

# Relatório de Gestão e Contas 2019





## Índice

Mensagem do Conselho de Administração .....	5
Principais indicadores.....	7
Informação Corporativa .....	8
Estrutura organizativa da CV Handling .....	10
Os Órgãos Sociais da CV Handling .....	11
Política de Qualidade .....	13
Conjuntura económica e setorial em 2019 .....	15
Principais Atividades Desenvolvidas no Exercício de 2019.....	17
Desempenho Operacional em 2019.....	21
Desempenho Económico em 2019.....	23
Desempenho Financeiro em 2019.....	25
Evolução de KPI's de atividade .....	26
Execução do Plano de Investimentos .....	27
Balanco Social.....	29
Objetivos Estratégicos 2021 .....	31
Demonstrações Financeiras .....	35
Parecer do Fiscal Único .....	68
Relatório de Auditoria .....	69

## Acrónimos

AAC - Agência de Aviação Civil

AD - Aeródromo

ASA - Empresa Nacional de Aeroportos e Segurança Aérea

BO - Boletim Oficial

BRS - Baggage Reconciliation System

BVC - Escala da Boavista

CA - Conselho de Administração

CAPEX - Capital expenditures

DFA - Direção Financeira e Administrativa

DOH - Direção de Operações de Handling

DRH - Direção de Recursos Humanos

EBIT - Resultado Antes dos Juros e Impostos

EBT (RAI) - Resultado Antes de Impostos

EBITDA - Resultados Antes dos Juros, Impostos, Depreciação e Amortização

ECV - Escudo de Cabo Verde

EUR – Euro

FMI – Fundo Monetário Internacional

GSE - Ground Support Equipment

HOC - Handling Operations Center

HST - Higiene e Segurança no Trabalho

IATA - International Air Transport Association

ICAO - International Civil Aviation Organization

IGP - Instrumentos de Gestão Previsional

INPS - Instituto Nacional de Providência Social

ISAGO - IATA Safety Audit for Ground Operations

ISO - *International Organization for Standardization*

KPI - Key Performance Indicator

MMO - Escala do Maio

MSSRE - Manual de *Safety, Security* e Resposta à Emergência

OAE – Operador de Assistência em Escala

OHSAS - *Occupational Health and Safety Assessment Series*

PC - Processo Chave

PIB - Produto Interno Bruto

PMR - Pessoas com Mobilidade Reduzida

RAI - Escala da Praia

ROI – *Return on investment*

ROCE – *Return on capital employed*

SFL - Escala de S. Filipe

SID - Escala do Sal

SIGRH – Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos

SLA - *Service Level Agreement*

SME - Serviço de Manutenção de Equipamentos

SMS - Safety Management System

SNE - Escala de S. Nicolau

SSQ - Serviço de Segurança e Qualidade

TACV - Transportes Aéreos de Cabo Verde

TAE – Técnico de Assistência em Escala

VXE - Escala de S. Vicente

## Mensagem do Conselho de Administração



O Exercício de 2019 constituiu um ano importante na história da CV Handling, marcado por inúmeros desafios e conquistas, desde logo a comemoração do quinto aniversário da criação da empresa.

Em 8 de maio de 2014, nasce a CV Handling, a primeira empresa de prestação de serviços de assistência em escala em todos os aeroportos de Cabo Verde. Surgindo do processo de autonomização da atividade de handling, (anteriormente sob a responsabilidade da Direção de Serviço de Operações de Terra, da TACV, SA.), sendo a empresa desde logo dotada de um quadro de pessoal de 304 Colaboradores, que transitaram no momento do *spin-off*, bem como toda a frota de equipamentos GSE (*Ground Support Equipment*) então existente.

Nestes 5 (cinco) anos de atividade, a CV Handling tem crescido de forma sustentada, com resultados operacionais e financeiros muito positivos, sabendo ultrapassar obstáculos, superar desafios e conquistar objetivos.

### São 5 (cinco) anos que confirmam uma certeza.

Hoje, ao olhar para atrás, o sentimento que nos invade é o orgulho. Orgulho de um percurso notável, pontuado por marcos relevantes na nossa atividade; Orgulho do nosso crescimento e dos ganhos significativos que vamos conseguindo; Orgulho do caminho de modernização da empresa, crucial no sistema aeroportuário e engajada, junto com os *stakeholders*, na construção de uma dinâmica de desenvolvimento dos transportes aéreos sustentada, económica, social e ambientalmente; e Orgulho nos quadros que compõe a CV Handling, a nossa Família.

A Família CV Handling, conta hoje com 541 colaboradores, sendo 515 no ativo, 26 pré-reformados, sem esquecer, os que entretanto se reformaram e muitos outros.

De um sistema de gestão de RH administrativo e extemporâneo, adotamos um Sistema Integrado de Gestão de RH mais flexível, alinhado com o novo paradigma de gestão RH, que mais do que gerir pessoas, gere também competências, e que aposta nas mesmas, com foco na igualdade de oportunidades para todos.

É certo que, como em qualquer família, existem sempre alguns problemas por resolver, mas a Equipa da DRH está empenhada e com total foco no encontrar de soluções que proporá ao Conselho de Administração, de forma a estabilizar o sistema e como garante da busca contínua de um clima de trabalho com paz e onde os colaboradores se sintam ainda mais valorizados, motivados e alinhados com a estratégia da empresa.

Os investimentos realizados permitiram dotar a CV Handling de um parque de equipamentos GSE moderno e em permanente renovação que nos garantiu um crescimento constante e uma assistência eficaz e eficiente nestes 5 (cinco) anos de atividade.

Porque uma empresa se faz de números, permitam-nos apresentar os mais significativos:

---

**Ao longo destes cinco anos, atendemos 6.651.658 passageiros, assistimos 88.887 aeronaves, criámos 211 novos postos de trabalhos, investimos 1.006.121 mECV e pela primeira vez ultrapassamos, em 2019, os 2 milhões mECV de volume de negócios.**

---

Para além disso, e depois de um processo de preparação e de auditoria, a empresa detém orgulhosamente, desde 27 de outubro de 2017, o reconhecimento máximo da IATA para a indústria do *ground handling*: a Certificação ISAGO - IATA *Safety Audit for Ground Operations* no *Corporate* e na Escala *SID*.

Iniciámos o programa de implementação ISAGO – IATA da Escala RAI, cujo processo de preparação e certificação decorreu durante o mês de novembro do corrente ano, sendo que as restantes escalas pautarão também a sua gestão operacional, seguindo as boas práticas e os standards que advêm da ISAGO-IATA.

Ainda assim, estes desafios estratégicos, decisivos e estruturantes, trazem-nos necessariamente responsabilidades a nível da estabilidade e sustentabilidade da empresa, com particular ênfase na melhoria contínua da sua eficiência operacional e na garantia da prestação de um serviço eficaz e seguro, com foco claro na qualidade e na satisfação dos seus clientes.

Os resultados alcançados são fruto do trabalho de uma equipa alinhada, preparada e focada na concretização da estratégia da empresa, assente nos 3 (três) importantes pilares estratégicos da empresa, assim caracterizados:

1. Melhoria contínua das operações, da qualidade dos serviços e da eficiência operacional, incorporando as melhores práticas operacionais da indústria e cumprindo os requisitos de *Safety* e *Security*;
2. Modernização e Investimento, das Infraestruturas e Parque de Equipamentos GSE e Sistemas IT/DCS;
3. Capacitação e aposta nos RH, garantindo colaboradores qualificados, motivados e alinhados com a estratégia da empresa.

Foi com estes pilares em mente que definimos os planos de ação e introduzimos as medidas necessárias para tornar possível o trabalho dos últimos anos.

Os próximos tempos vão ser decisivos no processo de transformação da CV Handling. Uma empresa que se quer moderna e competitiva e com forte compromisso com os altos padrões da qualidade, devidamente alinhada com as orientações do acionista e do setor.

Nesta caminhada não estivemos sozinhos, por isso é de justiça reconhecer o apoio institucional da ASA, enquanto acionista único, dos seus Técnicos e TOE's, dos nossos Consultores, dos Parceiros nacionais e internacionais, das

Instituições Públicas e Privadas, do Fiscal Único, dos Auditores Externos e dos Fornecedores, a quem endereçamos, nesta hora, uma mensagem de profunda admiração e gratidão pela cooperação e suporte dispensados.

Aos nossos estimados Clientes, deixamos uma palavra de agradecimento pela confiança depositada na nossa equipa. É com eles em mente que nos esforçamos a cada dia para lhes assegurar uma prestação de serviço segura, cumprindo os standards acordados, designadamente a pontualidade, a segurança (*Security, Safety*) e a qualidade requeridas, no fundo, em linha com o mesmo rigor, reconhecido através da Certificação ISAGO, com que nos comprometemos internamente.

O Conselho de Administração, reconhecendo que nem sempre o caminho é o mais simples, mas sabendo que nada se conquista sem dificuldade e que, sobretudo, o importante é escolher o caminho certo, manifesta o seu elevado apreço e expressa o seu profundo reconhecimento pela dedicação, esforço e empenho de todos os Colaboradores no processo de edificação, consolidação e de afirmação da CV Handling, pois souberam, com muito profissionalismo, ultrapassar alguns obstáculos, designadamente nos períodos de maior intensidade de tráfego.


Contamos com todos e com cada um de vós, a quem endereçamos uma palavra de confiança em relação ao futuro.

A nossa ambição continuará a mesma, o servir bem a CV Handling e o transporte aéreo, com humildade, muita responsabilidade e permanente atitude de exigência e rigor.

**Estamos a preparar o presente, para dar resposta ao futuro.**

Sede da CV Handling, na Ilha do Sal, 5 de março de 2020.

O Conselho de Administração,



Aquiles J.R.S. Rodrigues

Administrador



Jorge Benchimol Duarte

Presidente CA

Nuno E. É. Santos

Administrador

## Principais indicadores

Os indicadores globais da CV Handling reforçam o comprometimento da empresa em manter um crescimento sustentado e de reforço da sua capacidade de resposta, operacional e financeira, aos desafios do mercado e do setor.

Quadro 1 – Indicadores globais de performance operacional, económica e financeira

U = mECV

Principais indicadores globais	2019	2018	2017	Variação 19/18		Variação 18/17	
				Valor	%	Valor	%
<b>Tráfego</b>							
Aeronaves assistidas	16 603	15 970	17 799	633	4%	-1 829	-10%
Passageiros assistidos	1 258 279	1 241 730	1 280 661	16 549	1%	-38 931	-3%
Carga e Correio (Ton)	1 391	1 310	2 128	81	6%	-818	-38%
<b>Negócio</b>							
Volume de Negócios	2 013 749	1 830 273	1 701 333	183 476	10%	128 940	8%
<b>Pessoal</b>							
Número de colaboradores	541	499	444	42	8%	55	12%
Gastos com o Pessoal	632 491	566 389	498 565	66 102	12%	67 824	14%
<b>Produtividade</b>							
Aeronaves assistidas / Colaborador	31	32	40	-1	-4%	-8	-20%
Passageiros assistidos / Colaborador	2 326	2 488	2 884	-163	-7%	-396	-14%
<b>Resultados</b>							
EBITDA	893 482	843 867	1 048 502	49 615	6%	-204 635	-20%
Margem EBITDA (%)	44%	46%	62%				
Resultado Líquido	575 091	503 765	627 874	71 326	14%	-124 109	-20%
Margem líquida (%)	29%	28%	37%				
<b>Investimento</b>							
Volume de investimentos	222 277	111 129	379 934	111 148	100%	-268 805	-71%
<b>Estrutura Financeira</b>							
Capital Próprio	1 594 161	1 270 952	968 106	323 209	25%	302 846	31%
Total de Ativo	2 728 654	2 163 749	1 942 736	564 905	26%	221 013	11%
Financiamentos	327 101	115 607	105 253	211 494	183%	10 354	10%
<b>Indicador Financeiro</b>							
ROCE (%)	39%	53%	86%				
<b>Cash Flow</b>							
Cash Flow Operacional	321 307	424 946	422 804	-103 639	-24%	2 142	1%
Free Cash Flow	166 615	97 912	41 470	68 703	70%	56 442	136%

## Informação Corporativa

### A Nossa História

A Cabo Verde Handling, doravante designada CV Handling, é uma empresa sob a forma de Sociedade Anónima Unipessoal, com um Capital Social de 188.000 mECV, correspondente ao valor dos bens e equipamentos afetos à atividade de assistência em escala, representado 188.000 ações, de 1.000 ECV cada uma.

A CV Handling tem como objeto principal a prestação de serviços de assistência em terra às Companhias Aéreas, nas suas escalas nos aeroportos e aeródromos do país e tem a sua Sede Social na Ilha do Sal, onde está o maior centro de atividade. A CV Handling encontra-se instalada em 7 ilhas, com a estrutura da empresa a marcar presença em toda a rede aeroportuária do país, assim organizada:

- 4 (Quatro) Escalas Internacionais, no Sal (Escala SID), na Praia (Escala RAI), em S. Vicente (Escala VXE) e na Boavista (Escala BVC).
- 3 (Três) Escalas Domésticas, em S. Nicolau (Escala SNE), no Maio (Escala MMO) e no Fogo (Escala FL).

A empresa foi criada em maio de 2014, decorrente de processo de *spin-off* da atividade de handling, anteriormente sob a responsabilidade da Direção de Serviço de Operações de Terra da TACV – Transportes Aéreos de Cabo Verde, SA.

A sua atividade caracteriza-se por ser de capital intensivo, tendo um papel fundamental no contacto direto com os utilizadores dos aeroportos nacionais, as companhias aéreas e os passageiros.

Apesar de ser uma empresa recente, a sua trajetória tem reforçado o seu papel na economia de Cabo Verde, tanto em termos económicos e financeiros, como a nível social.

A CV Handling guia-se por uma política integradora dos seus colaboradores e atenta às necessidades e ensejo dos seus clientes tendo como prioridade fundamental assegurar a segurança operacional assente numa cultura de *Safety* e *Security*.

A CV Handling, garante a melhoria contínua do seu sistema de gestão integrado, dos níveis de Segurança Operacional (*Safety* e *Security*) e do seu desempenho.

### A Nossa Missão

Garantir aos passageiros e aeronaves que a sua experiência de voo começa e acaba num serviço de assistência em terra de Qualidade e Excelência, sublinhando a confiança na indústria de transporte aéreo nacional e na assistência aeroportuária.

### A Nossa Visão

Ser reconhecida como uma empresa competente e confiável e que de forma sustentada lidere o mercado nacional e seja uma referência no mercado regional da África Ocidental.

### A Nossos Valores

A CV Handling estabelece os valores e princípios que orientam as práticas organizacionais no que se refere à dedicação aos clientes, respeito pelos direitos dos colaboradores, responsabilidade pela defesa e proteção do meio ambiente e cooperação com outras entidades e o envolvente exterior. Inspirada nos valores e orientada pela missão e visão da empresa, a Política, expressa um compromisso responsável no relacionamento com Clientes, Colaboradores, Fornecedores, Poder Público, Comunicação Social, Comunidade e Sociedade em geral.





**Em 2019, a CV Handling completou os seus primeiros 5 anos de existência, caracterizados por uma rota de crescimento, e sustentabilidade, assente numa estratégia de investimento e melhoria contínua dos serviços prestados.**

## Percurso CV Handling

### 2013 | Setembro

Início dos estudos para o *spin-off* das atividades de assistência em escala

### 2014 | Julho

Conclusão do processo de licenciamento de acesso à atividade, junto da AAC

### 2014 | Setembro

Definição do modelo regulatório da atividade e estabelece-se o procedimento de abertura gradual do acesso ao mercado de Handling (DL nº51/2014)

### 2016

Implementação do SIGRH – Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos

### 2018

Implementação OACIS e Serviço PMR

### 2019 | Outubro-Novembro

Auditorias ISAGO – recertificação SID e Corporate e certificação RAI

### 2014 | Maio

Criação da CV Handling e publicação dos seus estatutos (DL nº 26/2014 de 8 de Maio)

### 2014 | Agosto

A ASA compra as ações à TACV, passando a ser detentora de 100% do capital da CV Handling

### 2015

Implementação do Plano Estratégico e Investimentos da CV Handling 2015-2019

### 2017 | Outubro

Certificação ISAGO-IATA (Corporate e Escala SID)

### 2019

Aprovação do *Business Plan* 2019-2021

## Estrutura organizativa da CV Handling

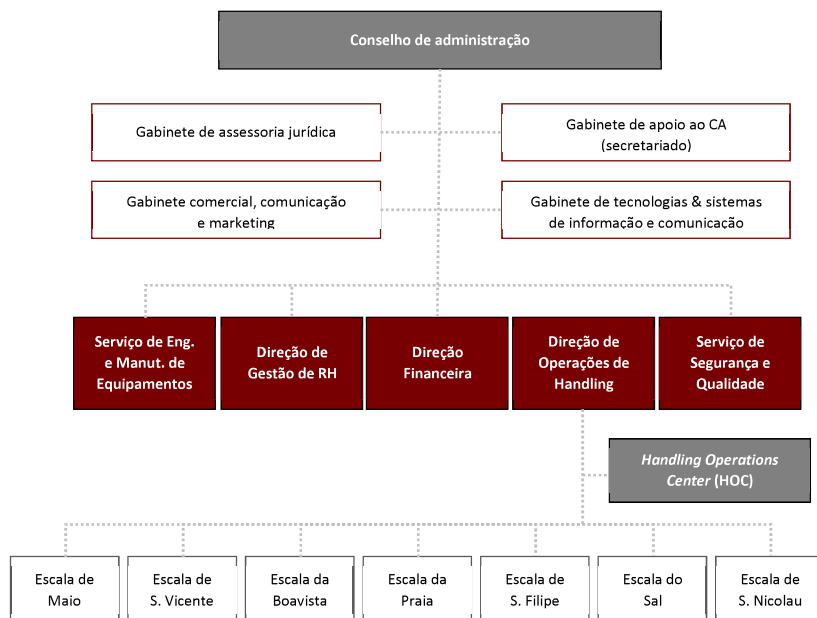
A estrutura orgânica que constitui o Organograma da CV Handling tem diferentes papéis e responsabilidades organizacionais, que em conjunto contribuem para que a Empresa cumpra a sua missão e o desenvolvimento do seu negócio.

A CV Handling identificou e estabeleceu 7 Processos-Chave (PC) necessários para compreender e gerir a organização. Destes foram identificados 3 Processos em contacto com o Cliente, reflexo da política de B2BC (*Business to Business to Consumer*) com o foco direccionado para o Operador e o Passageiro, atendendo à natureza da nossa organização, e 4 Processos de Suporte indispensáveis para a sua gestão.

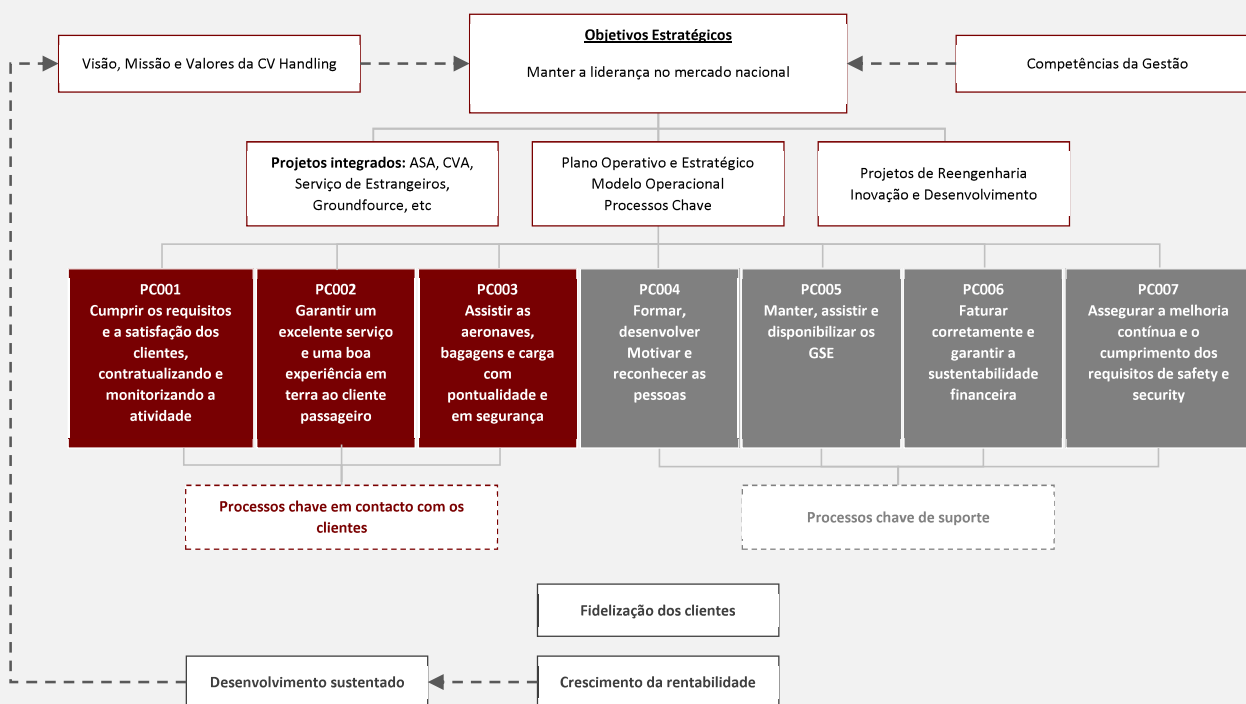
Assegurar uma gestão eficaz dos Processos-Chave, designadamente, o Planeamento, Realização, Verificação, e Melhoria, permite à organização a identificação de áreas com vantagens competitivas, que antecipam as expectativas de mercado cada vez maiores e contribuem para a melhoria contínua do desempenho global da organização.

A criação e desenvolvimento de uma cultura que envolve as pessoas na procura ativa de oportunidades de melhoria do desempenho nos processos, contribui para assegurar o futuro da organização e a satisfação de todas as Partes Interessadas.

### Estrutura orgânica



### Modelo de negócio



## Os Órgãos Sociais da CV Handling

*São Órgãos Sociais da CV Handling, a Assembleia Geral, o Conselho de Administração e o Fiscal Único, tendo a seguinte composição:*

### **A Mesa de Assembleia Geral:**

Moisés David Duarte Monteiro

*Presidente da Mesa de Assembleia Geral*

José Custódio da Rocha Silva

*Secretário da Mesa de Assembleia Geral*

### **Conselho de Administração:**

Jorge Benchimol Duarte

*Presidente não Executivo do Conselho de Administração*

Aquiles José da Rocha Silva Rodrigues

*Administrador Executivo*

Nuno Elton Évora Santos

*Administrador não Executivo*

### **Fiscal Único:**

Karine Helena Dias Lopes

Conforme estabelece o nº 2 do Artigo 9º dos Estatutos, publicados no Decreto-Lei Nº 26/204 de 8 de maio, o mandato dos membros dos órgãos sociais tem a duração de 3 (Três) anos, renovável.



## Política de Segurança (*safety e security*)

A CV Handling define e adota uma política comprometida com a segurança operacional, desenvolvida em manual próprio (MSSRE), contendo os princípios e procedimentos gerais do SMS, assim como o programa de gestão de riscos, o sistema de gestão de risco operacional, a promoção, divulgação e formação, monitorização, avaliação e melhoria contínua dos níveis da segurança operacional. Garantindo para isso a provisão por parte da administração dos recursos Humanos, materiais e financeiros para a implementação da política e objetivos de Segurança.

**Um dos objetivos da CV Handling é que todos os Colaboradores mantenham e cultivem uma cultura e prática de segurança em todos os processos da sua prestação de serviços de assistência em escala.**

Cada colaborador tem como missão primordial cumprir e fazer cumprir o estipulado no Programa de Segurança e Manual de *Safety* e Resposta à emergência (MSSRE) de modo a que os altos padrões de segurança previnam quer os danos pessoais quer os atos de interferência ilícita contra a segurança da aviação civil.

Sempre que algum colaborador assuma temporariamente a substituição de funções operacionais, estas são definidas e comunicadas com um aviso prévio, podendo recorrer à utilização de e-mail ou outra forma de comunicação. As funções que possam afetar a segurança operacional (a nível de *Safety* e *Security*) serão realizadas por colaboradores que possuem know-how, competências, formação contínua e experiência adequada para o desempenho da função.

A CV Handling assegura que qualquer colaborador que exerça funções operacionais críticas mantém as competências necessárias com base na educação e formação contínuas.

A CV Handling promove um sistema de comunicação interna que incentiva os colaboradores a reportar de imediato, qualquer ocorrência que afete a Segurança (Sistema de reporte operacional não punitivo) nomeadamente qualquer não conformidade (NC), Oportunidades de Melhoria e/ou Área Sensível (preocupação, sugestão, ocorrência, erro ou incidente/acidente/quase acidente), detetadas internamente e/ou externamente, a nível do serviço, incluindo aquele que decorre das práticas, bens e

equipamentos envolvidos, mantendo canais de diálogo e informação permanentes com as pessoas.

Este sistema de reporte garante que não serão tomadas medidas punitivas contra qualquer colaborador que tenha cometido um incidente/acidente. Não obstante, em caso de comportamentos considerados inaceitáveis, serão aplicadas ações disciplinares de acordo com as circunstâncias definidas no CLCV (atos ilícitos, negligência e desconsideração deliberada ou intencional, de normas ou procedimentos).

---

**A política de segurança operacional também reflete o compromisso do Conselho de Administração em:**

- Conformidade com os regulamentos e padrões aplicáveis quer internos, quer aeroportuários quer dos Clientes/Prestadores de Serviços;
- Garantir a gestão dos riscos de segurança para as operações;
- A promoção da consciência de segurança;
- Melhoria contínua do desempenho operacional.

---

Compete à CV Handling atuar previamente e controlar o consumo de álcool, drogas e tabaco, dos seus colaboradores assegurando a proibição do exercício da função sob a influência de substâncias psicoativas e a definição das consequências para esses acontecimentos.

A política de segurança é revista periodicamente como forma de garantir uma relevância contínua para a organização.

A política está documentada no Programa de Segurança, MSSRE, GOM – Manual de operações no MGQ ou outro documento controlado (Ex: cartaz da política CV Handling, Mod87.SSQ, Flyers de EPI's, Comunicações de CV *Safety* e *Security*), comunicada e tornada visível em toda a organização através da sua divulgação pelo gabinete Comercial, Comunicação e Marketing.

## Política de Qualidade

**A CV Handling define e adota, uma política comprometida com a qualidade, desenvolvida em manual próprio (MGQ), a partir da implementação de um programa de Gestão por Processos, nas vertentes Safety, Security and Quality, permitindo assim uma permanente avaliação e integração dos sistemas e dos resultados no âmbito do Programa de Controlo da Qualidade.**

### Nossos Compromissos

No exercício da nossa atividade, incluindo serviços a passageiros e bagagens, assistência a aeronaves em placa, gestão, manuseamento e transporte de cargas, assim como todas as operações de segurança de voo no carregamento e descarga das aeronaves, a CV Handling tem presente os seus compromissos:

- Com os nossos clientes;
- Com os nossos colaboradores;
- Com os nossos *stakeholders*;
- Com o nosso acionista;
- Com os nossos concorrentes;

Estes compromissos serão assegurados tendo como referência primeira os requisitos ISAGO e procurando certificar e fazer auditar a nossa atividade de acordo com as mais relevantes normas internacionais da ICAO e IATA.

Todos os colaboradores devem ser sensibilizados, formados e responsáveis pelo cumprimento da política de SMS da CV Handling, bem como, sobre procedimentos, práticas, instruções de trabalho e regras relacionadas.

**Trabalhar com segurança e de maneira ambientalmente correta são condições indispensáveis à necessária sustentabilidade.**

Os colaboradores devem ser incentivados a reportar voluntariamente, condições de trabalho, práticas ou eventos que representem riscos para a segurança de pessoas e bens ou ameaças para o meio ambiente, de forma a poderem ser avaliados e mitigados esses riscos, sempre numa base de não retaliação a quem reporta (“*open report*”).

---

#### Com os nossos clientes

- Oferecer um serviço de assistência em escala, de acordo com os requisitos dos clientes e em conformidade com os regulamentos aeronáuticos nacionais e internacionais;
- Garantir uma definição simples, mas eficiente, dos processos, permitindo uma rotação expedita e segura das aeronaves;
- Antecipar as necessidades dos nossos clientes e até exceder-lhes as expectativas;
- Assegurar uma atenção adequada aos passageiros com necessidades especiais.
- Assegurar a saúde, bem-estar e a segurança dos colaboradores no exercício das suas atividades.

---

#### Com os nossos colaboradores:

- Fomentar a capacitação dos colaboradores, através de uma aposta forte na motivação e *empowerment*;
- Assegurar a otimização dos recursos humanos, como força motora e fonte, por excelência, de criatividade e de energia da organização.
- Adotar uma política de gestão ambiental.

---

#### Com os nossos *stakeholders*:

- Dotar uma política de responsabilidade social.

---

#### Com o nosso acionista:

- Maximizar o valor para o acionista da CV Handling.

---

#### Com os nossos concorrentes:

- Manter uma postura ética e idónea na gestão do nosso negócio.
-



*A importância da certificação ISAGO-IATA como forma de reconhecimento internacional do trajeto da CV Handling de prestar os seus serviços de acordo com as melhores práticas de mercado.*

O alinhamento da CV Handling com as boas práticas internacionais é uma componente estratégica do seu plano de relacionamento com os parceiros de negócio, transmitindo um sinal claro sobre a importância da qualidade nos serviços prestados.

A consolidação de processos, assente numa política de melhoria contínua, com foco na qualidade e segurança das operações, e um elevado nível de eficiência da gestão, são pilares estratégicos da atuação da empresa.

A certificação ISAGO-IATA é o reconhecimento internacional do esforço de implementação das melhores práticas por parte da empresa, reforçando a sua imagem perante os seus clientes, atuais e potenciais.

A CV Handling definiu uma estratégia de certificação de forma faseada, tendo iniciado em 2017, com a certificação da escala do Sal e *Corporate*.

**Após a certificação ISAGO-IATA da escala do Sal e *Corporate* em 2017, a escala da Praia foi auditada em novembro 2019 para obtenção da certificação.**

Em 2019, foi dado mais um importante passo na concretização desta estratégia, tendo sido auditada, em novembro, para obtenção da certificação ISAGO-IATA para a escala da Praia e em simultâneo para a recertificação da escala do Sal e *Corporate*.

Os objetivos traçados pela CV Handling passa pela certificação até 2021 das restantes escalas internacionais, Boa Vista e S. Vicente.

**O objetivo da CV Handling passa por ter todas as escalas internacionais com a certificação ISAGO-IATA até 2021.**

Adicionalmente, e em linha com os objetivos identificados acima, a CV Handling encontra-se a preparar a estrutura organizacional da empresa de forma a proceder, até 2021, a certificações futuras ao nível da qualidade (ISO 9001) e Higiene e Segurança no Trabalho (OHSAS 18001).

## Escala *SID* & *Corporate*



## Conjuntura económica e setorial em 2019



### Internacional

O ano de 2019 foi marcado por uma instabilidade que se repercutiu no desempenho das economias mundiais.

As tensões comerciais entre Estados Unidos e China marcaram o ano, inclusive com aplicação de taxas aduaneiras ao longo da negociação da revisão dos acordos comerciais, tendo criado um ambiente de incerteza que rapidamente se alastrou a outras regiões, incluindo a Europa.

Segundo os dados do *World Economic Outlook*, emitido pelo FMI em janeiro 2020, o crescimento mundial situou-se nos 2,9%, abaixo de 2018 (3,6%). No caso da zona Euro o crescimento foi de cerca de 1,2%, igualmente indiciando um abrandamento quando comparado com 2018 que fechou com um crescimento de 1,9%.

#### Crescimento económico

**Mundial: +2,9%** em 2019

**Zona Euro: +1,2%** em 2019

Também os avanços e recuos da saída do Reino Unido da União Europeia potenciou o clima de incerteza quanto aos impactos que o mesmo terá nas respetivas economias. A aprovação do acordo do BREXIT ocorreu em outubro de 2019, tendo-se efetivado em janeiro de 2020 apesar das negociações continuarem no período de transição.

No caso da indústria da aviação internacional, de sublinhar em 2019, os acontecimentos em torno do Boeing 737 Max 8, após dois acidentes fatais em outubro de 2018 e março de 2019, que ditou a suspensão da utilização destas aeronaves por parte das agências regulatórias do setor. A identificação de problemas nos sistemas destas aeronaves exigiu a sua correção,

assistindo-se a um processo complexo que se arrastou durante meses, chegando a 2020 sem que se tenha resolvido. Este facto, implicou ainda o cancelamento de todas as entregas de novas aeronaves por parte da Boeing, obrigando as companhias aéreas a rever as estratégias de gestão das suas frotas.

Ainda assim, o setor da aviação manteve em 2019 uma rota de crescimento, com o movimento de passageiros mundiais (partidas) a atingir os 4,5 biliões de pessoas, o que representa um crescimento de 3,7% face a 2018.

A Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA) efetuou a revisão das perspetivas mundiais para o setor do transporte aéreo para os próximos anos, mantendo uma perspetiva de crescimento em linha com o que se tem verificado no passado recente. O *forecast* desenvolvido pela aponta para cerca de 8,2 biliões de passageiros até 2037, o que representa sensivelmente o dobro do número atual.

#### IATA: Forecast 2037

**Mundial: +3,5%/ano**

**África: +4,6%/ano**

Este crescimento irá pressionar todo o setor de transporte aéreo, desde as companhias aéreas, às entidades gestoras das infraestruturas aeroportuárias e ainda as empresas prestadoras de serviços de assistência em escala nos aeroportos.

Se as perspetivas de crescimento permitem sustentar a robustez do setor, as mesmas apontam igualmente para desafios que não poderão ser superados apenas através da expansão de infraestruturas e melhoria de processos. A implementação de soluções tecnológicas e inovadoras serão essenciais para garantir uma otimização e eficiência da capacidade instalada.

## Cabo Verde

De acordo com os dados do FMI, a economia de Cabo Verde cresceu cerca de 5%, sensivelmente o mesmo nível de crescimento obtido em 2018.

### Cabo Verde

**+5% crescimento em 2019**

**Mantém nível de crescimento de 2018**

O turismo, um setor com um peso muito relevante na economia nacional, manteve a sua dinâmica de crescimento. De ressaltar que, após a entrada em funcionamento do resort RIU Palace na ilha da Boa Vista em dezembro

de 2018, os projetos de construção de novos empreendimentos mantiveram-se, destacando-se na ilha do Sal a conclusão do hotel Robinson Club (Grupo TUI) e os avanços do New Horizons Resort e de um novo hotel do grupo Barceló, mas também o avanço do Hotel Casino na cidade da Praia.

A existência de uma carteira alargada de projetos e de intenções de investimento nas diversas ilhas de Cabo Verde, indicia a continuidade da aposta por parte de promotores e operadores turísticos com impacto na indústria da aviação no país.

***A dinâmica do turismo dos últimos anos, e as perspetivas de continuidade, reforçam a tendência de crescimento do transporte aéreo em Cabo Verde.***

Em Cabo Verde, o ano de 2019 foi igualmente marcado por eventos com importância para a economia e a indústria da aviação civil.

A 1 de janeiro de 2019 efetivou-se a isenção de vistos para turistas estrangeiros da União Europeia, e ainda outros como Liechtenstein, Mónaco, Noruega, Reino Unido, Suíça, San Marino e Vaticano.

No final do ano, esta medida foi alargada a passageiros oriundos do Brasil, Canadá e Estados Unidos.

Apesar desta medida não se refletir em termos de competitividade dos preços de Cabo Verde enquanto

destino turístico, com a isenção do valor do visto a ser compensado pelo aumento da taxa de segurança (TSA), a mesma representa um incentivo e flexibilidade na burocracia associada à obtenção dos vistos.

Adicionalmente, em 2019, verificou-se ainda avanços na estratégia da companhia aérea nacional, a Cabo Verde Airlines, na implementação de um Hub aéreo no Aeroporto Internacional Amílcar Cabral para potenciar as ligações entre os continentes americano, africano e europeu.

Aliado à estratégia e ao reforço da frota de aeronaves da companhia aérea de bandeira, verificou-se um aumento do número de voos, com impacto relevante na movimentação de aeronaves e passageiros na ilha do Sal.

De referir que, por forma a fomentar o Hub na ilha do Sal, a companhia voltou a apostar igualmente no mercado doméstico com ligações às ilhas de Santiago, S. Vicente e Fogo.

***O Hub no Aeroporto Internacional Amílcar Cabral tem impulsionado o movimento de aeronaves, levantando diversos desafios à gestão de infraestruturas aeroportuárias e serviços de assistência em escala.***

Este crescimento tem exigido uma adaptação por parte da gestão de infraestruturas aeroportuárias e das empresas prestadoras de serviços de assistência em escala. O reforço dos voos do Hub exigiu um reforço dos serviços, visto que os mesmos se realizam habitualmente fora das habituais horas de pico, nomeadamente entre as 7h00 e as 9h00 e posteriormente entre as 21h00 e as 23h00.

No caso de S. Vicente, os voos exigiram da companhia inclusive um alargamento do período de funcionamento do aeroporto.

Ao nível das infraestruturas aeroportuárias, igualmente de destacar a entrada em funcionamento em pleno do novo terminal de passageiros do Aeroporto Internacional Nelson Mandela.



## Principais Atividades Desenvolvidas no Exercício de 2019

**No decorrer do ano de 2019 foram desenvolvidas várias atividades, das quais destacamos as principais realizações ocorridas no exercício em referência:**

1. Iniciamos o ano com a *Kick Off Meeting* do Projeto BRS – *Baggage Reconciliation System*, um sistema que tem como objetivo, rastrear bagagens de partida e chegada, enquanto são carregadas ou descarregadas de uma aeronave. Providencia ainda o registo de dados de bagagem, reconciliando-os com os do voo e passageiros, desde a entrega no check-in até à entrega na chegada. Garante ainda que somente as bagagens autorizadas são carregadas num dado voo e que as bagagens chegam ao destino correto em conformidade com a Resolução 753 da IATA e a que as companhias aéreas, suas associadas, se obrigam a cumprir.
2. A Direção de Operações de Handling inicia um novo ciclo, com a nomeação de um novo Diretor e revitalização da sua estrutura orgânica operacional.

A CV Handling orgulha-se de ter sido merecedora, em outubro de 2017, da acreditação ISAGO-IATA no seu *Corporate* e na Escala SID. Em 2019 procedeu-se à auditoria de renovação, bem como se estendeu o seu compromisso de qualidade à Escala RAI para que obtenha também a certificação. Assim, vários Auditores Certificados da própria ISAGO auditaram meticulosamente os serviços de assistência em escala da CV Handling na sua Sede e nas Escalas SID e RAI, tendo sido avaliada toda a documentação da empresa. O registo da ISAGO confirmara que os Serviços de Assistência em Terra da CV Handling estão em conformidade com os padrões internacionais. A aprovação bem-sucedida desta auditoria da ISAGO representa um marco importante para a CV Handling. A auditoria será repetida a cada três anos, o que nos obriga a manter e melhorar continuamente a alta qualidade dos serviços que oferecemos aos nossos clientes. A ISAGO garante benefícios para companhias aéreas, *handlers* e autoridades reguladoras e aeroportuárias. Esta certificação vem assim introduzir um conjunto uniforme de padrões de procedimentos que são reconhecidos por todas as partes, com o objetivo de melhorar a segurança e diminuir o risco de acidentes, incidentes e lesões em terra.



3. No exercício de 2019, reforçamos os investimentos em equipamentos e as condições para a implementação plena do Serviço PMR em todas as escalas.
4. A proteção de dados numa empresa como a CV Handling, torna-se tão mais importante quando, para além de lidarmos com a gestão de dados de todos os nossos colaboradores, lidamos com os dados dos nossos clientes das mais variadas origens a nível mundial, acedendo, tratando e processando os dados do seu bem mais valioso que são os seus próprios clientes.



Proteger dados é assim, uma responsabilidade de quem os acede e gere, ou seja, nossa como organização e cada um dos nossos colaboradores no exercício das suas funções. Apesar de parecer um tópico recente, a legislação para a proteção de dados já existe há bastante tempo na Europa, sendo agora implementada em Cabo Verde. A CV Handling, como empresa de referência a nível nacional e montra do País para o exterior, querendo estar sempre na vanguarda do estrito cumprimento de deveres e obrigações, sobretudo todos os que dizem respeito à segurança, palavra tão cara ao mundo da aviação em geral, e obedecendo às boas práticas constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), iniciou um processo de autoavaliação, através de uma *Gap-Analysis*. Recorrendo a uma empresa de consultoria externa, a *Vision Ware*, será avaliado o estado de conformidade presente quanto à nova Legislação e RGPD com vista a detetar eventuais situações de oportunidade de melhoria para que possam ser introduzidas durante o próximo ano as medidas corretivas e paliativas que se imponham.

5. Ciente da necessidade de alinhamento com os demais parceiros no desígnio comum que é a implementação do hub aéreo da CV Airlines no AIAC, a CV Handling participou ativamente em todos os fóruns de discussão em estreita coordenação com todos os interlocutores, tendo papel ativo e determinante no bom arranque do projeto, A CV Handling tem desenvolvido todos os esforços para que se consiga efetivamente dar resposta cabal aos desafios inerentes. As medidas em debate em 2019 certamente irão ajudar que 2020 seja um ano de excelência para a consolidação do hub aéreo da companhia de bandeira como marco histórico e driver económico fulcral para o País, estando como sempre a CV Handling na vanguarda e linha da frente.

6. Fruto do reconhecimento da sua qualidade de serviço, imagem e capacidade de mobilização do mercado, a CV Handling foi designada como GSA da TAAG para Cabo Verde por forma a suportar a companhia de bandeira de Angola nas suas atividades de promoção de vendas, marketing e relações públicas, fazendo de igual forma a gestão de todos os demais parceiros da Companhia em Cabo Verde. Espera-se que em 2020, outras iniciativas e processos ainda em curso possam aumentar ainda mais este nicho de mercado.

7. Atualmente, o competitivo mundo dos negócios exige rapidez e eficiência. Poder viajar no seu horário, com a máxima privacidade, fazem da Aviação Executiva um recurso essencial. Esta é uma oportunidade de negócio para as empresas de prestação de serviços do setor como a CV Handling, outrora um pouco esquecido. Em 2019 foi colocado como objetivo iniciar um processo que possa levar a que o peso da aviação executiva venha a ter expressão significativa no quadro da CV Handling e podermos assim proporcionar a quem visita o nosso país, uma real alternativa de qualidade na prestação de serviços. Para tal, iniciou-se um processo de avaliação do mercado e conhecimento do potencial do mesmo. A CV Handling deu-se a conhecer aos principais atores, através da participação na Feira Internacional de referência da área de negócio, a EBACE em Genebra, e com a realização de uma campanha de comunicação que começa já a dar os seus frutos e que continuará a crescer em 2020, nomeadamente com perspectiva de introdução de novas infraestruturas adaptadas à particularidade deste mercado, garantindo mais qualidade a tripulações e aos passageiros.

8. No âmbito do Protocolo de Cooperação existente entre a CV Handling e o IEPF – Instituto de Emprego e Formação Profissional, foram desenvolvidas ações de cooperação, visando o aumento da empregabilidade e formação técnica das pessoas inscritas nos diversos Centros de Emprego do país, proporcionando a aquisição de competências, por intermédio de estágios profissionais, nas mais diversas áreas de atuação e no âmbito da atividade da CV Handling. A parceria estendeu-se ainda à gestão do processo de seleção de candidatos a bolsas de emprego, contribuindo ativamente, e como um exemplo a nível Nacional, para a empregabilidade de jovens, dando-lhes formação intensiva e potenciando o seu ingresso no exigente setor aeronáutico, sublinhando assim o seu papel de relevo no mercado de trabalho em Cabo Verde.
9. Numa empresa com a dimensão e projeção da CV Handling o uso de fardamento corporativo pelos seus colaboradores pode significar muito mais que uma simples ferramenta de trabalho. O uso do fardamento tem-se tornado um diferencial para a fixação de marcas e também para a valorização das pessoas. Isso é visível quando todos na empresa, independentemente do seu status, utilizam uma mesma imagem. Atenta a essa importância, a CV Handling iniciou e concluiu em 2019 o processo de adjudicação de novo fardamento, garantindo que no final do 1º trimestre de 2020 seja possível (i) conferir uma nova identidade visual aos seus colaboradores por forma a facilitar a criação de uma identidade corporativa; (ii) criar um maior vínculo entre colaborador e empresa.
10. A empresa participou do Encontro de Alto Nível realizado pelo Ministro do Turismo e Transportes e Ministro da Economia Marítima, sob o tema “Desenvolvimento do Sector de Aviação Civil em Cabo Verde, Desafios e oportunidades a Curto, Médio e Longo Prazo, que se realizou na Ilha do Sal, 07 de dezembro de 2019.
11. Durante o corrente exercício a empresa materializou o seu Programa Estratégico de Investimentos, através de aquisições de novos *Ground Support Equipment* e Sistemas IT para todas as escalas, no montante de 222.277 mECV.
12. No exercício em referência, foi também evidente um grande volume de formações constantes do Plano Anual de Formação, através de um forte investimento em formações obrigatórias, exigidas pela AAC e requeridas companhias aéreas e pela ISAGO-IATA, no âmbito da Certificação que a CV Handling é detentora.  
  
Em 2019, foram realizadas 119 turmas, contemplando 926 formandos e 1.942 horas de formação obrigatórias, designadamente Airside Safety & Human Factors, DGR CAT 10, DGR CAT 6, DGR CAT 8 e DGR CAT 9 e os diferentes cursos de Security para os seus operacionais.
13. Enquadrada na política de revitalização do seu quadro de pessoal e com o intuito de introduzir novas vertentes de gestão de recursos humanos, de modo a garantir o alinhamento entre as exigências e práticas para a satisfação plena dos nossos clientes, a empresa deu continuidade ao Programa de Pré-Reformas, tendo registado uma adesão de 26 colaboradores, no exercício em referência.



14. Os recrutamentos e seleção foram também marcantes para a Gestão de Recursos Humanos, contando com 42 novas contratações, para dar resposta às necessidades das operações nas principais escalas.
15. O Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos foi já implementado, faltando apenas o sistema de avaliação de desempenho para a sua implementação plena. Assim, os colaboradores (quer avaliadores como avaliados) foram já informados sobre o funcionamento do sistema, estando ainda em falta apenas um pequeno número de colaboradores.
16. Após o seu arranque em fase de testes em 2018, consolidámos durante todo o ano de 2019 o processo de Off-Airport Check-in (OACI).

O OACI é um processo que permite não apenas libertar o aeroporto, já de si congestionado da aglomeração de passageiros, principalmente em horas de pico, como proporciona uma boa experiência aos passageiros, garantindo-lhes uma maior liberdade para desfrutar do seu último dia de férias sem o “peso” da bagagem e literalmente até ao último momento antes de vir para o aeroporto, sabendo que a sua bagagem está já despachada, em segurança e que os aguardará no tapete de chegada no destino.

Sendo esta uma clara aposta da empresa na diferenciação do serviço prestado, o Off-Airport Check-in permite, igualmente, um melhor aproveitamento do tempo dos hóspedes nos hotéis aderentes, pelo que se trata de uma boa oportunidade de potenciar negócio e a própria experiência dos clientes na unidade hoteleira. Nesse sentido foram iniciados contactos com vista a poder expandir a rede de hotéis onde possamos prestar o serviço, esperando-se bons desenvolvimentos em 2020, numa perspetiva comercial e de negócio.



## Desempenho Operacional em 2019

### Aeronaves assistidas

**17 mil aeronaves**  
+4% face a 2018

### Passageiros assistidos

**1,3 milhões de passageiros**  
+1% face a 2018

### Carga e Correio

**1,7 milhões kg**  
+0,2% face a 2018

No período 2016-2019, verificou-se um crescimento acumulado de 17% no total de aeronaves assistidas nos aeroportos nacionais, o que representa um aumento de 2.354 aeronaves. Em termos médios, o volume de aeronaves assistidas, neste período, apresentou um crescimento médio de 5% ao ano.

Em 2019, foram assistidas pela CV Handling 16.603 aeronaves, o que representa um crescimento de 4% face a 2018 (mais 633 aeronaves).

De destacar a escala do Sal, em que o crescimento em 2019 de cerca de 12% do movimento de aeronaves foi suportado, por um lado pela dinâmica natural do turismo, mas também pela implementação do Hub aéreo da CV Airlines neste aeroporto, o que tem potenciado maioritariamente o movimento de aeronaves. De notar que a transferência do centro de operações da companhia de bandeira, para a escala do Sal, teve como contrapartida, a penalização da escala da Praia que mantém, agora, apenas o centro de operações do mercado doméstico operado pela Binter CV.

Este aumento do movimento de aeronaves, tem resultado, essencialmente, da procura de Cabo Verde enquanto destino turístico, o que tem impulsionado, igualmente, o número de passageiros assistidos pela CV Handling.

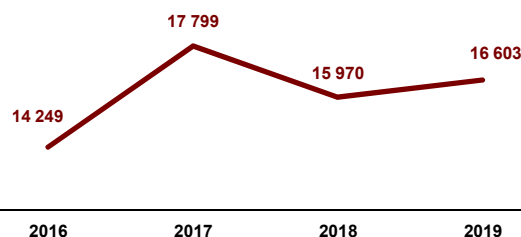
Assim, no período 2016-2019, verificou-se um crescimento acumulado de 14% no total de passageiros assistidos nos aeroportos nacionais, o que representa um aumento de 150 mil passageiros. Em termos médios, o volume de passageiros assistidos apresentou um crescimento médio de 4% ao ano, durante este período.

No ano de 2019, a CV Handling assistiu cerca de 1,3 milhões de passageiros em todas as escalas, o que representa um crescimento de 1% face a 2018.

A escala da Boa Vista, foi a que obteve, em 2019, o maior crescimento de passageiros assistidos, com um aumento de 8% face a 2018, o que se traduz num aumento de cerca de 19 mil passageiros.

De referir que a tendência de crescimento da atividade tem sido suportada, sobretudo, pela dinâmica do mercado internacional. Em contrapartida, o mercado doméstico tem apresentado uma estagnação, apesar da reentrada da CV Airlines neste mercado (a companhia tinha-se retirado do mercado doméstico durante o ano de 2017), com ligações à Praia, S. Vicente e Fogo.

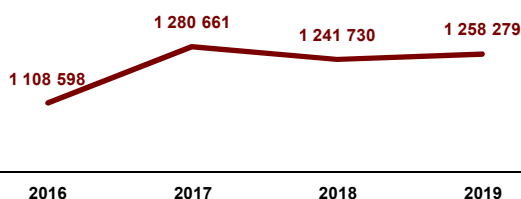
Gráfico 1– Evolução de aeronaves assistidas



Quadro 2 – Evolução de aeronaves assistidas por escala

Aeronaves assistidas	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Escala Sal	6 634	5 897	737	12%
Escala Praia	4 810	4 821	-11	0%
Escala Boa Vista	2 334	2 319	15	1%
Escala S. Vicente	1 851	1 922	-71	-4%
Escala S. Filipe	616	624	-8	-1%
Escala S. Nicolau	216	234	-18	-8%
Escala Maio	142	153	-11	-7%
<b>Total</b>	<b>16 603</b>	<b>15 970</b>	<b>633</b>	<b>4%</b>

Gráfico 2– Evolução de passageiros assistidos



Quadro 3 – Evolução de passageiros assistidos por escala

Passageiros assistidos	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Escala Sal	509 559	515 533	-5 974	-1%
Escala Praia	313 513	308 455	5 058	2%
Escala Boa Vista	261 058	241 874	19 184	8%
Escala S. Vicente	125 086	125 290	-204	0%
Escala S. Filipe	32 413	32 754	-341	-1%
Escala S. Nicolau	10 719	11 638	-919	-8%
Escala Maio	5 931	6 186	-255	-4%
<b>Total</b>	<b>1 258 279</b>	<b>1 241 730</b>	<b>16 549</b>	<b>1%</b>

## Desempenho Operacional em 2019

O movimento de carga e correios em Cabo Verde tem apresentado uma tendência de diminuição nos últimos anos.

No período 2016-2019, verificou-se um decréscimo de -49% no total de carga nos aeroportos nacionais, o que representa uma diminuição de 1,3 milhões de kg. Em termos médios, o volume de carga movimentada tem apresentado uma redução média de -20% ao ano.

Ainda assim, em 2019, foi movimentado pela CV Handling cerca de 1,4 milhões de kg de carga, o que representa um aumento de 6% face a 2018.

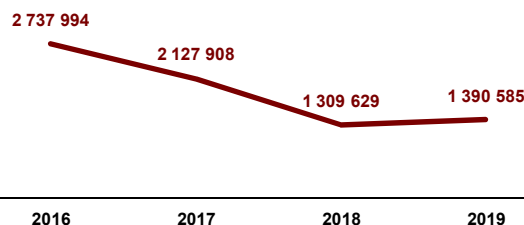
O movimento de carga ocorre essencialmente nas escalas internacionais da Praia e Sal, que em conjunto representaram em 2019 cerca de 79% do total de carga movimentada em Cabo Verde. Quando comparado com 2018, a escala da Praia movimentou em 2019 mais 37 mil kg de carga (+6% face a 2018), enquanto que a escala do Sal apresentou igualmente um aumento de 17 mil kg (+4%).

No caso do movimento de correios, no período 2016-2019, verificou-se um crescimento de 9% no total de correio nos aeroportos nacionais, o que representa uma diminuição de 27 mil kg. Em termos médios, o volume de correios movimentado apresentou um decréscimo médio anual de 3%.

O movimento de correios ocorre essencialmente na escala internacional da Praia, que em 2019 foi responsável pela movimentação de 200 mil kg de correio, cerca de 58% do total de correio movimentado em Cabo Verde. Quando comparado com 2018, a escala da Praia movimentou em 2019 menos 35 mil kg de carga (-15% face a 2018).

De ressaltar que a movimentação de carga e correios, representa um segmento com relevância diminuta em termos financeiros, apesar de exigir equipamentos e uma estrutura dedicada ao mesmo.

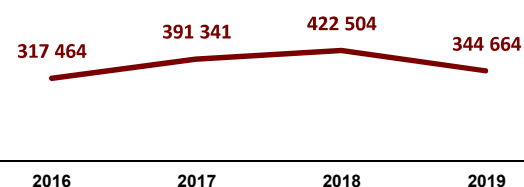
Gráfico 3– Evolução de carga movimentada (kg)



Quadro 4 – Evolução de carga movimentada por escala (kg)

Carga (kgs)	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Escala Sal	446 026	428 805	17 221	4%
Escala Praia	648 714	612 035	36 679	6%
Escala Boa Vista	66 455	67 951	-1 496	-2%
Escala S. Vicente	214 246	190 172	24 074	13%
Escala S. Filipe	5 631	6 230	-599	-10%
Escala S. Nicolau	6 489	2 482	4 007	161%
Escala Maio	3 024	1 954	1 070	55%
<b>Total</b>	<b>1 390 585</b>	<b>1 309 629</b>	<b>80 956</b>	<b>6%</b>

Gráfico 4– Evolução de correios movimentados (kg)



Quadro 5 – Evolução de correios movimentados por escala (kg)

Correios (kgs)	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Escala Sal	56 226	70 653	-14 427	-20%
Escala Praia	200 103	235 072	-34 969	-15%
Escala Boa Vista	5 155	14 052	-8 897	-63%
Escala S. Vicente	70 406	80 179	-9 773	-12%
Escala S. Filipe	3 936	9 158	-5 222	-57%
Escala S. Nicolau	7 434	9 849	-2 415	-25%
Escala Maio	1 404	3 541	-2 137	-60%
<b>Total</b>	<b>344 664</b>	<b>422 504</b>	<b>-77 840</b>	<b>-18%</b>



## Desempenho Económico em 2019

### Volume de negócios

2 milhões mECV  
+10% face a 2018

### EBITDA

893 mil mECV  
+6% face a 2018

### Resultado Líquido

575 mil mECV  
+14% face a 2018

A tendência de crescimento da atividade operacional tem permitido à CV Handling consolidar-se ao longo dos anos, em termos económicos e financeiros, tornando-se numa das empresas de referência em Cabo Verde.

Em 2019, atingiu um volume de negócios de 2 milhões mECV, obtendo um crescimento de 183 mil mECV face a 2018 (+10%). Quando avaliado o período 2016-2019, o volume de negócios cresceu cerca de 677 mil mECV, o que representa um crescimento médio anual de 15%, neste período.

A CV Handling atingiu, em 2019, um EBITDA de 893 mil mECV, representando um crescimento de cerca de 50 mil mECV face a 2018. Deste modo, a margem EBITDA situou-se nos 44%, ainda assim, cerca de 2 pontos percentuais abaixo do verificado em 2018 (46%).

No período 2016-2019 o EBITDA da CV Handling apresentou um crescimento de 697 mil mECV (+354%), o que se tem traduzido num crescimento médio anual de cerca de 66% ao ano.

A variação do EBITDA verificada neste período, resulta maioritariamente de efeitos *one-off* registados nas suas contas nos últimos anos, com principal destaque para a Cabo Verde Airlines e todo o processo de transferência de passivos assumido pelo Estado através da entidade NewCo.

Em termos líquidos, a empresa apresentou um resultado líquido de 575 mil mECV, o que representa um crescimento de 71 mil mECV (+14%) face a 2018.

**A trajetória de crescimento sustentado, verificado nos últimos anos, tem permitido a consolidação da performance económica da CV Handling.**

Tendo presente que a atividade de assistência em escala é de utilização intensiva de recursos humanos, os gastos com pessoal representam uma das principais componentes dos gastos operacionais da empresa.

Em 2019, o peso dos gastos com pessoal no volume de negócios da CV Handling rondaram os 31%, valor semelhante ao verificado em 2018. O peso dos gastos operacionais no EBITDA obtiveram um aumento em 2019, atingindo os 126% do EBITDA, em consequência do aumento de gastos com pessoal que aumentaram cerca de 66 mil mECV.

Gráfico 5– Evolução do volume de negócios (mECV)

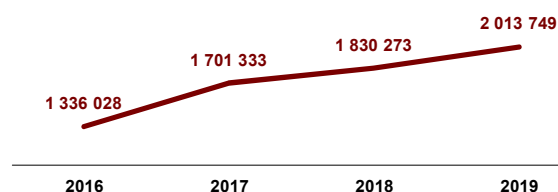
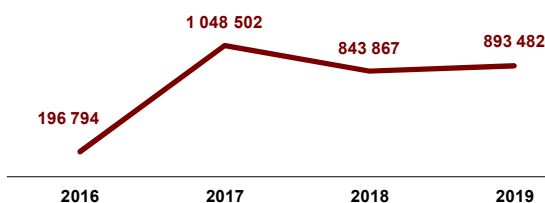


Gráfico 6– Evolução do EBITDA (mECV)



Quadro 6 – Performance económica (mECV)

Performance económica	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Volume de Negócios	2 013 749	1 830 273	183 476	10%
Gastos operacionais	1 128 542	1 002 197	126 345	13%
EBITDA	893 482	843 867	49 615	6%
EBIT	748 333	723 848	24 485	3%
Resultado antes de imposto (RAI)	739 142	715 736	23 406	3%
Resultado líquido do exercício	575 091	503 765	71 326	14%

Margem EBITDA	44%	46%	-2 p.p. face a 2018
Margem Operacional (EBIT)	37%	40%	-3 p.p. face a 2018
Peso da estrutura de pessoal nas vendas	31%	31%	Mantém face a 2018
Peso dos gastos operacionais no EBITDA	126%	119%	+7 p.p. face a 2018
Peso dos encargos financeiros no EBITDA	1%	1%	Mantém face a 2018

## Desempenho económico por escala

O setor de transporte aéreo em Cabo Verde apresenta fortes assimetrias entre ilhas, o que exige o desenvolvimento de estruturas adequadas às suas especificidades, operacionais e financeiras.

A dimensão das aeronaves representa, naturalmente, um fator relevante na complexidade das operações de assistência às aeronaves e passageiros, que influencia também influencia os rendimentos e margens do setor de assistência em escala.

Neste sentido, as escalas com maior peso do mercado doméstico, cujos voos são operados com recursos essencialmente com aparelhos ATR's, têm tendência a apresentar menores margens- Esta é uma realidade da escala da Praia e de S. Vicente, que apesar de serem escalas internacionais, têm na sua maioria voos domésticos.

Em termos globais, verificou-se um aumento do volume de negócios de todas as escalas, com natural destaque para as escalas do Sal, Praia e Boa Vista.

Em linha com o avaliado anteriormente, com particular enfoque no tráfego de aeronaves, a escala do sal apresenta o maior número de aeronaves assistidas. O volume de negócios da escala do Sal em 2019 atingiu cerca de 1,1 milhões mECV, concretizando um crescimento de cerca de 131 mil mECV face a 2018 (+14%).

**A escala do Sal representou em 2019 cerca de 52% do total do volume de negócios da CV Handling.**

No caso da escala da Praia, apesar da passagem do hub aéreo da CV Airlines para a ilha do Sal, conseguiu obter um crescimento dos rendimentos, atingindo em 2019 os 415 mil mECV, cerca de mais 35 mil ECV face a 2018 (+9%).

Avaliando o EBITDA gerado por escala, a escala do Sal, obteve em 2019, uma margem EBITDA de 62%, o que permitiu atingir um EBITDA de 647 mil ECV, representando um crescimento de 18% face a 2018.

Relativamente à escala da Praia, esta apresentou em 2019 um crescimento de 30% do EBITDA face a 2018, atingindo os 129 mil mECV.

No caso da escala da Boa Vista, o EBITDA em 2019, situou-se nos 233 mil mECV, contudo, mantendo-se 1% abaixo face aos resultados de 2018.

**A escala do Sal e da Boa Vista obtiveram em 2018 e 2019 margens EBITDA superiores a 60%.**

Gráfico 7– Evolução de rendimentos por escala (mECV)

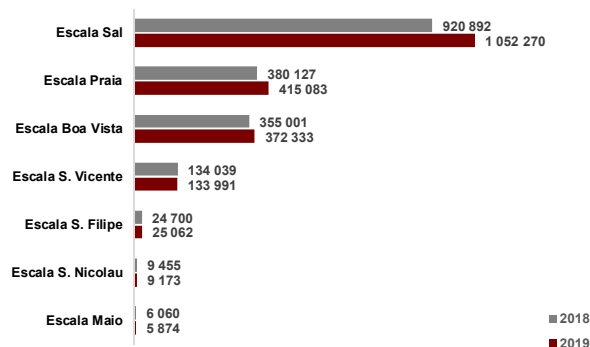
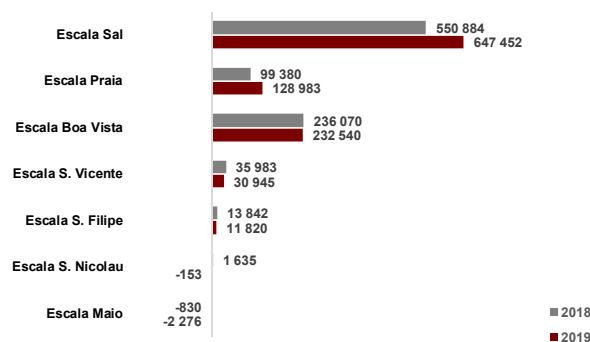


Gráfico 8– Evolução de EBITDA por escala (mECV)





## Desempenho Financeiro em 2019

### Cash flow operacional

321 mil mECV

-24% face a 2018

### Free cash flow

167 mil mECV

+70% face a 2018

### Liquidez geral

197%

+58 p.p. face a 2018

Em termos financeiros, a empresa mantém uma estrutura sólida e equilibrada, com um nível de endividamento baixo, tendo em 2019 um indicador de solvabilidade de 141%, influenciado em larga escala pelo seu reduzido volume de passivo.

Este facto é ainda reforçado pelo nível de autonomia financeiro de 46% em 2019, mantendo um rácio semelhante a 2018.

A nível operacional, a CV Handling gerou um *cash flow* na ordem dos 312 mil mECV em 2019, cerca de 103 mil mECV abaixo do montante obtido em 2018, devido essencialmente à estratégia de regularização de passivos acumulados para com a ASA enquanto entidade gestora dos aeroportos de Cabo Verde.

No período 2016-2019, a trajetória de reforço de *cash flow* operacional apresentou-se robusto, tendo-se verificado um aumento de cerca de 158 mil mECV (+97%), consequência de um crescimento médio anual de 25%.

O aumento da capacidade da empresa em gerar *free cash flow* tem sido uma constante ao longo dos anos, tendo gerado, em 2019, cerca de 167 mil mECV, um aumento de 69 mil mECV face a 2018 (+70%).

A diferença verificada entre os valores obtidos de *free cash flow* e *cash flow* operacional, resultam da redefinição estratégica da política de financiamento do programa de investimentos, atribuindo um maior equilíbrio entre a utilização de capitais próprios e financiamento bancário.

**Nos últimos anos a CV Handling tem potenciado a sua performance financeira, através de um planeamento financeiro com claros resultados nos seus níveis de cash flow.**

Em termos de capacidade financeira da empresa para fazer face aos seus compromissos, destaca-se a solidez dos indicadores de liquidez obtidos em 2019.

A Liquidez geral da empresa em 2019 situou-se nos 197%, obtendo um aumento de cerca de 58 p.p. face a 2018. Relativamente à liquidez imediata, esta aumentou igualmente cerca de 21 p.p. em 2019, verificando-se que a empresa tem atualmente disponibilidades para fazer face a 65% de todos o seu passivo corrente.

Gráfico 9– Evolução do *cash flow* operacional (mECV)

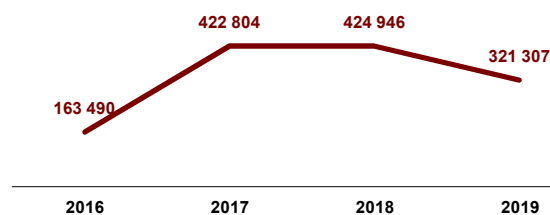
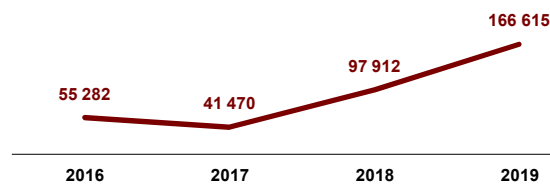


Gráfico 10– Evolução do *free cash flow* (mECV)



Quadro 7 – Evolução performance financeira (mECV)

Performance financeira	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Cash Flow Operacional	321 307	424 946	-103 639	-24%
Cash Flow de Investimentos	-164 271	-112 890	-51 381	46%
Cash Flow de Financiamento	9 579	-214 144	223 723	-104%
Free Cash Flow	166 615	97 912	68 703	70%

#### Liquidez Geral

Ativo corrente/Passivo corrente



+58 p.p. face a 2018

#### Liquidez Reduzida

(Ativo corrente - Invent.) / Passivo corrente



+58 p.p. face a 2018

#### Liquidez Imediata

Disponibilidades / Passivo corrente



+21 p.p. face a 2018

#### Solvabilidade

Capital próprio / Passivo



-1 p.p. face a 2018

#### Autonomia financeira

Capital próprio / Ativo



Mantém face a 2018

## Evolução de KPI's de atividade

### Aeronaves por colaborador

**31** aeronave  
-4% face a 2018

### Passageiros por colaborador

**2 mil** passageiros  
-7% face a 2018

### Gastos operac. por aeronave

**68** mECV  
+8% face a 2018

O acompanhamento da atividade da CV Handling engloba igualmente a análise de KPI's específicos por forma a avaliar a sua performance anual.

Em termos globais, as alterações regulamentares efetivadas em 2018, no âmbito da prestação de serviços PMR, exigiu o reforço da estrutura da empresa por forma a cumprir com todos os requisitos exigidos.

No período 2016-2019, verifica-se alguma oscilação do rácio de aeronaves assistidas por colaborador, variando entre 31 e 40 aeronaves/colaborador. De referir que parte desta oscilação resulta do ano de 2017, com um crescimento pontual da atividade no mercado doméstico, decorrente da presença de dois operadores (Binter CV e TACV), impulsionando o número de aeronaves assistidas, contudo, regularizando em 2018, novamente com um único operador.

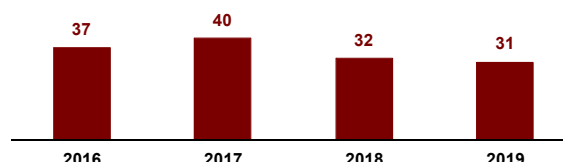
Em 2019, verificou-se em termos médios, um rácio de 31 aeronaves/colaborador, o que representa um índice de produtividade ligeiramente inferior face a 2018 (32 aeronaves/colaborador). A escala do Fogo destaca-se neste índice de produtividade, apresentando em 2018 e 2019 um rácio de 62 aeronaves /colaborador.

Ao nível do rácio de passageiros/colaborador, o ano de 2017 é igualmente influenciado pelo mercado doméstico, ainda assim com menor impacto face ao verificado nas aeronaves. No período 2016-2019 verifica-se uma tendência de redução do rácio de passageiros/colaborador.

Em 2019, o rácio de passageiros assistidos/colaborador em 2.326, o que representa uma diminuição face a 2018 (2.488 passageiros /colaborador). Neste âmbito, o destaque para a escala da Boa Vista, com 3.435 passageiros/colaborador, cerca de 4% acima face a 2018.

Ao nível da sua estrutura de gastos, a CV Handling teve em 2019, gastos operacionais médios por aeronave assistida de 68 mECV/aeronave, o que se traduz num aumento de 8% face a 2018. No período 2016-2019, o gasto operacional médio oscilou entre 52 e 68 mECV/aeronave.

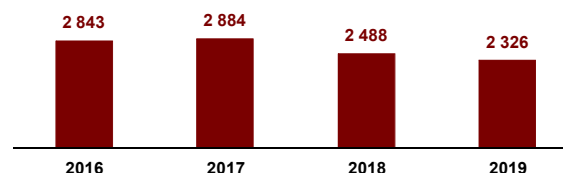
Gráfico 11– Evolução de rácio de aeronaves assistidas por colaborador



Quadro 8 – Rácio de aeronaves assistidas por colaborador

Aeronaves assistidas por colaborador	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Escala Sal	35	35	0	0%
Escala Praia	33	32	1	3%
Escala Boa Vista	31	32	-1	-3%
Escala S. Vicente	39	39	-1	-2%
Escala S. Filipe	62	62	-1	-1%
Escala S. Nicolau	27	29	-2	-8%
Escala Maio	24	26	-2	-7%
<b>CV Handling</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>-1</b>	<b>-4%</b>

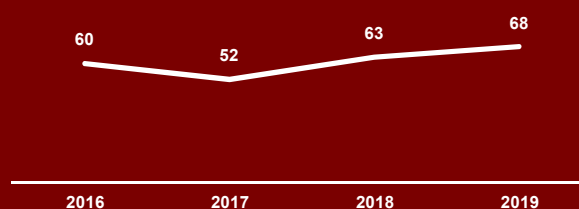
Gráfico 12– Evolução de rácio de passageiros assistidos por colaborador



Quadro 9 – Rácio de passageiros assistidos por colaborador

Passageiros assistidos por colaborador	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Escala Sal	2 682	3 050	-369	-12%
Escala Praia	2 162	2 056	106	5%
Escala Boa Vista	3 435	3 313	122	4%
Escala S. Vicente	2 606	2 557	49	2%
Escala S. Filipe	3 241	3 275	-34	-1%
Escala S. Nicolau	1 340	1 455	-115	-8%
Escala Maio	989	1 031	-43	-4%
<b>CV Handling</b>	<b>2 326</b>	<b>2 488</b>	<b>-163</b>	<b>-7%</b>

Gráfico 13– Gastos operacionais por aeronave assistida (mECV)



## Execução do Plano de Investimentos

**Dando continuidade ao seu programa de modernização e renovação dos equipamentos GSE's, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, a empresa investiu o montante de 222.277 mECV, correspondente a uma Taxa de Realização de 38,3% relativamente ao valor previsto nos IGP'2019.**

No período 2016-2019, a CV Handling efetuou um volume de investimentos total de 930 mil mECV, maioritariamente concentrado na sua frota de equipamentos GSE's.

Em 2019, a CV Handling realizou cerca de 222 mil mECV em investimentos, representando sensivelmente o dobro face a 2018, demonstrando o seu compromisso de reforço da capacidade da empresa.

O constante investimento ao longo dos anos tem impulsionado o valor de ativos fixos da CV Handling, atingindo em 2019 os 807 mil mECV de ativos fixos líquidos, o que representa um crescimento acumulado de 83% no período 2016-2019, e um crescimento médio anual de 22%/ano, durante o mesmo período.

De referir que a existência de alterações funcionais e regulamentares nos aeroportos nos últimos anos tem exigido uma adequação do programa de investimentos da CV Handling, dos quais se destacam as alterações regulamentares da prestação de serviços a pessoas de mobilidade reduzida (PMR), que exigiu o reforço de diversos equipamentos, e ainda alterações no estacionamento de aeronaves em *nose-in*, que implicaram o reforço da frota de *pushback's*.

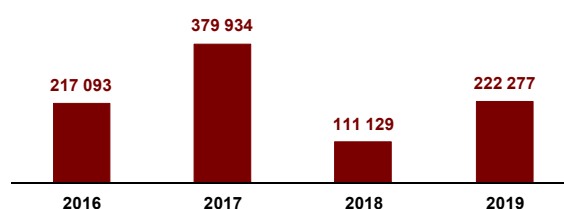
O indicador de *Return on Investment* (ROI) permite avaliar que o volume de investimento se encontra enquadrado face à performance económica da empresa, tendo-se situado nos 259% em 2019.

A avaliação da rentabilidade de ativos através do indicador de *Return on capital employed* (ROCE), permite verificar uma rentabilidade, em 2019, de cerca de 39%, ainda assim, abaixo de 2018, ano em que se situou nos 53%.

**A sustentabilidade dos investimentos efetuados pela empresa são uma preocupação presente na execução da estratégia da CV Handling.**

“ O investimento tem sido um pilar estratégico permanente da CV Handling desde o momento da sua constituição, tendo permitido não apenas a substituição integral da sua frota de equipamentos GSE's como também o reforço da capacidade instalada da empresa. ”

Gráfico 14– Evolução de investimentos (mECV)



Quadro 10 – Detalhe de investimento (mECV)

Programa de investimentos	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Edifícios e outras construções	167	390	-223	-57%
Equipamento básico	0	3 987	-3 987	-100%
Equipamento de transporte	5 087	2 900	2 187	75%
Equipamento administrativo	6 057	3 210	2 847	89%
Programas de computador	550	657	-107	-16%
Outros ativos	210 416	99 984	110 432	110%
<b>Investimento total</b>	<b>222 277</b>	<b>111 129</b>	<b>111 148</b>	<b>100%</b>

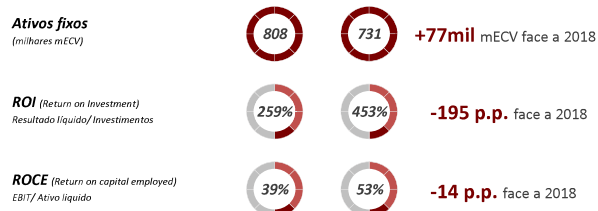
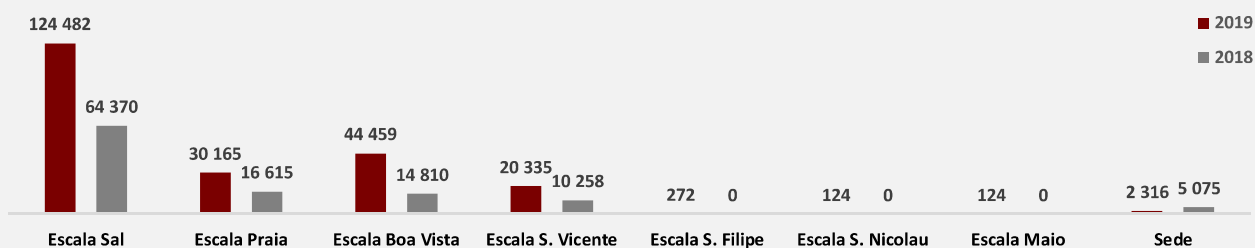


Gráfico 15 – Investimentos por escala



A escala do Sal concentrou cerca de 56% do total de investimentos realizados em 2019, com o montante a situar-se nos 124 mil mECV, destacando-se a chegada de mais um Autocarro Cobus e um Ambuliff Mallagham. O valor de investimento nesta escala situou-se cerca de 93% acima do efetuado em 2018.

A escala da Boa Vista, onde se tem evidenciado um crescimento acentuado do tráfego internacional nos últimos anos, verificou-se a necessidade de reforço de investimento na frota de equipamentos, com o investimento em 2019 a cifrar-se nos 44 mil mECV, com destaque para a chegada de mais um Ambuliff Mallagham.

No caso da escala da Praia, com um volume de investimento de cerca de 30 mil mECV, destaca-se sobretudo a chegada de mais um Autocarro Cobus.

A gestão da frota de GSE's é efetuada de acordo com o acompanhamento da evolução da atividade e das necessidades prementes em cada escala. Dos investimentos efetuados em 2019, destaca-se o seguinte reforço da frota de equipamentos GSE's:

Quadro 11 – Principais investimentos de 2019 na frota de GSE's e outros equipamentos (mECV)

Principais investimentos 2019	Valor
Autocarro Cobus III Geração	93 168
Ambuliff Mallagham ML6100D	41 866
Conjunto de Lanças de Pushback e Shear Pins diversos	13 839
Cadeiras Trepadoras S-Max	11 845
Trator de Bagagem Schopf	6 790
Scanners para sistema BRS - Baggage Reconciliation system	2 788
Viaturas Mitsubishi L200 4x4 CD	5 087

No final de 2019 deu-se início a um processo de aquisição de um conjunto de equipamentos GSE's, a receber em 2020, no valor total superior a 96 mil mECV

Trator de bagagem Shopf



Autocarro Cobus III Geração



Ambuliff Mallagham



## Balanço Social

***O reconhecimento da importância do papel dos seus recursos humanos para o cumprimento dos objetivos da empresa está presente na estratégia através da aposta constante na formação e capacitação das suas pessoas.***

No período 2016-2019, o número de colaboradores da CV Handling aumentou em 151 colaboradores (+39%).

No final de 2019, a CV Handling contava com 541 colaboradores, dos quais, 515 em efetividade de funções e 26 em regime de pré-reforma, o que representa um aumento global de colaboradores de 8% face a 2018.

Ao nível individual de cada escala, em 2019 apenas se efetuou um reforço da estrutura nas escalas do Sal e Boa Vista, com o Sal a situar-se nos 190 colaboradores (+21 face a 2018) e a Boa Vista com 76 colaboradores (+3 face a 2018).

Em relação aos pré-reformados, em 2019 verificou-se um aumento do seu número, decorrente de:

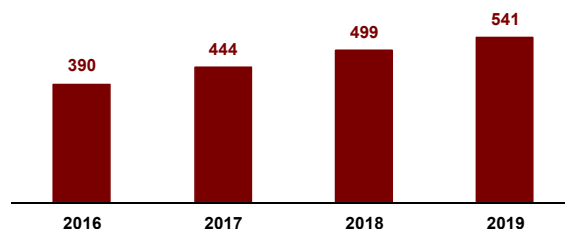
- Alguns dos colaboradores que aderiram ao programa de pré-reforma em 2018, apenas saíram efetivamente em 2019, por inconveniência do serviço;
- \Em 2019 efetuou-se a reabertura do programa de pré-reforma, com a introdução de um novo escalão tendo abrangido mais colaboradores.

O sector da aviação civil é, de uma maneira geral, um setor com forte presença masculina. Esta também é uma realidade na CV Handling, existindo funções sem qualquer presença feminina, nomeadamente OAE's, e contando apenas com uma TAE Rampa, atualmente exercendo a função de Supervisora de Rampa.

Neste sentido, em 2019 a CV Handling tem 315 colaboradores do género masculino (61%), face a 200 do género feminino, o que se traduz numa taxa de feminização de 39%.

De referir que, quando se avaliam os serviços de estrutura da empresa concentrados na sede, verifica-se uma predominância do género feminino, onde cerca de 59% dos colaboradores, em 2019, são do género feminino.

Gráfico 17– Evolução do nº de colaboradores



Quadro 12 – Detalhe de colaboradores

Detalhe colaboradores	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Ativos	473	459	14	3%
Cedidos	5	4	1	25%
PMR	37	31	6	19%
<b>Total ativos</b>	<b>515</b>	<b>494</b>	<b>21</b>	<b>4%</b>
Pré-reforma	26	5	21	420%
<b>Total</b>	<b>541</b>	<b>499</b>	<b>42</b>	<b>8%</b>

Gráfico 18– Desagregação de colaboradores por género

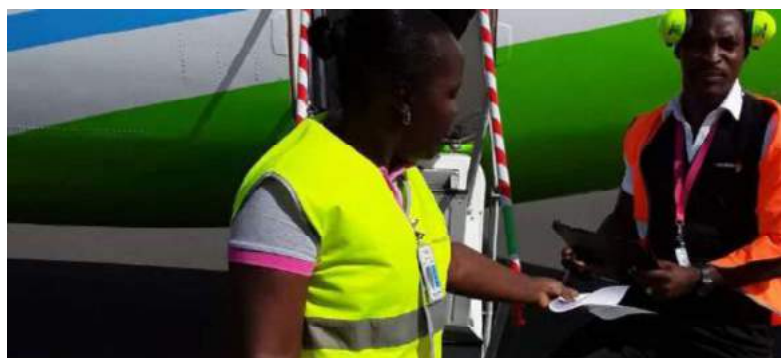
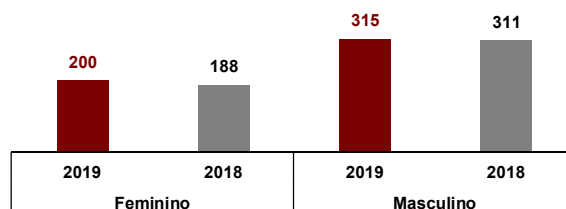
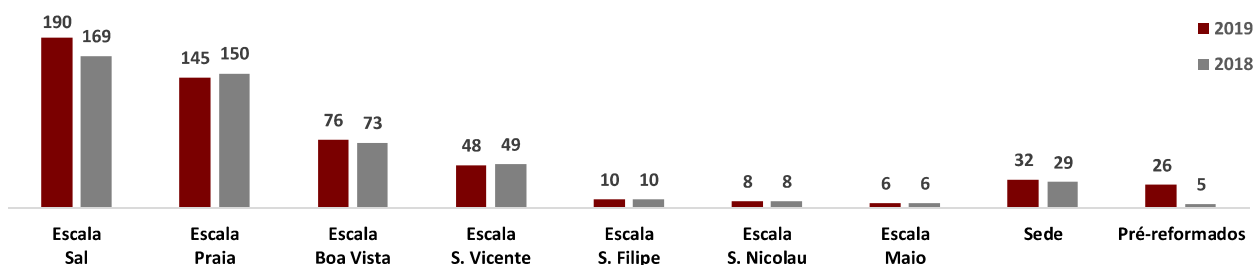


Gráfico 16 – Número de colaboradores operacionais por escala





Em 2019, a empresa efetuou 62 admissões, destacando-se o reforço operacional com 35 técnicos de assistência em escala (TAE) (2018: 35), 8 operadores de assistência em escala (OAE) (2018: 21), e ainda a contratação de um Consultor operacional, um Técnico SSQ e um Jurista.

Em 2019, verificou-se também um aumento do número de saídas de colaboradores, tendo-se efetivado a saída de 20 colaboradores, valor consideravelmente superior face às 14 saídas que ocorreram em 2018.

A escala da Praia destaca-se pela rotatividade de pessoal, mantendo-se em 2018 e 2019 como a escala com maior saída de efetivos, representando em ambos os anos cerca de 50% do total de saídas de colaboradores da CV Handling. De referir que cerca de 45% destas saídas em 2019, são motivadas por rescisão de contrato por iniciativa do colaborador, seguido de 30% dos casos por aposentação por velhice.

Em termos de estrutura etária, a média de idades dos colaboradores da CV Handling em 2019 situou-se nos 36 anos, diminuindo em relação a 2018 (39 anos).

Esta diminuição resulta da estratégia da empresa de renovação dos seus quadros, efetivada através do programa de pré-reformas, complementado pelas saídas diretas para reforma, procedendo-se à contratação de novos quadros de acordo com as necessidades operacionais de cada estrutura.

A gestão de uma estrutura de colaboradores com uma média das idades jovem, tem como objetivo facilitar a introdução de mudanças, nomeadamente nos aspetos da cultura organizacional que em regra geral são mais difíceis devido a resistência de colaboradores com uma média de idades mais elevada.

**Quadro 13 – Admissão de colaboradores por escala**

Escala	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Escala Sal	27	29	-2	-7%
Escala Praia	15	16	-1	-6%
Escala Boa Vista	9	19	-10	-53%
Escala S. Vicente	3	4	-1	-25%
Escala S. Filipe	2	2	0	0%
Escala S. Nicolau	1	3	-2	-67%
Escala Maio	0	1	-1	-100%
Sede	5	4	1	25%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>78</b>	<b>-16</b>	<b>-21%</b>

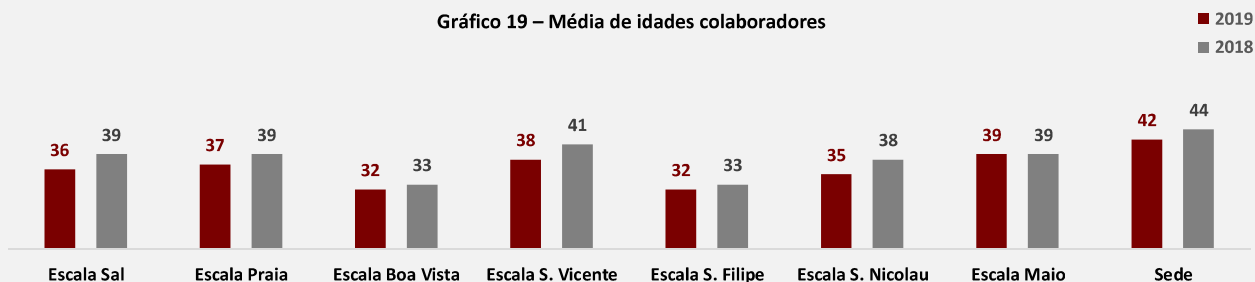
**Quadro 14 – Admissão de colaboradores por função**

Função	2019	2018
Técnico de Assistência em Escala (TAE)	35	35
Auxiliar de Serviços Gerais	11	17
Operador de Assistência Em Escala (OAE)	8	21
Operador de Assistência Em Escala Auxiliar (OAEA)	3	0
Conselheiro e Consultor Operacional	1	0
Director(A) de Operações Handling	1	0
Jurista	1	0
Técnico Assistente Comercial, Marketing e Comunicação	1	0
Técnico de Segurança e Qualidade	1	0
Assistente Administrativo	0	1
Técnico de Contabilidade e Finanças	0	1
Técnico de Recursos Humanos	0	2
Técnico de Engenharia e Gestão De Equipamentos (TEGE)	0	1
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>78</b>

**Quadro 15 – Saída de colaboradores por escala**

Escala	2019	2018	Var. 19/18	
			Valor	%
Escala Sal	-5	-6	1	-17%
Escala Praia	-11	-7	-4	57%
Escala Boa Vista	-1	0	-1	-
Escala S. Vicente	-2	0	-2	-
Escala S. Filipe	0	0	0	-
Escala S. Nicolau	0	-1	1	-100%
Escala Maio	0	0	0	-
Sede	-1	0	-1	-
<b>Total</b>	<b>-20</b>	<b>-14</b>	<b>-6</b>	<b>43%</b>

**Gráfico 19 – Média de idades colaboradores**



## Objetivos Estratégicos 2021

A CV Handling encontra-se comprometida em ser reconhecida como uma empresa competente e confiável e que de forma sustentada, lidere o mercado nacional e seja uma referência no mercado regional da África Ocidental.

Para fazer face aos objetivos estratégicos definidos para o período 2019-2021, a CV Handling tem identificado de forma clara, os pilares estratégicos que suportam a sua ação perante todos os seus *stakeholders*.

Os pilares estratégicos definidos para o triénio englobam:

- **Melhoria contínua das operações:** o foco nos seus clientes e na qualidade do serviço prestado, irá manter-se como um dos valores transversais a toda a empresa, desde a estrutura operacional até à gestão;
- **Modernização e investimento:** o alinhamento da atividade da CV Handling com as melhores práticas internacionais, exige um investimento firme na procura de soluções que promovam a qualidade, rentabilidade e sustentabilidade da atividade;
- **Capacitação e aposta nos recursos humanos:** o reconhecimento da importância do papel dos seus recursos humanos para o cumprimento dos objetivos da empresa estará presente na estratégia através da aposta constante na formação e capacitação das suas pessoas.



### Programa de investimentos

Investimento total de 1 milhão mECV a realizar no período 2019-2021

### Inovação e modernização de serviços

Diversificar as atuais fontes de receita através da implementação de forma efetiva dos serviços *Off Airport Check-in, Baggage Reconciliation System e Business Aviation*

### Implementação de um sistema operacional integrado

Atuar sobre os processos manuais e em suporte de papel, modernizando-os através da implementação de um sistema operacional integrado

### Reestruturação do sistema de gestão e da política de *pricing*

Implementar um sistema de contabilidade analítica que irá permitir um novo modelo de gestão e a revisão do modelo de *pricing* da empresa

### Certificação de segurança e qualidade

Renovar as certificações ISAGO-IATA atuais e estender às restantes escalas internacionais e ainda obter novas certificações de gestão (ISO)

### Dinamização do modelo relacional com a ASA e a AAC

Promover um novo modelo relacional entre a CV Handling, ASA e AAC focado no alinhamento estratégico para o desenvolvimento do setor aeroportuário nacional

### Reforço de capacidade operacional em articulação com a estratégia dos aeroportos

Incorporar na estratégia da empresa as opções estratégicas assumidas pela ASA para cada aeroporto (aumento de capacidade, operações noturnas, novos aeroportos)

Subjacente a estas linhas de orientação estratégica no horizonte 2019-2021, o Conselho de Administração delineou mais 4 objetivos assim, definidos para o exercício de 2020:

- Continuar o plano de modernização e renovação do parque de equipamentos GSE e Sistemas IT/DCS;
- Otimizar os recursos, promovendo uma utilização racional dos gastos, fazendo com que a empresa seja mais eficiente;
- Maximizar as receitas através da inovação e diversificação dos serviços prestados e os resultados da empresa.
- Promover o clima de paz social, garantindo a motivação, a satisfação e a realização profissional dos colaboradores para que os mesmos se sintam cada vez mais orgulhosos de trabalhar na CV Handling.

O pensamento do Conselho de Administração continua estratégico e está, por isso, firmemente empenhado no processo de transformação da CV Handling numa empresa moderna e competitiva, focada nos seus clientes e com forte compromisso com os padrões da qualidade, devidamente alinhados com as orientações do acionista.

Com efeito, estes desafios estratégicos, decisivos e estruturantes, também trazem responsabilidades a nível da estabilidade e sustentabilidade da empresa, com particular ênfase na melhoria contínua da sua eficiência operacional e na garantia da qualidade do serviço, com foco claro na satisfação dos seus clientes.

A CV Handling deve ainda procurar, de forma ativa, promover e incentivar com os restantes parceiros aeroportuários, projetos integrados de desenvolvimento das facilidades aeroportuárias e dos serviços de apoio e informação ao passageiro, visando estabelecer uma padronização dos mesmos, que permita a respetiva monitorização de níveis de serviço.

A sustentabilidade da empresa e o envolvimento de todos os colaboradores serão fatores da maior importância para a reputação da CV Handling no mercado e para abrir horizontes futuros aos desígnios coletivos.

---

**O Conselho de Administração reafirma o seu compromisso, com a qualidade na prestação de serviços aos seus clientes, com a criação de valor, a médio prazo, para o seu acionista e a valorização do seu capital humano.**

---





### ***Proposta de aplicação de resultados***

A CV Handling encerrou o exercício findo em 31 de Dezembro de 2019 com um Resultado Líquido de Impostos, no valor de 575.091 mECV. Assim, tendo em conta o Programa Estratégico em curso, que prevê avultados investimentos na aquisição de GSE e nos projetos associados à melhoria contínua do desempenho operacional, as expectativas do acionista e as imposições legais e estatutárias, o Conselho de Administração propõe que ao resultado líquido do exercício findo em 31 de Dezembro de 2019, seja dada a seguinte aplicação:

<b>Aplicação</b>	<b>Valor</b>	<b>%</b>
Reserva para investimentos	287.545 mECV	50%
Dividendos	287.546 mECV	50%

## Demonstrações Financeiras

---

## Demonstrações Financeiras

### Balanço

Unid: mECV

#### Balanço de 31 de Dezembro 2019

Contas	Descrição	Nota	2019	2018
<b>Ativo</b>				
<b>Ativo não corrente</b>				
43	Ativos Fixos Tangíveis			
432	Edifícios e outras construções		1.805	2.343
433	Equipamento Básico		672.257	630.786
434	Equipamento de transporte		16.201	15.546
435	Equipamento administrativo		14.509	14.070
437	Outros ativos tangíveis		5.715	8.495
45	Investimentos em curso		96.770	57.123
		4	<b>807.257</b>	<b>728.363</b>
44	Ativos Intangíveis			
443	Programas de computador		584	2.174
446	Outros ativos intangíveis		-	175
		5	<b>584</b>	<b>2.349</b>
26	Outras contas a receber	12	307.935	298.702
264	Ativos por impostos diferidos	6	38.301	24.021
	<b>Total de ativo não corrente</b>		<b>1.154.077</b>	<b>1.053.435</b>
<b>Ativo corrente</b>				
3	Inventários			
32	Matérias primas subs e de consumo em curso	7	2.437	8.282
36	Matérias primas subs e de consumo	7	19.641	14.291
21	Clientes	8	816.931	541.574
22	Adiantamento a Fornecedores	9	8.770	15.161
24	Estado e outros entes públicos	10	104.431	82.307
26	Outras contas a receber	12	104.859	98.005
27	Pessoal	12	625	986
11 e 12	Caixa e depósitos bancários	2	516.883	349.708
	<b>Total de Ativo corrente</b>		<b>1.574.577</b>	<b>1.110.314</b>
	<b>Total do Ativo</b>		<b>2.728.654</b>	<b>2.163.749</b>



Balço de 31 de Dezembro 2019				
Contas	Descrição	Nota	2019	2018
<b>CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO</b>				
<b>Capital próprio</b>				
52	Capital realizado	13	188.000	188.000
586	Reservas legais	13	46.617	46.617
58	Outras reservas	13	784.453	532.570
	Resultado líquido do período		575.091	503.765
	<b>Total do capital próprio</b>		<b>1.594.161</b>	<b>1.270.952</b>
<b>Passivo</b>				
<b>Passivo não corrente</b>				
29	Provisões	14	56.893	-
23	Financiamentos obtidos	15	279.143	95.248
	<b>Total de passivo não corrente</b>		<b>336.035</b>	<b>95.248</b>
<b>Passivo corrente</b>				
21	Adiantamentos de clientes	8	44.242	25.567
22	Fornecedores	16	265.740	304.285
24	Estado e outros entes públicos	10	60.507	107.928
25	Acionistas	11	189.610	133.646
23	Financiamentos obtidos	15	47.958	20.359
26	Outras contas a pagar	17	190.399	205.765
	<b>Total de passivo corrente</b>		<b>798.457</b>	<b>797.549</b>
	<b>Total do passivo</b>		<b>1.134.492</b>	<b>892.797</b>
	<b>Total do capital próprio e passivo</b>		<b>2.728.654</b>	<b>2.163.749</b>

As notas 1 a 35 fazem parte integrante destas demonstrações financeiras

Diretor Financeiro

Fernando Jorge L. Sousa

O Conselho de Administração

Jorge Bençhimol Duarte  
Presidente

Aquiles José da R. S. Rodrigues  
Administrador Executivo

Nuno Elton É. Santos  
Administrador não Executivo



Conselho de Administração  
Ilha do Sal

## Demonstração de resultados

Unid: mECV

Demonstração de Resultados a 31 de Dezembro de 2019			
Descrição	Nota	2019	2018
Vendas e Prestações de Serviços	18	2.013.749	1.830.273
<b>Resultado operacional bruto</b>		<b>2.013.749</b>	<b>1.830.273</b>
Fornecimento e serviços externos	19	(496.051)	(435.808)
<b>Valor acrescentado bruto</b>		<b>1.517.698</b>	<b>1.394.465</b>
Gastos com pessoal	20	(632.491)	(566.389)
Imparidade de dívidas a receber	8 e 12	(20.028)	(1.148)
Provisões	14	(56.893)	-
Outros rendimentos e ganhos	21	105.282	74.157
Outros gastos e perdas	22	(20.086)	(57.218)
<b>EBITDA</b>		<b>893.482</b>	<b>843.867</b>
Gastos/Reversões de depreciação e de amortização	4 e 5	(145.149)	(120.019)
<b>EBIT</b>		<b>748.333</b>	<b>723.848</b>
Juros e ganhos similares obtidos	23	(9.272)	(8.167)
Juros e perdas similares suportados	23	81	55
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>739.142</b>	<b>715.736</b>
Imposto corrente sobre rendimentos do período	10 e 24	(178.331)	(190.110)
Imposto diferido sobre rendimentos do período	6 e 24	14.281	(21.860)
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>575.091</b>	<b>503.765</b>

As notas 1 a 35 fazem parte integrante destas demonstrações financeiras

  
**Diretor Financeiro**  
 Fernando Jorge L. Sousa

**O Conselho de Administração**  
  
 Jorge Bençimol Duarte  
 Presidente

  
 Aquiles José da R. S. Rodrigues  
 Administrador Executivo

  
 Nuno Elton É. Santos  
 Administrador não Executivo



Conselho de Administração  
 Ilha do Sol


## Demonstração de fluxos de caixa

Unid: mECV

Demonstração de Fluxos de Caixa a 31 Dezembro de 2019				
Descrição	Nota	2019	2018	
<b>Fluxos de caixa das atividades operacionais</b>				
Recebimentos de clientes		2.004.291	1.834.904	
Pagamentos a fornecedores		(868.472)	(659.258)	
Pagamentos ao pessoal		(582.270)	(534.439)	
<b>Caixa gerada pelas operações</b>		<b>553.549</b>	<b>641.207</b>	
Pagamento/ recebimento do imposto sobre o rendimento		(228.205)	(234.486)	
Outros recebimentos/ pagamentos		(4.038)	18.224	
<b>Fluxos de caixa líquidos das atividades operacionais</b>		<b>321.307</b>	<b>424.946</b>	
<b>Fluxos de caixa das atividades de investimento</b>				
Pagamentos respeitantes a:				
Ativos fixos tangíveis		(164.271)	(111.500)	
Ativos intangíveis		-	(1.389)	
<b>Fluxos de caixa líquidos das atividades de investimento</b>		<b>(164.271)</b>	<b>(112.890)</b>	
<b>Fluxos de caixa das atividades de financiamento</b>				
Recebimentos provenientes de:				
Financiamentos obtidos		238.278	29.722	
Pagamentos respeitantes a:				
Financiamentos obtidos		(26.784)	(19.537)	
Juros e gastos e similares		(5.996)	(4.823)	
Dividendos	11	(195.919)	(219.507)	
<b>Fluxos de caixa líquidos das atividades de financiamento</b>		<b>9.579</b>	<b>(214.144)</b>	
<b>Variação de caixa e seus equivalentes</b>		<b>166.615</b>	<b>97.912</b>	
Efeitos das diferenças de câmbio		560	839	
Caixa e seus equivalentes no início do período		349.708	250.957	
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>2</b>	<b>516.883</b>	<b>349.708</b>	
<b>Detalhe da Caixa e equivalentes de caixa</b>				
Caixa		221	534	
Depósitos bancários		516.663	349.174	
	<b>2</b>	<b>516.883</b>	<b>349.708</b>	

As notas 1 a 35 fazem parte integrante destas demonstrações financeiras

  
 Diretor Financeiro  
 Fernando Jorge L. Sousa

O Conselho de Administração  
  
 Jorge Benchimol Duarte  
 Presidente

  
 Aquiles José da R. S. Rodrigues  
 Administrador Executivo

  
 Nuno Elton É. Santos  
 Administrador não Executivo

  
 Conselho de Administração  
 Ilha do Sal

## Demonstração de alterações no capital próprio

Unid: mECV

Descrição	Nota	Capital próprio atribuído aos detentores do capital					Total
		Capital Realizado	Reservas Legais	Outras Reservas	Resultados Transitados	Resultado Líquido do Período	
<b>Posições no início do período 2019</b>		<b>188.000</b>	<b>46.617</b>	<b>532.570</b>	-	<b>503.765</b>	<b>1.270.952</b>
<b>Alterações referentes a rendimentos e gastos reconhecidos no período</b>							
Resultado líquido do período		-	-	-	-	575.091	575.091
Aplicação dos Resultados de 2018	13	-	-	251.883	-	(251.883)	-
<b>Resultado extensivo</b>		-	-	<b>251.883</b>	-	<b>323.209</b>	<b>575.091</b>
<b>Operações com detentores de capital no período</b>							
Distribuição de dividendos		-	-	-	-	(251.883)	(251.883)
<b>Posições no fim do período 2019</b>		<b>188.000</b>	<b>46.617</b>	<b>784.452</b>	-	<b>575.091</b>	<b>1.594.161</b>

As notas 1 a 35 fazem parte integrante destas demonstrações financeiras

Diretor Financeiro  
Fernando Jorge L. Sousa

O Conselho de Administração

Jorge Beneditino Duarte  
Presidente



Aquiles José da R. S. Rodrigues  
Administrador Executivo

Nuno Elton E. Santos  
Administrador não Executivo

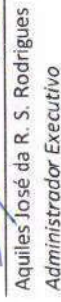
Descrição	Nota	Capital próprio atribuído aos detentores do capital					Total
		Capital Realizado	Reservas Legais	Outras Reservas	Resultados Transitados	Resultado Líquido do Período	
<b>Posições no início do período 2018</b>		188.000	15.223	137.009	-	627.874	968.106
<b>Alterações referentes a rendimentos e gastos reconhecidos no período</b>							
Resultado líquido do período		-	-	-	-	503.765	503.765
Aplicação dos Resultados de 2017	13	-	31.394	395.561	-	(426.954)	-
<b>Resultado extensivo</b>		-	31.394	395.561	-	76.811	503.765
<b>Operações com detentores de capital no período</b>							
Distribuição de dividendos		-	-	-	-	(200.920)	(200.920)
<b>Posições no fim do período 2018</b>		188.000	46.617	532.570	-	503.765	1.270.952

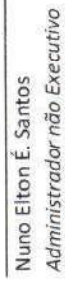
As notas 1 a 35 fazem parte integrante destas demonstrações financeiras

  
 Diretor Financeiro  
 Fernando Jorge L. Sousa

O Conselho de Administração

  
 Jorge Beneditino Duarte  
 Presidente

  
 Aquiles José da R. S. Rodrigues  
 Administrador Executivo

  
 Nuno Elton E. Santos  
 Administrador não Executivo





## Relatório de Auditoria

## RELATÓRIO DE AUDITORIA

(Montantes expressos em milhares de Escudos Cabo Verdianos – mECV)

### **RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS**

#### **Opinião**

Auditámos as demonstrações financeiras anexas da Cabo Verde Handling, Sociedade Unipessoal, S.A. ("Entidade"), que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2019 (que evidencia um total de 2.728.654 mECV e um total de capital próprio de 1.594.161 mECV, incluindo um resultado líquido de 575.091 mECV), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração das alterações no capital próprio e a demonstração dos fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e o anexo às demonstrações financeiras que inclui um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas apresentam de forma apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira da Cabo Verde Handling, Sociedade Unipessoal, S.A. em 31 de dezembro de 2019 e o seu desempenho financeiro e fluxos de caixa relativos ao ano findo naquela data de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Cabo Verde.

#### **Bases para a opinião**

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA). As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras" deste relatório. Somos independentes da Entidade de acordo com os requisitos do Código de Ética do IESBA e cumprimos as restantes responsabilidades éticas previstas neste código.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

#### **Responsabilidades do órgão de gestão pelas demonstrações financeiras**

O órgão de gestão é responsável pela preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa da Entidade de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Cabo Verde, as Normas de Relato Financeiro, e pela criação e manutenção de um sistema de controlo interno que determine ser necessário para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devido a fraude ou erro.

Quando prepara as demonstrações financeiras, o órgão de gestão é responsável por avaliar a capacidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias relativas à continuidade e usando o pressuposto da continuidade a menos que tenha intenção de liquidar a Entidade ou cessar as operações, ou não tenha alternativa realista senão fazê-lo.

## Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Os nossos objetivos consistem em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e em emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;
- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe uma incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam pôr em dúvida a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluímos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- comunicamos com o órgão de gestão, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria e as matérias relevantes de auditoria, incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria.

Lisboa, 13 de março de 2020



Deloitte & Associados, SROC S.A.  
Representada por Carlos Alberto Ferreira da Cruz, ROC