

Em 2019, os indicadores de pontualidade e regularidade da TAP melhoraram face ao ano anterior. A pontualidade global da Empresa melhorou 5,5 pontos percentuais em termos homólogos, em 2019, destacando-se a ponte aérea Lisboa-Porto, que registou uma melhoria de 22 pontos percentuais na pontualidade, passando de 52% em 2018 para 74% em 2019. O número de voos cancelados diminuiu 56% face ao ano anterior, com este número a corresponder a 0,8% do total de voos da Companhia, valor que compara com 1,8% em 2018.

A melhoria da pontualidade e regularidade em 2019 resulta da implementação de múltiplas medidas, tais como o novo centro integrado de controlo de operações (iOCC – *integrated Operations Control Center*), a utilização de aeronaves sobressalentes, contratação de pilotos e comissários/assistentes de bordo adicionais, a alteração do processo de embarque, a criação de uma nova função de coordenador de *turnaround* no *hub* e de novos sistemas operativos e comités de pontualidade.

A satisfação do cliente, medida através do *Net Promoter Score* (D15 NPS), apresentou uma evolução muito positiva em 2019, aumentando 12 pontos percentuais. Em virtude da forte aposta no atendimento ao Cliente envolvendo toda a Empresa e da renovação da frota, todas as principais dimensões NPS avaliadas pelos Clientes aumentaram em 2019, destacando-se o Conforto e o Entretenimento a bordo. Adicionalmente, em resultado das medidas implementadas na ponte aérea Lisboa-Porto, nomeadamente a alteração para aeronaves a jato, registou-se um aumento de 20 pontos percentuais neste indicador.

## Performance Económico-Financeira

TAP, S.A. Consolidado EUR milhões	2019	2018 <sup>1)</sup>	Variação	
			Abs.	%
<b>Rendimentos operacionais</b>	<b>3.298,8</b>	<b>3.177,2</b>	<b>121,5</b>	<b>+3,8%</b>
Passagens	2.914,0	2.782,4	131,6	+4,7%
Manutenção	211,3	228,2	-16,9	-7,4%
Carga e Correio	137,4	134,7	2,7	+2,0%
Outros rendimentos	36,1	31,9	4,1	+12,9%
<b>Gastos operacionais</b>	<b>3.251,6</b>	<b>3.204,1</b>	<b>47,4</b>	<b>+1,5%</b>
Combustível para aeronaves	789,7	798,6	-8,9	-1,1%
Custos Operacionais de Tráfego	807,3	939,6	-132,3	-14,1%
Custos com o Pessoal	678,6	607,8	70,9	+11,7%
Rendas de aeronaves	0,0	152,0	-152,0	s.s.
Gastos com manutenção de aeronaves	56,1	89,9	-33,8	-37,6%
Custo dos materiais consumidos	141,3	166,0	-24,7	-14,9%
Custos comerciais, marketing e comunicação	153,2	186,5	-33,3	-17,9%
Imparidade de contas a receber, inventários e Provisões	0,0	7,0	-7,0	s.s.
Outros gastos	144,1	141,2	2,9	+2,0%
Reestruturação	5,0	24,7	-19,7	-79,8%
Outros itens não recorrentes	0,5	20,1	-19,6	-97,5%
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	475,7	70,7	405,0	+572,8%
<b>EBIT (Resultado Operacional)</b>	<b>47,2</b>	<b>-26,9</b>	<b>74,1</b>	<b>s.s.</b>
<b>Margem EBIT</b>	<b>1,4%</b>	<b>-0,8%</b>	<b>+2,3p.p.</b>	
Juros e rendimentos similares obtidos	33,8	36,9	-3,1	-8,4%
Juros e gastos similares suportados	-185,4	-43,2	-142,2	+329,0%
Diferenças de câmbio líquidas	-21,3	-49,1	27,8	-56,6%
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>-125,7</b>	<b>-82,3</b>	<b>-43,4</b>	<b>s.s.</b>
Imposto sobre o rendimento	30,1	24,2	5,9	+24,2%
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>-95,6</b>	<b>-58,1</b>	<b>-37,6</b>	<b>s.s.</b>
<b>EBITDAR <sup>2)</sup></b>	<b>522,9</b>	<b>195,8</b>	<b>327,1</b>	<b>+167,1%</b>
<b>Margem EBITDAR</b>	<b>+15,9%</b>	<b>+6,2%</b>	<b>+9,7p.p.</b>	

1) A TAP adotou em 1 de janeiro de 2019 a IFRS 16, tendo optado pelo modelo retrospectivo modificado na data da transição, o qual não prevê a reexpressão das demonstrações financeiras de exercícios anteriores. As demonstrações financeiras consolidadas de 2018 não foram ajustadas

## Posição Financeira

TAP, S.A. Consolidado EUR milhões	31-dez 2019	01-jan 2019 <sup>1)</sup>	31-dez 2018 <sup>2)</sup>
<b>Total do Ativo</b>	<b>5.152,8</b>	<b>3.425,2</b>	<b>2.203,0</b>
Ativo Não Corrente	3.298,0	1.909,3	687,0
Ativo Corrente	1.854,8	1.515,9	1.515,9
<b>Capital Próprio</b>	<b>134,5</b>	<b>195,7</b>	<b>104,8</b>
<b>Total do Passivo</b>	<b>5.018,3</b>	<b>3.229,5</b>	<b>2.098,2</b>
Passivo Não Corrente	3.282,9	1.639,7	762,2
Passivo Corrente	1.735,3	1.589,7	1.336,0

## Financiamentos e Passivos de Locação

TAP, S.A. Consolidado EUR milhões	31-dez 2019	01-jan 2019 <sup>1)</sup>	31-dez 2018 <sup>2)</sup>
<b>Dívida Financeira <sup>3)</sup></b>	<b>1.358,3</b>	<b>775,9</b>	<b>775,9</b>
Empréstimos bancários	399,1	644,0	644,0
Passivos de locação com opção de compra	274,9	132,0	132,0
Empréstimos obrigacionistas	684,3	0,0	0,0
<b>Caixa e equivalentes</b>	<b>426,3</b>	<b>223,7</b>	<b>223,7</b>
<b>Dívida Financeira Líquida</b>	<b>932,0</b>	<b>552,2</b>	<b>552,2</b>
<b>Passivos de locação sem opção de compra</b>	<b>2.278,7</b>	<b>1.166,7</b>	<b>0,0</b>

1) Reflete o impacto da adoção da IFRS 16.

2) A TAP adotou em 1 de janeiro de 2019 a IFRS 16, tendo optado pelo modelo retrospectivo modificado na data da transição, o qual não prevê a reexpressão das demonstrações financeiras de exercícios anteriores. As demonstrações financeiras consolidadas de 2018 não foram ajustadas pelos efeitos da IFRS 16 não sendo como tal comparáveis com as demonstrações financeiras consolidadas de 2019. Para informação adicional sobre a adoção da IFRS 16 e os seus impactos, deverá consultar-se as demonstrações financeiras consolidadas e as respetivas notas explicativas.

3) Exclui leasings operacionais, os quais estão incluídos nos Passivos de locação sem opção de compra.

No final de 2019, a TAP apresentava uma posição de caixa e equivalentes de EUR 426,3 milhões. Para além da posição de caixa e equivalentes no Balanço, a TAP detinha no final do ano, um montante disponível de recebíveis de cartões de crédito no Brasil de BRL 478,2 milhões (equivalente a EUR 105,9 milhões considerando a taxa de câmbio do final do ano). A liquidez total considerando o montante de caixa e equivalentes e o montante disponível de recebíveis de cartões de crédito no Brasil representou 16,1% do total de rendimentos operacionais de 2019.

Durante 2019, a TAP continuou a concretizar o objetivo de diversificação das suas fontes de financiamento e alargamento do prazo médio da dívida, sendo de realçar durante este período as seguintes operações:

- Em janeiro, financiamento com maturidade final em 2034, no montante de aproximadamente EUR 137 milhões, colocado junto de investidores institucionais internacionais;
- Em Junho, oferta pública de subscrição de Obrigações TAP 2019-2023 com prazo de 4 anos, no montante de EUR 200 milhões, que contou com um total de 6.092 investidores de retalho e institucionais. As obrigações encontram-se admitidas à negociação na Euronext Lisbon;
- Em dezembro, oferta dirigida a investidores institucionais de obrigações TAP com maturidade em 2024 (prazo de 5 anos), no montante de EUR 375 milhões.

A maturidade média da dívida financeira da TAP (excluindo leasings operacionais) aumentou de 2,5 anos, no final de 2018, para 4,5 anos, no final de 2019. Também a percentagem da dívida com taxa fixa aumentou de forma significativa de 11% no final de 2018 para 66% no final de 2019.