

Relatório de Sustentabilidade



ÍNDICE

1. A EMPRESA SUSTENTÁVEL

1.1. A EMPRESA

1.1.1. MISSÃO

1.1.2. VISÃO

1.1.3. VALORES

1.1.4. POLÍTICA

1.1.5. OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

1.1.6. ÁREAS DE NEGÓCIO

1.2. ÉTICA EMPRESARIAL

1.3. GOVERNO DA SOCIEDADE

1.3.1. ESTRUTURA DE GOVERNAÇÃO, COMPETÊNCIAS E REMUNERAÇÕES DOS ORGÃOS SOCIAIS

1.3.2. PRÁTICAS GERAIS DE GOVERNAÇÃO

1.4. MODELO DE GESTÃO

1.4.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

1.4.2. RESPONSABILIDADE SOCIAL

1.4.3. CONSELHO PARA A RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE

2. A CRIAÇÃO DE VALOR PARA OS *STAKEHOLDERS*

2.1. ACCIONISTAS

2.1.1. ESTRUTURA ACCIONISTA

2.1.2. REMUNERAÇÃO DOS ACCIONISTAS

2.2. FORNECEDORES

2.2.1. RIQUEZA GERADA

2.2.2. RELAÇÕES NEGOCIAIS

2.2.3. QUALIFICAÇÃO E SELECÇÃO DE FORNECEDORES

2.3. CLIENTES

2.3.1. SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

2.3.2. ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO

2.3.3. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

2.4. ENTIDADE REGULADORA

2.5. SOCIEDADE

2.6. COLABORADORES

2.6.1. ABSENTISMO

2.6.2. CARACTERIZAÇÃO DOS ACTIVOS HUMANOS

2.6.3. PRÁTICAS LABORAIS E DE RECRUTAMENTO E SELECÇÃO

2.6.5. FORMAÇÃO

2.6.6. SAÚDE OCUPACIONAL

2.6.7. PREVENÇÃO E SEGURANÇA

2.7. INVESTIGAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

3. A RELAÇÃO COM O AMBIENTE

3.1. A EMPRESA

3.1.1. POLÍTICA AMBIENTAL DA PORTWAY

3.2. DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL DA PORTWAY

3.2.1. OBJECTIVOS E METAS AMBIENTAIS

3.2.2. REPORTING



A Empresa Sustentável

relatório e contas **09**

1.1 A Empresa

A **portway** – handling de portugal, s.a. foi constituída por escritura pública em 2 de Maio de 2000 e opera, desde 01 de Julho de 2000, nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro e, desde 17 de Dezembro de 2006, no Funchal.

Enquanto empresa de assistência em escala, licenciada pelo Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC) a **portway** tem orientado a sua acção em linha com as recomendações referentes à boa governação das empresas, preservando uma relação de transparência total com o mercado e adoptando práticas de desenvolvimento sustentado.

Concomitantemente, tem atribuído especial importância à adopção de melhores modelos organizativos, mediante o acompanhamento da evolução das tendências internacionais e dos resultados das reflexões internas através de reuniões anuais de quadros.

Igualmente, a Empresa tem continuado a aperfeiçoar o sistema de gestão da qualidade, que em 2003, permitiu a certificação pela ISO 9001:2000. Assim, mantiveram-se as rotinas conducentes à identificação das melhorias organizacionais e operacionais necessárias ao crescimento da **portway** e ao cumprimento dos acordos contratados com os Clientes (*Service Level Agreements* – *SLA's*) e com os Aeroportos, tendo-se tornado um projecto cada vez mais abrangente pelo envolvimento de toda a Estrutura Orgânica, e redundado na renovação da Certificação.

Em 2007 a **portway** iniciou o processo de implementação de um Sistema de Gestão Ambiental tendo alcançado, em Fevereiro de 2008, a Certificação segundo a Norma ISO 14001:2004.

A empresa opera num mercado aberto e fortemente competitivo, sujeito a regulamentação específica e fortemente condicionado pelo nível e pela qualidade dos seus serviços. Contratualiza as suas obrigações enquanto operador de assistência em escala através dos designados *SLA's* nos termos dos quais é fixado o

nível de assistência a que se obriga e é aferido o grau de satisfação dos seus clientes, sendo a este último permitido aplicar penalizações contratualizadas, ou no limite, optar pela respectiva rescisão do contrato. Neste contexto, a empresa dispõe e utiliza metodologias que visam avaliar os níveis de observância dos *SLA's*, bem como promover a qualidade dos seus serviços, nomeadamente com recurso a um conjunto de mecanismos formais e regulares estabelecidos com as companhias aéreas para apresentação e análise de reclamações.

1.1.1 Missão

A **portway** – handling de portugal, s.a. identifica como a sua Missão, conforme descrito na sua Política da Qualidade e Ambiente:

- Prestar serviços de elevada qualidade no mercado de assistência em escala (*handling*);
- Prestar serviços de formação;
- Contribuir para o desenvolvimento económico, social, ambiental e cultural;
- Assegurar excepcionais níveis de qualificação profissional para os seus colaboradores.

1.1.2 Visão

A Visão da **portway** é a de um negócio:

- Desenvolvido de forma sustentável, social e ambientalmente eficiente;
- Dotado de uma gestão de assistência em escala de reconhecida competência;
- Assente num desempenho fundamentado na confiança dos parceiros e clientes;
- Apoiado na interligação de serviços “cliente-prestador”;
- Gerador de um serviço de elevada qualidade.

1.1.3 Valores

Os Valores de suporte para o desenvolvimento da nossa actividade são:

- Dedicção ao Cliente – Procura da satisfação e fidelização dos Clientes, tendo por base as suas necessidades e expectativas;
- Inovação e Espírito Competitivo – Utilização das políticas e equipamentos mais recentes, visando a máxima eficiência dos métodos e processos;
- Desenvolvimento dos Colaboradores - Empenho no crescimento profissional e pessoal num ambiente de contínua formação;
- Orientação para os Resultados - Empenho e ambição em atingir os melhores resultados operacionais e económico-financeiros.

1.1.4 Política

A Política da **portway** é o compromisso de:

- Utilização correcta e racional dos recursos;
- Satisfação e fidelização do Cliente;
- Articulação com vários parceiros e agentes aeroportuários;
- Sistema permanente de vigilância das necessidades operacionais;
- Resposta em tempo útil aos desafios colocados;
- Encaminhamento adequado dos resíduos poluentes;
- Promoção de medidas de redução da poluição;
- Compensação ambiental pelo combustível consumido;
- Redução do consumo dos recursos escassos;
- Renovação progressiva da nossa frota e equipamentos;
- Opção pelas soluções mais amigas do ambiente;
- Prevenção no campo da higiene e segurança;

- Implementação de todas as regras de *Security* e *Safety* impostas pela *International Civil Aviation Organization* (ICAO) e *International Air Transport Association* (IATA).

1.1.5 Objectivos Estratégicos

A **portway** – handling de portugal, s.a., identifica os seus Objectivos Estratégicos de acordo com o quadro abaixo exposto:

Objectivo Estratégico	Indicadores	Meta 2009
Satisfação dos clientes	Controlo e gestão dos tempos de trânsito das aeronaves conforme SLA acordados	Máximo 3% de atrasos até 14 minutos
	Controlo da atribuição de Fault Station no sistema WTM às irregularidades de bagagem	Máximo 1% de atrasos superiores a 15 minutos
Prevenção da segurança e safety	Controlo do cumprimento das regras de safety	Respostas N (No) inferiores a 3% por mês por Unidade de Handling
Sucesso económico do negócio	Volume de negócios	Crescimento de 2%
	Receita por colaborador	Aumento de 2%
	Número de vôos assistidos	Aumento de 2%
	Produtividade por colaborador (Voos/FTE, Tons/FTE, PAX/FTE)	Aumento de 2%
Avaliação de desempenho	Desempenho médio global (1 a 5)	> ou \geq 3,5
Ambiental	Diminuição no consumo de gasóleo	Máximo de desvio de 1% face a 2008
	Substituição da frota por equipamentos eléctricos	Substituição gradual
	Plantação de árvores por tonelada de CO2 produzido	1 árvore plantada em 2010/1000 L gasóleo consumido em 2009
	Informatização dos sistemas e diminuição da utilização do papel	----
	Sensibilização ambiental aos colaboradores da	100% do staff no biénio 2008/2009

1.1.6 Áreas de Negócio

A área principal de negócio da **portway** é a assistência em escala (*handling*), consistindo tal actividade na assistência a aeronaves em terra, a passageiros e bagagens, a carga e correio, a tripulações e aeronaves, embarcando, desembarcando e executando todas as acções necessárias à satisfação dos contratos de assistência a passageiros e carga assinados com os nossos Clientes.

Em 2009, a actividade de assistência em escala da **portway** nas 4 Unidades de negócio de Lisboa, Porto, Faro e Funchal, representou 77 % do total do volume de negócio.

Assim, a actividade de assistência a aeronaves foi repartida da seguinte forma, nas referidas Unidades de negócio:

Unid. de Hand.	N.º de Clientes	N.º de vôos (Turnarounds)	Carga Manuseada (tons)	N.º Passageiros
Faro	29	12.195	128	3.273.996
Funchal	20	2.693	4.731	671.602
Lisboa	50	10.751	33.873	2.425.793
Porto	32	9.795	17.303	2.100.975
Total	131	35.432	55.675	8.472.366

Apesar de ter iniciado a sua actividade para a assistência a aviões em escala, a **portway** cedo assumiu a potencial vantagem em diversificar a sua actividade para outras áreas de negócio conexas com o handling, e encaradas pela mesma “não aviação”.

Actualmente os negócios “não-aviação” representam uma importante parte do todo, e estão distribuídos conforme:

SERVIÇOS	UHLIS	UHOPO	UHFAO	UHFNC
PMR's*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Carrinhos de Bagagem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Terminal de Bagagem	<input checked="" type="checkbox"/>			
Depósito de Bagagem	<input checked="" type="checkbox"/>			
Motoristas	<input checked="" type="checkbox"/>			
Pontes Telescópicas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Telefonistas	<input checked="" type="checkbox"/>			
Assistentes de Informações	<input checked="" type="checkbox"/>			
Serviços Gerais		<input checked="" type="checkbox"/>		
DHL	<input checked="" type="checkbox"/>			
Máquinas Café	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

* Assistência a Passageiros com Mobilidade Reduzida

1.2 Ética Empresarial

Sendo integralmente detida pela ANA, S.A, a **portway** optou pela adoção do Código de Ética e Conduta daquela sociedade cujos propósitos podem ser sintetizados nos seguintes aspectos:

- Dar conhecimento a todos os colaboradores dos valores e princípios que norteiam a empresa e divulgar as normas de conduta que devem adoptar no seu dia-a-dia;
- Reforçar o sentimento de cultura partilhada;

- Estimular os colaboradores a questionarem se o que habitualmente fazem é conforme aos valores e princípios da empresa;
- Estabelecer critérios de hierarquização dos valores e das regras de conduta de forma a reduzir o risco de conflito de interesses na tomada de decisões.

Com vista à respectiva promoção e divulgação, a **portway** dispõe de uma comissão específica que designa por **Comissão de Ética** composta por um presidente e dois vogais (quadros da empresa), a saber o Director de Engenharia e Manutenção como presidente, um Director Comercial e o Director da Unidade de Handling de Faro como vogais, cujas principais atribuições são:

- Colaborar na divulgação interna e externa do Código de Ética e de Conduta da ANA, S.A;
- Zelar, com isenção e independência, relativamente aos órgãos sociais da empresa, pelo cumprimento do Código de Ética e Conduta da ANA, S.A.;
- Esclarecer dúvidas que lhe sejam colocadas relativamente à interpretação e aplicação do Código de Ética e Conduta da ANA, S.A.;
- Pronunciar-se sobre quaisquer questões relativas à aplicação dos princípios do Código de Ética e Conduta da ANA S.A., colocadas quer pelo Conselho de Administração quer por qualquer colaborador.

1.3 Governo da Sociedade

1.3.1. Estrutura de Governança, Competências e Remunerações dos Órgãos Sociais

Constituem órgãos sociais da **portway**:

Assembleia-Geral

- Representa o órgão máximo de decisão da Sociedade e delibera sobre todos os assuntos em relação aos quais a lei e os Estatutos da Sociedade lhe atribuem competência, sendo competências especiais deste órgão as estabelecidas no art. 6º dos Estatutos.
- A mesa da Assembleia-Geral é constituída por um presidente e um vice-presidente.
- A duração do mandato dos membros da Assembleia-Geral é de três anos, renovável por uma ou mais vezes, contando-se como completo o ano civil em que foram eleitos. Uma vez terminado o mandato, os membros mantêm-se em funções até à realização de nova eleição.
- A Assembleia-Geral reúne sempre que seja convocada para o efeito nos termos da lei.
- As remunerações e reembolsos dos administradores da sociedade são fixados pela Assembleia-Geral.
- Os membros da Assembleia-Geral exercem funções não remuneradas por já auferirem as respectivas remunerações no contexto das funções que exercem na ANA, S.A..

Conselho de Administração

- Ao Conselho de Administração compete gerir e representar a Sociedade no âmbito das competências que lhe são conferidas por lei, pelos Estatutos da Sociedade ou pela Assembleia-Geral.
- O Conselho de Administração é composto por três membros, eleitos pela Assembleia-Geral. Destes três membros, um exerce a função de Presidente, sendo os restantes dois administradores, exercendo um o mandato em regime de exclusividade.
- A duração do mandato dos membros do Conselho de Administração é de três anos, renováveis até três vezes, contando-se como completo o ano civil em que foram eleitos. Uma vez terminado o mandato, os membros mantêm-se em funções até à realização de nova eleição.
- O Conselho de Administração, de acordo com os estatutos da empresa, reúne sempre que for convocado pelo seu presidente, e ainda, sempre que convocado pelo presidente a solicitação dos dois administradores ou do Fiscal Único.

A deliberação da Assembleia-Geral de 20 de Março de 2008, em vigor até 2010, estipulou que:

- A remuneração ilíquida fixa do administrador, Sr. Dr. José Manuel Dias dos Santos o valor anual de 98 000,00 euros (noventa e oito mil euros) a liquidar em catorze meses;
- Os restantes membros do Conselho de Administração exercem funções não remuneradas por já auferirem as respectivas remunerações no contexto das funções que exercem na ANA, S.A.

Fiscal Único

- A fiscalização dos negócios da Sociedade compete a um Fiscal Único, tendo como efectivo a empresa “Pedro Roque SROC Unipessoal (nº125), representada pelo Dr. Pedro Nuno Ramos Roque, e como suplente a sociedade “Jaime Matos, Castanheira & Martins da Silva, SROC” (nº 167) representada pelo Dr. Jaime Abrantes Silva Matos, de acordo com as competências decorrentes da lei para este órgão.
- A duração do mandato do Fiscal Único é de três anos, renováveis até três vezes, contando-se como completo o ano civil em que foram eleitos. Uma vez terminado o mandato, o mesmo manter-se-á em funções até nova deliberação.
- A Deliberação Social da Assembleia-Geral de 20 de Março de 2008, com vigência para o triénio 2008/2010, mandatou o Conselho de Administração para acordar a remuneração do Fiscal Único, que estabeleceu, por contrato e de acordo com a regras da Câmara dos Revisores Oficiais de Contas, a remuneração de 900 euros mensais para o Revisor Oficial de Contas, auferindo este em 2009 uma remuneração anual de 10.800 euros.

1.3.2 Práticas Gerais de Governo

Enquanto operadora de assistência a aeronaves em escala, a **portway** tem orientado a sua acção em linha com as boas práticas em matéria de bom governo das empresas, preservando uma relação de transparência com o mercado e adoptando práticas de desenvolvimento sustentado.

Acresce que, enquanto participada pela ANA, S.A. a 100%, a **portway** segue as instruções constantes da Resolução do Conselho de Ministros n.º 49/2007, de 28

de Março, em particular as constantes do Capítulo II, que se traduzem em princípios de bom governo directamente dirigidos às empresas detidas pelo Estado, nas diversas alíneas em que os mesmos se desdobram.

Pelo que estão assim respeitadas todas as normas destinadas ao respectivo cumprimento, designadamente quanto ao princípio da divulgação de informação sobre factos relevantes relativos à sua situação económica, financeira ou patrimonial da empresa, devidamente abalizada pelo accionista.

No âmbito destes deveres, a **portway** elaborou em 2009 o competente Relatório de Governo Societário, disponibilizando informação detalhada sob os seguintes itens:

- Estrutura Organizacional e Estrutura Funcional;
- Estrutura Accionista;
- Distribuição de dividendos;
- Auditores;
- Transacções relevantes com entidades relacionadas;
- Fornecedores com volume de facturação superior a 1 milhão de euros;
- Competências, Mandatos, Áreas de responsabilidade e Remunerações dos Órgãos Sociais
- Regras Societárias;
- Código de Ética e Conduta;
- Sistema de Gestão e Controlo de Riscos;
- Recursos Humanos;
- Sistemas de Informação;
- Investigação, Desenvolvimento e Inovação;
- Relações com Investidores;
- Cumprimentos dos Objectivos Anuais fixados pelo accionista.

1.4 Modelo de Gestão

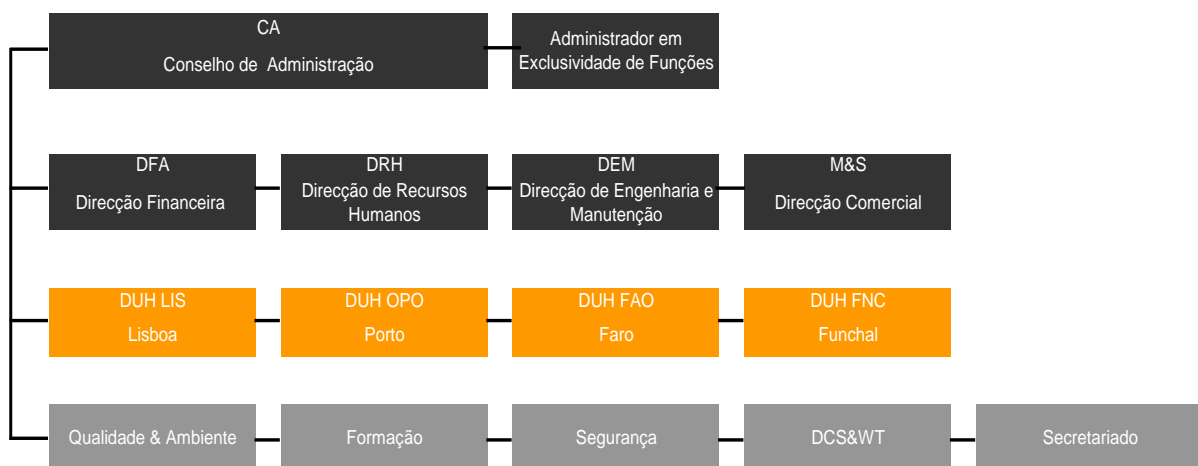
O sistema de gestão da **portway** baseia-se na sua Missão, nos seus Princípios e Valores empresariais.

1.4.1 Estrutura Organizacional

A **portway** está sediada em Lisboa, sendo a Administração fundamentalmente apoiada pela Direcção Central de Operações, e pelas Direcções de Recursos Humanos, Financeira e Administrativa, Comercial e Engenharia e Manutenção.

Desenvolve a sua actividade operacional nos 4 aeroportos de Lisboa, Porto, Faro e Funchal, mantendo em cada um uma Unidade de Handling, dividida em Departamentos Operacionais: de Passageiros, de Placa, de Operações e de Carga.

Em cada uma das Unidades mantém uma área funcional de Manutenção dos seus equipamentos, tecnicamente dependentes da Direcção de Engenharia e Manutenção.



(*)

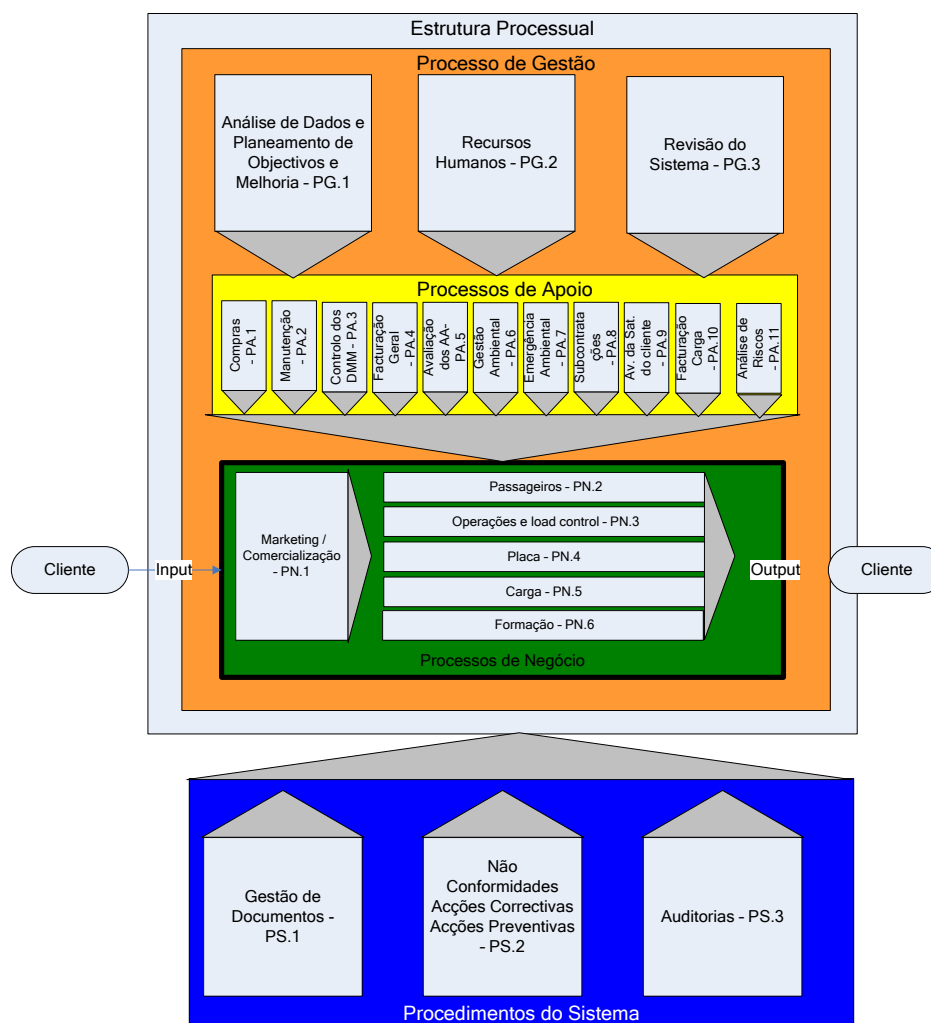
Por decisão do C.A, em 23/09/2009 foi criada a Direcção Central de Operações (DCO) tendo iniciado funções em 01 de Outubro de 2009. Até esta data vigorou o organograma acima exposto criado por decisão da Ass. Geral de 27/08/07.

(**)

A D.C.O é responsável pelo aperfeiçoamento de todos os processos de negócio de cariz operacional, na vertente de controlo e optimização de recursos com vista à promoção da respectiva rentabilidade.

Gestão transversal das direcções de Unidades de Handling, Direcção de Recursos Humanos, Engenharia e Manutenção e das áreas de Sistemas de Comunicação

Desde 2003 que a **portway** detém um Sistema de Gestão da Qualidade, certificado pela TÜV Rheinland na Norma NP EN ISO 9001:2000, e desde 2008 um Sistema Integrado de Qualidade e Ambiente, certificado pelas Normas NP EN ISO 9001:2000 e NP EN ISO 14001:2004, com a seguinte estrutura processual:



1.4.2 Responsabilidade Social

A **portway** identifica os seus Trabalhadores como o seu activo mais importante, assumindo, por isso, ser a Responsabilidade Social Corporativa um dos pilares de sustentabilidade da empresa.

A par dos objectivos estratégicos económicos e ambientais, a empresa prossegue, de forma activa, o objectivo de envolvimento e desenvolvimento social dos seus trabalhadores.

Nesse sentido foram encontradas soluções de conforto, saúde e lazer que pudessem contribuir para melhorar o nível e qualidade de vida dos seus colaboradores, nomeadamente:

- Refeitórios – foram realizados acordos de serviço de refeitório nos aeroportos do Continente e Funchal onde operamos, garantindo um serviço rápido de qualidade alta e custo baixo;
- Seguro de Saúde – De acordo com as regras internas, é oferecido um Seguro de Saúde aos Trabalhadores, extensível aos agregados familiares, a baixo custo;
- Unidades de Cuidados de Saúde – Foi celebrado com a UCS (Unidade de Cuidados de Saúde) um contrato para atendimento aos trabalhadores e seus familiares, de elevada qualidade e a custo controlado para o utilizador;
- Patrocínios a iniciativas desportivas e recreativas dos Trabalhadores, como equipas de Futebol de Salão, de BTT, ginástica, voleibol e outras;
- Valorizando a comunicação entre todos, foi criada uma *Newsletter* mensal, levando a todos um pouco de cada um, com notícias variadas;

Deve ainda acrescentar-se que a **portway** evidencia reconhecer as suas responsabilidades neste capítulo, procurando alinhar a sua gestão aos princípios básicos de uma política de Responsabilidade Social, nomeadamente no que respeita:

- Discriminação, práticas disciplinares coercivas, trabalho forçado e trabalho infantil, que veementemente repudia;
- Liberdade de Associação, Direito de Negociação Colectiva, Segurança e Saúde, adequação de horários de trabalho e de remuneração, que garante e promove;
- Participação em projectos alinhados com os seus valores nas comunidades em que se insere, que apoia e promove.

1.4.3 Conselho para a Responsabilidade Social e Sustentabilidade

Integra três Directores escolhidos entre os directores do Centro Corporativo (Sede), a saber o Director Financeiro, como presidente, e os Directores de Recursos Humanos e da Unidade de Handling de Lisboa, como vogais, tendo como principais atribuições:

- Recomendação de prioridades e identificação das melhores práticas em termos de Responsabilidade Social a aplicar na **portway**;
- Influenciar a adopção e a implementação das prioridades identificadas de forma integrada nos Processos Empresariais;
- Suportar a integração de objectivos e metas de Responsabilidade Social nos Planos Estratégicos e assegurar a sua comunicação e monitorização periódica.



A Criação de Valor para
os *Stakeholders*

2. A Criação de Valor para os *Stakeholders*

2.1 Accionistas

2.1.1 Estrutura Accionista

Em 31 de Dezembro de 2009, o Capital Social da **portway** – handling de portugal, s.a. era detido a 100% pela ANA, S.A.

2.1.2 Remuneração dos Accionistas

Em 2009 a **portway** não obteve dividendos.

Foi proposto que o prejuízo ocorrido fosse transferido para a conta de resultados transitados.

2.2. Fornecedores

2.2.1 Riqueza Gerada

Durante 2009, o volume de negócios apresentou os seguintes valores, dividido pelas diferentes Unidades e Sede:

Unidades de Handling	Volume de Negócios 2009
Lisboa	19.448.930 €
Porto	11.318.470 €
Faro	10.359.930 €
Funchal	3.057.848 €
Sede	336.052 €
Total	44.521.229 €

2.2.2 Relações Negociais

A Direcção Financeira e Administrativa em articulação com outras direcções, nomeadamente, a Direcção Central de Operações, a Direcção de Engenharia e Manutenção e a Direcção de Recursos Humanos, asseguram o absoluto

cumprimento das normas, procedimentos e regras internas, bem como, a legislação em vigor, em matéria de aquisição de bens e serviços.

Para além disso, em determinadas matérias, como por exemplo IT - nomeadamente hardware e software, a **portway** beneficia da colaboração com o Centro de Serviços Partilhados da ANA, Aeroportos de Portugal, S.A.

2.2.3 Qualificação e Selecção de Fornecedores

Os fornecedores que representam um volume de facturação superior a 1 milhão de Euros (IVA incluído), em 2009, são os seguintes:

<i>NIF</i>	<i>Denominação</i>	<i>Valor (euros)</i>	<i>%</i>
500700834	ANA Aeroportos de Portugal S.A.	5.373.923,45	30,34%
503299006	Select	3.334.375,24	18,82%
507485882	Slot, Lda	1.611.156,08	9,09%

2.3 Clientes

“O Cliente do meu Cliente é também meu Cliente”.

A nossa definição de “Cliente” extrapola a relação contratual com os Operadores (Companhias Aéreas), alargando o conceito aos “Clientes dos nossos Clientes”.

Assim, Passageiros, Agentes de Carga, e muitos outros, aumentam a nossa “família de Clientes”, aos quais servimos com dedicação, e de quem aceitamos elogios e críticas, fio condutor da identificação de medidas de melhoria dos nossos serviços.

2.3.1 Satisfação dos Clientes

A satisfação dos nossos Clientes, sendo um dos Objectivos Estratégicos assumidos, é internamente aferida pela quantidade de erros provocados, nomeadamente identificados:

- Pela atribuição de códigos de atraso às aeronaves, conforme tabela publicada pela IATA (AHM 730);
- Pela atribuição de *Fault Station* no Sistema *WTM (World Tracer Management)* às bagagens que sofreram alguma irregularidade;
- Pela monitorização do cumprimento dos acordos (SLA's), e das regras de *Security* e *Safety*, dividida nas áreas críticas de Assistência a Passageiros, Assistência a Aeronaves na Placa e Balanceamento e Documentação.

Externamente, a mesma é aferida por iniciativa e acção dos nossos Clientes (Companhias Aéreas), que realizam Auditorias aos nossos serviços, organização e documentação.

Em paralelo, mantemos um Sistema de Gestão de Reclamações, garantia de que todas as críticas e elogios são levados em consideração.

2.3.2 Acordos de Níveis de Serviço

A **portway** tem Acordos de Níveis de Serviços (SLA – *Service Level Agreement*) assumidos com:

- Os Aeroportos em que opera; e com
- A grande parte dos seus Clientes, as Companhias Aéreas.

Estes acordos definem os contornos da operação e são, em todos os casos, comunicados detalhadamente a cada um dos Colaboradores envolvidos no seu desempenho, de modo a garantir o seu cumprimento.

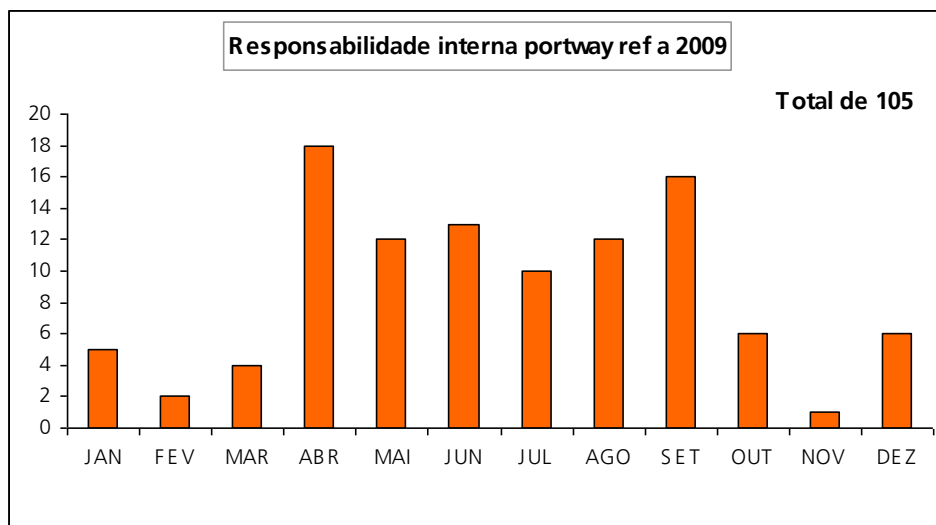
Os resultados da monitorização do cumprimento dos SLA's com os Aeroportos são publicados semestralmente no portal da ANA na Internet (www.ana.pt).

2.3.3 Gestão de Reclamações

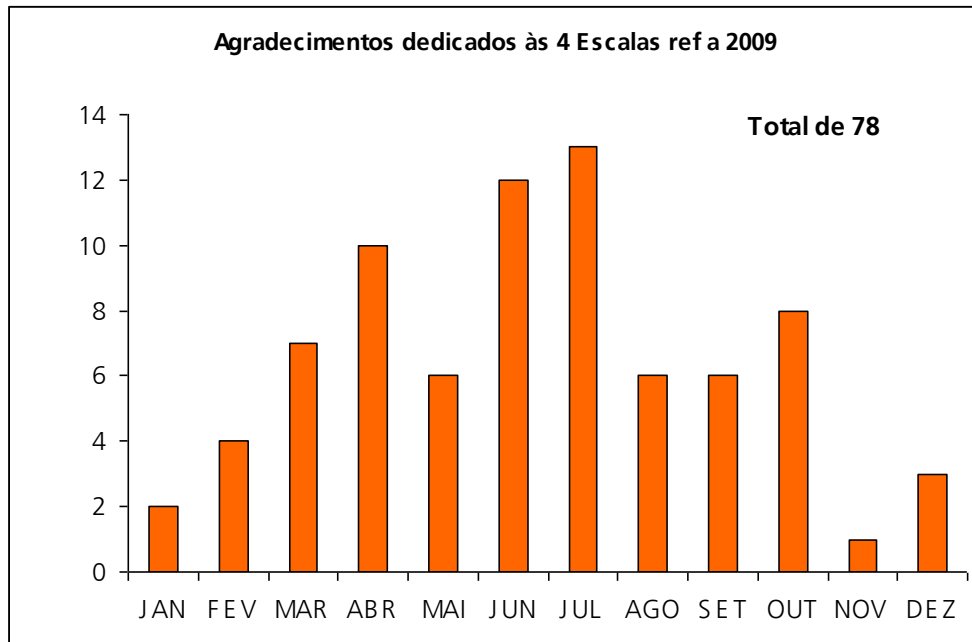
O feedback da nossa acção é um dos grandes indicadores da nossa performance, e nesse sentido foi implementado um Sistema de Gestão de Reclamações.

Durante 2009 foi recebido um total de 1.252 reclamações formais, que tiveram origem em Passageiros e outros Clientes insatisfeitos.

Desse total, após triagem, foram reenviados 1.147 aos verdadeiros responsáveis da insatisfação (maioritariamente, as Companhias Aéreas), tendo sido assumidas as remanescentes 105 reclamações. Estas foram submetidas a análise e acção internas com o objectivo de melhoria contínua dos serviços e conducentes à satisfação da globalidade dos nossos Clientes.



Por outro lado, o sistema de recolha e gestão de reclamações gerou 78 agradecimentos e elogios pela qualidade dos nossos serviços, na sua grande parte com origem nas Companhias Aéreas.



2.4 Entidade Reguladora

A entidade reguladora da actividade de assistência em escala (*handling*) em Portugal é o INAC, IP (Instituto Nacional de Aviação Civil), regulando e fiscalizando o cumprimento das normas ICAO, da União Europeia e do Estado Português.

É também o INAC que analisa e avalia os códigos operacionais de trabalho, nomeadamente, os conteúdos dos Manuais de Formação.

2.5 Sociedade

A **portway** está inserida na sociedade civil e consciente da dinâmica de relacionamento com a mesma.

Se a geração de riqueza e de emprego, e a dinamização da sociedade, se traduzem em impactos positivos, outros acontecem, menos interessantes, mas inevitáveis.

É o caso do impacto ambiental, fruto de uma actividade consumidora de recursos escassos, como o combustível e a água, e geradora de resíduos.

Disso consciente, a **portway** assumiu a necessidade de controlo ambiental e estrito cumprimento legal, implementando um Sistema de Gestão Ambiental, que veio a ser certificado em Fevereiro de 2008 pela TÜV *Rheinland* conforme a Norma NP EN ISO 14001:2004.

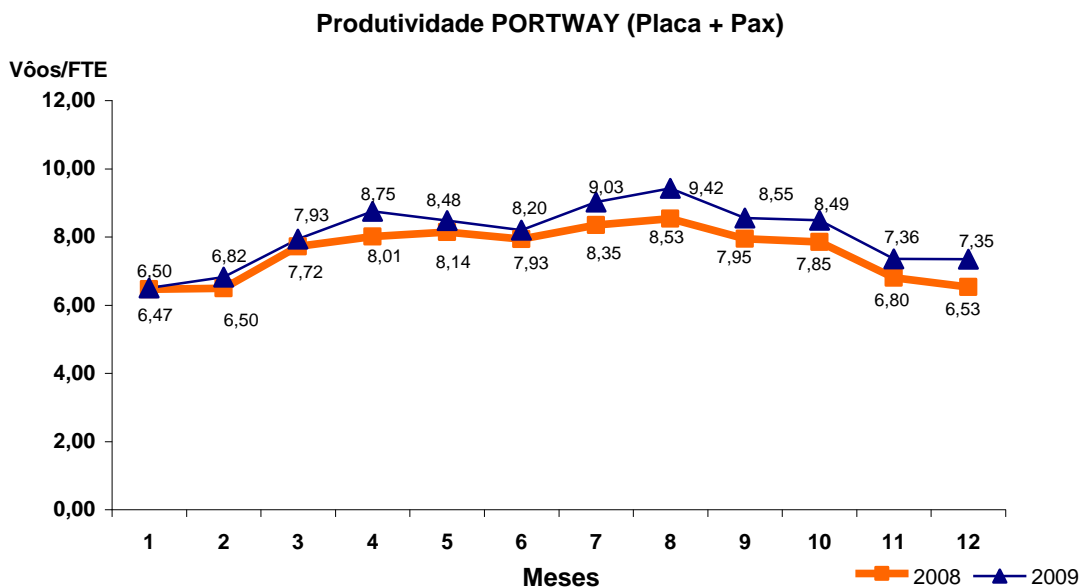
Em paralelo, e numa tentativa de compensação do impacto provocado, veio a **portway** a voluntariar-se para o compensar, através da plantação de árvores nas imediações dos respectivos aeroportos, tendo para o efeito assinado Protocolos de Cooperação com as Câmaras em que as suas Unidades Operacionais estão localizadas. Esta preocupação tenderá a traduzir-se, já no 1º Trimestre de 2010, numa relação de parceria com outras organizações não governamentais que actuam na área da protecção do meio ambiente, a saber, a Quercus.

2.6 Colaboradores

Os Colaboradores representam a grande riqueza da **portway**.

Depois do investimento na Formação, e do trâmite do “On-Job-Training”, estão preparados profissionais capazes de assumir níveis de responsabilidade mais exigentes nas suas áreas e de trabalhar em Equipa para um objectivo comum.

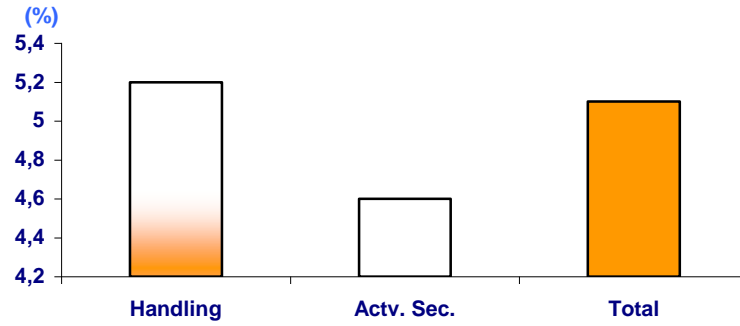
Assim, em 2009, só com a existência de várias equipas fortemente motivadas e orientadas foi possível atingir os resultados abaixo expostos, dos quais resulta o acréscimo de 7 (sete) por cento no indicador da Produtividade Operacional das suas equipas.



2.6.1 Absentismo

A forte motivação individual e colectiva em torno do espírito de Equipa mantém o absentismo em valores comparativamente baixos, considerando a especificidade do serviço, maioritariamente exercido em regime de turnos, conforme tabela:

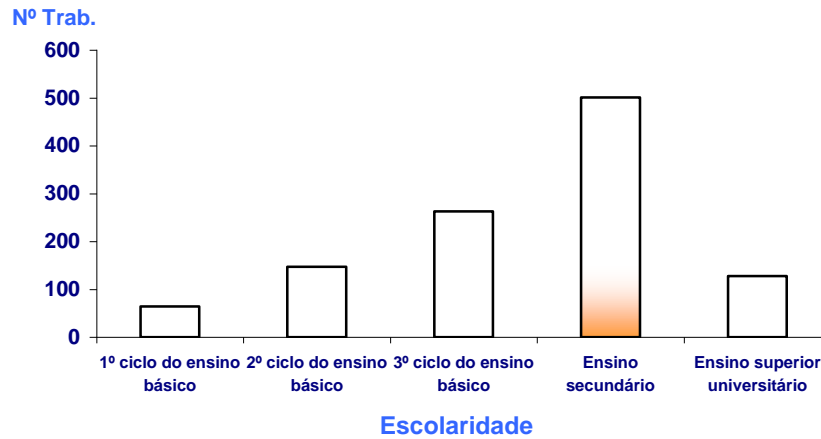
Absentismo



2.6.2 Caracterização dos Activos Humanos

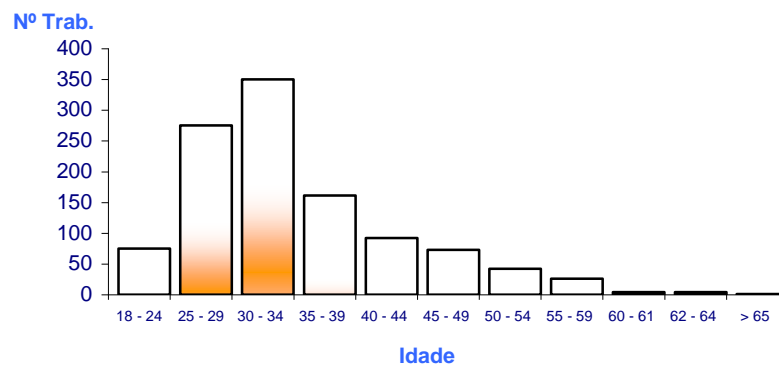
Os nossos Activos Humanos têm a seguinte escolaridade:

Distribuição Habilitações Literárias



E estão distribuídos por faixa etária conforme a seguinte tabela:

Estrutura Etária



2.6.3 Práticas Laborais e de Recrutamento e Selecção

As políticas de Recursos Humanos da **portway** foram desde sempre orientadas para a promoção do capital humano.

Nessa linha, e considerando que a **portway** se encontra situada num mercado fortemente concorrencial, que em 2009 viveu o auge de uma crise económica que veio agravar as condições de sobrevivência financeira no sector aeroportuário, a empresa teve que fazer face à crescente necessidade de se distinguir pela maior aptidão técnica dos seus recursos e pela conseqüente melhoria da qualidade do serviço prestado.

A importância deste factor, com fortes repercussões na gestão, envolve a máxima concentração de esforços em matérias como os níveis de formação e de qualificação, o incremento da produtividade e a adequação de todos os processos de suporte, ajustando-os às maiores exigências decorrentes do conjuntura do sector.

A **portway** implementa políticas de promoção da igualdade no tratamento e nas oportunidades entre homens e mulheres.

Do ponto de vista das relações laborais, a empresa tem vivido historicamente num clima de franca harmonia e “paz social”, apresentando uma taxa de litigiosidade baixa e um número reduzido de rescisões unilaterais dos seus colaboradores.

Acresce que a **portway** não conheceu até ao presente momento o efeito da realização de qualquer greve, considerando que a esse facto não será também alheia a celebração de todos os acordos de empresa, incluindo revisões salariais e cláusulas de expressão pecuniária, com a unanimidade ou a esmagadora maioria dos sindicatos com representatividade no seu seio, bem como a promoção do

diálogo e concertação na permanente busca de soluções para o dia-a-dia dos seus colaboradores e da empresa.

Em 2009, a **portway** consolidou alguns dos seus princípios fundamentais em matéria de gestão do seu activo humano, nomeadamente:

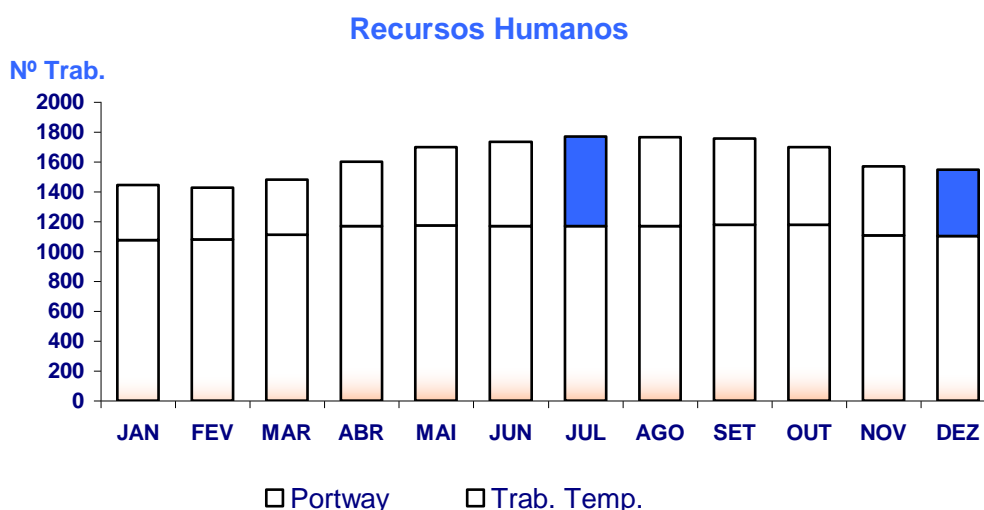
- Aumentando o efectivo médio (cujo ritmo de crescimento abrandou) e a respectiva distribuição e alocação funcional;
- Promovendo um diversificado Plano de Formação (componente técnica e comportamental) que, no seu conjunto, se traduziu em cerca de 24.000 horas de formação e envolveu 1.978 formandos;
- Promovendo a valorização, motivação e estímulo do desempenho dos seus colaboradores, contribuindo para a sua maior qualificação e desenvolvimento profissional e pessoal;
- Garantindo um contínuo crescimento dos seus níveis de Produtividade Operacional;
- Promovendo ajustes na sua estrutura formativa, através de definição de coordenações pedagógicas para diferentes matérias, de definição de planos formativos rigorosos e de maior dotação de colaboradores/formadores;
- Promovendo reuniões periódicas com os representantes sindicais com vista ao debate de temas de interesse comum e busca de soluções concertadas para questões laborais da empresa;

2.6.4 Gestão do Capital Humano

A **portway** tem um volume de negócios oscilante entre o Verão/Inverno IATA pelo que a afectação de colaboradores necessita de alguma flexibilidade.

Para responder a esta flutuação, os horários praticados por parte dos seus colaboradores podem variar entre o *part-time* no Inverno, e o *full-time* no Verão.

Em simultâneo, recorre-se ao Trabalho Temporário sempre que a operação o justifica, abandonando-se o mesmo quando deixa de fazer sentido operacional.



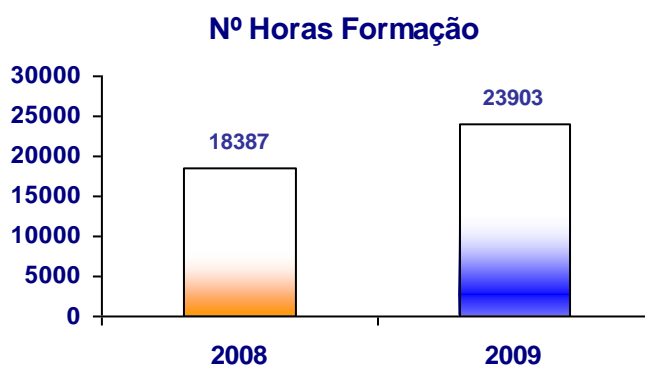
Média Ano	Sede	Lisboa	Porto	Faro	Funchal	TOTAL
NºTrabalhadores	29,81	421,77	231,46	300,12	72,89	1056,05

2.6.5. Formação

Sendo a actividade de assistência em escala (*handling*) uma área com uma forte componente técnica, e considerando a evolução técnica e tecnológica do sector, os Colaboradores da **portway** são sujeitos a intensa formação em diversas áreas, algumas disciplinadas pela ICAO, e regulamentadas e fiscalizadas pelo INAC, como

o *Security*, outras pela IATA, fiscalizadas pelos nossos Clientes, como *Dangerous Goods*, ou o *Safety*, assim como a formação nos diversos

sistemas de aceitação de passageiros e bagagem, ou de balanceamento de aeronaves, DCS (*Departure Control System*).



2.6.6 Saúde Ocupacional

A **portway** participa do Sistema Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho do grupo ANA. S.A.

Decorrente da implementação desse sistema resulta a observância de práticas correntes relacionadas com a disponibilização de cuidados médicos permanentes, medicina preventiva, ergonomia, equipamentos de protecção individual, etc.

Ocorrem ainda com frequência diversas acções de sensibilização sobre segurança e prevenção de riscos, nomeadamente com vista à alteração de práticas e ou de infra-estruturas destinadas a prevenir o aparecimento de doenças profissionais e a reduzir perigos.

A **portway** efectua ainda um acompanhamento corrente da realização das actividades dos seus colaboradores, com vista a garantir a respectiva observância.

2.6.7 Prevenção e Segurança

A política de prevenção e segurança mostra-se fundamental para a **portway**, por razões inerentes

- à própria actividade, em aeroportos sempre congestionados de aeronaves e equipamentos
- à dimensão dos equipamentos que utilizamos,
- à circulação no mesmo espaço de inúmeras viaturas,
- ao contínuo contacto com combustíveis em grandes quantidades, e
- ao stress implícito à vontade de cumprir os requisitos do Cliente em espaços de tempo sempre muito curtos

A Cultura de Safety, que se inicia com a prevenção e se desenvolve metodologicamente em todos os momentos e áreas da Operação, assumiu um grande protagonismo, acumulando a componente importante de Higiene e Segurança no Trabalho com a diminuição de riscos e custos materiais, de nossa propriedade, e, principalmente, da propriedade dos nossos Clientes.

Para esse efeito foram desenvolvidos esforços em diversas frentes, das quais relevamos:

1. Formação específica em Safety a todos os colaboradores que, directa ou indirectamente, se relacionam com a Operação, como também nos serviços de Armazém e Triagem de Bagagem, e finalmente, nas Equipas de Manutenção.
2. Monitorização do cumprimento de regras dessas regras, dia a dia, operação após operação, transformando a teoria em **práticas sustentadas** e universalmente utilizadas.

De referir, com ênfase, a aderência generalizada em todos os sectores da Empresa a estas práticas e orientações.

Cumulativamente, por pressão da ICAO e corporativa mundial (fomentada pela IATA e apoiada e secundada por grande parte dos nossos Clientes), a **portway** está a desenvolver um Sistema de Gestão de Safety que, integrando e harmonizando as acções já acima referidas, irá permitir a consolidação do Sistema, e o alcance de níveis de Segurança (Safety) em lugar de destaque mundial.

2.7 Investigação e Desenvolvimento

Sendo a assistência em escala, por natureza, uma actividade de rotinas obrigatórias, implicando o preenchimento de múltiplos impressos e formulários, muitos dos quais, por exigência das companhias aéreas – que obrigam a uma estrita interacção da informação, a **portway** empenhou-se no desenvolvimento e aquisição de ferramentas informáticas.

Assim:

- Foi adquirido, encontrando-se em fase de implementação em 2009, um novo programa de elaboração de horários;
- Foi implementado e entrou em fase de produção em 2009 um Sistema de Gestão da Formação;
- Foi adquirido e adaptado um Sistema de Gestão de Reclamações;
- Desde 2008 que foi iniciado e implementado nas 4 Unidades de Handling um sistema informático de gestão operacional, desenvolvido internamente em parceria entre a sede e as operações, de modo a racionalizar a informação e a minimizar os gastos de papel.



A Relação com o Ambiente

3. Relação com o Ambiente

A relação da **portway** com o Ambiente é uma relação de dever executado com empenho, preocupação e consciência da necessidade de um planeta sustentável.

3.1 A Empresa

A empresa assume que é necessário continuar a agir rumo a um ambiente mais sustentável no futuro. Para tal, continuamos focados na melhoria contínua do nosso Sistema de Gestão Ambiental, implementado e certificado desde Fevereiro de 2008.

3.1.1 Política Ambiental da portway

A Política Ambiental da **portway** está descrita no Manual da Qualidade e Ambiente, e visa:

- Cumprir os rigorosos requisitos legais aplicáveis;
- Criar sinergias compensatórias, nomeadamente com os nossos parceiros e Clientes;
- Aumentar a consciência Ambiental colectiva, através da realização de acções de sensibilização ambiental;
- Utilizar correcta e racionalmente os recursos naturais;
- Encaminhar adequadamente os nossos resíduos;
- Promover medidas de redução de poluição, através da aquisição de veículos híbridos e/ou eléctricos;
- Renovar a nossa frota e equipamentos, optando sempre por soluções mais amigas do ambiente.

3.2 Descrição do Sistema de Gestão Ambiental da portway

O Sistema de Gestão Ambiental da **portway** é um sistema integrado com o Sistema de Gestão da Qualidade e coordenado pela responsável da área do Ambiente, sob orientação da Administração.

Com base na identificação dos Aspectos Ambientais Significativos e consequentes Impactes Ambientais em cada Unidade e por Departamento, foi criado um Programa de Gestão Ambiental que inclui uma rotina de encaminhamento de resíduos, conforme as determinações legais - em

alguns itens suportada pela organização Ambiental dos Aeroportos, sendo que na maior parte dos artigos recorre-se à contratação directa dos serviços de operadores especializados e licenciados para o efeito.

3.2.1 Objectivos e Metas Ambientais

Paralelamente, estão já em acção os planos de Objectivos e suas Metas Ambientais. Relativamente à compensação das emissões de CO₂ através da plantação de árvores e à realização de protocolos com as Câmaras Municipais adjacentes aos aeroportos onde operados foram estabelecidos e assinados os protocolos de parceria ambiental com as Câmaras Municipais de Faro (Aeroporto de Faro), Machico e Santa Cruz (Aeroporto da Madeira), Maia e Matosinhos (Aeroporto Francisco Sá Carneiro), estando Lisboa a aguardar a respectiva conclusão.

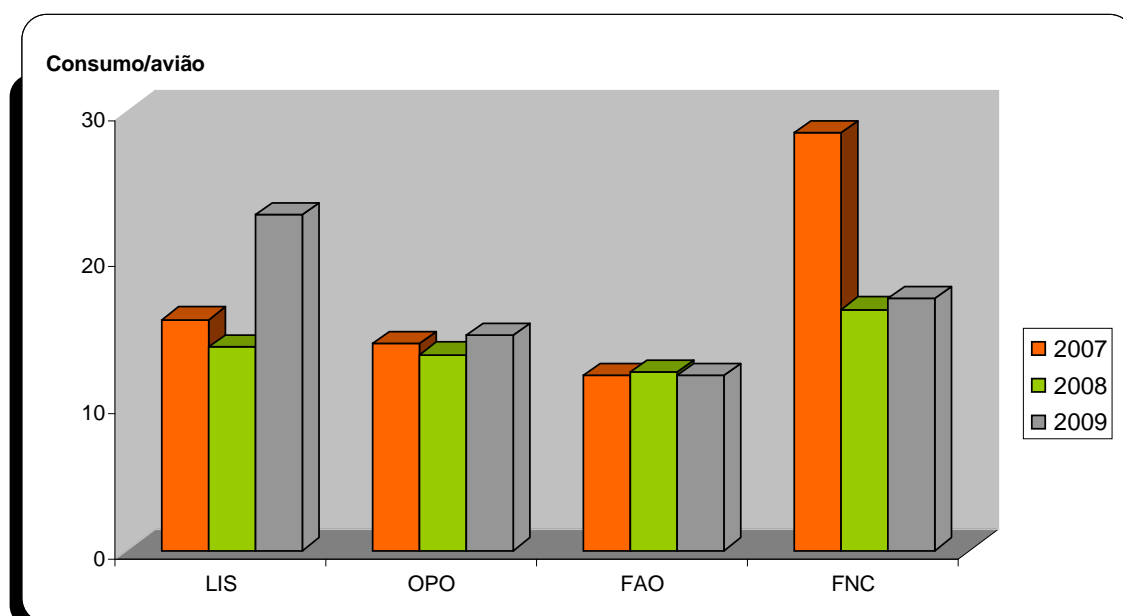
Assim, face aos consumos verificados em 2008 a **portway** – handling de Portugal s.a entregou, em 2009, à Câmara Municipal de Faro 122 árvores, à Câmara de Machico e de Santa Cruz foram entregues 32 árvores e à Câmara da Maia foram entregues 99 árvores.

Os consumos relativos à Unidade de Handling de Lisboa serão compensados através de um protocolo com a Quercus, no âmbito do Projecto “Criar Bosques”, no qual se prevê plantar já no 1º Trimestre de 2010, um total de 1.100 árvores (carvalhos, medronheiros, azinheiras, etc).

Os Objectivos e respectivas Metas ambientais estabelecidas para 2009 foram as descritas na tabela abaixo:

Controlo do consumo de gasóleo	Máximo de desvio de 1% face ao consumido em 2008
Substituição da frota por equipamentos eléctricos	Substituição gradual
Plantação de árvores por tonelada de CO2 produzido	1 árvore plantada em 2010/1000 L gasóleo consumido em 2009
Informatização dos sistemas e diminuição da utilização do papel	----
Sensibilização ambiental aos colaboradores da portway	100% do staff no biénio 2008/2009

Relativamente ao consumo de combustível, apresentamos a evolução do consumo de gasóleo/avião:



Os consumos de Lisboa foram prejudicados pela abertura do novo Terminal de Carga Aérea (Janeiro de 2009), localizado no extremo oposto da placa e das operações. Em relação ao Porto, a abertura de uma nova base aérea das *Ryanair* (Setembro 2009), implicou um aumento do consumo de combustível, particularmente na área de GPU's* por assistência aos aviões baseados no aeroporto. Em ambos os casos, a média por avião foi prejudicada e os valores alcançados em 2009 não podem ser comparados com os anos anteriores.

* Ground Power Unit

3.2.2 Reporting

Para cumprimento legal, a **portway** encontra-se registada no SIRAPA, para registo dos resíduos produzidos e encaminhados para operadores devidamente licenciados, tendo sido apresentados dentro dos prazos legais estabelecidos os inventários de resíduos respeitantes aos anos de 2007 e 2008.



portway
handling your every need!

Rua C, Edifício 124, Piso 1
Aeroporto de Lisboa
1700 - 008 Portugal

www.portway.pt
Tel: +351 21 844 50 00
Fax: +351 21 844 51 00