquirido	20,7	12,4	16,2
<b>PNEUS (uni)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Pneus importados + adquiridos (Aeronaves)	236	50	378
Pneus comprados (GSE/equipamentos)	215	125	395
Pneus recauchutados (Aeronaves)	337	245	179
<b>PILHAS &amp; ACUMULADORES (uni)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
P&A importadas	50	55	0

<b>PESSOAS (nº)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Total Grupo SATA</b>	<b>1410</b>	<b>1407</b>	<b>1414</b>
Homens (%)	-	58	59
Mulheres (%)	-	42	41
<b>SATA Air Açores</b>	<b>750</b>	<b>751</b>	<b>773</b>
Homens (%)	-	65	66
Mulheres (%)	-	35	34
<b>Azores Airlines</b>	<b>633</b>	<b>630</b>	<b>617</b>
Homens (%)	-	51	51
Mulheres (%)	-	49	49
<b>SATA Gestão de Aeródromos</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>24</b>
Homens (%)	-	62	67
Mulheres (%)	-	38	33
<b>Contratos Permanentes</b>	<b>1298</b>	<b>1380</b>	<b>1319</b>
SATA Air Açores	680	734	702
Azores Airlines	591	620	593
SATA Gestão de Aeródromos	27	26	24
<b>Contratos Temporários</b>	<b>112</b>	<b>27</b>	<b>95</b>
SATA Air Açores	70	17	71
Azores Airlines	42	10	24
SATA Gestão de Aeródromos	0	0	0
<b>Administradores (%)</b>	-	-	-
% Homens	-	67	67
% Mulheres	-	33	33
<b>Diretores (%)</b>	-	-	-
% Homens	-	-	64
% Mulheres	-	-	36
<b>Quadros Médios (%)</b>	-	-	-
% Homens	-	-	60
% Mulheres	-	-	40
<b>Trabalhadores por área geográfica</b>	-	-	-
<b>Açores</b>	-	1111	1132
<b>Portugal Continental</b>	-	295	281
<b>Madeira</b>	-	1	1
SATA Air Açores	-	-	-
Açores	-	773	751
Azores Airlines	-	-	-
Açores	-	335	334
Portugal Continental	-	281	295
Madeira	-	1	1
SATA Gestão de Aeródromos	-	-	-
Açores	-	24	26
<b>Trabalhadores por faixa etária</b>	-	-	-
<b>&lt; 30 anos</b>	-	129	145
<b>30 -50 anos</b>	-	1076	1106
<b>&gt; 50 anos</b>	-	202	163
SATA Air Açores	-	-	-
< 30 anos	-	85	99
30 -50 anos	-	549	592
> 50 anos	-	117	82
Azores Airlines	-	-	-
< 30 anos	-	42	45
30 -50 anos	-	506	492
> 50 anos	-	82	80
SATA Gestão de Aeródromos	-	-	-
< 30 anos	-	2	1
30 -50 anos	-	21	22
> 50 anos	-	3	1
<b>INCLUSÃO TRABALHADORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Total	-	-	15
Homens	-	-	4

Mulheres	-	-	11
<b>FORMAÇÃO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Horas de Formação	79.132	85.014	71.029
Ações	873	1.046	1.281
Volume de Formandos	3.240	4.095	4.904
Horas de Formação - Homens	-	-	41061,50
Horas de Formação - Mulheres	-	-	29967,45
<b>SATA Air Açores</b>			
Horas de Formação	56.650	71649	48.467
Ações	472	527	693
Volume de Formandos	2.017	2.538	3.112
<b>Azores Airlines</b>			
Horas de Formação	22.087	13.281	20.465
Ações	376	512	543
Volume de Formandos	1.187	1.542	1.669
<b>SATA Gestão de Aeródromos</b>	395	84	2.097
Horas de Formação			
Ações			
Volume de Formandos			
<b>ACIDENTES DE TRABALHO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Total acidentes</b>	105	81	101
Com baixa	76	60	36
Sem baixa	29	21	65
Graves/mortes	0	0	0
<b>SATA Air Açores</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>68</b>
Com baixa	34	32	30
Sem baixa	13	16	38
<b>Azores Airlines</b>	<b>58</b>	<b>33</b>	<b>33</b>
Com baixa	42	28	6
Sem baixa	16	5	27
<b>SATA Gestão de Aeródromos</b>	0	0	0
<b>MEDICINA NO TRABALHO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Consultas Periódicas	332	475	531
Consultas Ocasionais	109	80	96
Consultas de Admissão	267	137	112
<b>CLIENTES</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Chamadas Atendidas	-	122.214	145.737
Respostas a Clientes (Reclamações)	19368	32295	13228
<b>Pontualidade (%)</b>			
SATA Air Açores	89,6	88,1	69,9
Azores Airlines	89,3	85,1	56,9
Net Promoter Score	-	-	54
<b>OPERACIONAIS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Voos (nº)</b>	<b>22 249</b>	<b>14 511</b>	<b>20 230</b>
SATA Air Açores	15 290	10 590	14 400
Azores Airlines	6 959	3 921	5 830
<b>Passageiros transportados (nº)</b>	<b>1 712 417</b>	<b>665 937</b>	<b>1 281 552</b>
SATA Air Açores	766 642	361 297	633 175
Azores Airlines	945 775	304 640	648 337
<b>Carga transportada (kg)</b>	<b>6018</b>	<b>6839</b>	<b>6926</b>
SATA Air Açores	2825	3035	3249
Azores Airlines	3193	3804	3677
<b>Load factor (%)</b>	<b>80</b>	<b>50</b>	<b>66</b>
SATA Air Açores	78	52	69
Azores Airlines	80	50	66
<b>ASK</b>	<b>2 760 041 064</b>	<b>1 332 811 856</b>	<b>1 983 245 635</b>
SATA Air Açores	177 667 940	123 556 223	168 360 540
Azores Airlines	2 582 373 124	1 199 255 633	1 814 885 095
<b>RPK</b>	<b>2 210 348 271</b>	<b>6547 474 050</b>	<b>1 312 098 337</b>
SATA Air Açores	139 106 906	63 664 601	115 569 774
Azores Airlines	2 071 241 365	593 809 449	1 196 528 563