

A STAR ALLIANCE MEMBER 

2023

Relatório de Sustentabilidade

Transportes Aéreos Portugueses, S.A.



 **AIR PORTUGAL**
Abraça o Mundo

2023

Relatório de Sustentabilidade



Transportes Aéreos Portugueses, S.A.

Edifício 25 do Aeroporto de Lisboa | 1700 - 008 Lisboa

Capital Social: 980.000.000€

Matriculada na Cons. Reg. Com. de Lisboa sob o nº único de matrícula e de pessoa coletiva 500 278 725

TAP AIR PORTUGAL
Abraça o Mundo

Índice

Sobre o Relatório	06
Mensagem da Comissão Executiva	08
Sobre a TAP	10
Em destaque	12
01 A abordagem da TAP à Sustentabilidade	14
1.1 Materialidade	18
1.2 Compromisso de Desenvolvimento Sustentável	21
1.3 Envolvimento com <i>Stakeholders</i>	24
1.4 <i>Governance</i>	26
02 As nossas Pessoas	34
2.1 Perfil dos Trabalhadores - Destaques 2023	37
2.2 Diversidade e Inclusão	38
2.3 Gestão do Talento	43
2.4 Saúde e Segurança Laboral	53
03 Ambiente	58
3.1 Emissões e Gestão das Alterações Climáticas	61
3.2 Combustíveis Sustentáveis de Aviação	71
3.3 Redução, Reciclagem, Reutilização e <i>Upcycling</i>	72
3.4 Outras Iniciativas	82
04 Os nossos Clientes	84
4.1 Saúde e Segurança	87
4.2 Proteção de Dados e Cibersegurança	94
4.3 Satisfação do Cliente	98
05 Envolvimento na Comunidade	104
5.1 Transporte de Passageiros e Carga ao serviço das Comunidades	108
5.2 Campanhas Solidárias	111
5.3 Outras Iniciativas	114
5.4 Gestão da Responsabilidade Social Corporativa	116
06 Anexos	118
6.1 Parcerias TAP em 2023	120
6.2 Taxonomia	124
6.3 Indicadores GRI	130
6.4 Glossário de Siglas, Abreviaturas e Unidades de Medida	150

Sobre o Relatório

O presente relatório incorpora a informação de sustentabilidade da Transportes Aéreos Portugueses, S.A., adiante designada TAP, referente ao período de reporte de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Neste relatório são apresentados indicadores quantitativos referentes a 2021, 2022 e 2023, permitindo uma comparação evolutiva dos temas, salvo exceções devidamente identificadas.

O Relatório de Sustentabilidade da TAP foi elaborado em alinhamento com as normas da *Global Reporting Initiative (GRI Standards)*, modelo internacional para um relato de sustentabilidade transparente e focado nos temas materialmente relevantes. Ao longo do relatório, a TAP assume, também, o seu compromisso na contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, considerados prioritários e fundamentais para o desenvolvimento e prosperidade das pessoas e do planeta, no presente e no futuro.

O Relatório de Sustentabilidade de 2023 está estruturado de acordo com a identificação dos temas centrais para a TAP ao nível da sustentabilidade, segmentando-se em quatro grandes eixos: a abordagem à sustentabilidade e o modelo de *governance*, a gestão dos temas ambientais, a gestão das pessoas – trabalhadores e clientes – e a gestão do envolvimento na comunidade.

A identificação das temáticas mais significativas nas vertentes ambiental, social, e de *governance* societária foi realizada com base numa análise interna e externa dos temas e do seu impacto no modelo de negócio da TAP, no ambiente e na sociedade.

A TAP publica, igualmente, outros relatórios nos quais a presente informação poderá ser complementada:

- Relatório de Governo Societário
- Relatório de Gestão e Contas



Questões relacionadas com o Relatório de Sustentabilidade ou com a abordagem da TAP aos temas da sustentabilidade devem ser dirigidas para:

Direção de Sustentabilidade
sustentabilidade@tap.pt



Mensagem da Comissão Executiva

O ano de 2023 foi de grandes progressos para a TAP. Saída de um duro período de pandemia, a indústria enfrentou depois os desafios de uma retoma acelerada. Graças ao trabalho e ao esforço das suas equipas, a Companhia soube responder prontamente a estes desafios, com os números a mostrar isso mesmo: um aumento de 15% no número de passageiros transportados, de 16% na receita por passageiro-quilómetro e uma capacidade ocupada de 81% – *load factor*. Juntos, os trabalhadores provaram que a TAP é, de facto, uma empresa moderna, em linha com as melhores e com todo o potencial de ser uma Companhia sustentável a longo prazo.

Este é um trabalho contínuo. A sustentabilidade é, hoje, vista pela TAP como um pilar da sua atuação estratégica. Empenhada em liderar um negócio de aviação sustentável, em 2023 promoveu esse compromisso e incorporou o valor da Sustentabilidade nas suas prioridades de negócio com ambição, assentando a sua abordagem num modelo de gestão holístico que tem em consideração a importância das dimensões ambiental e social, bem como a necessidade de garantir a ética e a resiliência financeira do negócio. A Companhia assumiu mesmo o Planeta como um dos “Cinco P” que definem a sua estratégia, a par de Pessoas, Pontualidade, Passageiros e Plano de Reestruturação.

Reconhecendo nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas o plano de ação para a concretização e operacionalização da Agenda 2030, a TAP valoriza e procura contribuir ativamente para os dezassete ODS, que pautam a jornada de sustentabilidade da TAP no futuro próximo.

No ano em que da 28.ª Conferência das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (COP28) saiu um consenso global para a transição energética dos países, a indústria da aviação identificou uma oportunidade para avanço na produção e utilização de combustíveis de

aviação sustentáveis (SAF) com o necessário envolvimento de todos, incluindo decisores, investidores, operadores aéreos e produtores de combustíveis a nível global.

É este o contexto que determina que a TAP continue empenhada em assegurar o cumprimento da resolução da IATA para alcançar emissões de carbono zero até 2050. A promoção do uso de combustíveis sustentáveis – a par de uma contínua aposta na eficiência da frota e na eficiência operacional – é um dos projetos prioritários em curso na Companhia. O compromisso de incorporar pelo menos 10% de SAF em todos os voos até 2030, reflete a ambição da TAP em ter um papel ativo na transição energética, indo além dos mínimos exigidos pela União Europeia, e reafirmando o seu compromisso para a construção de um setor de aviação mais sustentável e responsável.

Ciente da importância da avaliação externa, independente e rigorosa das suas práticas, desempenho e riscos ESG (*Environmental, Social and Governance*), em dezembro de 2023, a TAP obteve um ESG *Risk Rating* de 24,4, tendo sido avaliada pela Morningstar Sustainability como de risco médio de sofrer impactos financeiros materiais decorrentes de fatores ESG. Esta avaliação voluntária colocou a Companhia em segundo lugar na Europa e em sexto a nível mundial entre as companhias aéreas analisadas. Também as exigentes diretivas europeias de relato de sustentabilidade, que a TAP encara como uma oportunidade de desafiar a organização a fazer mais e melhor para capturar sinergias e colocar, definitivamente, os princípios de sustentabilidade na estratégia do negócio e na operação, são determinantes na jornada da sustentabilidade da TAP durante o ano de 2024.

Na TAP, o compromisso é claro e partilhado por todas as equipas. Por um futuro mais sustentável e mais justo para todos, por uma indústria da aviação envolvida e responsável, em que a TAP continua, como sempre, a ligar as pessoas e a abraçar o mundo.



Sobre a TAP

A TAP é a Companhia Aérea líder em Portugal e é membro da Star Alliance desde 2005. Voando desde 1945, a TAP Air Portugal tem o seu *hub* em Lisboa, uma plataforma de acesso privilegiada na Europa, no cruzamento com África, América do Norte, Central, e do Sul.

A TAP Air Portugal é a Companhia Aérea líder mundial entre a Europa e o Brasil. Este verão, a TAP oferece mais de 1250 voos por semana, através da rede de destinos da Companhia, que compreende sete aeroportos em Portugal, 9 na América do Norte, 12 na América Central e do Sul, 14 em África e 42 na Europa (para além de Portugal).

A TAP assumiu um claro compromisso de modernizar a sua frota e de oferecer o melhor produto do setor aos seus clientes. A Companhia Aérea portuguesa opera uma das mais jovens frotas do mundo, com grande parte das suas aeronaves já da geração NEO (*New Engine Option*) da Airbus: A320neo, A321neo, A321LR, e A330neo, com melhorias significativas ao nível do desempenho energético e ambiental. A TAP também opera 19 aeronaves Embraer na sua frota regional (TAP Express).

A TAP foi colocada pelo Airline Ratings entre as 25 companhias aéreas mais seguras do mundo para 2024, tendo obtido uma classificação de sete estrelas, em sete possíveis, na categoria de *Safety*.

A TAP Air Portugal é ainda reconhecida e premiada como a Companhia Aérea Líder da Europa para África, bem como a Companhia Aérea Líder da Europa para a América do Sul pelos World Travel Awards de 2014 a 2023.



TAP AIRPORTUGAL
Abraça o Mundo

Em Destaque

	2021	2022	2023	Varição (2022/2023)
Operação				
Passageiros (milhares)	5 827	13 759	15 856	15,2%
Receita Passageiro-Quilómetros (Revenue Passenger Kilometers - RPK) (milhões)	14 917	36 782	42 673	16,0%
Lugares Disponíveis-Quilómetros (Available Seat Kilometers - ASK) (milhões)	23 663	45 960	52 797	14,9%
Capacidade Ocupada (Load Factor) (%)	63	80	81	1,0%
Número de Partidas	61 664	107 856	118 878	10,2%
Número de Aeronaves	94	93	98	5,4%
Número de Destinos ^(a)	88	90	88	-2,2%
Regularidade	97,8%	97,6%	99,0%	1,4%

^(a) Foram considerados destinos as cidades que a TAP opera.

As nossas Pessoas				
Trabalhadores a 31 de dezembro (número)	6 803	7 312	7 837	7,2%
em Portugal	6 508	7 052	7 562	7,2%
nos restantes Países da rede TAP	295	260	275	5,8%
Trabalhadores por Faixa Etária (%)				
< 30 anos	8,8%	9,8%	8,2%	-1,6pp
dos 30 aos 50 anos	71,5%	69,8%	70,8%	+1pp
> 50 anos	19,7%	20,4%	21,0%	+0,6pp
Trabalhadores por Género (%)				
Feminino	40,7%	42,2%	43,2%	+1pp
Masculino	59,3%	57,8%	56,8%	-1pp
Volume de Horas de Formação	167 349	237 613	307 680	29,5%

Ambiente				
Combustíveis Consumidos				
Gás Natural (m ³)	783 520	855 771	754 159	-11,9%
Jet A1 - Banco de Ensaio (toneladas)	200	223	343	53,8%
Gasolina (litros)	1 173	8 672	2 412	-72,2%
Gasóleo (litros)	63 480	107 250	78 815	-26,5%
Jet A1 - Operações de Voo (toneladas)	494 744	986 685	1 137 542	15,3%
Energia Consumida				
Energia Elétrica (kWh)	14 878 201	15 121 180	15 610 432	3,2%
Emissões				
Emissões Totais Âmbito 1 (t CO ₂ e)	3 438 705	5 283 024	5 439 746	3,0%
Emissões Totais Âmbito 2 - Market-Based (t CO ₂ e)	2 586	2 628	2 377	-9,6%
Emissões Totais Âmbito 2 - Location-Based (t CO ₂ e)	1 994	2 072	2 139	3,3%
Emissões totais (toneladas)	3 441 290	5 285 652	5 442 123	3,0%
Eficiência Energética e Ambiental				
Consumo de Jet Fuel por Passageiro (l/100pkm)	4,16	3,38	3,36	-0,6%
Emissões de CO ₂ por Passageiro (g/100pkm)	104,50	84,50	84,00	-0,6%

	2021	2022	2023	Varição (2022/2023)
Envolvimento na Comunidade				
Organizações Apoiadas	75	135	107	-21%
Milhas Doadas TAP e Clientes TAP Miles&Go (milhões)*	8 000	14 000	4 300	-69%
Artigos Doados (unidades)	76 534	166 160	924 327	456%
Bagagem Extra (volumes)	65	74	62	-16,2%

* No ano 2023 integraram o Programa apenas os três parceiros oficiais, face aos nove parceiros em 2022, não tendo sido ano de entrada de novas entidades com a inerente doação inicial de milhas, daí o total de 4 300 000 milhas.



01

A abordagem da TAP à Sustentabilidade

1.1 Materialidade

1.2 Compromisso de Desenvolvimento Sustentável

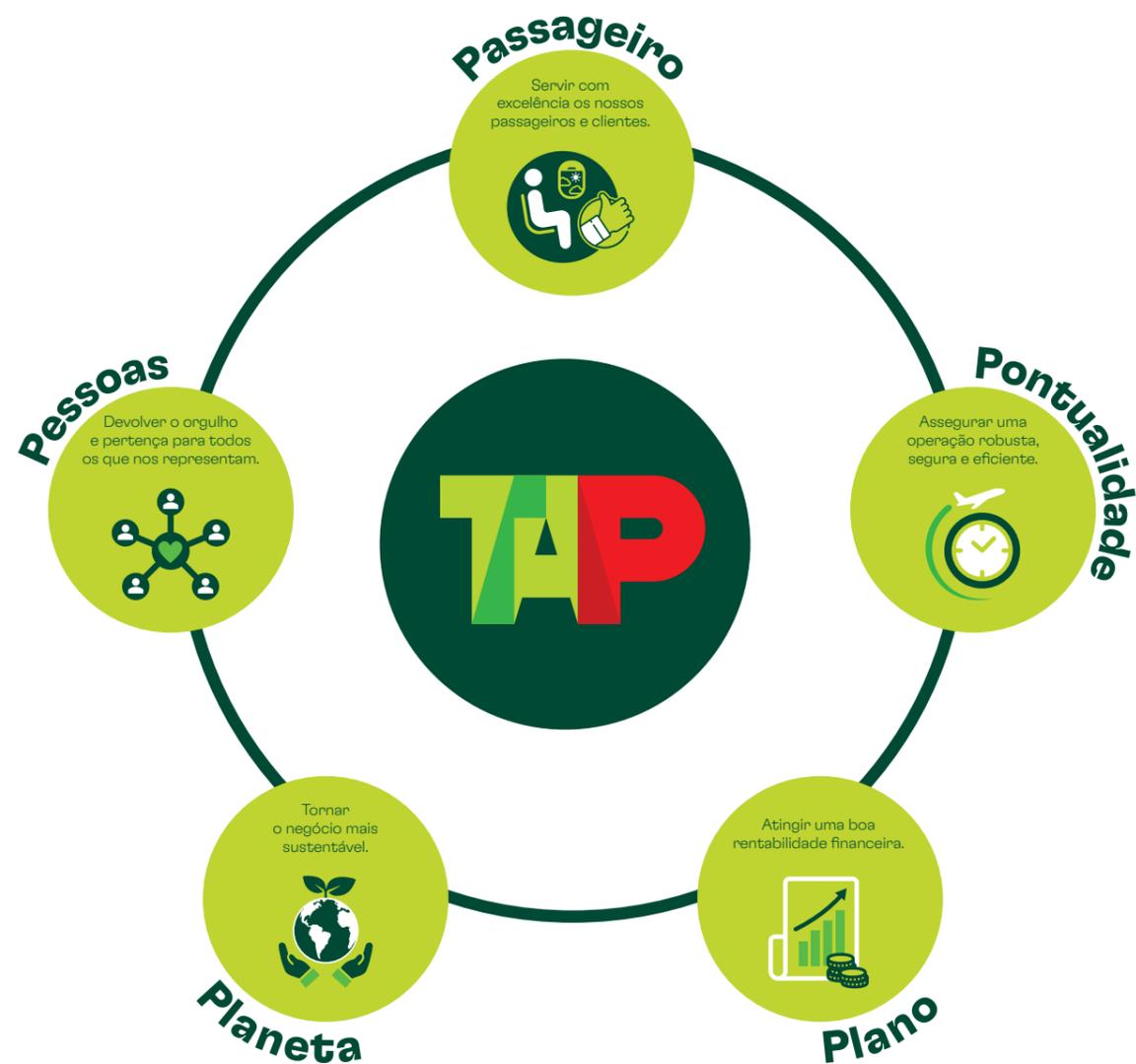
1.3 Envolvimento com *Stakeholders*

1.4 *Governance*



A abordagem da TAP à Sustentabilidade

A TAP assume a sustentabilidade como um pilar estratégico de atuação transversal ao seu negócio, desempenho operacional e posição competitiva no mercado, incorporando nos seus processos de negócio o foco numa gestão responsável, ética e resiliente.



A abordagem da TAP à sustentabilidade assenta num modelo de gestão holístico, que tem em consideração a importância das dimensões ambiental e social, bem como a necessidade de garantir a resiliência financeira do negócio, ao longo de toda a cadeia de valor.

Cadeia de Valor

Estratégia de Rede e Parcerias

Definição e implementação da estratégia de rede e de alianças, através do desenvolvimento de planos de operação eficientes, assegurando a rentabilidade da atividade.

Gestão da Cadeia de Abastecimento

Gestão dos recursos necessários aos serviços, incluindo a aquisição de aeronaves, combustível e outros produtos fundamentais para as operações.

Manutenção e Reparação de Aeronaves

Garantir os serviços de manutenção de aeronaves, motores e componentes com elevados padrões de qualidade.

Atividades Internas de Suporte

Gestão dos recursos humanos, gestão das infraestruturas e do desenvolvimento tecnológico / inovação.

Operações Aéreas

Atividade principal da TAP que envolve os serviços de Transporte de Passageiros e Transporte de Carga, incluindo a gestão dos voos, operações de aeroportos e serviços a bordo.

Frota

Definição, gestão e otimização da frota de aeronaves, cumprindo com os requisitos comerciais e operacionais da empresa, maximizando a segurança a bordo, a experiência dos passageiros e assegurando elevados níveis de eficiência energética.

Marketing

Desenvolvimento de políticas de marketing para atrair e reter clientes, incluindo publicidade, programas de fidelização, eventos e outros esforços que garantam o posicionamento da marca e a sua valorização por parte dos clientes.

Formação

A TAP é uma entidade formadora certificada pela DGERT, pelo IEFEP (capacitação de formadores), sendo também uma MTO (Maintenance Training Organization) e uma ATO (Approved Training Organization).

Apoio ao Cliente

Garantir linhas de atendimento e apoio, fornecendo uma experiência de viagem positiva e gerindo dúvidas, reclamações e feedback dos clientes.

Relações Externas

Alianças de Companhias aéreas e outras entidades

Promoção de melhores soluções de voo e implementação de boas práticas do setor.

Parcerias de Aeroportos

Garantir operações eficientes, incluindo gestão de solo, manuseio de bagagem e serviços aos passageiros.

Relação com Fornecedores

Os fornecedores providenciam recursos e serviços necessários às operações, incluindo o fabrico de aeronaves, o fornecimento de combustível, entre outros.

Materialidade

A TAP reconhece a importância da identificação dos temas mais significativos para a criação de valor da Empresa, que afetam o seu desempenho a curto, médio e longo prazo, bem como a sua relação com a sociedade e com o planeta.

Em 2023, a TAP consolidou a sua estratégia em torno dos temas materiais identificados em 2022. Esse exercício foi feito através de uma análise extensa do mercado, partindo do *benchmarking* aos principais *peers* da TAP no setor da aviação e às mais recentes tendências em sustentabilidade, seguindo referenciais com informação de materialidade *Environment*, *Social* e *Governance* (ESG) para o setor da S&P GLOBAL, os *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) para a aviação, o *Sustainability Yearbook* de 2022, entre outras referências de boas práticas do setor.

Contudo, à medida que o conceito de dupla materialidade se consolida e operacionaliza no contexto regulatório internacional e se revela crítica a sua integração na estratégia da Empresa e nos processos de negócio, a TAP está a acautelar os necessários ajustes à sua metodologia de identificação de temas materiais em relatos futuros, por forma a ir ao encontro das expectativas dos seus *stakeholders* e cumprir com o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Partindo desta análise, bem como da consulta interna e externa a *peers* do setor, resultaram dez temas materiais para a TAP, considerados de elevada significância para o setor da aviação, nomeadamente:

Ambiental

- Emissões e Gestão das Alterações Climáticas
- Combustíveis de Aviação Sustentáveis
- Redução, Reciclagem, Reutilização e *Upcycling* dos materiais

Social

- Saúde e Segurança do Cliente
- Saúde e Segurança Laboral
- Satisfação do Cliente
- Diversidade e Inclusão
- Envolvimento na Comunidade

Governance/Económicos

- Gestão Ética
- *Performance* e Resiliência Financeira

Eixos Estratégicos



Linhas de Atuação

- | | | | | |
|---|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Combustíveis de Aviação Sustentáveis • Emissões e Gestão das Alterações Climáticas • Redução, Reciclagem, Reutilização e <i>Upcycling</i> das materiais | <ul style="list-style-type: none"> • Diversidade e Inclusão • Saúde e Segurança Laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Saúde e Segurança do Cliente • Satisfação do Cliente | <ul style="list-style-type: none"> • Envolvimento na Comunidade | <ul style="list-style-type: none"> • Gestão Ética • <i>Performance</i> e Resiliência Financeira |
|---|---|---|--|---|

Contributos para Agenda 2030 (ODS)



Ambiental

As **emissões e gestão das alterações climáticas** é um tema material significativo devido à atual dependência dos combustíveis fósseis na atividade de transporte aéreo e à correspondente pressão pública e regulatória. O potencial impacto financeiro deste tema está relacionado com o investimento significativo em soluções que permitam reduzir as emissões de dióxido de carbono, bem como o cumprimento de regulamentação específica nesta matéria.

A temática dos **combustíveis de aviação sustentáveis** reflete a promoção do uso de combustíveis com menor impacte ambiental na cadeia de produção e consumo, garantindo a sua eficiente gestão. A **redução, reciclagem, reutilização e *upcycling*** dos materiais e itens, particularmente a bordo, é igualmente um tema prioritário para a TAP, que tem como objetivo maximizar a vida útil de objetos e equipamentos, promovendo a circularidade e a gestão e valorização adequada de resíduos.

Compromisso de Desenvolvimento Sustentável

Social

A **saúde e segurança** dos passageiros e trabalhadores é absolutamente basilar na indústria do transporte aéreo. Eventos exógenos como surtos de doenças, incidentes naturais e de ordem social, afetam fortemente as operações e o desempenho financeiro das companhias aéreas, por limitarem significativamente a mobilidade das pessoas e carga. Os acidentes, apesar de muito raros, podem afetar gravemente os passageiros e as tripulações e resultar em litígios e danos à reputação das empresas.

Por conseguinte, a TAP adota os mais altos padrões de promoção da saúde e segurança ao longo de todos os processos da cadeia de valor, minimizando riscos e acidentes, quer na perspetiva dos passageiros, quer igualmente dos seus trabalhadores. O tema da **saúde e segurança laboral** corresponde à promoção do bem-estar dos trabalhadores, proporcionando-lhes condições de trabalho que preservem a sua saúde e segurança física e mental.

A par da saúde e segurança de passageiros e trabalhadores, a TAP também identifica como material a **satisfação do cliente**, referindo-se à promoção da sua satisfação com o serviço prestado, desde o primeiro momento de contacto, e a valorização do seu **capital humano**.

A definição de políticas robustas de diversidade e inclusão e de gestão e valorização do capital humano é imperativa para potenciar o bem-estar e o compromisso dos trabalhadores. Este é um tema material muito relevante para todos os *stakeholders*, numa indústria muito desafiante do ponto de vista das práticas laborais, particularmente impactadas primeiro pela pandemia COVID-19 e, de seguida, pela exponencial e rápida retoma.

Destaque para a **diversidade e inclusão** como tema material para o negócio, reconhecendo a promoção do respeito e da igualdade de tratamento, nas atividades, operações e tomada de decisão.

Por fim, o **envolvimento na comunidade** revela-se um tema de elevada importância para a TAP, resultante da promoção de iniciativas de desenvolvimento e integração das comunidades locais, quer em Portugal, quer nas geografias onde opera, envolvendo sempre que possível os seus trabalhadores e colocando ao dispor das comunidades os serviços que presta.

Governance

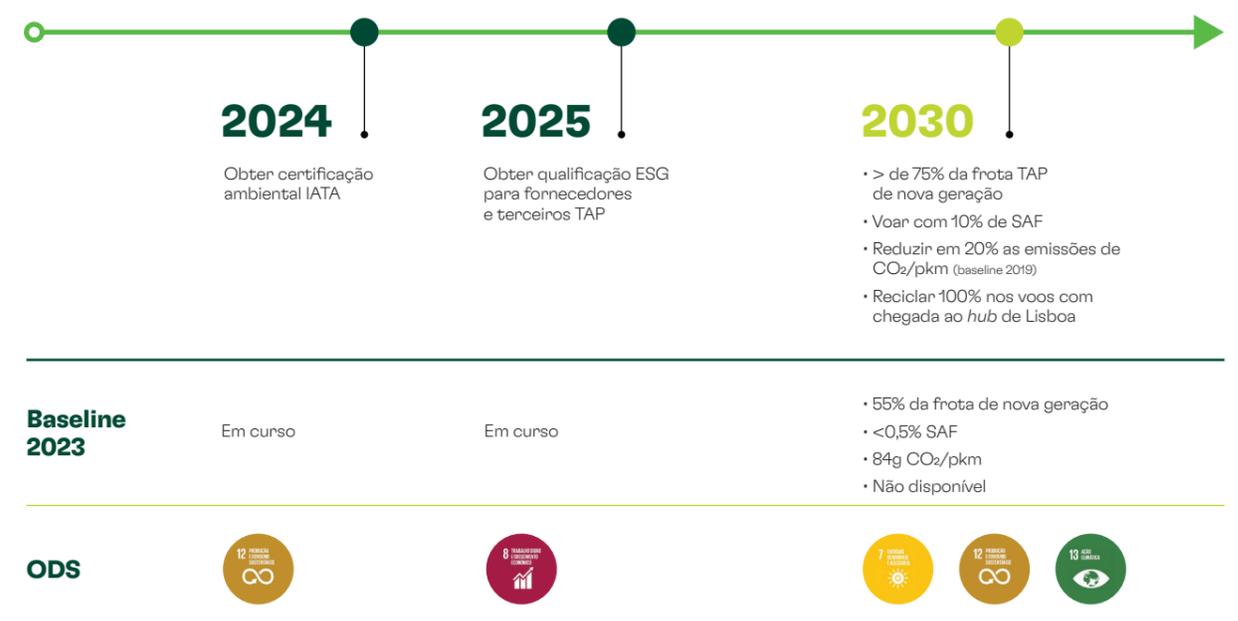
A TAP elege a **gestão ética** e a **performance e resiliência financeira** como temas materiais de *governance*, promovendo a gestão do negócio com os mais altos níveis de integridade e conformidade com a lei, prevenindo a prática de atos ilícitos ou não alinhados com os valores e princípios da Empresa e suportando as decisões de investimento, as aquisições e as relações de negócio, na análise dos impactos ambientais, sociais e económicos.

A TAP reconhece nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas o plano de ação para a concretização e operacionalização da Agenda 2030, um acordo coletivo e uma ambição global para preservar o planeta e melhorar a vida de todos os cidadãos do mundo, combatendo as desigualdades, estimulando o crescimento económico, promovendo o acesso a melhor saúde e educação, enquanto se combate as alterações climáticas e se preserva os ecossistemas.

Neste sentido, a TAP valoriza e procura contribuir ativamente para os dezassete ODS, tendo especial enfoque nos seguintes: Energias Renováveis e Acessíveis, Ação Climática, Produção e Consumo Sustentáveis, Trabalho Digno e Crescimento Económico, e Parcerias para a Implementação dos Objetivos, identificados como os mais relevantes e materiais para o negócio, tendo em consideração quer o impacto positivo da sua atividade, quer a consciência do impacto negativo que a Empresa tem a responsabilidade de mitigar.

A análise e identificação dos temas materiais, tendo em consideração o seu impacto junto dos diversos *stakeholders* e o seu contributo para os ODS, são a base de uma atuação focada e consistente em metas e objetivos, declinados junto dos vários níveis hierárquicos, das diversas operações e relações externas, suportando a jornada da TAP para um futuro mais sustentável.

Compromisso de Desenvolvimento Sustentável



Rating de Sustentabilidade

Nos últimos anos tem-se observado uma crescente integração dos fatores ESG nas estratégias de investimento por parte dos investidores, que passaram a exigir das empresas uma divulgação atualizada e transparente do seu desempenho nesses aspetos. Paralelamente, os clientes têm cada vez mais interesse em obter informações sobre as estratégias ESG das empresas. Essa busca reflete a crescente consciencialização em relação a práticas empresariais sustentáveis, contribuindo para um consumo mais responsável.

Os índices de sustentabilidade são instrumentos cruciais que permitem quantificar o desempenho sustentável de uma empresa, nomeadamente através da identificação de oportunidades e gestão de riscos ESG. Os índices de sustentabilidade são utilizados como uma ferramenta de apoio à tomada de decisão de investidores, uma vez que estas avaliações têm por base informações abrangentes sobre as práticas ambientais, sociais e de *governance* das empresas.

Com o objetivo de ter uma avaliação externa reconhecida e um diagnóstico rigoroso e independente das suas práticas, desempenho e riscos ESG, em 2023, a TAP realizou, voluntariamente, uma avaliação através da qual mediu a sua exposição a riscos ESG materiais específicos do setor e a forma como os mesmos são geridos. Esta avaliação foi realizada pela Morningstar Sustainalytics, tendo a TAP obtido uma pontuação de 24.4 (risco médio). Esta classificação posicionou a TAP como sendo a 2.ª melhor Companhia Aérea na Europa e a 6.ª a nível global, entre as companhias aéreas analisadas neste *rating*.

Neste processo de avaliação, foram analisados os seguintes temas materiais, de acordo com a metodologia da *Sustainalytics*:

- Carbono – Operações próprias
- Capital Humano
- *Governance* do produto
- *Governance* corporativa
- Saúde e Segurança Ocupacional
- Emissões, efluentes e resíduos
- Privacidade e segurança de dados
- Ética empresarial

Para a TAP, esta avaliação constituiu um marco importante, dado que é a primeira vez que a Empresa foi de forma voluntária avaliada no âmbito do *rating* de sustentabilidade. Comprometida com a excelência e melhoria contínua, a TAP está empenhada em melhorar constantemente os seus processos e práticas, tendo por base o resultado desta avaliação. Adicionalmente, a TAP tem como ambição alargar estas avaliações a outros *ratings*, abrangendo assim uma variedade de temas materiais, consolidando o seu compromisso com a responsabilidade social corporativa e ambiental.



» Envolvimento com Stakeholders

A TAP adota uma abordagem colaborativa para enfrentar os desafios da sustentabilidade, privilegiando o estabelecimento de parcerias e a manutenção de uma relação positiva e transparente com os seus *stakeholders*. A Empresa estabelece canais e rotinas de comunicação diversificados, como reuniões, fóruns de discussão, plataformas *online* e outras iniciativas, para auscultar e responder às necessidades e preocupações dos seus *stakeholders*.

Este compromisso tem permitido a identificação das questões mais relevantes, partindo dos temas materiais e de outros considerados importantes, e assegurando que as iniciativas estão alinhadas com as expectativas e preocupações de todos os *stakeholders*.

Posicionamento da TAP

Entidades Reguladoras e Fiscalizadoras	Fornecedores e Parceiros	Instituições Financeiras e Investigadores de Dívida	Media e Influenciadores
Manter um diálogo aberto e transparente com entidades reguladoras e supervisoras, de forma a garantir o cumprimento de regulamentos e normas relevantes.	Manter uma relação transparente e garantir a aplicabilidade dos princípios de sustentabilidade ao longo da sua cadeia de valor.	Garantir o cumprimento de contratos de financiamento através da monitorização da capacidade da Empresa fazer face aos seus compromissos para com estes credores.	Manter um diálogo aberto e transparente com os media e influenciadores, reconhecendo a sua relevância significativa na perceção do público e o possível impacto na reputação da Empresa.

Canais de Comunicação

Pareceres, comentários, recomendações e relatórios; reuniões periódicas com entidades relevantes e organismos europeus e internacionais; observação de negociações de Acordos de Transporte Aéreo; avaliação do impacto das propostas de legislação na indústria.	<i>Website</i> institucional; <i>website</i> flyTAP; eventos com parceiros (TAP Awards); feiras e conferências especializadas (BTL, Intermodal, SAGALEXPO, TAP Air Cargo Awards, Aero-Engines Europe, Portugal Air Summit; Aviation Festival); e-mail; reuniões.	Área de investidores e relatórios anuais do <i>website</i> flyTAP; e-mail; <i>conference call</i> de apresentação de resultados trimestral; reuniões presenciais; <i>road show</i> com investidores.	Comunicados de imprensa; eventos de <i>media</i> ; redes sociais; entrevistas; <i>website</i> flyTAP.
---	--	--	---

Posicionamento da TAP

Acionistas	Clientes	Trabalhadores	Comunidade	ONG/Ambiente	Sindicatos
Interagir com os acionistas para os manter informados sobre o desempenho e os resultados financeiros da Empresa, ouvir o seu <i>feedback</i> e abordar as suas preocupações.	Oferecer um produto competitivo e de qualidade, através da disponibilização de várias opções e soluções de valor para as suas viagens e de um contacto personalizado com os clientes.	Informar, envolver e reconhecer, reforçando o sentimento de pertença dos trabalhadores e a cultura da Empresa.	Alcançar cada vez mais comunidades nos destinos onde opera e onde exerce atividade, assumindo um papel relevante na condução de mudanças nas comunidades.	Manter um relacionamento permanente, aberto e transparente com as ONG Ambiente, com o objetivo de partilhar projetos e desafios, auscultar posições e obter <i>guidance</i> técnico.	Manter uma relação construtiva e de diálogo social com as estruturas sindicais visando garantir a paz social e evitar potenciais conflitos laborais coletivos.

Canais de Comunicação

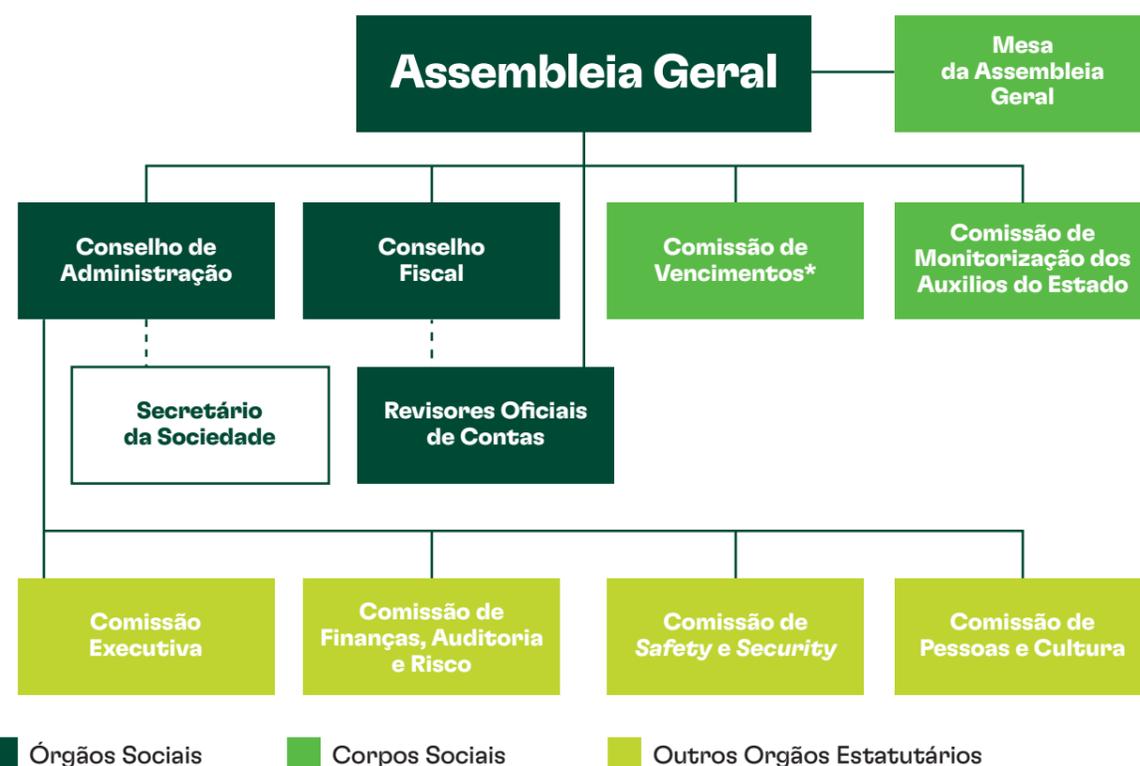
<i>Website</i> flyTAP; departamento de relações com investidores; assembleia geral; relatórios anuais; reuniões; e-mails, comunicados de imprensa; redes sociais.	<i>Website</i> flyTAP; app TAP + <i>push app notification</i> ; e-mail de <i>marketing</i> ; sms; <i>contact center</i> ; eventos e feiras; redes sociais, produto em terra (loja e aeroporto) e a bordo (IFE – <i>Inflight Entertainment</i>).	<i>Intranet</i> ; aplicação interna myTAP; TAP TV; Portal DOV; <i>newsletters</i> periódicas; sessões internas (transmitidas à distância, ou em modo presencial, TAP Talks, por exemplo).	<i>Website</i> flyTAP e TAP Miles&Go; <i>Landing Page</i> do Programa TAP Donate Miles; redes sociais, comunicados de imprensa; <i>newsletters</i> ; <i>website</i> TAP Cargo e TAP Corporate.	Reuniões periódicas, emissão e partilha de pareceres e posições.	Reuniões periódicas, grupos de trabalho, e-mails, cartas, comunicados.
---	--	---	--	--	--

» Em destaque

Ciclo de *workshops* para definição da estratégia de sustentabilidade

Em 2023, oito equipas de trabalho, com responsabilidades transversais na TAP, participaram num ciclo de três *workshops* cujo foco foi a elaboração de uma proposta de estratégia de sustentabilidade, para o horizonte 2025-2030, tendo em linha de conta os temas materiais para a Empresa.

A TAP tem um modelo de *governance* baseado numa gestão ética, garantindo que o desempenho financeiro e a resiliência do modelo de negócio são capazes de suportar os investimentos necessários à promoção da sustentabilidade, e que são ajustados à natureza da sua atividade e respetiva dimensão.



* A Comissão de Vencimentos da TAP S.A. foi extinta em 25 de outubro de 2023 por Deliberação Unânime por Escrito do acionista único da Sociedade, República Portuguesa, representado pela Direção-Geral do Tesouro e Finanças.

A TAP disponibiliza um Relatório de Governo Societário que apresenta informações detalhadas sobre a estrutura e a composição dos órgãos e corpos sociais e comissões, estatutos e comunicações, gestão de riscos, remunerações, entre outros temas associados ao seu modelo de *governance*. A informação presente neste capítulo poderá ser complementada com a leitura do [Relatório de Governo Societário TAP 2023](#).

Em destaque

Trabalhadores da TAP representados no Conselho de Administração, com eleição direta de um administrador não-executivo neste órgão social.

Governance da Sustentabilidade

Sendo a sustentabilidade um pilar estratégico de atuação transversal no negócio e desempenho da TAP, a direção de Sustentabilidade, autonomizada no ano de 2023, tem o reporte direto a uma Administradora Executiva, o que permite que esta temática esteja permanentemente na agenda dos órgãos de gestão e supervisão.

Adicionalmente, por forma a promover o conhecimento, assegurar a integração nos processos de negócio e a tomada de decisão consciente e informada pela Comissão Executiva (CE), é garantida uma comunicação clara e eficiente sobre as atividades, riscos e oportunidades, em matérias de sustentabilidade, envolvendo diferentes níveis hierárquicos da Organização.

Os projetos que apresentem impacto no ambiente, pessoas e economia são integrados no plano anual de atividades das diferentes áreas da Empresa, sendo propostos ao membro da Comissão Executiva com responsabilidade pelo respetivo pelouro (“Administrador Executivo do pelouro”) a que os projetos respeitam, e, posteriormente, analisados e validados pela CE.

O *status* dos projetos é atualizado e acompanhado pelo Administrador Executivo do pelouro, consoante a periodicidade definida.

Comités de negócio e operacionais que observam temas materiais de sustentabilidade

Comité do Cliente

Mensal | O Comité do Cliente informa, acompanha e decide iniciativas com impacto no cliente TAP. O seu sponsor é a *Chief Customer Officer* que assegura a presença regular de outros membros da Comissão Executiva, de acordo com a agenda do Comité.

Comissão de Saúde e Segurança no Trabalho (CSST)

Trimestral | A CSST da TAP tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho. A CSST é um órgão com competências e atribuições designadas no Regulamento de Segurança e Saúde no Trabalho da TAP em vigor. É composta por elementos designados pela Empresa, assumindo um deles a presidência da Comissão e por elementos efetivos e suplentes, designados pelas Associações representativas dos trabalhadores, subscritores dos Acordos de Empresa, com representação na Empresa, no quadro da legislação nacional e comunitária sobre a matéria.

Safety and Security Review Board (SSRB)

Semestral | O SSRB define a estratégia do Sistema de Gestão de Segurança e monitoriza os riscos significativos de segurança para a TAP, os seus clientes, trabalhadores e fornecedores, que possam resultar ou ter impacto sobre a Companhia. O SSRB deve garantir que os recursos apropriados são alocados para atingir o desempenho de segurança estabelecido. A estratégia é aprovada em sede de Comissão Executiva e membros desta Comissão integram este Conselho para discutir e alinhar as ações subsequentes.

Safety and Security Action Groups (SSAG)

Regularmente | Os SSAG implementam as orientações estratégicas do SSRB. O principal objetivo dos SSAG é a monitorização e controlo dos riscos de segurança da TAP, dos seus clientes, trabalhadores e fornecedores, que possam decorrer ou ter impacto na respetiva área e/ou restante atividade. Os SSAG reportam ao *Safety Manager*, que reporta ao *Chief Executive Officer, accountable manager* da TAP.

Para garantir o alinhamento de todos os trabalhadores, bem como do Conselho de Administração e Comissão Executiva, a TAP disponibiliza formação em temas de sustentabilidade, para que possam adquirir o conhecimento necessário à tomada de decisões responsáveis nestas temáticas.

É, também, incentivada a participação dos líderes em fóruns externos, seminários e eventos, para desenvolverem o seu conhecimento e experiência nestas matérias.

Gestão Ética e Políticas

A TAP assume a gestão ética como o princípio crítico para a criação sustentável de valor. Promove uma conduta de excelência, integridade, responsabilidade e respeito, pautada por elevados padrões de ética, muito para além do rigoroso cumprimento da lei, o que resulta numa verdadeira complementaridade entre a sua atividade e a comunidade em que se insere, contribuindo significativamente para a sustentabilidade da TAP e dos seus *stakeholders*.

O Código de Ética e Conduta define os princípios e regras que garantem que as relações com os clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócio, concorrentes, trabalhadores e comunidade envolvente são sempre sustentadas por valores de integridade, responsabilidade e respeito por todos os indivíduos e entidades, vinculando todos os trabalhadores no compromisso da gestão e atuação ética.

Em junho de 2022, a TAP lançou o novo Canal de Conduta Ética para reporte de comportamentos desrespeitosos, inadequados, fraudulentos, não éticos ou ilegais. Todos os trabalhadores são incentivados a reportar, tendo sempre por base o princípio da boa-fé e da não retaliação. Qualquer que seja a forma de reportar, todos os canais de comunicação criados para o efeito são seguros, independentes, transparentes e garantem a confidencialidade e o anonimato no decorrer de todo o processo.

O Canal de Conduta Ética é uma ferramenta importante no desenvolvimento e implementação da cultura de uma gestão e atuação ética, sendo uma das principais bases de um efetivo programa de *compliance*.

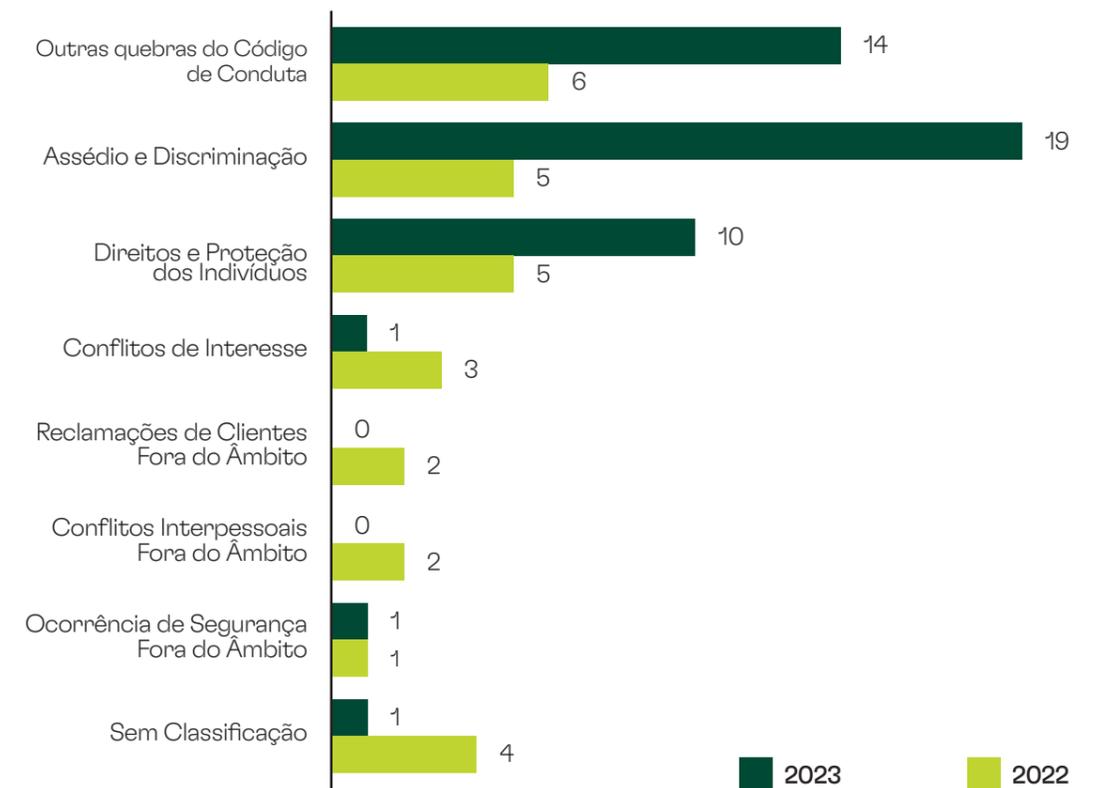
Desta forma, a TAP fortalece a sua dimensão ética e posiciona-se como uma empresa socialmente responsável e simultaneamente capaz de prosperar economicamente, de forma sustentável.

Das 46 comunicações recebidas durante 2023, no Canal de Conduta Ética, todas foram convenientemente tratadas, tendo dado origem à abertura de um (1) processo disciplinar, um (1) processo judicial, e três (3) originaram alterações em processos ou política internas.

Registou-se um aumento de 64% de comunicações recebidas face aos primeiros 18 meses de existência deste canal, o que evidencia a plena maturidade e notoriedade do Canal de Conduta Ética na TAP.

Canal de Conduta Ética

Classificação dos casos reportados



Gestão Ética - Iniciativas em 2023

Consciente de que, num mundo cada vez mais complexo e desafiante, se torna necessário o reforço de instrumentos e práticas robustas para garantia do cumprimento dos princípios de ética e de conduta para fortalecer a cultura ética na TAP, em particular, e contribuir para prevenir a corrupção, robustecer a economia e promover a igualdade social, na sociedade em geral, no decorrer de 2023 foram revistas, desenvolvidas e aprovadas as seguintes políticas, bem como divulgados os seguintes planos e relatórios:

Políticas de Integridade nos Negócios

- Política Anticorrupção
- Política de Oferta e Aceitação de Cortesias
- Política de Prevenção e Gestão de Conflito de Interesses
- Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo
- Política de Insider Trading
- Política de Investor Relations

Políticas disponíveis na intranet da TAP e em flytap.pt

Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR), identifica, analisa e classifica os riscos e as situações que podem expor as empresas do Grupo TAP a atos de corrupção e infrações conexas e inclui as medidas preventivas e corretivas que permitem reduzir a probabilidade de ocorrência e o impacto dos riscos e situações identificados.

O PPR é público e pode ser consultado nos sites institucionais, em **TAP - Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas**

Relatório de Avaliação Intercalar do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, realizada no mês de outubro de 2023 às situações identificadas de risco elevado.

Este Relatório também é público e pode ser consultado nos sites institucionais, em **Relatório de Avaliação Intercalar do PPR_Outubro**.

Como forma de aprofundar a cultura ética e, simultaneamente, dar cumprimento às disposições legais no domínio do combate à corrupção, em maio de 2023, a TAP nomeou uma Responsável pelo Cumprimento Normativo (*Compliance Officer*). A *Compliance Officer* garante e controla a aplicação do programa de cumprimento normativo da TAP que inclui, entre outros, o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, o Código de Ética e Conduta, o Plano de Formação e o Canal de Conduta Ética.

A partir da referida nomeação, a Responsável pelo Cumprimento Normativo assume a liderança do departamento de *Legal Compliance*, que tem como missão garantir que as empresas do Grupo TAP cumprem todas as regras externas e internas, promovendo uma cultura de integridade, com especial enfoque nas áreas da corrupção e infrações conexas, branqueamento de capitais e prevenção do terrorismo, ética profissional, concorrência, mercado de capitais e *corporate governance*.

Performance e Resiliência Financeira

No setor da aviação, a sustentabilidade aliada à resiliência do modelo de negócio é particularmente importante, já que a indústria enfrenta desafios significativos relacionados com as emissões de carbono e outros impactes ambientais.

A TAP tem implementado medidas para reduzir a sua pegada ambiental, como a otimização da frota de aviões, promovendo a utilização das aeronaves mais eficientes e retirando de operação as aeronaves mais antigas, e a utilização de combustível mais sustentável (*Sustainable Aviation Fuel – SAF*), que procuram, a longo prazo, resultar também em impacto financeiro positivo para a Empresa.

Todos os esforços realizados a nível da sustentabilidade conferem, a par dos benefícios para o ambiente e para a sociedade, um potencial de redução de custos e de desperdício, bem como uma valorização e notoriedade acrescidas da TAP nestas áreas.

Ao assegurar um desempenho financeiro mais sólido, a Empresa tem a capacidade de investir em tecnologias e práticas mais eficientes, permitindo-lhe contribuir de forma significativa para um futuro mais sustentável no setor da aviação.



02

As Nossas Pessoas

2.1 Perfil dos Trabalhadores - Destaques 2023

2.2 Diversidade e Inclusão

2.3 Gestão do Talento

2.4 Saúde e Segurança Laboral



As Nossas Pessoas

O respeito pela vida, pela dignidade e pelos Direitos Humanos é o princípio que norteia o relacionamento entre a TAP e os seus trabalhadores. Este compromisso implica não só executar a devida diligência no que respeita aos Direitos Humanos e aos princípios consagrados no Código de Ética e Conduta, mas também honrar as suas responsabilidades de saúde e segurança laboral, promover a diversidade, a equidade e a igualdade no seio da sua força de trabalho, potencial e atual, e assegurar o desenvolvimento profissional das suas pessoas e das suas equipas, de modo que estejam aptas a abraçar e a superar os constantes desafios do setor.

É reconhecido que a gestão das pessoas e do seu nível de compromisso com a Empresa é um pilar estratégico de atuação da TAP, que motiva a transformação cultural em curso e a promoção de políticas e práticas que permitem a vivência de uma cultura de valorização e de compromisso com os trabalhadores.

Paz Social

A TAP mantém uma relação construtiva e de diálogo social com todas as organizações representativas dos trabalhadores, visando assegurar a paz social e evitar potenciais conflitos laborais coletivos.

No ano de 2023, destacaram-se a negociação e revisão integral de todos os Acordos de Empresa, processo essencial para a recuperação dos cortes retributivos que foram introduzidos pelos Acordos Temporários de Emergência em vigor na TAP desde 2021, bem como a atualização de outras questões em matérias de progressões de carreira, anuidades, ou organização do tempo de trabalho.

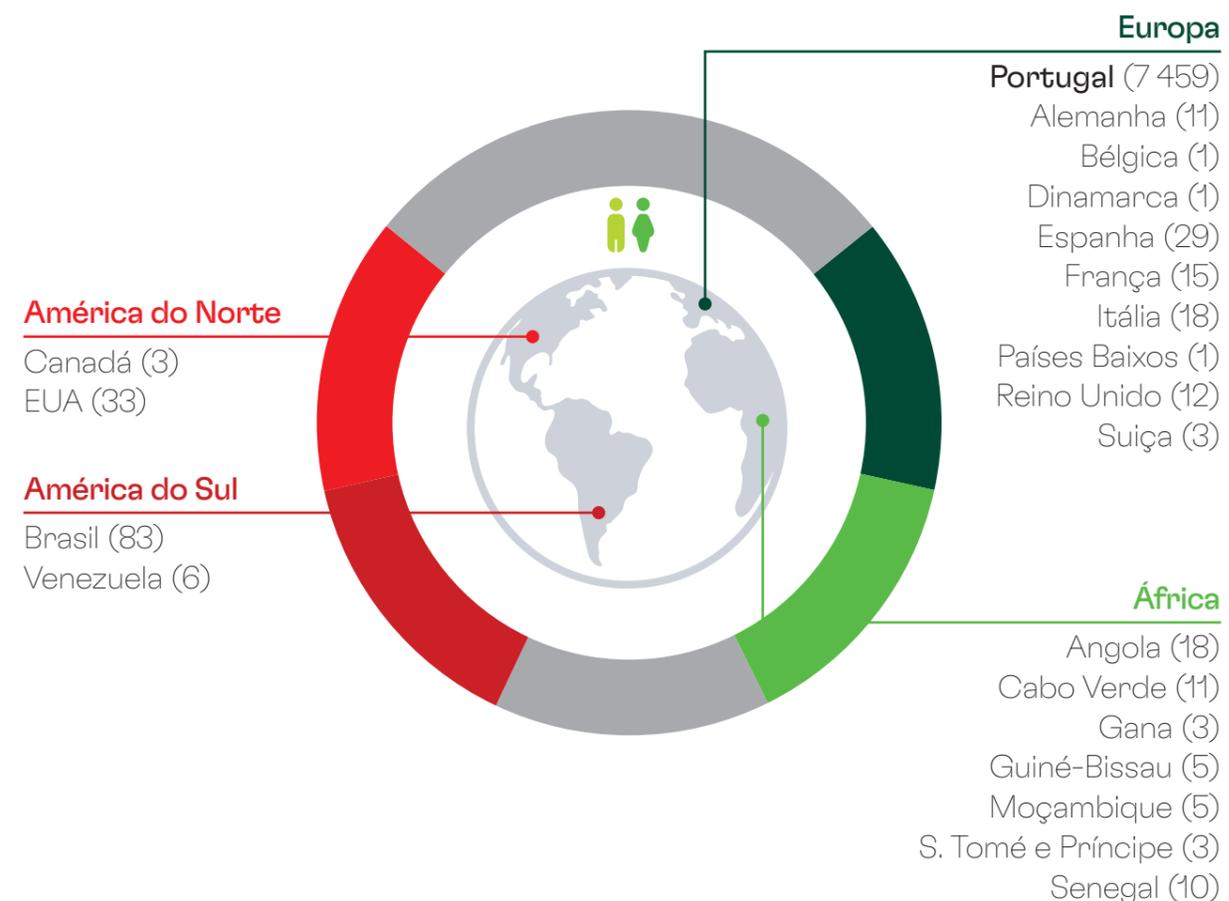
Este processo envolveu todos os sindicatos representativos dos trabalhadores de terra e de voo, tendo como pressupostos da negociação:

- Adequar os regimes e condições de trabalho às necessidades atuais da Companhia;
- Introduzir medidas de produtividade e flexibilidade, cruciais para melhorar a operação e a sustentabilidade da Companhia;
- Posicionar a Empresa num processo de recuperação que pretende envolver todos os seus trabalhadores.

Foram celebrados cinco Acordos de Empresa que regulam matérias como deveres e garantias dos trabalhadores, organização do trabalho, carreira, remunerações e benefícios.

Na sequência deste processo, a TAP desenvolveu ainda um conjunto de iniciativas com o objetivo de comunicar e informar, de forma simples e objetiva, as principais alterações e benefícios destes novos Acordos de Empresa, nomeadamente a criação de um canal dedicado na *Intranet*.

› Perfil dos Trabalhadores - Destaques 2023



» Diversidade e Inclusão

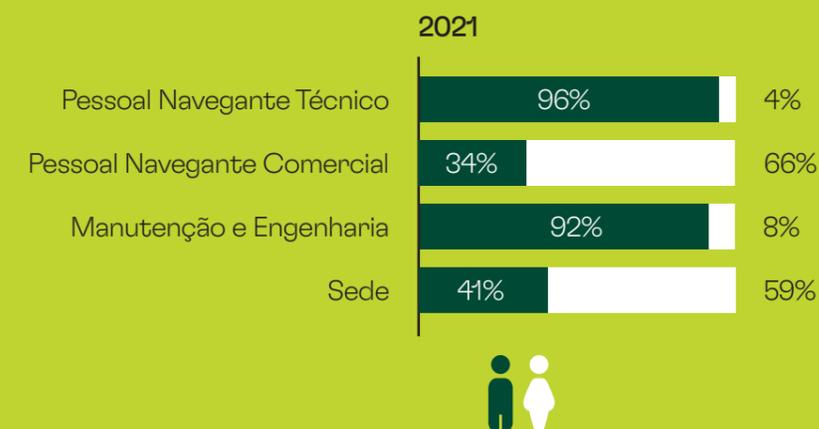
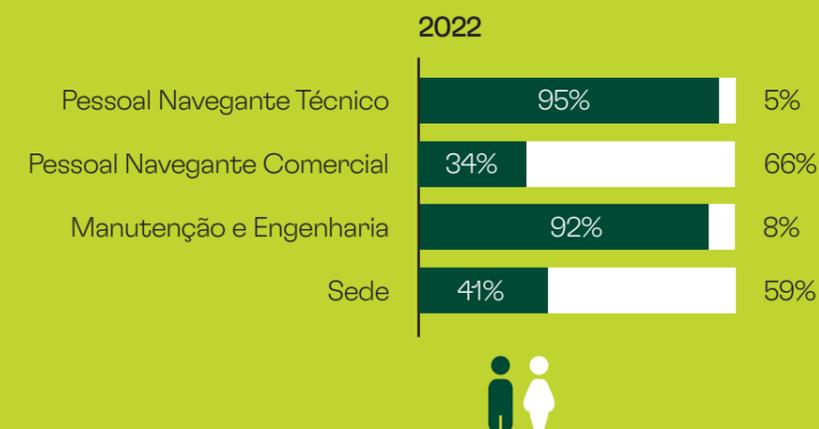
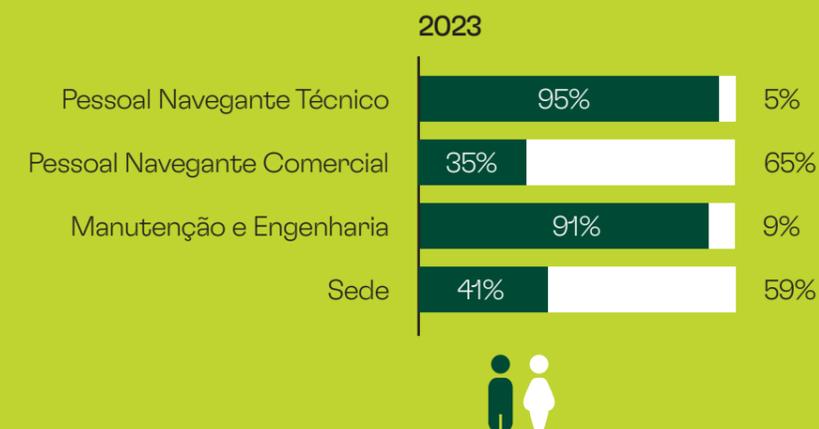
A diversidade e a inclusão são prioridades claramente definidas que promovem o reconhecimento da TAP como uma Empresa inclusiva e promotora de igualdade de oportunidades e de condições de trabalho, sem olhar a género, orientação sexual, idade, nacionalidade, cultura ou religião, competências específicas e mentalidades. A promoção da diversidade e da inclusão facilita a troca de conhecimentos, promove a aprendizagem mútua e impulsiona a geração de soluções criativas, fortalecendo, deste modo, a sustentabilidade da Empresa.

A Política de Diversidade e Inclusão da TAP, bem como a sua revisão e atualização, são mecanismos importantes de implementação dos valores de diversidade e inclusão da Empresa e de compatibilidade com a legislação. A inclusão, enquanto proteção da diversidade, faz parte da essência, da história e da cultura da TAP.

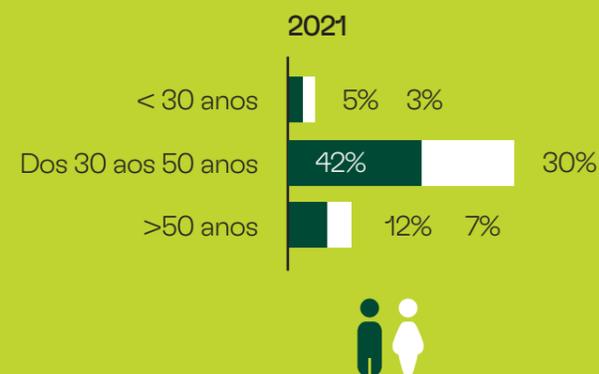
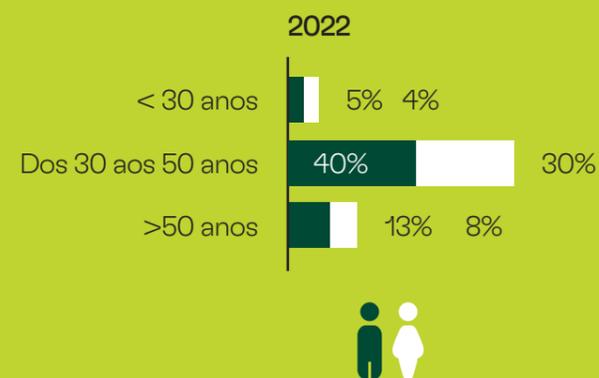
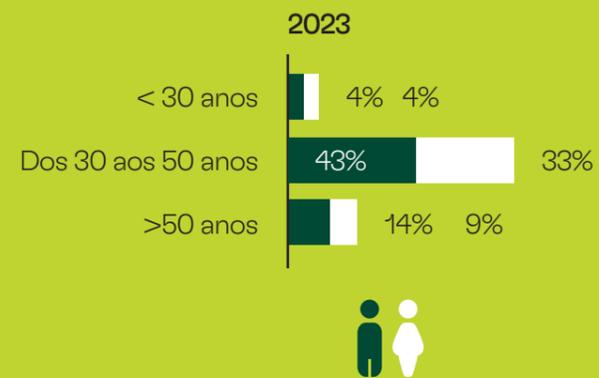
O compromisso da TAP passa por promover:

- Igualdade de género: garantindo o justo equilíbrio entre géneros em todos os níveis e áreas funcionais, bem como a inclusão de todos os tipos de orientação sexual;
- Intergeracionalidade: garantindo a coexistência de diferentes gerações, promovendo e reconhecendo o conhecimento e competências únicas de cada geração;
- Multiculturalidade: garantindo a inclusão de diferentes culturas, religiões, crenças, competências e formas de pensar, para ir ao encontro das necessidades de trabalhadores e clientes;
- Incapacidade: garantindo a integração e mobilidade de trabalhadores com grau de incapacidade igual ou superior a 60%, removendo barreiras físicas e culturais.

Distribuição dos trabalhadores por género e área funcional



Distribuição dos trabalhadores por género e faixa etária



Igualdade de Género

a TAP tem vindo a procurar mitigar o *gender gap* típico da indústria da aviação em funções como pilotos, técnicos de manutenção de aeronaves e tripulantes de cabina. Para o efeito, é signatária da iniciativa da IATA, "25by2025", que tem como principal objetivo aumentar a representação de mulheres em cargos de chefia e áreas sub-representadas nas suas organizações em 25%, ou até um mínimo de 25%, até 2025.

Destaca-se que, na TAP, 41% dos trabalhadores da Empresa são mulheres, sendo esta percentagem de 33% nos Órgãos Sociais, 44% nos cargos de Direção e de 47% em cargos de Gestão.

Multiculturalidade

ao promover a integração de trabalhadores de 32 nacionalidades diferentes, a trabalhar em 21 países, distribuídos por quatro continentes, a TAP beneficia significativamente, da riqueza de conhecimentos e experiências multiculturais, o que representa uma parte muito expressiva da sua cultura e valores.

Incapacidade

A TAP assegura um local de trabalho acessível a todos os trabalhadores, independentemente do seu grau de incapacidade/deficiência. 98 trabalhadores, 1,24% do total dos trabalhadores da TAP, possuem um grau de incapacidade e/ou doença crónica, com funções adaptadas às suas necessidades especiais, de forma a garantir a realização e valorização do seu trabalho. A título de exemplo, mais de metade da equipa do Centro de Correspondência e Digitalização da TAP possui algum tipo de incapacidade/deficiência e são elementos essenciais na sua função e para o bom funcionamento da Empresa.

Intergeracionalidade

a TAP reconhece que a integração de diversas gerações nas empresas é crucial para promover um ambiente diversificado e inovador. Cada grupo etário traz perspetivas, competências e experiências únicas, contribuindo para uma cultura organizacional mais rica, dinâmica e inovadora.

A TAP tem vindo a promover a sua atratividade com vista à integração de jovens até aos 29 anos nos seus quadros. Destaca-se, além da adesão ao "Pacto Mais e Melhores Empregos para os Jovens" da Fundação José Neves, a promoção de iniciativas de atração de talento jovem junto da Academia, através da presença em feiras de emprego e a participação em *master talks*, *open day* e parcerias com plataformas de interação com jovens universitários e com a Academia, como a Magma Studio, a Talent Portugal e a Networkme.

Estas iniciativas permitem colocar a TAP no mapa enquanto potencial empregador; aumentar a visibilidade das oportunidades e o volume de candidaturas recebidas. Em consequência, em 2023, 44,5% das novas contratações foram jovens até aos 29 anos.

» Gestão do Talento

Assumindo a materialidade das questões de diversidade e inclusão, a TAP compromete-se a tratar os seus recursos internos e externos com respeito pelas diferenças que os unem. A preocupação em potenciar estes temas, tanto na necessidade da promoção de um maior equilíbrio entre géneros nas diversas áreas funcionais, como no balanço entre trabalhadores de diferentes faixas etárias, revela-se um dos principais desafios assumidos pela TAP para os próximos anos.

A definição de políticas e a implementação de práticas robustas de atração, seleção e desenvolvimento de pessoas são imperativas para potenciar o bem-estar, o desempenho e o compromisso dos trabalhadores. Este é um tema material muito relevante para todos os *stakeholders*, numa indústria desafiante do ponto de vista das práticas laborais, particularmente impactadas, primeiro pela pandemia COVID-19 e, de seguida, pela exponencial e rápida retoma.

» Em destaque

A TAP aderiu ao “Pacto Mais e Melhores Empregos para os Jovens”, tendo-se comprometido, até 2026, a reforçar a aposta em diversos indicadores, nomeadamente a contratar e a reter jovens trabalhadores, a garantir emprego de qualidade, a formar, desenvolver e a dar voz aos jovens.

Estágios

Os estágios aliam a formação de novas gerações de profissionais a uma componente de responsabilidade social, posicionando a TAP como um relevante empregador na região de Lisboa e dinamizador da integração de jovens no mercado de trabalho.

Estágios profissionais

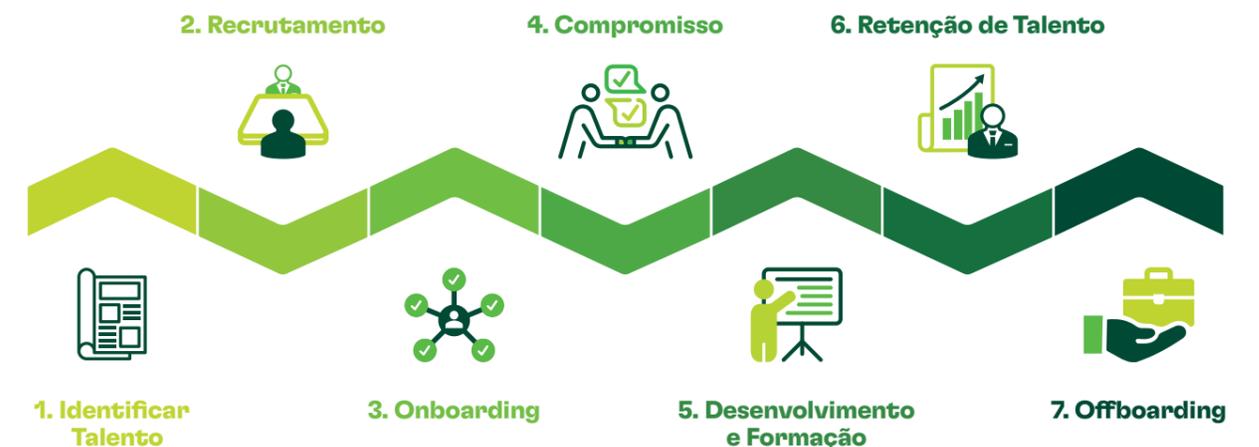
Foram concluídos 17 estágios profissionais durante o ano de 2023, com uma taxa de retenção de 65%.

Estágios de verão

Foram proporcionados 15 estágios de verão, decorridos entre julho e setembro.

Estágios curriculares/ extracurriculares

Foram realizados 67 estágios curriculares em várias áreas da Empresa, onde se incluiu o acolhimento de cinco alunos para desenvolvimento das suas teses/dissertações, e quatro estágios extracurriculares.



Em 2023, a TAP promoveu 129 processos de recrutamento externo, no âmbito dos quais recrutou 725 pessoas, tendo a vasta maioria (83%) sido integrada nas áreas operacionais de voo, operações de terra e manutenção e engenharia. Um número em linha com o ano de 2022, no contexto da retoma da atividade operacional da Companhia, e da indústria, após os anos de pandemia.

No âmbito da mobilidade interna, foram realizados 103 processos de recrutamento interno, com uma taxa de sucesso de 32%. Encarada como um pilar estratégico na gestão de pessoas da TAP, e uma das mais importantes ferramentas de desenvolvimento profissional dos trabalhadores, esta política possibilita a mobilidade e retenção de talento, de acordo com as necessidades da Empresa, fomenta a comunicação interna e o trabalho em equipa, e promove o desenvolvimento e crescimento dos trabalhadores.

Tendo em conta o volume de recrutamento para a base da carreira, em 2023 a TAP retomou a promoção na carreira de Pessoal Navegante Técnico (PNT), com a promoção a comando de 29 novos Comandantes na frota A320 e 8 novos Comandantes na frota A330.

Formação e Treino

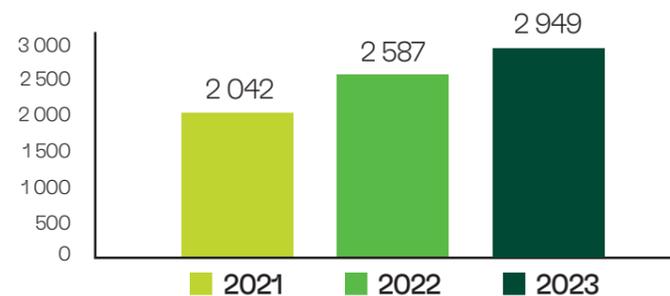
A TAP é uma entidade certificada pela DGERT - Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, desde 2016, em 16 áreas de Educação e Formação. Com esta certificação DGERT, a TAP garante que é uma entidade formadora que cumpre com os padrões exigidos em Portugal, no âmbito da formação profissional.

Na Universidade Corporativa TAP, o foco é desenvolver competências e gerar conhecimento sobre as temáticas críticas para o negócio, garantindo que os profissionais estão preparados para desempenhar as suas funções com qualidade e excelência, mantendo-se sempre atualizados face às tendências, desafios e regulamentações do setor.

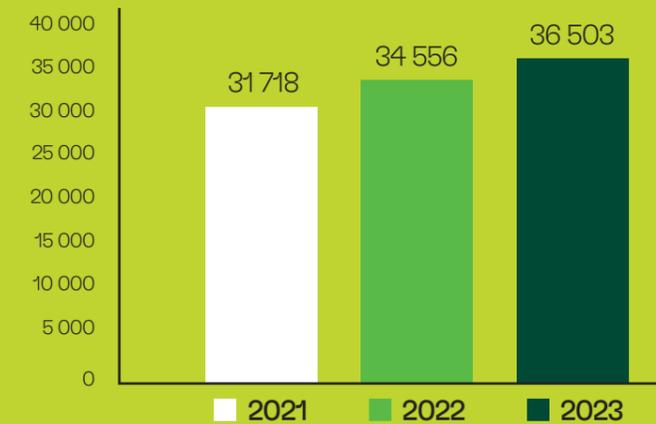
A TAP aposta numa cultura de aprendizagem contínua, de modo que as pessoas abracem cada vez mais o conceito de *lifelong learning* (aprendizagem ao longo da vida) e, como tal, disponibiliza um leque de formação indispensável para responder às necessidades de aquisição, manutenção e atualização de competências, investindo não só na formação específica (técnica obrigatória), mas também na formação transversal, direcionada para o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores.

No ano de 2023, foram ministradas 307 680 horas de formação, abrangendo 36 503 formandos, mais 70 067 horas (+29%) e mais 1 947 formandos (+6%) do que em 2022, tendo sido ministradas mais 362 ações (+14%) do que no período homólogo de 2022.

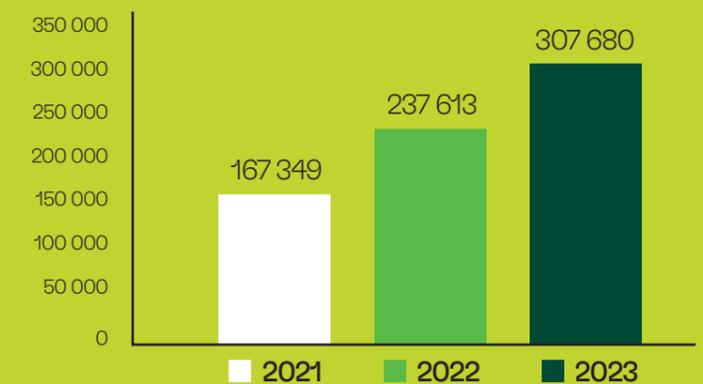
Número de Ações Realizadas



Número de Formandos



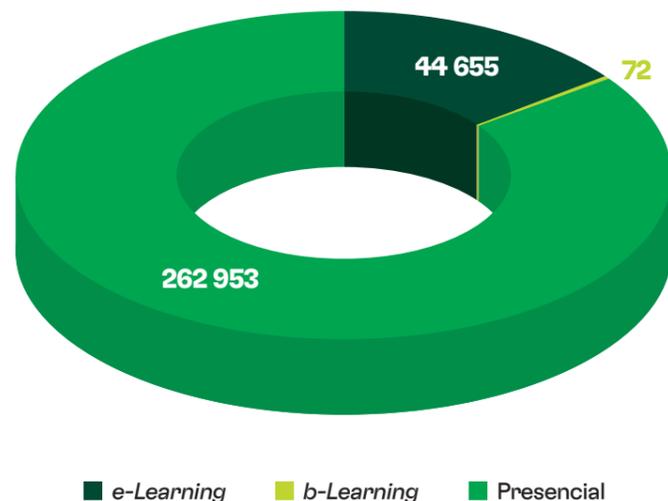
Volume de Horas



Em 2023, observou-se um valor de 4,91 dias de formação por trabalhador, sendo que em 2022 este número foi de 4,01.

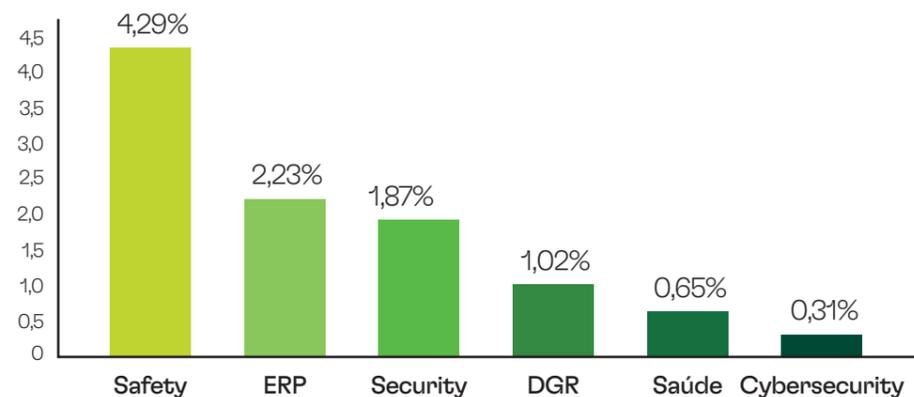
A formação *online* continua a ser uma das maiores apostas. Foram desenvolvidos 42 novos conteúdos de *e-learning*, para além da atualização de 150 conteúdos, permitindo deste modo efetuar 44 655 horas de formação em *e-learning*, +43% face ao volume de horas ministradas em 2022. Ainda assim, a formação presencial continua a ter uma grande expressão nos cursos da TAP, com cerca de 262 953 horas de formação ministradas.

Volume de Horas de Formação



A temática da Segurança (*Safety*) continua a ter uma especial relevância no âmbito da formação, sendo absolutamente essencial para o desempenho dos trabalhadores e representando 4,29% do total de horas de formação, com cerca de 5187 formandos a participarem em ações de sensibilização e formação.

Formação nas temáticas relativas a Segurança



Dentro destas temáticas de formação estão englobados cursos como:

Formação em princípios básicos de saúde e segurança no trabalho

- Ex.: Formação agir com segurança

Formação em prevenção de acidentes de trabalho

- Ex.: Cultura de segurança e prevenção de acidentes trabalho

Formação em primeiros socorros

- Primeiros socorros no local de trabalho (inicial e refrescamento)

Formação *e-learning*

- Ex.: Trabalho em segurança com ecrãs de visualização

Formação em segurança e saúde para a Comissão de Saúde e Segurança no Trabalho da TAP

- Ex.: Representantes dos trabalhadores na comissão de Saúde e Segurança no Trabalho

Ações de promoção de saúde e prevenção de doenças

- Ex.: Prevenção e controlo do consumo de substâncias psicoativas

Formação sobre o plano de emergência interno e combate a incêndios

- Ex.: Plano de Segurança Interno

Outras iniciativas relevantes:

Desenvolvimento e implementação de um Plano de Formação (Catálogo) que, para além de ir ao encontro das necessidades específicas e funcionais das várias áreas – por via do processo de Levantamento de Necessidades de Formação (LNF) – contemplou, igualmente, um catálogo de competências comportamentais e técnico-funcionais transversais, elegível para todos os trabalhadores.



A oferta formativa contemplou mais de 30 cursos:

<i>Power Skills</i>	Número de Temáticas
Desenvolvimento Pessoal	8
Finanças	1
Gestão	1
<i>Analytics</i>	1
Línguas	3
Pedagogia	2
<i>Basic Skills</i>	Número de Temáticas
Informática	4
Saúde	4 (2 e-Learning)
Cibersegurança	8 (e-Learning)
Ambiente	1 (e-Learning)
Legal	5 (e-Learning)

Processo de Levantamento de Necessidades de Formação

Implementado de forma transversal, é um dos principais fatores críticos de sucesso para haver um efetivo desenvolvimento do Plano de Formação, que vá ao encontro das reais necessidades dos trabalhadores e da Organização. Do total de pedidos de formação no âmbito deste processo, tendo como objetivo o *upskilling* das equipas, 88% foram identificadas no catálogo de formação e 12% extra catálogo, ou seja, formações específicas das áreas.

Leadership Take Off



Formação dedicada a Diretores e Gestores pela primeira vez na função. Um total de 84,5 horas com o objetivo de formar e capacitar novos líderes no seu crescimento e desenvolvimento, particularmente, nas competências de gestão e liderança.

Foram realizadas duas ações, com 25 formandos cada, num total de 50 líderes em 2023, tendo completado este programa de desenvolvimento de liderança nesta população, considerando que em 2022, 104 gestores realizaram esta formação.

Pacto de permanência

Em 2023, iniciou-se a aplicabilidade dos pactos de permanência, particularmente nas formações técnicas consideradas relevantes e valorizadas no mercado de trabalho (ex.: Formações Tipo no âmbito da *Maintenance Training Organization* – MTO).

Modelos de relacionamento

Manutenção e operacionalização dos modelos de relacionamento já acordados entre a Universidade Corporativa TAP e diversas Direções/Áreas da Empresa (Manutenção e Engenharia, Direção de *Safety* e *Security* (área da *Safety*), Direção de *Compliance Monitoring*) e celebração de novo modelo de relacionamento com a Direção de *Safety* e *Security* – área de *Emergency Response Planning*. Estes modelos visam a otimização do processo da formação através da descrição pormenorizada das funções e do grau de responsabilidade de cada uma das partes intervenientes.

Desenvolvimento de um curso de Pedagogia

O Propósito do Formador – com este curso, pretende-se salientar como as atitudes e comportamentos do formador no domínio humano e pedagógico podem melhorar a qualidade da formação e proporcionar uma excelente experiência de aprendizagem. Identificar comportamentos que podem aumentar a motivação dos formandos e utilizar da melhor forma os materiais pedagógicos são alguns dos desafios propostos.

Jornada de Transformação

O resultado do estudo de clima organizacional realizado pela Great Place to Work (GPTW) em 2022, o primeiro no período pós pandemia, em conjunto com os *workshops* realizados com todas as Direções, procurando envolver o maior número de trabalhadores, foi a força motriz para definir a jornada de transformação da TAP durante o ano de 2023.

Workshops GPTW em Números



Objetivos da Jornada de Transformação da TAP

- **Alinhar a estratégia**
Trazer clareza e alinhamento em torno da estratégia da Empresa e como cada trabalhador pode impactar os resultados através de um ciclo de desempenho.
- **Desenvolver a liderança**
Ajudar os líderes a envolver as suas equipas, desenvolver novas competências e trabalhar de forma mais eficaz.
- **Desenvolver equipas e indivíduos**
Promover o desempenho das equipas e dos indivíduos através de formação, suporte no local de trabalho e alinhamento num método de trabalho comum.

As iniciativas em números



Das diversas iniciativas desenvolvidas destacam-se as relacionadas com formação, uma vez que foram ministradas nove temáticas formativas, abrangendo cerca de 1 861 formandos em 107 ações, totalizando 4686 horas de formação.

Great Place to Work 2023

Realizado em novembro de 2023, o estudo permitiu avaliar e validar o impacto das diversas iniciativas, em diversas áreas ao longo do ano, bem como identificar os pontos de melhoria para o ano de 2024.

Com uma taxa de participação de 47%, o estudo evidenciou um aumento de 17 pontos percentuais na taxa de favorabilidade global, que foi 49%, em linha com a indústria. Este incremento foi transversal a todas as dimensões avaliadas. Contudo, destacam-se:

- O aumento mais significativo, de 17% em 2022 para 49% em 2023, na dimensão Estratégia e Perspetivas Futuras;
- A dimensão com o melhor resultado, Crescimento e Desenvolvimento, com 58% em 2023, versus 43% em 2022;
- A dimensão com a pior avaliação foi a Dinâmica de Equipa, apesar do crescimento de 26% em 2022 para 39% em 2023.

O trabalho desenvolvido em 2023 tem continuidade no decurso do presente ano, estando as equipas a trabalhar nos planos de ação de promoção de melhorias em toda a Organização, áreas operacionais e corporativas, tendo em conta o resultado do estudo realizado.

Benefícios

A nível dos benefícios, destaca-se o acesso ao infantário e ao refeitório com preços especiais para trabalhadores, suporte muito valorizado no âmbito do apoio social. A Empresa providencia seguro de saúde e seguro de vida, bem como um vasto conjunto de parcerias, nomeadamente com ginásios, serviços de educação e lazer. A concessão de facilidades de passagens aéreas com tarifas especiais (condicionadas à disponibilidade de lugares não vendidos, para o trabalhador, familiares e acompanhantes) também constitui um importante benefício para os trabalhadores da TAP, cuja oportunidade de usufruir dos serviços da Companhia potencia o compromisso para com a mesma e alicerça a vontade de proporcionar o melhor serviço de transporte aéreo.

À semelhança de muitas outras organizações, a TAP tem vindo a acolher as mudanças associadas às novas tecnologias e à evolução de um ambiente de trabalho global desafiante,

promovendo a adoção de diferentes formas de trabalho que encorajam a colaboração, a eficiência e uma experiência de trabalho positiva. O *smart working* é um modelo de trabalho baseado na abordagem flexível de organização do trabalho e da gestão, entre outros, do tempo e dos locais de trabalho, com base nas tecnologias digitais, colocadas à disposição dos trabalhadores. A implementação da política de *smart working* na TAP permite a todos os trabalhadores elegíveis otimizar as vantagens de trabalhar, tanto remota, como presencialmente.



» Saúde e Segurança Laboral

A TAP zela pelo reforço constante da cultura de Saúde e Segurança no Trabalho, com o envolvimento e compromisso de todos os níveis de gestão e o contributo de todos os trabalhadores e restantes *stakeholders*, por forma a consolidar e garantir as condições necessárias de adaptação às novas exigências do trabalho, nomeadamente dar resposta aos desafios de uma atividade marcada pelos mais elevados padrões de segurança da indústria aeronáutica.

A Saúde e Segurança no Trabalho tem um papel fundamental no combate aos riscos profissionais e de promoção do bem-estar no trabalho, dando cumprimento à legislação aplicável. A sua função é essencialmente preventiva e tem por missão criar e manter ambientes de trabalho seguros e saudáveis, que promovam condições de saúde física e mental dos seus trabalhadores.

Neste contexto, a TAP tem como objetivos específicos promover a qualidade de vida no trabalho, prevenir e diminuir o número de acidentes de trabalho, vigiar a saúde dos trabalhadores, identificar, avaliar e controlar situações de risco a que estes se encontram expostos nos locais de trabalho e diminuir os fatores de risco associados às doenças profissionais, de forma multidisciplinar. A consciencialização de todos em garantir ambientes de trabalho saudáveis tem impacto na produtividade e satisfação dos trabalhadores e na sustentabilidade da Companhia.

Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional

A gestão de segurança e saúde ocupacional da Companhia é gerida, em conjunto, pela UCS e pela TAP, promovendo ações integradas e abrangentes em diversos domínios da saúde e segurança laboral. A UCS – Cuidados Integrados de Saúde é a empresa do Grupo TAP responsável pela saúde ocupacional dos seus trabalhadores, sendo certificada pela NP ISO 45001:2019 para o serviço de Saúde e Segurança no Trabalho e acreditada em Qualidade na Saúde pela Direção Geral de Saúde (DGS).

A TAP adota um processo estruturado de avaliação de perigos e riscos para a saúde e segurança dos trabalhadores, decorrente das circunstâncias em que o perigo ocorre no local de trabalho. A avaliação de riscos tem como objetivo a prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais, implementando, para isso, medidas de controlo do risco.

São realizadas avaliações e auditorias periódicas que permitem a deteção proativa de não conformidades e a monitorização das ações de correção e mitigação implementadas, seguindo uma metodologia validada e aplicada, regularmente, pelos técnicos de saúde e segurança.

Nesta matéria, o compromisso da TAP define as seguintes prioridades e ações:

- Promover e manter o bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores;
- Identificar os riscos previsíveis em todas as atividades da Empresa, nos locais e processos de trabalho, garantindo a adoção das medidas adequadas à proteção dos trabalhadores;
- Diminuir a sinistralidade de forma a reduzir o número de situações de incapacidade, dias de trabalho perdidos e consequentes custos económicos e sociais resultantes;
- Proporcionar condições de trabalho que permitam a segurança e a saúde dos trabalhadores;
- Assegurar ou acompanhar a execução das medidas de prevenção;
- Garantir que os fatores prejudiciais do ambiente de trabalho, nomeadamente agentes de natureza química, física e biológica, não ultrapassam níveis de exposição que possam colocar em risco a saúde dos trabalhadores;
- Promover informação, formação, consulta e participação dos trabalhadores e seus representantes;
- Aplicar e acompanhar a legislação da União Europeia (UE) em vigor nesta matéria;
- Avaliar e selecionar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) ajustados a cada trabalhador, por forma a diminuir a exposição ao risco, bem como a sensibilizar os trabalhadores para o cumprimento das regras em matéria de EPI.

Em virtude do retomar da atividade pós-pandemia, o registo de acidentes participados entre 2021 e 2023 não foi considerado um sinal de alerta. O principal tipo de acidentes laborais mantém o seu caráter físico, com destaque para lesões causadas por alterações da pressão do ar durante o voo, postura incorreta ou esforço físico excessivo.

Acidentes de Trabalho	2021	2022	2023
N.º de mortes resultantes de acidentes de trabalho	0	0	0
N.º de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória à Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT)	0	2	0
N.º de acidentes de trabalho participados	305	879	1 361

A TAP disponibiliza vários meios para que os trabalhadores possam reportar eventuais problemas ou preocupações, relacionados com a saúde e segurança laboral, incluindo ferramentas de reporte voluntário – como o *Flight and Cabin Safety Report* – ou através da Comissão de Saúde e Segurança no Trabalho, chefias ou técnicos de saúde e segurança no trabalho da UCS.

Esta Comissão, estabelecida como um órgão de comunicação, realiza reuniões trimestrais e assume diversas responsabilidades, nomeadamente:

- Garantir o cumprimento das leis e regulamentações relacionadas com segurança e saúde no trabalho;
- Receber sugestões dos trabalhadores;
- Recomendar medidas de segurança;
- Analisar estatísticas de acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- Emitir relatórios e recomendações para melhorar as condições de saúde e segurança no trabalho.

Saúde Ocupacional

Os serviços de Saúde Ocupacional desempenham um papel fundamental na TAP, contribuindo para a identificação e eliminação de perigos e minimização de riscos no ambiente de trabalho. Entre as funções exercidas por estes serviços, destacam-se a vigilância da saúde dos trabalhadores por meio de exames médicos, no âmbito da medicina do trabalho, e a realização de exames médicos de regresso ao trabalho após doença ou acidente laboral. A par disso, é também levada a cabo a avaliação ergonómica dos postos de trabalho e das condições de trabalho, por forma a reduzir os riscos de lesões musculoesqueléticas e evitar uma incapacidade parcial ou permanente decorrente de uma combinação de fatores físicos, psicossociais, organizacionais e individuais.

Estes serviços oferecem ainda formação em primeiros socorros para trabalhadores com funções a bordo ou em terra, prestam cuidados de saúde a todos os trabalhadores nas delegações e oferecem a oportunidade aos trabalhadores de receberem acompanhamento psicológico.

No âmbito da saúde e bem-estar, a TAP preocupa-se também em promover uma vida saudável entre os seus trabalhadores, sendo de destacar as iniciativas Programa Saúde Mais – reconhecido e apoiado pela Direção Geral de Saúde, que contempla ações de sensibilização, prevenção e diagnóstico precoce –, rastreios gratuitos, consulta do viajante, ou planos de acompanhamento de diversas condições de saúde e doenças crónicas.

Adicionalmente, a TAP tem um programa de prevenção e controlo do consumo de substâncias

psicoativas – Programa Prevenir –, bem como um programa de desabilitação tabágica, entre outros programas de promoção da saúde, vocacionados para a saúde dos trabalhadores e para a segurança de pessoas e bens.

A TAP proporciona ainda aos seus trabalhadores um seguro de saúde com condições muito benéficas e extensível ao agregado familiar. Os trabalhadores têm acesso à UCS onde, a par dos serviços de saúde laboral, são disponibilizadas várias especialidades médicas e outras valências.

Formação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho

- Princípios básicos de SST
- Prevenção de acidentes de trabalho
- Primeiros-socorros para trabalhadores de voo e terra
- *Medical First Aid and Health Safety* (IATA – Trabalhadores de voo)
- Uso de ecrãs de visualização
- Plano de emergência interno e combate a incêndios
- Simulacro sobre o plano de emergência
- Seminários – Autocuidados psicológicos, Primeiros Socorros psicológicos, Medicina aeronáutica, Riscos psicossociais
- Formação *e-learning* – Programa Prevenir / programa de prevenção e controlo do consumo de substâncias psicoativas em contexto laboral

Promoção da saúde do trabalhador

- Serviço de urgência disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano, na clínica de Lisboa, das 08:00 às 00:00, e assistência domiciliária entre as 00:00 e as 08:00
- Nas delegações, o acompanhamento médico durante 24 horas é assegurado por prestadores de serviços
- Acesso a mais de 20 especialidades e valências na clínica em Lisboa, particularmente direcionadas para os trabalhadores da TAP
- Ambulância para assistência aos trabalhadores no Aeroporto de Lisboa e Campus TAP todos os dias, 24 horas por dia
- Programas de saúde e bem-estar para todos os trabalhadores
- Linha telefónica de suporte UCS a cuidados de saúde a todos os trabalhadores
- Linha telefónica de suporte UCS – Programa Prevenir
- Rastreamentos aleatórios no âmbito do programa de prevenção e controlo do consumo de substâncias psicoativas
- Programa de suporte e intervenção integrada no âmbito dos comportamentos aditivos
- Programa *Safety Coach* – programa de voluntariado de e para os trabalhadores tripulantes de cabina, visando a construção de uma cultura de saúde e segurança no trabalho e o empoderamento do pessoal de cabina

Garantir a saúde e segurança laboral além do cumprimento das normas e promover o bem-estar dos trabalhadores é fundamental para a sustentabilidade do negócio da TAP e do próprio setor.

03

Ambiente

- 3.1 Emissões e Gestão das Alterações Climáticas
- 3.2 Combustíveis Sustentáveis de Aviação
- 3.3 Redução, Reciclagem, Reutilização e *Upcycling*
- 3.4 Outras Iniciativas

Ambiente

Na redefinição da sua visão para o futuro, a TAP identificou cinco importantes pilares de atuação estratégica, onde o Planeta assume uma das posições de destaque. 2023 ficará marcado como um ano de reflexão profunda e interdisciplinar das diferentes áreas da Empresa, com o objetivo de definir uma estratégia a médio prazo robusta e alinhada com os temas materiais relevantes, onde o ambiente tem um papel essencial.

A TAP está empenhada em assegurar o cumprimento da resolução da IATA para alcançar emissões de carbono zero até 2050, o que só será possível com o envolvimento de todos os *stakeholders*.



Com o intuito de otimizar o controlo dos aspetos ambientais relevantes da sua atividade por meio de uma abordagem estruturada e planeada à gestão ambiental, a TAP estabeleceu como objetivo estratégico para o próximo ano a implementação e certificação do programa IATA *Environmental Assessment* (IEnvA). Esta certificação voluntária, fundamentada na norma ISO 14001:2015 e adaptada ao setor da aviação pela IATA, pressupõe a implementação de políticas e procedimentos ambientais que contribuirão para melhorar o desempenho ambiental da Empresa, rumo a uma operação mais sustentável.

Compromisso de Desenvolvimento Sustentável
Obter certificação ambiental IATA, em 2024

› Emissões e Gestão das Alterações Climáticas

Para a TAP, a descarbonização representa o grande desafio para uma mobilidade mais sustentável, já que o setor da aviação está ainda extremamente dependente de um combustível de origem fóssil e as soluções e tecnologias focadas na transição energética não se encontram globalmente disponíveis. A Empresa continua a trabalhar em projetos e iniciativas concretas com impacto positivo e mensurável na redução da sua pegada de carbono.

Em 2023, o indicador de eficiência energética e ambiental da TAP melhorou 0,6% face a 2022 e 9,1% quando comparado ao ano de 2019.

Consumo de *Jet Fuel* por passageiro (l/100pkm)



Emissões de CO₂ por passageiro (g CO₂/pkm)



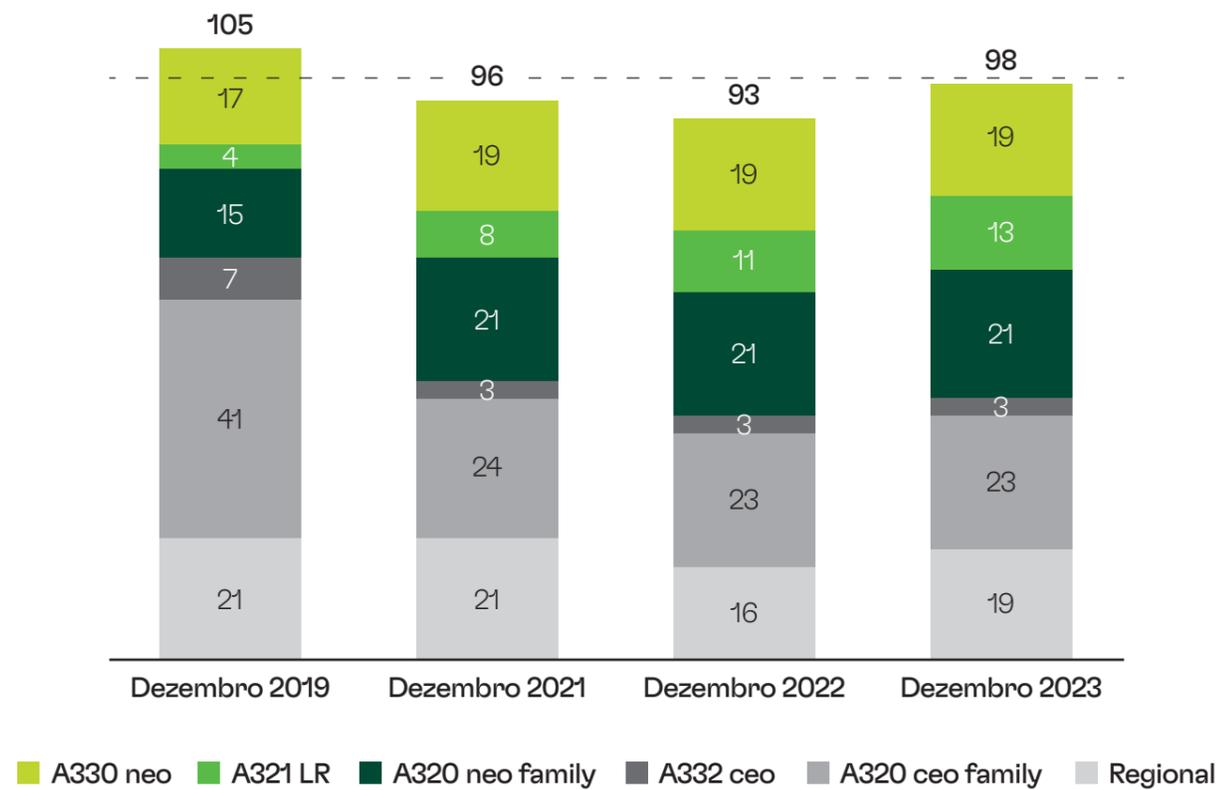
Compromisso de Desenvolvimento Sustentável
Reduzir em 20% as emissões de CO₂/pkm até 2030
(baseline 2019)

Frota

A frota é um dos pilares fundamentais da cadeia de valor da TAP, estando a Empresa a investir continuamente em iniciativas e tecnologias inovadoras para melhorar a eficiência da operação e reduzir as emissões de dióxido de carbono.

Atualmente, a Empresa tem em curso um robusto programa de modernização de aeronaves que prevê o *phase-out* de operação dos aviões mais antigos e menos eficientes, substituindo-os gradualmente por aviões com melhor desempenho energético e ambiental.

Evolução do programa de renovação de frota da TAP:



Em 2023, a frota da TAP era composta por 98 aeronaves, 54% das quais de última geração (Airbus NEO), apresentando uma idade média de 9,6 anos.

Atualmente, a frota NEO da TAP caracteriza-se como uma das frotas mais recentes da Europa (3,1 anos).

Frota TAP Neo

				
Número de aviões	19	13	10	11
Idade média da frota (anos)	4,6	2,8	4,9	3,8

Frota TAP

				
Número de aviões	3	3	15	5
Idade média da frota (anos)	15,9	21,5	18	23,1

TAP Express

		
Número de aviões	7	12
Idade média da frota (anos)	12,7	12,7

Em complemento à integração de novas aeronaves, em 2023 a TAP deu continuidade ao projeto *Aircraft Weight Reduction*, que tem como objetivo identificar e implementar iniciativas que permitam reduzir o peso transportado a bordo das suas aeronaves através da substituição e/ou remoção de itens não relacionados com a sua certificação. Através deste projeto, foi possível a implementação de 15 iniciativas, das quais se destacam a atualização dos *trolleys* utilizados na operação (substituindo os mais antigos por outros mais modernos e leves), bem como a revisão dos planos de carregamentos de *catering*. Globalmente, as medidas identificadas no âmbito deste projeto apresentam um potencial de redução de consumo anual de cerca de 1 700 toneladas de combustível, evitando assim a emissão aproximada de 5 350 toneladas de CO₂.



Compromisso de Desenvolvimento Sustentável
> 75% da frota TAP de nova geração até 2030

Programas de eficiência operacional

A gestão eficiente da operação regular da TAP contribui positivamente para a sustentabilidade da Empresa. Ao longo da última década, têm vindo a ser implementados diversos projetos com resultados bastante importantes ao nível da economia de recursos, redução de consumos e emissões.

Sistema *Electronic Flight Bag* com novo *controlled-Portable Electronic Device*

Em 2023, a TAP obteve aprovação operacional por parte da Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) para um novo *controlled-Portable Electronic Device* (c-PED) para substituir os dispositivos anteriores, já obsoletos, que servem de *hardware* de suporte ao sistema *Electronic Flight Bag* (EFB) da TAP. O EFB, que se materializa na forma de um *tablet* junto dos seus utilizadores finais, permite aos pilotos realizarem a gestão operacional do plano de voo durante o mesmo, o cálculo do desempenho da descolagem e da aterragem em modo *offline* e a consulta de documentação operacional e de cartas de navegação em formato digital.

Este sistema potenciará a transformação digital da Companhia e permitirá, no futuro, eliminar o recurso a informação em papel, reduzindo significativamente o peso a bordo e, consequentemente, o consumo de combustível e as emissões de dióxido de carbono da operação.

Estes novos equipamentos serão gradualmente adquiridos e integrados no ciclo de refrescamento, substituindo os modelos anteriores. O novo c-PED permitirá ainda reduzir significativamente o número de avarias, aumentando desta forma a resiliência/ fiabilidade e a cibersegurança, e promovendo uma melhoria na sustentabilidade da operação.

Disponibilização da aplicação – *MyfuelCoach*

No último trimestre de 2023, foi disponibilizada à tripulação técnica da frota Airbus a aplicação *MyfuelCoach*. Esta aplicação utiliza os desenvolvimentos efetuados nos últimos anos na área da modernização dos sistemas de monitorização e identificação das melhores oportunidades de conservação de combustível e completa a implementação da ferramenta *Skybreathe*. Esta aplicação oferece ao piloto um *feedback* instantâneo e personalizado sobre o desempenho operacional do voo, identificando áreas de melhoria no consumo de combustível.

Implementação da solução tecnológica – *OptiClimb*

Com o objetivo de otimizar o consumo de combustível e reduzir as emissões associadas à fase de subida do voo, a TAP está a testar a implementação da solução tecnológica *OptiClimb*.

Esta solução inovadora permite calcular valores de velocidade otimizados para as diferentes fases de subida da aeronave. Estes valores são determinados através de um algoritmo de otimização desenvolvido pela *Safety Line*, usando modelos de *machine learning* aplicados especificamente a cada aeronave e às condições ambientais reais.

SESAR17 – Implementação *SESAR solutions* na frota TAP

Em 2023, manteve-se em curso o projeto SESAR17, que tem como objetivo instalar a bordo das aeronaves soluções conducentes à concretização dos objetivos do programa de modernização da União Europeia – *Single European Sky ATM Research* (SESAR).

Em linhas gerais, este projeto visa a implementação de sistemas que promovem a segurança e eficiência de voo, nomeadamente:

- *Required Navigation Performance – Authorization Required* (RNP-AR APOH)
- *Runway Overrun Prevention System* (ROPS)
- *Ground Based Augmentation System* (GBAS) *Landing System* (GLS)

A implementação bem-sucedida destes sistemas garante a modernização da frota TAP, com melhorias significativas dos níveis de segurança com o sistema *Runway Overrun Prevention System* e a possibilidade de abertura de novas rotas, dada a dotação das aeronaves com a capacidade de efetuar aproximações *Required Navigation Performance – Authorization Required* e/ou *Ground Based Augmentation System*. Em complemento, são esperadas importantes poupanças a nível do consumo de combustível, redução das emissões de dióxido de carbono, das taxas aeroportuárias e das taxas dos serviços de navegação aérea, o aumento da capacidade do espaço aéreo e a redução do número de cancelamentos de voos devido a fraca visibilidade.

Programa de mobilidade elétrica na frota operacional

Empenhada em reduzir as suas emissões globais de Âmbito 1, a TAP iniciou em 2023 um programa de renovação da frota operacional da Manutenção & Engenharia, com o objetivo de substituir gradualmente as viaturas a combustão por viaturas elétricas, contribuindo positivamente para as metas ambientais estabelecidas. Assumindo o papel operacional destas viaturas, a integração destes veículos contribui igualmente para a melhoria da qualidade do ar local, com impacto positivo na saúde.



A transição da utilização destes veículos a combustão para viaturas elétricas irá permitir à TAP uma poupança de cerca de 5 000 litros de combustível/ano.

Em complemento a esta iniciativa, a TAP deu início à instalação de uma rede de carregamento de veículos elétricos dentro das suas instalações em Lisboa, permitindo o carregamento de veículos operacionais, dos trabalhadores e ainda de visitantes.

Este projeto faz parte de um plano de investimentos que reforça o compromisso da Empresa para com os seus trabalhadores e o planeta.

Modernização das instalações e dos espaços de trabalho

A TAP reconhece a importância de criar ambientes e espaços de trabalho modernos e energeticamente eficientes para os seus trabalhadores na sua ampla infraestrutura, que inclui escritórios corporativos, edifícios de suporte, armazéns, hangares e oficinas de manutenção. Como parte do seu compromisso com a sustentabilidade e com o bem-estar dos seus trabalhadores, a TAP procura otimizar os espaços de trabalho para reduzir os consumos de energia e potenciar o aumento da produtividade.

Atualmente, toda a instalação onde se insere a sede da TAP – Campus TAP – está abrangida por um Acordo de Racionalização de Energia, para o período de 2020–2027, aprovado pela Direção Geral de Energia e Geologia, que teve por base uma auditoria energética realizada às instalações no ano de 2020.

Destacam-se abaixo algumas das intervenções de modernização de instalações realizadas em 2023.

TAP Premium Lounge Atlântico

Em 2023, a TAP deu início à construção de um **novo espaço premium** para os passageiros TAP e Star Alliance na área não-Schengen do Aeroporto de Lisboa. Este espaço, com capacidade para receber cerca de cem pessoas, destaca-se pela celebração da portugalidade em todos os seus detalhes.

Durante o processo de construção, a sustentabilidade e a eficiência energética foram prioridades. Foram selecionadas luminárias LED (*Light Emitting Diode*) e implementado o sistema inteligente centralizado DALI (*Digital Addressable Lighting Interface*), que permite o controlo individualizado da iluminação, proporcionando uma maior eficiência energética ao reduzir significativamente o consumo de energia.

Na escolha da decoração, a TAP inspirou-se nas fachadas típicas das casas portuguesas, procurando incorporar materiais caracteristicamente portugueses como a cortiça, o burel e os azulejos. Estas escolhas refletem o compromisso da TAP em abraçar a portugalidade que lhe é característica, oferecendo experiências *premium* aos seus passageiros e mantendo os seus valores para com a sustentabilidade.



Sistema de gestão técnica de energia centralizada

Em 2023, a TAP deu continuidade à implementação do sistema de gestão técnica de energia centralizada, com o objetivo de alcançar uma operação mais eficiente das instalações com um menor consumo energético e esforço de manutenção possível, garantindo um ambiente seguro e confortável para todos os trabalhadores. Uma vez concluído, o sistema irá permitir a monitorização das instalações de forma a identificar áreas de melhoria do ponto de vista de poupança energética, além de permitir a centralização da informação, possibilitando o controlo e intervenção de toda a instalação.

Modernização das instalações operacionais da TAP Manutenção & Engenharia

As oficinas e hangares de manutenção são responsáveis por 59% do consumo de eletricidade do Campus TAP. Neste sentido, sempre que são realizadas intervenções nestes espaços, a TAP procura implementar as soluções energeticamente mais sustentáveis, promovendo uma melhoria do desempenho da instalação.

A título de exemplo, em 2023 procedeu-se à substituição em diferentes espaços operacionais de iluminação por luminárias LED (mais de 900), energeticamente mais eficientes. De forma a reduzir a dependência de iluminação artificial e a promover o uso mais eficiente da energia, foram ainda substituídas cerca de 70 claraboias antigas, permitindo uma poupança energética de 25%, comparativamente ao uso de luminárias.

Programa de compensação de emissões de dióxido de carbono

Complementarmente aos projetos e estudos que têm vindo a ser desenvolvidos com o objetivo de descarbonizar a sua operação, a TAP tem procurado soluções que permitam contribuir para uma redução do impacto ambiental.

O programa de compensação voluntária de emissões de dióxido de carbono, disponível na TAP desde 2009, é disso exemplo. Apesar da Empresa reconhecer que a compensação de emissões é apenas uma pequena contribuição para combater as alterações climáticas, este programa dá a possibilidade aos passageiros de conhecer e compensar as emissões de CO₂ das suas viagens através do apoio a projetos certificados de redução de emissões de CO₂ noutras zonas do mundo.

Com o objetivo de oferecer soluções mais abrangentes, desde outubro de 2023 que a TAP conta com um novo parceiro no programa de compensação de emissões de dióxido de carbono – a Chooose. Com esta alteração, é objetivo da TAP alargar o programa a outros clientes – Corporativo e Carga – dando-lhes a possibilidade de monitorizar, controlar e compensar voluntariamente as emissões associadas à sua atividade, apoiando projetos certificados, através da disponibilização de *dashboards* dedicados.

Desde o início do programa, foram compensadas pelos passageiros mais de 145 mil toneladas de dióxido de carbono através de projetos certificados.

Formação ambiental dos trabalhadores

A formação dos trabalhadores em matérias ambientais é crucial para promover uma cultura de sustentabilidade dentro da Empresa e investir na sua capacitação para as questões ambientais proporcionando uma compreensão mais ampla dos desafios colocados ao setor. Com esse conhecimento, os trabalhadores ficam mais envolvidos e motivados a adotar práticas sustentáveis, no âmbito de trabalho e nas suas vidas pessoais.

Em destaque

Em 2023 a TAP manteve o seu plano de formação em ambiente – AGIR ECO – disponibilizando um conjunto de informações de sensibilização sobre o impacto ambiental do transporte aéreo, com foco em diversos temas, como a eficiência energética e ambiental de toda a operação, a gestão eficiente dos recursos e boas práticas ambientais ao nível da segregação de resíduos industriais nos armazéns e oficinas industriais.

Combustíveis Sustentáveis de Aviação

Os combustíveis de aviação sustentáveis, mais conhecidos como SAF (*Sustainable Aviation Fuel*), são uma alternativa aos combustíveis fósseis, uma vez que permitem reduzir a emissão de gases com efeito de estufa entre 70% e 80%.

Ao contrário dos combustíveis convencionais, o SAF é produzido sem depender de recursos naturais não renováveis. Estes combustíveis utilizam matérias-primas diversificadas, tais como óleos de cozinha (*Used Cooking Oil – UCO*), óleos vegetais, resíduos sólidos municipais, entre outros. Para além do SAF, existe também o e-SAF, um combustível sintético, produzido através de tecnologias de última geração, como a captura de carbono e a eletrólise de hidrogénio, com recurso à utilização de energias renováveis.

Focada em procurar soluções que permitam a descarbonização gradual da sua operação, em 2023 a TAP iniciou um projeto de consultoria em SAF com o objetivo de examinar regulamentações atuais, disponibilidade e melhores práticas. Neste projeto, para além de tentar antecipar as mudanças das pressões regulatórias sobre o setor da aviação, a TAP procurou compreender o processo de produção de SAF, tecnologias existentes, matérias-primas disponíveis e elegíveis para a sua produção, e ainda identificar os possíveis projetos e/ou parceiros a nível nacional.

Esta meta reflete o objetivo da TAP em ter um papel ativo na transição energética do país, através da adoção de práticas mais sustentáveis. A Companhia irá assim superar as expectativas regulatórias atualmente existentes, reafirmando o seu compromisso para a construção de um setor de aviação mais sustentável e responsável.

Com o objetivo de atingir esta meta, a TAP começou já a trabalhar num plano de ação, através do qual espera a concretização *Offtake Agreements* e de *Memorandum of Understanding (MoUs)*.

No futuro, a procura por SAF e e-SAF será significativa, sendo essencial o aumento da produção destes combustíveis, de forma a garantir a sua disponibilidade para todas as companhias aéreas a uma escala global. Como tal, a TAP manteve-se associada do CoLAB BIOREF – Laboratório Colaborativo para as Biorrefinarias – e deu continuidade à parceria no projeto *Move2LowC*, com participação em dois subprojetos onde partilhou a sua experiência operacional e de regulamentação na indústria aeronáutica:

- Refinação de microalgas autotróficas em *biojetfuel* – PPS1;
- Produção de biomassa por fermentação para refinação em *biojetfuel* – PPS2.

Este projeto ficou concluído em 2023, não tendo sido possível alcançar o objetivo da produção de *biojetfuel* em quantidade suficiente para a realização de testes de ensaio no banco de motores. No entanto, demonstrou-se um importante fórum de partilha de conhecimento e inovação, permitindo a criação de novas parcerias futuras tanto a nível nacional como europeu.



Compromisso de Desenvolvimento Sustentável
Voar com 10% de SAF até 2030

Redução, Reciclagem, Reutilização e *Upcycling*

Sustentabilidade a bordo - Sustainable Cabin

Atualmente, a TAP possui uma das frotas mais jovens da Europa, equipada com os mais recentes motores de última geração, que permite alcançar importantes níveis de eficiência. As cabinas dos aviões são constituídas por materiais mais leves, com o objetivo de reduzir o peso a bordo, permitindo alcançar uma poupança ao nível do consumo de combustível e das emissões de dióxido de carbono. Complementarmente, o desenvolvimento de projetos que promovam a gestão eficiente do produto a bordo é crítico para promover uma operação mais sustentável.

A prioridade da TAP neste campo tem sido a análise de consumos e perfis dos clientes, de modo a poder não só ir ao encontro das suas expectativas, como também otimizar os planos de carregamento, sendo esta a principal forma de evitar o desperdício e maximizar o reaproveitamento de itens reutilizáveis.

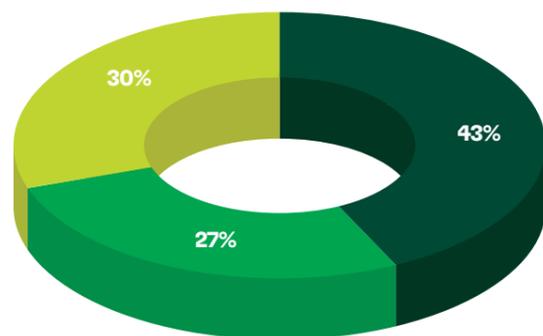
Em simultâneo, tem sido feito um esforço consistente na substituição de itens descartáveis por materiais rotáveis, e na promoção, sempre que possível, da utilização de itens reciclados e recicláveis em substituição dos itens descartáveis.



Compromisso de Desenvolvimento Sustentável
Reciclar 100% nos voos com chegada ao *hub* de Lisboa até 2030

Em 2023, a TAP apresentou um total de 292 produtos a bordo (complementos de refeição, *kits* de conforto, produtos de higiene e desinfeção, materiais não consumíveis, palamenta), dos quais 43% são reaproveitados para novos voos (sempre que fechados e não disponibilizados aos passageiros), 27% são rotáveis e 30% são descartáveis.

Tipologias de Produtos a Bordo



- Reaproveitados
- Rotáveis
- Descartáveis

A TAP reconhece a qualidade excepcional dos produtos e serviços de fornecedores nacionais. Desta forma, da totalidade dos 292 produtos, 75% provêm de fornecedores nacionais e 25% de fornecedores estrangeiros. Esta medida permite ainda reduzir significativamente as emissões de dióxido de carbono associadas ao transporte rodoviário dos produtos fornecidos.

Rumo a uma regulamentação mais inteligente de resíduos de *catering* internacional (categoria 1) na aviação

A TAP assinou em 2023 a declaração da IATA que solicita uma atualização na regulamentação no que se refere aos resíduos de *catering* internacional. No contexto regulatório atual, os resíduos provenientes da União Europeia estão autorizados a ser processados e reciclados, enquanto os resíduos gerados em voos provenientes de fora da UE têm de ser incinerados ou enviados para aterro. Apesar dos referidos regulamentos terem a intenção de prevenir o surto de doenças, estudos recentes têm demonstrado que não há evidências de que os resíduos de *catering* aumentem realmente esse risco.

Towards Smarter Regulation of International Catering Waste (Category 1) in Aviation

European Union (EU) animal health rules undermine the ability of the aviation sector to make a positive contribution to the circular economy through cabin waste prevention, reuse and recycling initiatives.

While waste generated on flights operating within the EU can be efficiently processed, recycled and reused, the same is not true for waste from international flights, originating outside the EU.

Back in 2002, the EU introduced the Animal By-Products legislation (No. 1774/2002) which classified international catering waste (ICW) as a biohazardous waste (Category 1). The current EU legislation (Regulation (EU) 1069/2009) requires that ICW is subject to strict control and treatment by incineration or disposal by deep burial in an authorized landfill. Given the sector's robust food hygiene controls, that ensure airline meals are safe for human consumption, this biohazardous classification seems disproportionate. Food safety is a critical concern for airlines with meals being prepared in accordance with the Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) food safety protocols, developed by National Aeronautics and Space Administration (NASA) as part of the outer space exploration program. It is understood that bio-waste from households, restaurants and workplace canteens was deemed low risk (Category 3) due to the application of the same food safety regulations and HACCP procedures.

In response to an EU parliamentary question in October 2022, the EU Commissioner for Health and Food Safety confirmed that the "Commission has not undertaken a quantitative risk assessment concerning health risk that international catering waste represents to animal health (Category 1)". (E_003338/2022; 23 November 2022). Although the sector fully supports the aim of the regulation in minimising the spread of animal diseases the Commission has been unable to demonstrate the scientific basis for this classification.

The sector estimates that 400,000-450,000 tonnes of ICW Category 1 is generated each year, which could be reduced by up to 40% if uncontaminated waste could be reused or recycled, according to an IATA report.

In order to determine the potential risks to animal health posed by ICW, IATA commissioned a study from a food safety and animal health consultancy and the key findings include:

- Animal disease outbreak: There is no evidence that ICW from airlines has caused an animal disease outbreak, even prior to the implementation of prescriptive legislation nor in countries with no legislation.
- Risk assessment: There is no evidence that quantitative risk assessments of animal disease outbreaks from ICW were undertaken prior to the implementation.
- Regulatory impact assessment: There is no evidence that regulatory impact assessments including airline industry consultations were undertaken prior to the implementation of ICW legislation. It is unclear if regulators are aware of the environmental, social and economic impacts of this legislation, including international implications.

*This range considers the IATA estimate of 1-42 kg per passenger times approximately 300 million passengers on board in 2019 according to IATA.

OUR JOINT RECOMMENDATION

In the above context, the undersigned therefore:

- Request that the European Commission reclassifies ICW as a Category 3 waste, given the robust food safety protocols that ensure airlines meals are safe for human consumption.
- If the immediate reclassification is not possible it is strongly advised that the European Commission undertakes a quantitative risk assessment of ICW and its threat to animal health.
- The quantitative risk assessment results should be used as the basis for the revision of the ICW provisions of Regulation (EU) 1069/2009, so the aviation sector can make a positive contribution to the EU's circular economy and meet its own ambitions and passenger expectations on sustainability, whilst maintaining appropriate animal health controls.
- While the risk assessment is carried out and Regulation (EU) 1069/2009 is under regulatory review, it is critical that, in the interim, EU Member States have access to harmonised guidance on the reuse and recycling of waste for international flights. The sector stands ready to contribute towards the drafting of this guidance.

The adoption of smarter International Catering Waste (ICW) regulations will result in less cabin waste, more material recovery, financial benefits and improved customer satisfaction whilst supporting policymakers in maintaining high animal health status and contributing to the EU's ambitious circular economy goals. We urge the Commission to work with the sector to adopt mutually beneficial and risk-based smarter regulation of ICW.

Introdução de loiça reutilizável nos voos de longo curso

A TAP está comprometida em identificar e implementar iniciativas que permitam a redução do consumo e a reutilização de materiais, assegurando, sempre que possível, a reciclagem.

No âmbito do projeto de redução de plástico a bordo implementado na TAP desde 2018, a Empresa tem procurado soluções que permitam substituir gradualmente os plásticos de utilização única por materiais recicláveis.

Em 2023, a TAP deu um importante passo ao introduzir loiça reutilizável e reciclável na classe económica dos voos de longo curso. Numa perspetiva de economia circular, os materiais plásticos usados nas bandejas de refeição, como saladeiras e pratos base, quando danificados, são recolhidos e reintroduzidos no processo de produção de novas unidades através de um circuito de reciclagem fechado, ou *closed loop*. Ao reintroduzir estes materiais no processo de fabrico, reduz-se significativamente o impacto ambiental associado à produção de resíduos. Fabricada com 25% de material reciclado, a nova loiça reutilizável destaca o compromisso contínuo da TAP com a inovação e a sustentabilidade em toda a sua operação.



Pré-reserva de refeição

A TAP expandiu o serviço de pré-reserva de refeições para a classe executiva em todas as rotas operadas pela Companhia.

Ao ajustar a quantidade de produtos embarcados nos aviões da TAP, é possível reduzir o desperdício de produtos alimentares, mas também contribuir para uma gestão mais eficiente dos recursos a bordo. Através desta iniciativa, é possível também diminuir o peso a bordo, reduzindo o consumo de combustível e as emissões de CO₂ associadas ao transporte dos produtos não consumidos.

Com este novo serviço, a TAP está comprometida em fornecer uma experiência de viagem mais sustentável e personalizada aos seus passageiros. Esta prática está alinhada com os esforços da indústria da aviação para promover práticas mais responsáveis e ecologicamente conscientes, garantindo um serviço de qualidade aos seus clientes.

As reservas de refeições podem ser realizadas com antecedência, entre 30 dias e até 24 horas antes da partida do voo, através do *website* da TAP, numa página dedicada, utilizando o código de reserva e apelido do cliente. O serviço de pré-reserva está disponível para passageiros da classe executiva e nos voos com duração superior a duas horas, com possíveis restrições devido ao equipamento e à rota, bem como ao horário do voo.



Novos amenity kits mais sustentáveis

Em setembro de 2023, a TAP lançou uma linha de novos *amenity kits* mais sustentáveis para a classe executiva, demonstrando não apenas o compromisso em reduzir o impacto ambiental, mas também o empenho em promover práticas comerciais responsáveis e ecológicas.

Estes novos *amenity kits* foram desenvolvidos em parceria com a histórica marca portuguesa Benamôr, tendo ambas as empresas a sustentabilidade como preocupação e prioridade. O material utilizado no processo de fabricação é rPET feito a partir de garrafas de plástico recicladas e outros resíduos de PET, promovendo a economia circular ao dar uma segunda vida aos materiais previamente descartados. Além disso, o processo de fabricação do rPET é mais eficiente, requerendo até 60% menos energia e reduzindo as emissões de CO₂ até 30% em comparação com métodos de produção convencionais.

Estes *kits* promovem a portugalidade, são mais sustentáveis e estão disponíveis em quatro cores inspiradas na tradição portuguesa e nas gamas icônicas da marca Benamôr: Laranjinha, Nata, Gordíssimo e Alecrim.



O novo *amenity kit* é composto pela bolsa (fabricada em rPET), creme para mãos (plástico reciclado), *kit* dentário com escova de dentes (escova em bambu e embalagem de papel), tampões para os ouvidos (embalagem de papel), venda para os olhos (material reciclável) e meias (fabricadas em rPET).

A TAP acredita firmemente que estas pequenas mudanças podem ter um grande impacto e mantém-se comprometida em continuar a implementar iniciativas que tornem a sua operação mais responsável.

Projeto de *upcycling* e reutilização de materiais

Aircrafted

A TAP tem procurado desenvolver o conceito de *upcycling* na sua atividade como uma boa prática no âmbito da economia circular. Tendo como principal objetivo o reaproveitamento de materiais oriundos de peças de substituição periódica de aeronaves e com base na reutilização criativa de materiais considerados como resíduo (produtos sem usabilidade nos nossos aviões), o projeto de *upcycling* da TAP dá vida a peças únicas e exclusivas, reduzindo ao mesmo tempo o impacto ambiental.

As primeiras peças elaboradas em 2018, nomeadamente “Luz Sentada”, “Luz em Pé” e “Tempo Voa”, resultaram de um trabalho conjunto entre a TAP Air Portugal, a Vargas Joalheiros S.A. e o artista plástico ZÉVI (José Victor), colocando à disposição do público peças artísticas exclusivas e assinadas numa edição numerada e limitada a 50 unidades, com uma taxa de materiais reciclados entre 90% e 95%.

Após um interregno mais alargado devido à pandemia, em 2023 este projeto foi retomado, sob o nome *Aircrafted*, lançando novas peças com a interpretação e o trabalho do talento interno da TAP Manutenção & Engenharia. Graças a esta colaboração, foram já reutilizados *trolleys*, painéis de janelas de avião e peças de cintos de segurança, entre outros materiais.



Este projeto continua a crescer, com o estabelecimento de parcerias ainda em 2024 que permitirão reutilizar tecidos de uniformes TAP, peles de cadeiras e outras peças descontinuadas.

Estes novos produtos encontram-se à venda na [TAP Store](#).

Decoração de Natal 2023

No Natal de 2023, respondendo a um desafio para uniformização da imagem das decorações das árvores de Natal, recorreu-se ao *upcycling* de materiais em desuso e à experiência da *start-up* portuguesa United to Remake, especializada no aproveitamento de desperdícios para dar vida a novas peças.

Neste trabalho, foram reaproveitados 22 metros de tecido anteriormente usado para forrar assentos de avião antigos, e cerca de 280 peças (*blades*) de motores em fim de vida.

Nas imagens abaixo, dois exemplos do resultado final desta parceria – árvores de Natal – portaria do Campus TAP e TAP Premium Lounge no Aeroporto de Lisboa.



Projetos de redução de consumo de plástico e papel

Cartas de porte eletrónicas na TAP Air Cargo

A TAP prossegue na sua trajetória em direção a uma redução progressiva do uso de papel e do desenvolvimento de ferramentas de *self-service*.

Neste contexto, a progressiva adoção das Cartas de Porte Eletrónicas (*e-AWB Air Waybill*) por parte dos clientes da TAP Air Cargo surge como uma das principais iniciativas com vista à redução de papel. Em 2023, foi feito um trabalho de sensibilização e de proximidade junto dos principais clientes desta área de negócio da TAP, de modo a facilitar a transição para o digital e, em resultado, a penetração da *e-AWB* no final de 2023 superou os 60%.

Adicionalmente, a TAP Air Cargo continuou a apostar no desenvolvimento das vendas nas plataformas digitais *cargo.one*, *Webcargo* e *CargoAi*, alargando a sua oferta à reserva de carga *pharma* e abrindo estas plataformas a novas geografias, resultando num aumento de 60% de vendas digitais no ano de 2023.

Projeto TransforME – AMOS

O ritmo de mudança no setor da aviação tem vindo a acelerar nos últimos anos, desafiando as empresas a uma constante evolução e adaptação.

Com o objetivo de aumentar a eficiência, qualidade e segurança da operação e, ao mesmo tempo, reduzir o impacto ambiental, a TAP procura continuamente soluções inovadoras, nomeadamente nos processos de manutenção, reparação e revisão (*Maintenance, Repair and Overhaul – MRO*).

Desta forma, a TAP apostou na transformação digital da unidade de negócio da Manutenção & Engenharia, através da implementação do *software* AMOS (desenvolvido e comercializado pela Swiss-AS), que irá potenciar uma profunda revisão e uniformização dos processos de negócio da Empresa, minimização do risco operacional, redução de custos e do uso de papel, e aumento da eficiência.

Esta nova solução oferece também flexibilidade à área da Manutenção & Engenharia, uma vez que pode ser rapidamente ajustada às exigências e tendências em rápida mutação do setor MRO, garantindo que o AMOS se mantém um produto verdadeiramente direcionado que consegue gerir os complexos requisitos da manutenção aeronáutica.

Em 2023, o projeto continuou a ser desenvolvido, tendo data prevista de *go live* em 2024, demonstrando um alto nível de compromisso e colaboração entre as partes envolvidas. Neste ano, o foco do projeto foi a definição dos requisitos de negócio e os respetivos processos, migração de dados dos sistemas *legacy*, desenvolvimento de interfaces e respetivos testes, e ainda a componente de formação e comunicação entre os trabalhadores TAP.

No âmbito desta transformação, a TAP adquiriu 600 *tablets* para os profissionais da Manutenção & Engenharia, que passaram a poder consultar os manuais de forma eletrónica, estimando-se assim a redução do consumo de cerca de 500 mil folhas de papel/ano, equivalentes a 2,5 toneladas/ano. Esta transição, para além de permitir à TAP voar rumo a um futuro *paperless*, permite também a redução de custos e aumenta a eficiência das operações, ao diminuir o tempo de deslocações dos trabalhadores.



Implementação de sistema de transporte de materiais por tubo pneumático na Manutenção & Engenharia

A TAP possui uma infraestrutura ampla, abrangendo edifícios, hangares e oficinas de aeronaves. Com o intuito de minimizar o transporte de materiais entre os armazéns dos hangares via transporte rodoviário e reduzir o uso de plástico associado a esse transporte, a TAP implementou um sistema de transporte por tubo pneumático entre hangares.

Em 2023, este sistema foi expandido para outros hangares, proporcionando um transporte rápido e seguro de materiais e eliminando o consumo de combustível associado ao transporte de viaturas e à utilização de sacos de plástico para agrupar materiais.

Melhoria do embalamento de produtos e materiais na Manutenção & Engenharia

Com o objetivo de reduzir o consumo de plástico e melhorar o embalamento de produtos e materiais que são disponibilizados pela área de Logística às diferentes áreas de Manutenção & Engenharia, foi adquirida em 2023 uma máquina perfuradora de cartão, que permite o reaproveitamento de caixas obsoletas, que seriam encaminhadas para reciclagem, para produzir tapetes.

Estes tapetes de cartão irão substituir materiais de enchimento à base de plástico durante o embalamento, tais como filmes de bolhas pequenas e grandes, placas de espuma e *chips* de esferovite.

Com esta medida, estima-se uma redução de 46% no volume anual de plástico utilizado no embalamento na Manutenção & Engenharia.



▶ Outras Iniciativas

Projetos de inovação

Realidade aumentada na formação dos Técnicos de Manutenção de Aeronaves

A indústria enfrenta desafios significativos em relação à retenção e disseminação do conhecimento. Nos últimos anos, têm surgido diversas ferramentas inovadoras para aprendizagem e visualização de instruções de manutenção.

Através da sua participação no projeto europeu *AIRMES*, a TAP teve a oportunidade de realizar testes em dispositivos de Realidade Virtual e Realidade Aumentada, aprofundando o seu conhecimento nesse campo.

Em 2023 a Companhia integrou um consórcio para o projeto "*Human-Centric AI-Enabled Extended Reality Applications for the Industry 5.0 Era (XR5.0)*" no âmbito do *Horizonte Europa* sobre *Extended Reality (XR)*, melhorada com Inteligência Artificial. A XR surge como uma melhoria da Realidade Aumentada e, neste projeto, a TAP contribuirá através da partilha de informação sobre experiência operacional e regulamentação na indústria de manutenção aeronáutica, colaborando no desenvolvimento e teste de um protótipo de XR melhorado com Inteligência Artificial. Para o desenvolvimento deste protótipo, será utilizado o conhecimento dos experientes Técnicos de Manutenção de Aeronaves (TMA) da TAP, que irão treinar o algoritmo sobre procedimentos de manutenção, que poderão mais tarde ser executados por outros técnicos menos experientes. O objetivo é avaliar a viabilidade da XR potenciada por Inteligência Artificial na formação dos TMA e no auxílio da execução de tarefas de manutenção.

Este projeto terá início em 2024 e terá uma duração aproximada de 36 meses.

TAP Air Cargo - Desenvolvimento do projeto *BuildUP* e *Automated Freight Measurement System*

Durante 2023, a TAP Air Cargo reforçou o seu compromisso com a obtenção de melhorias de eficiência operacional através da consolidação e desenvolvimento de projetos de eficiência como o *BuildUp* e o *Automated Freight Measurement System* (AFMS) que visam otimizar a gestão de espaço no transporte aéreo de carga.

O *BuildUp* é uma ferramenta digital que otimiza o carregamento de carga em aeronaves, permitindo uma distribuição mais eficiente e equilibrada do peso da carga, o que resulta em economia de espaço e aumento da capacidade, permitindo maximizar a quantidade de carga transportada por trajeto.

O AFMS consiste na implementação de um sistema automático de captação das dimensões de toda a carga movimentada no Terminal de Carga do *hub* de Lisboa, permitindo automatizar a leitura e registo das dimensões precisas das mercadorias sem qualquer necessidade de intervenção manual, bem como assegurar um maior rigor na qualidade da informação do sistema de gestão de carga e conseqüente eficiência na gestão da operação. O aumento da fiabilidade dos dados (dimensões rigorosas do frete) torna o processo de carregamento mais ágil e com menores tempos de execução, potenciando a otimização do carregamento.

Ambos os projetos, ao otimizarem o processo de carga e transporte de mercadorias, contribuem para uma operação mais eficiente, segura e sustentável.

Transporte de animais

A TAP cumpre rigorosamente todos os requisitos estabelecidos no Regulamento da IATA para o transporte aéreo de animais vivos, assim como os protocolos da Convenção sobre o Comércio Internacional das Espécies Ameaçadas de Extinção.

Desde 2015, a TAP proíbe o envio de troféus de animais, animais de laboratório e quaisquer partes de espécies listadas como "Animais em Perigo" como carga.

Em 2017, a TAP assinou a Declaração do Palácio de Buckingham, comprometendo-se a combater o comércio ilegal de vida selvagem, seguindo a Resolução AGM (*Annual General Meeting*) de 2016 da IATA, que denuncia o tráfico ilegal de vida selvagem e se compromete a colaborar com autoridades governamentais e organizações de conservação na luta contra o tráfico de espécies protegidas.

No ano de 2023, a TAP Air Cargo assegurou o transporte de vários animais vivos através de importantes programas de preservação de espécies, como por exemplo uma tartaruga marinha resgatada na Escócia – devolvida ao seu habitat natural – ou de um coala que se encontra agora a residir no Jardim Zoológico de Lisboa, no âmbito do programa de Convenção das Espécies Ameaçadas.



04

Os Nossos Clientes

4.1 Saúde Segurança

4.2 Proteção de Dados e Cibersegurança

4.3 Satisfação do Cliente



Os Nossos Clientes

A TAP reconhece que a sua responsabilidade vai além de garantir um serviço de transporte aéreo de passageiros e carga que seja regular, eficiente e seguro. Garantir a saúde e segurança dos clientes e dos seus dados pessoais é central na sua atividade, assim como assegurar o bem-estar e a satisfação dos clientes é uma prioridade absoluta para a Empresa, a sua razão de ser.

IOSA
Certificação desde 2003



2 Milhões
De clientes ouvidos no estudo NPS



93%
Eficiência no serviço *Contact Center*



43%
Dos itens a bordo são reaproveitáveis



27%
São Rotáveis

Nova Palamenta
Económica em *closed loop*



150 Mil
Refeições especiais a bordo



› Saúde e Segurança

A TAP está comprometida em entregar o mais alto nível de desempenho de segurança operacional em todas as atividades, cumprindo a regulamentação, as normas e as melhores práticas da indústria, de forma a garantir que todas as aeronaves e equipamentos estão em condições seguras de operação.

Através do treino e do desenvolvimento de competências das suas equipas, a Empresa garante que todos os profissionais envolvidos na operação estão atualizados de acordo com os mais recentes padrões de segurança e procedimentos operacionais.

É também mantida uma abordagem proativa em relação à segurança, através da implementação de sistemas avançados de monitorização e manutenção preventiva, para identificar e resolver, sempre que possível, potenciais problemas antes que estes possam afetar a operação. A preocupação constante com a segurança reflete, não apenas o compromisso da TAP com os passageiros, mas também com os trabalhadores, parceiros e toda a rede de negócio.

Seguindo as diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS) e dos governos locais, a TAP adota ainda medidas de prevenção contra a propagação de doenças infecciosas a bordo, visando garantir a saúde dos passageiros. São igualmente implementadas medidas abrangentes de segurança e saúde para proteger os clientes durante a viagem e realizadas as devidas inspeções de segurança, a passageiros e bagagem, antes do embarque. As equipas de segurança nos aeroportos, devidamente treinadas e experientes, bem como as equipas a bordo, garantem o cumprimento das normas, assegurando a segurança dos passageiros.

Exemplo da atuação em prol da segurança nos voos é a formação trianual ministrada, em conjunto com a Polícia de Segurança Pública (PSP), às tripulações, de forma que estas compreendam como atuar perante a existência de passageiros com comportamentos desordeiros e/ou outras situações que coloquem em causa a segurança do voo.

Adicionalmente, com vista ao cumprimento das normas dos diferentes países onde opera, a TAP coloca em prática os processos de controlo de qualidade exigidos pelas autoridades, como auditorias planeadas e inspeções não planeadas, internas ou externas.

Através destas práticas combinadas, a Companhia procura não apenas cumprir, mas atender e superar todos os requisitos de segurança, visando proporcionar uma experiência confiável e segura a todos os seus clientes.

A Segurança operacional (*Safety*) e a Segurança de pessoas e bens (*Security*) são duas áreas organizativas internas estreitamente relacionadas, que atuam em diferentes processos do negócio, garantindo a sinergia entre equipas com diversas especialidades de conhecimento.

- A área de *Safety* abrange as estratégias, os processos, os procedimentos e princípios de fatores humanos necessários, incluindo a fadiga, para garantir uma identificação e gestão de risco eficazes;

- A área de *Security* abrange medidas de segurança e proteção de clientes, trabalhadores e todas as partes relevantes, assegurando a segurança das instalações, aeronaves e restantes ativos.

Seguindo a regulamentação em vigor, a formação em *Security* é obrigatória no exercício das funções desempenhadas na aviação civil, pretendendo reduzir o risco de ameaças relacionadas com a segurança. Neste sentido, a TAP assume o *target* de 100% da formação requerida pelos normativos regulamentares.

Safety nas operações

A *Safety* é a norma operacional fundamental e uma instância constante, que está na base de todas as operações, sendo essencial considerá-la em qualquer circunstância.

O *Safety Management System* (SMS) da TAP é um sistema organizado, preditivo e proativo de gestão da segurança e é um dos principais elementos considerados na formulação do plano estratégico e dos objetivos da Empresa. Todas as operações que possam ter impacto na segurança são realizadas em conformidade com a regulamentação nacional e internacional aplicável. O cumprimento dos regulamentos estabelecidos pela *International Civil Aviation Organization* (ICAO), a *European Union Aviation Safety Agency* (EASA) e a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) é assegurado. Adicionalmente, a TAP possui a certificação IOSA (*IATA Operational Safety Audit*) desde 2003, atribuída pela IATA, sujeita a revalidações bianuais, tendo a última sido realizada em junho de 2022.

Com o objetivo de melhorar continuamente a segurança, a Política de *Safety* da TAP e o SMS foram desenvolvidos e implementados, proativamente, para garantir a identificação e gestão eficaz de riscos. Todos os trabalhadores da TAP têm a responsabilidade de agir em conformidade com as leis, normas e boas práticas aplicáveis, e devem cooperar com os processos de monitorização da conformidade e segurança, a fim de compreender e aplicar as políticas e procedimentos da Empresa.

A partilha de responsabilidade pela *Safety* nas operações foi estabelecida por todos os níveis de gestão. O *Safety & Security Review Board* (SSRB), os diferentes *Safety and Security Action Groups* (SSAG) e os *Departmental Safety Action Groups* (DSAG), esquematizados na imagem abaixo, reúnem-se regularmente para avaliar a eficácia das medidas de mitigação de risco implementadas na operação. Nestas reuniões, são analisados diferentes indicadores de desempenho de *Safety* de várias áreas operacionais, que são posteriormente apresentados a membros da Comissão Executiva da Empresa. Estabelecer, medir e rever de forma regular os indicadores e objetivos de *Safety* é fundamental para o progresso contínuo do desempenho da TAP em termos de segurança.



Emergency Response Planning

De forma a disponibilizar a formação e preparação adequadas em matéria de gestão de emergências, a TAP desenvolve ainda, no seio do SMS, o *Emergency Response Planning* (ERP), um programa que prepara a Empresa para gerir crises ou emergências de maneira eficaz, coordenada, responsável e humanitária, assegurando a preservação da imagem e continuidade da Empresa. Este plano é definido e implementado de acordo com os requisitos da indústria e da legislação em vigor, com o objetivo de proteger todos os envolvidos, incluindo clientes, tripulações, familiares e restantes trabalhadores, enquanto mantém a reputação da Empresa e a segurança da operação.

As tabelas abaixo reportam o número de acidentes ocorridos neste âmbito e o número de exercícios de resposta à emergência realizados entre 2021 e 2023.

Número de acidentes no âmbito de *Safety* ocorridos entre 2021 e 2023

Número de Acidentes	2021	2022	2023
	0	1*	0

*acidente ocorrido durante uma aterragem em Conacri, resultante de uma entrada não autorizada de um veículo motorizado na pista.

Número de exercícios de resposta à emergência realizados entre 2021 e 2023

Número de Exercícios	2021	2022	2023
	12	23	27

Performance de Safety

A monitorização diária dos dados de voo é um dos principais vetores de atuação no que toca à gestão da *performance* de *Safety*. Os dados de voo fornecem informações valiosas para identificar perigos para a operação, pelo que a TAP está comprometida com a qualidade e eficiência na utilização destes dados nos processos de gestão de risco. Foram adotadas soluções tecnológicas que permitem a transmissão dos dados de forma rápida a diferentes áreas da Companhia, destacando-se a monitoria de excedências durante a operação, o projeto de *Fuel Conservation*, o modelo *OptiClimb* e a monitorização da *performance* e desempenho dos motores das aeronaves, estando sempre garantida a confidencialidade dos dados. De forma a assegurar processos de gestão de risco mais eficazes, a TAP adota como objetivo uma taxa de gravação de dados de voo superior a 95%, acima do valor mínimo definido pelas autoridades.

Data4Safety

A dedicação à excelência na gestão de dados de voo serviu, em 2023, como base para a adesão da TAP ao programa de parceria voluntária *Data4Safety*, liderado pela EASA. Este programa tem como objetivo facilitar a partilha e análise de dados para identificar e gerir riscos de segurança na aviação, prometendo trazer benefícios substanciais à aviação europeia ao fortalecer a capacidade de *safety intelligence*. Para a TAP, isso capacita a definição e implementação de novos *Safety Performance Indicators* (SPIs), permitindo comparações com outros operadores participantes no programa. Adicionalmente, a Companhia pretende integrar ativamente os conhecimentos adquiridos na identificação e gestão de riscos, contribuindo para uma gestão proativa mais eficaz.

Cultura de Reporte | *Integrated Quality and Safety Management System*

Ao promover continuamente uma cultura de reporte em que todos se sintam incentivados a abordar as suas preocupações com a segurança operacional relacionadas com processos ou fatores humanos, incluindo a fadiga, e a reportar riscos, ocorrências ou quaisquer questões resultantes do desempenho organizacional ou individual, a TAP está permanentemente empenhada no desenvolvimento de uma cultura de reporte justa. Com o propósito de facilitar a integração e eficiência dos processos associados à gestão de risco em segurança, onde o esquema de reporte de ocorrências é crucial, a Companhia investiu na atualização do sistema de reporte de gestão de *Safety*.

Implementado com sucesso no início de 2023, o *Integrated Quality and Safety Management System* (IQSMS) permitiu integrar os módulos de reporte e gestão de risco e controlar a emissão de recomendações, bem como a monitorização da cultura de reporte e de *compliance*, tudo numa só solução. Esta atualização de sistema promove simultaneamente a integração de processos entre as áreas do Operador, da Manutenção & Engenharia e *Compliance Monitoring*, e a redução significativa do uso do papel. A implementação desta plataforma foi uma conquista importante para a TAP, já que permitiu analisar a eficácia das áreas, ao mesmo tempo que serviu de base para a tomada de ações necessárias à correção de ocorrências.

Em destaque

TAP no *ranking* das 25 companhias aéreas mais seguras do mundo em 2023, pelo site *AirlineRatings*, com classificação de 7/7 estrelas na categoria de *Safety*.

1.^a Assembleia Geral do *Data4Safety* marcou a adesão da TAP a este programa da *European Union Aviation Safety Agency*, em Colónia, Alemanha.

Implementação pela TAP do novo sistema de reporte de *Safety*, denominado *Integrated Quality and Safety Management System*.

Integrando de forma eficaz a comunicação de *Safety*, a TAP reforça o seu compromisso com a segurança por meio de uma abordagem holística. Através do canal interno na *Intranet* dedicado ao tema de *Safety & Security* e em diversos formatos de comunicação, tais como *Safety Bulletins*, *Safety Alerts*, campanhas transversais e campanhas dirigidas a áreas operacionais específicas, as divulgações de *Safety* da TAP asseguram o desenvolvimento e manutenção de uma cultura de segurança positiva e contribuem para que a informação de segurança seja transmitida de forma clara e motivadora às áreas operacionais e não operacionais, em toda a rede da operação.



Security

Como já ficou estabelecido, a área de *Security* está ligada à Segurança de pessoas e bens e abrange medidas de segurança e proteção de clientes, trabalhadores e todas as partes relevantes, assegurando a segurança das instalações, aeronaves e restantes ativos.

O *Security Management System* (SeMS) da TAP é um sistema organizado, preditivo e proativo de gestão da segurança na aviação, e desempenha um papel fundamental na gestão das operações diárias da Empresa. Numa perspetiva de melhoria contínua, encontra-se definida uma Política de *Security*, aprovada pelo Presidente da Companhia, e um conjunto de processos e procedimentos, constantemente atualizados, que visam a implementação da mesma.

Tendo a formação como um dos pilares do SeMS, a TAP tem o seu Programa de Formação de Segurança aprovado pela ANAC, estando certificada para ministrar formação a diversos grupos de trabalhadores em conformidade com as funções desempenhadas, garantindo assim a aquisição e manutenção de novas competências, por forma a atingir os mais elevados padrões de segurança.

Em 2023, a formação ministrada dividiu-se em:

Pessoal Terra

Ações	104
Formandos	936
Volume Formação (h)	4144

Pessoal Navegante

Ações	338
Formandos	4933
Volume Formação (h)	8296

Ao longo do ano de 2023, a TAP avaliou 1 123 análises de risco realizadas pelas autoridades, relativas a passageiros potencialmente desordeiros. Essas análises de risco, norteadas por critérios rigorosos de segurança, têm como objetivo identificar e mitigar possíveis ameaças à tranquilidade a bordo e à segurança do voo. A cooperação ativa com as autoridades fortalece os padrões de segurança, permitindo a implementação de medidas preventivas. Este compromisso reforça a dedicação da TAP em proporcionar uma experiência de voo segura, preservando os mais elevados padrões de segurança na aviação.

Outro pilar fundamental para a TAP é o controlo de qualidade, que permite aferir de forma proativa a correta implementação dos processos de *Security* e possibilita a monitorização e melhoria contínua dos padrões de segurança, com ênfase na prevenção de atos de interferência ilícita. Durante o ano de 2023, realizaram-se 148 ações de controlo de qualidade, contribuindo para garantir uma experiência de voo segura para todos os passageiros. Este enfoque destaca a dedicação inabalável da TAP em assegurar padrões excecionais de segurança em todas as fases da sua operação.

Para proporcionar os mais elevados padrões de segurança aos passageiros, a realização de análises de risco de *Security* torna-se fundamental, englobando aeroportos e países onde a TAP opera, bem como o espaço aéreo dos países sobrevoados. Estas análises de risco são realizadas de forma regular e sempre que as condições de segurança se alterem, ou quando há informações que indiquem a possibilidade de alteração do nível de risco. Este processo reflete o foco da TAP em manter padrões operacionais excecionais, garantindo a segurança contínua da sua operação. Como forma de disseminar a cultura de segurança pela Empresa, de forma transversal ou dirigida a trabalhadores específicos, foram produzidos 420 documentos divulgando alertas, alterações de procedimentos e de níveis de risco, ou simplesmente, para relembrar a importância do estrito cumprimento dos procedimentos definidos, de forma a garantir-se a segurança da operação.

No final do ano, iniciou-se a fase de testes de uma nova e inovadora aplicação. Na primeira fase de implementação desta ferramenta, o público-alvo é composto pelos tripulantes, com o objetivo de promover um maior sentimento de segurança, permitindo o acesso em tempo real às análises de risco necessárias para a realização do voo, bem como dos hotéis utilizados para a estadia das tripulações, e a consulta de *Security Alerts* ou *Procedures*. Possibilita igualmente que as tripulações em estadia, nos diversos países em que a Companhia opera, possam em *real time* comunicar com a Sede e *Security* sempre que tal se justifique. Conta também com um acervo de documentação específica para cada destino TAP.

Proteção de Dados e Cibersegurança

A adoção de medidas rigorosas de proteção de dados é uma prioridade para a TAP. Enquanto cumpre com as exigências legais decorrentes do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD), a TAP fortalece as relações de confiança com clientes e parceiros, tendo em consideração que a privacidade e a proteção de dados são direitos enformadores de uma sociedade moderna, cada vez mais digital e, conseqüentemente, global, onde o foco nas pessoas e na proteção dos respetivos direitos, liberdades e garantias deve ser permanentemente garantido.

A implementação do RGPD representa um marco significativo no cenário da cibersegurança, alinhando-se com os princípios de responsabilidade e transparência. A incorporação de práticas de cibersegurança no âmbito do RGPD não só protege os dados sensíveis, salvaguardando as informações pessoais, mitigando riscos relacionados à privacidade e prevenindo potenciais violações, como também resguarda a reputação da Empresa.

Governance

Durante o ano de 2023, a TAP procedeu à atualização de políticas e à revisão de processos em matéria de tratamento e proteção de dados de clientes e trabalhadores, subcontratação, segurança da informação e utilização de recursos eletrónicos. As regras gerais que vinculam toda a Empresa estão vertidas nas políticas de Segurança da Informação, alinhadas com os requisitos da norma ISO 27001:2022.

Estas políticas e processos internos são o garante do princípio de que a proteção de dados pessoais é da responsabilidade de todos, independentemente das funções desempenhadas.

Segurança de Informação



Recorrendo a indústria da aviação, em diferentes áreas de especialização, à subcontratação de serviços, nenhum contrato foi celebrado sem um acordo de subcontratação em matéria de proteção de dados, exigindo a TAP aos seus prestadores de serviços o tratamento de

dados pessoais no estrito cumprimento da legislação aplicável e com medidas de segurança adequadas ao risco envolvido.

Para garantir a conformidade com a regulamentação, estão também definidos procedimentos para resposta a exercícios de direitos de titulares de dados, para a elaboração de avaliações de impacto de privacidade, para gestão de acessos a sistemas, gestão de vulnerabilidades e reporte de incidentes.

O Encarregado de Proteção de Dados, elo de ligação com autoridades de supervisão e titulares de dados, continuou a ser o contacto para exercício de direitos ou prestação de informação em sede de privacidade, garantindo respostas dentro do prazo legal.

O governo da área de Cibersegurança da TAP é assegurado por uma estrutura de Direção, criada em 2022, de reporte direto a uma Administradora Executiva, o que permite que esta temática esteja regularmente na agenda dos órgãos de gestão e supervisão, em particular no *Safety & Security Committee*.

Formação e Comunicação

As políticas de segurança da informação não só são comunicadas aos diversos *stakeholders*, como são a base de uma formação *e-learning* obrigatório para todos os trabalhadores, que tem como objetivo reforçar as regras, as boas práticas e as principais ameaças de cibersegurança.

O plano de formação dos trabalhadores é complementado com um robusto plano de consciencialização e comunicação, através dos canais digitais da Empresa, de onde se destaca o programa de simulação de *phishing* direcionado aos trabalhadores, que tem como objetivo aumentar a sua capacidade de reconhecimento desta ameaça.

Segurança de Informação



Prevenção, Auditoria e Monitorização

A TAP realiza regularmente análises de vulnerabilidades a todos os ativos da Empresa, quer através de ferramentas automatizadas, quer através de técnicos especializados em testes de intrusão. Estas análises são realizadas por entidades independentes, os resultados são classificados e reportados no contexto do registo de riscos e a sua resolução ou mitigação é acompanhada.

A TAP também monitoriza a sua exposição ao risco de cibersegurança através de avaliações e auditorias independentes, bem como através de ferramentas de mercado. As primeiras permitem obter uma visão detalhada e focada em determinados âmbitos, enquanto as segundas permitem medir o desempenho geral de cibersegurança da TAP, compará-lo com outros pares da indústria e ainda aferir o nível de risco de parceiros e outros *stakeholders* com impacto no risco da TAP.

As capacidades de detetar precocemente incidentes de cibersegurança e de reagir prontamente aos mesmos são fundamentais para conter os incidentes e os seus potenciais danos. A TAP tem vindo a melhorar continuamente essas capacidades, aperfeiçoando a monitorização de eventos de cibersegurança, a abrangência de informação e a correlação entre eventos, bem como a automatização da análise e da criação de alertas. A gestão e a operação do processo de gestão de incidentes de cibersegurança é executada por equipas especializadas, em regime de trabalho contínuo.

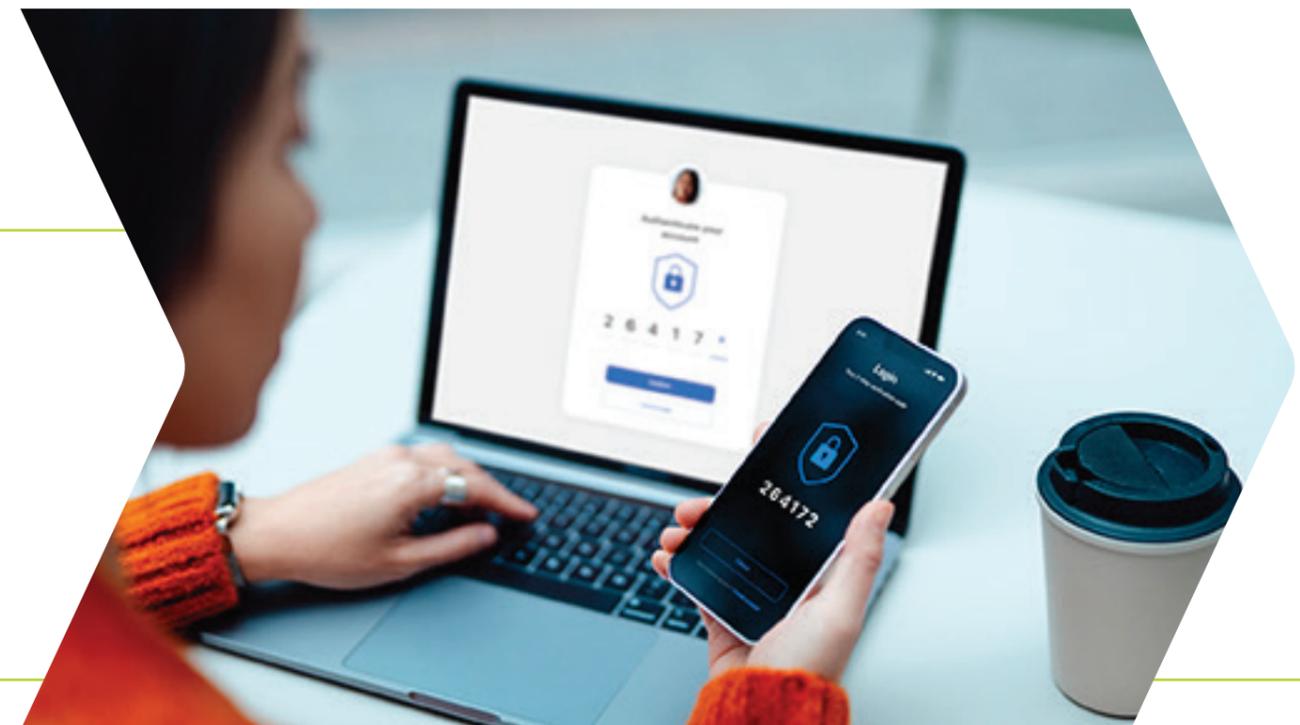
Em 2023, foi relatada uma reclamação, recebida de entidades reguladoras, que mereceu a melhor avaliação e consideração por parte da TAP, não tendo existido incidentes de violação, fuga, roubo ou perda de dados de clientes.

Privacidade e Fuga de Dados	2021	2022	2023
N.º de reclamações recebidas de entidades externas e validadas pela Organização	0	0	0
N.º de reclamações recebidas de entidades reguladoras	0	0	1
N.º de casos de fugas, roubos ou perdas de dados de clientes	0	2	0

Durante o ano de 2023, foram desenvolvidas várias atividades de transformação e melhoria contínua da cibersegurança. De entre essas, destacam-se as atividades de redução da exposição ao risco externo e interno.

- Ao nível externo, a TAP restringiu a quantidade de ativos publicados na *internet* e aumentou a abrangência da aplicação de MFA (Múltiplo Fator de Autenticação), quer para acesso a plataformas, quer a aplicações.
- Em termos de redução do risco interno, foi prosseguido o programa de combate à obsolescência, que abrange todo o tipo de ativos (como aplicações, sistemas operativos e plataformas), foi implementado um processo mais estrito de revisão de identidades, e continuou-se a aumentar progressivamente o nível de configurações de segurança (*hardening*) dos ativos.

Garantir a conformidade com o RGPD e um robusto conjunto de medidas proativas para fortalecer a cibersegurança evidencia o compromisso ético da TAP e demonstra a tomada de responsabilidade na gestão de informações e dados, contribuindo para um ambiente digital mais seguro e resiliente.



Satisfação do Cliente

A TAP implementa diversas iniciativas com vista à monitorização da experiência do cliente, com o objetivo de promover de modo consistente elevados níveis de satisfação de todos os seus clientes, ao longo da sua jornada.

A par da capacitação dos seus trabalhadores para oferecer um serviço personalizado e de qualidade aos clientes, do investimento em soluções tecnológicas de atendimento massivo, por um lado, e hiperpersonalizado por outro, com interfaces cada vez mais acessíveis, intuitivos e à medida de cada cliente, a TAP investe significativamente em escutar ativamente os seus clientes, disponibilizando canais de comunicação e *feedback*, cuja monitorização e análise resulta numa melhor compreensão das necessidades e expectativas dos clientes.

Net Promoter Score | Escutar para agir

Em 2023, a TAP continuou a escutar de forma estruturada, através de um inquérito de NPS - *Net Promoter Score* - métrica de referência que calcula a probabilidade de recomendação da Empresa -, os seus clientes, ultrapassando os dois milhões de respostas desde que implementou esta métrica.

Igualmente, a Companhia escuta os seus trabalhadores, particularmente os que gerem diariamente os clientes, nos aeroportos, a bordo e nas linhas de apoio ao cliente, com o objetivo de identificar os temas que podem causar insatisfação aos clientes e de, em conjunto, implementar e monitorizar iniciativas para os abordar.

Para o efeito, em 2023 foram criados dois fóruns interdepartamentais; "Eu sou Cliente", focado no *backoffice* - serviço ao cliente, gestão de disrupção, comunicação e *loyalty* - e "Somos Cliente", com destaque no *frontoffice* - serviços de aeroporto e serviço a bordo. Foi também lançado o programa interno *Fly & Rate*, disponível na *intranet* da TAP, que permite que todos os trabalhadores possam dar sugestões de melhoria do serviço, com base nas suas próprias experiências.

Na sua totalidade, 78% das sugestões do *Fly & Rate* já tiveram *feedback* e 98% das iniciativas dos fóruns "Cliente" foram endereçadas.



Todas estas iniciativas e sugestões, bem como os projetos estruturantes e com alto impacto na experiência do cliente, são acompanhadas no Comité do Cliente, onde se reúnem os responsáveis por todas as áreas ligadas à experiência do cliente, para tomada de decisões. Estas reuniões têm uma periodicidade mensal e são lideradas pela *Chief Customer Officer* da Companhia.

Jornada do cliente – avaliação NPS



Em 2023, o NPS global aumentou 11 pontos face a 2022, tendo em dezembro ultrapassado os valores pré-pandemia. O NPS das reservas *online*, *check-in* e processos de transferência foram os que registaram maiores subidas. Limpeza das aeronaves e profissionalismo e simpatia das nossas tripulações são os pontos de contacto com melhor avaliação.

Serviço ao Cliente

A disponibilidade e desempenho das estruturas e canais de atendimento é absolutamente relevante para a satisfação do cliente, sobretudo numa era em que a resposta imediata e multicanal é a norma. A aposta da TAP nestes canais tem em vista não apenas melhorar a experiência do cliente, como também aumentar a eficiência interna e alcançar uma vantagem competitiva no mercado.

Durante o ano de 2023, a Empresa consolidou a sua parceria com a Teleperformance para a gestão dos serviços de *contact center*, alavancando a capacidade para atender os seus clientes com processos mais eficientes e resilientes e seguindo as melhores práticas do mercado, o que se traduziu numa forte melhoria dos indicadores de *performance*, atingindo os 93% de eficiência em dezembro de 2023.

De igual forma, apostou na implementação de melhorias no **FlyTAP** – o *website* comercial da Companhia – resultando numa experiência mais simples nas principais atividades em *self care*, como pedidos de reembolsos e informação de condições tarifárias, entre outras, tendo contribuído significativamente para a melhoria do NPS.

No que respeita à gestão da disrupção no transporte de passageiros, é de sublinhar a implementação de uma nova ferramenta líder de mercado em notificações operacionais, com o objetivo de melhorar a experiência do cliente em disrupção. Esta ferramenta – a *15below* – facilita o envio de notificações *ad-hoc* que permitem informar, de forma simples e atempada, os clientes afetados durante a sua jornada por circunstâncias operacionais de exceção, como greves ou mau tempo.

A comunicação com o cliente é um ponto de diferenciação e vantagem competitiva na indústria da aviação, uma vez que promove a satisfação e a fidelização dos clientes. Para o efeito, a TAP criou em 2023 uma nova área de Comunicação com o Cliente, que tem como objetivo principal a garantia de identidade, clareza e consistência em todas as comunicações dirigidas ao cliente, sobre produtos e serviços TAP, nos diferentes canais em que a mesma acontece – através das equipas de atendimento ao cliente, *website*, app, redes sociais, *e-mails* e mensagens de texto.

A TAP está também em constante evolução no que diz respeito a disponibilizar serviços que atendam às necessidades de todos os clientes, assegurando que os mesmos são acessíveis e inclusivos que respeitem limitações ou necessidades especiais. Estas medidas refletem o compromisso da Companhia em exceder as expectativas dos clientes, promovendo a sua satisfação e preferência.

TAP Miles&Go | Programa de fidelização TAP

Com grande representatividade nos mercados de Portugal, Brasil e Estados Unidos da América (EUA), o programa de fidelização da TAP conta com mais de sete milhões de membros e procura continuamente adaptar-se às necessidades dos seus clientes, em linha com as melhores práticas da indústria.

Em 2023, destaca-se o lançamento do mais exclusivo *tier Navigator* enquanto estatuto público, com o adicional da oferta de Wi-Fi gratuito ilimitado a bordo e dois *upgrades* gratuitos por ano. Inicialmente acedido por convite – com base em critérios de negócio e também

de mérito – o estatuto Navigator tornou-se aberto, com novos benefícios oferecidos aos clientes que mais escolhem a TAP para viajar. Foi também o ano em que todos os clientes TAP passaram a usufruir da acumulação de milhas, independentemente da tarifa em que reservam, com a oferta da acumulação de milhas também na tarifa *Discount*.

A TAP, em parceria com a American Express, lançou o seu primeiro cartão de crédito *co-branded* TAP Miles&Go nos EUA, alargando a rede de parceiros nesse mercado tão relevante para a Companhia.

Produto a bordo

A definição do produto a bordo cumpre com a dupla premissa de oferecer os melhores sabores e sensações de Portugal, de modo sustentável.

De destacar é a nova palamenta da classe económica, que assinala a adesão da TAP à reciclagem em circuito fechado – ou *closed loop* – através da qual os materiais de plástico em fim de vida útil usados nas bandejas de refeição – saladeiras e prato base – servirão para produzir novas unidades, posteriormente reintroduzidas no serviço a bordo e nos *amenity kits* da Benâmor. Com esta parceria entre a TAP e a Benâmor, é reforçada a portugalidade que as duas empresas se orgulham de promover pelo mundo, tendo ambas a sustentabilidade como preocupação e prioridade. O material utilizado no fabrico desta bolsa é rPET, produzido com garrafas de plástico recicladas e outros resíduos de PET.

De referir igualmente é a iniciativa TAP Local Stars, um projeto que resulta de uma parceria entre a TAP e a The Art of Tasting Portugal, com o objetivo de valorizar a portugalidade através da gastronomia, bem como as várias regiões do país e os seus produtos, dinamizando simultaneamente o turismo e as economias locais. As estrelas são os produtos locais das várias regiões do país. De realçar ainda que 75% dos fornecedores dos produtos a bordo dos voos da TAP são nacionais.

Tendo em conta a mudança atual dos hábitos de consumo e, conseqüentemente, o crescimento da oferta de produtos de dietas especiais no mercado, as refeições especiais da TAP foram adaptadas de forma que tenham mais sabor e rigor nutricional, mantendo a qualidade da oferta. Estas opções chegam para responder a necessidades de clientes relativas a opções ou restrições alimentares e especificidades culturais e religiosas, e incluem refeições *vegan* e vegetarianas (incluindo vegetariana hindu), sem glúten, sem lactose, com baixo teor de sal ou teor calórico, *halal* e *kosher*, as duas últimas a seguir, respetivamente, diretrizes da alimentação muçulmana e judaica. As refeições especiais da TAP têm de ser reservadas com antecedência mínima de 24 horas antes da partida.

No ano 2023, foram servidas mais de 150 mil refeições especiais a bordo.

TAP Air Cargo

Para além das iniciativas conjuntas com o negócio de transporte de passageiros, destacam-se os serviços da TAP Air Cargo com vista a oferecer um serviço competitivo, potenciar a eficiência operacional e a satisfação do cliente.

O TAP *Fast Track* é o novo serviço prioritário da TAP Air Cargo, projetado para atender às necessidades especiais de carga de alta prioridade. Conta com a implementação de *scanners* de correio em todas as escalas para leitura e comunicação eletrónica com todas as autoridades postais, garantindo eficiência operacional e contribuindo para uma cadeia logística mais eficiente e económica. Está certificado pela Envirotainer para operação em cadeias de frio nas estações de Lisboa, Madrid, Barcelona, Basileia e Miami.

Esta certificação vem reforçar a capacidade da TAP Air Cargo em garantir a integridade e segurança dos produtos durante todo o processo de transporte, essencial para atender às necessidades dos clientes que exigem um manuseio controlado da carga, especialmente em setores como o dos produtos farmacêuticos.



A satisfação dos clientes revela-se assim, um tema de elevado destaque para a TAP, considerando a sua materialidade para o negócio. Em 2023, os prémios de satisfação do cliente foram um reconhecimento valioso do trabalho realizado pela TAP para atender às necessidades e expectativas dos seus clientes. Este reconhecimento reflete o trabalho desenvolvido pela Companhia durante o ano e é um indicador da qualidade do serviço prestado, salientando um dos pontos mais valorizados pela TAP: a oferta de um serviço pensado e executado para as pessoas, satisfazendo-as e convidando-as a regressar na sua próxima viagem.

Em destaque

Prémios TAP em 2023

World Travel Awards 2023

Companhia Aérea Europeia e Mundial Líder para África e para a América do Sul.

Freddie Awards 2023

O programa de fidelização TAP Miles&Go conquistou quatro das sete categorias a concurso, relativas a Companhias Aéreas das regiões Europa e África: Melhor Programa de Elite, Melhor Capacidade de Utilização, Prémio 210 para o Potencial de Crescimento (destina-se a reconhecer um programa em ascensão) e Melhor Cartão de Crédito de Programa de Fidelização –TAP Business Millennium BCP.

Prémios Marketeer

A TAP foi eleita a Melhor Companhia Aérea do Ano, prémio atribuído consecutivamente desde 2016. Os Prémios Marketeer, de reconhecida relevância nacional, distinguem anualmente as marcas, empresas e personalidades que se destacaram no último ano e que fazem a diferença em Portugal.

Air Transport Awards 2023

A Star Alliance, aliança aérea global de aviação da qual a TAP é membro, reforçou o seu estatuto como a Melhor Aliança Aérea Mundial, ao conquistar pela quarta vez consecutiva o prémio nesta categoria, reconhecendo a sua excelência e inovação em várias categorias no setor da aviação.



05

Envolvimento na Comunidade

- 5.1 Transporte de Passageiros e Carga ao Serviço das Comunidades
- 5.2 Campanhas Solidárias
- 5.3 Outras Iniciativas
- 5.4 Gestão da Responsabilidade Social Corporativa



Envolvimento na Comunidade

+100
Organizações apoiadas

4,3 milhões
milhas doadas TAP Donate Miles

924 mil
itens doados a 75 entidades

A TAP tem vindo a estabelecer uma forte relação com as diferentes organizações do setor social que apoia ao longo dos anos e cujas áreas de atuação são bastante diversificadas, desde famílias vulneráveis, pessoas em situação de sem-abrigo, pessoas com necessidades especiais, idosos, crianças e jovens com doenças crónicas, comunidades carenciadas, a causa animal, entre outras, viabilizando os objetivos a que se propõe no apoio às comunidades. Considerando que a credibilidade e transparência das entidades podem constituir riscos para a realização das parcerias, é feita uma análise robusta a todas as entidades com as quais a TAP se associa, seja de forma duradoura ou pontual.

A TAP entende o seu envolvimento com a comunidade como um processo contínuo e de fortalecimento da sua relação, quer a nível interno, com os seus trabalhadores, quer a nível externo, com os seus clientes e parceiros.

A TAP contribui, deste modo, para a Agenda 2030 e para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, através de parcerias sociais focadas em melhorar a vida dos cidadãos de todo o mundo, combatendo as desigualdades, promovendo o crescimento económico e promovendo o acesso a melhor saúde e educação.

Nesse sentido, em 2023, foi possível apoiar 107 organizações sociais, através de iniciativas associadas ao programa TAP Donate Miles, de apoios com bagagem extra de porão, da iniciativa humanitária "Abraçamos a Ucrânia", do Protocolo de Cooperação TAP-IPO Pediatria de Lisboa e, também, de ações de voluntariado junto da comunidade.

Iniciativas como doações e campanhas solidárias possibilitaram ainda uma significativa reutilização e valorização de artigos, abraçando plenamente o conceito da economia circular e o ODS Produção e Consumo Sustentáveis.

Todo o trabalho desenvolvido em conjunto com as áreas internas da TAP, contando com a participação ativa dos trabalhadores nas diferentes iniciativas de responsabilidade social, revelam o interesse e a robustez deste compromisso na Empresa.

2023 Responsabilidade Social

Em 2023, abraçamos **107 organizações sociais**, mantendo o nosso compromisso com a sustentabilidade e dando asas a quem mais precisa

TAP Donate Miles

Com o programa de doação de milhas conseguimos fazer várias missões levantar voo



› **4 300 000 Milhas**

Doadas pelos clientes TAP Miles&Go

› **94 Bilhetes**

Emitidos para elementos das entidades parceiras

› **10 Destinos**

Lisboa, Ponta Delgada, Funchal, Terceira, Madrid, Paris, Dakar, Bissau, Newark e Maputo

Doações

Adotamos práticas de economia circular com a doação de material descontinuado ou excedente da operação TAP

› **924 327 Artigos**

› **75 Entidades**



Bagagem Extra

Com o transporte solidário de bagagem extra viabilizamos projetos sociais além-fronteiras

› **62 Volumes**

› **26 Entidades**



Campanhas Solidárias

Mantivemos o nosso compromisso social promovendo diversas campanhas solidárias

› **11 Iniciativas** › **63 Entidades**

Abraçamos a Ucrânia

Apoiámos organizações humanitárias na rota Lisboa-Varsóvia

› **40 Bilhetes** › **3 Entidades**

Voluntariado

› **16 Sessões**

› **2 Entidades**

Protocolo de Cooperação com o IPO de Lisboa – Serviço de Pediatria

› **8 Bilhetes**

Para crianças e acompanhantes, oriundos dos PALOP, em tratamento hospitalar

Transporte de Passageiros e Carga ao serviço das Comunidades

Programa TAP Donate Miles

O TAP Donate Miles, associado ao programa TAP Miles&Go, é uma das iniciativas mais importantes da TAP ao nível da sua responsabilidade social. Este programa permite aos clientes apoiar organizações sociais e doar milhas às entidades parceiras da TAP, que, posteriormente, as trocam por viagens. Os parceiros TAP Donate Miles atuam maioritariamente nas áreas da saúde, nutrição e educação e a doação de milhas por parte dos clientes TAP representa um apoio crucial na ajuda a milhares de crianças, jovens e adultos em situação vulnerável, em Portugal e na rede de destinos TAP.

Em destaque

Em 2023, os três parceiros oficiais deste programa (**AMI – Assistência Médica Internacional, Helpo e Terra dos Sonhos**) cumpriram o seu segundo ano de parceria com a TAP, estabelecida para o triénio 2022-2024, atingindo, as três entidades, o *plafond* anual de doação de um milhão de milhas doadas pelos clientes TAP Miles&Go.

A TAP promoveu ainda campanhas especiais de angariação de milhas, de forma a sensibilizar os clientes TAP Miles&Go para questões sociais, educacionais e lúdicas, assinalando datas específicas ao longo do ano.

Campanhas especiais TAP Donate Miles

Iniciativa	Entidades beneficiárias	Projeto
Dia Internacional da Mulher	Girl MOVE Academy	Academia de liderança feminina para jovens moçambicanas
Dia Mundial da Criança	APPACDM Lisboa – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental	“Aprender e Partilhar”, “Sonhos Realizados” e “Abraçar”
Natal	Casa da Juventude do Beato	Oferta de presentes TAP Store a crianças e jovens apoiados pela Associação

Campanhas especiais de angariação de milhas TAP Donate Miles

Considerando as três entidades parceiras do programa e as três campanhas especiais realizadas em 2023, foram emitidos 94 bilhetes, para dez destinos TAP, tendo sido doadas 4,3 milhões de milhas pelos clientes TAP Miles&Go, em benefício de seis entidades.

Programa TAP Donate Miles 2023

Milhas Doadas	Entidades Beneficiárias	Bilhetes Emitidos	Destinos Voados
4 300 000	6	94	10

Principais números do programa de responsabilidade social TAP em 2023

Os *plafonds* anuais atribuídos, tanto aos três parceiros oficiais no triénio 2022-2024 (um milhão de milhas a cada entidade), como às campanhas especiais associadas ao programa – 500 mil milhas para a **Girl MOVE Academy** e para a **APPACDM Lisboa**, e 300 mil milhas para a **Casa da Juventude do Beato** – foram atingidos, espelhando o envolvimento solidário dos clientes e a força deste programa.



TAP Donate Miles

Contribua para o empoderamento no Dia da Mulher

Doe as suas milhas e ajude a Girl MOVE Academy a pavimentar o caminho pela igualdade de género!

Comunicação aos clientes TAP Miles&Go sobre a campanha especial de angariação de milhas na página [Causas com Asas](#)

Bagagem Extra e Carga Solidária

A TAP prossegue o seu compromisso com a comunidade ao disponibilizar apoio a pedidos de bagagem extra de porão e de transporte de carga solidária, que chegam por parte de organizações sociais. Muitas vezes, o apoio necessário às comunidades traduz-se no transporte de bens de primeira necessidade, donativos em géneros e equipamentos e esta iniciativa facilita o transporte desse material associado às missões das entidades. Em 2023, a TAP providenciou o transporte gratuito de 62 peças de bagagem, correspondentes a 1 426kg, enviadas para sete destinos TAP, em apoio a 26 entidades.

Adicionalmente, e em parceria com a TAP Air Cargo, a iniciativa Carga Solidária providencia o transporte de carga no âmbito de projetos sociais, humanitários e de desenvolvimento, no apoio às entidades sociais.

Iniciativa “Abraçamos a Ucrânia”

Sensível ao tema da guerra na Ucrânia, a TAP manteve, em 2023, o apoio a organizações que prestam ajuda humanitária ao povo ucraniano, traduzindo-se no transporte de passageiros e de carga na rota Lisboa – Varsóvia.

No âmbito desta iniciativa, e viabilizando a deslocação de voluntários e profissionais de três organizações de ajuda humanitária – Gabinete de Apoio Humanitário da Ordem dos Médicos (GAHOM), *Help Ukraine Portugal* e *Ukrainian Refugees UAPT* – foram emitidas 40 passagens aéreas, entre janeiro e dezembro de 2023.



Campanhas Solidárias

A responsabilidade social da TAP é pautada pela preocupação com diferentes áreas da comunidade, suportada por diversas campanhas de sensibilização nos diferentes canais de comunicação, internos e externos, da Companhia.

Em 2023, foram promovidas campanhas solidárias no âmbito das seguintes iniciativas:

- Consignação de IRS
- *Special Days*
- Natal

Consignação de IRS

Com a campanha de sensibilização consignação de IRS, foram consideradas sete organizações sociais, pertencendo duas ao Grupo TAP – a Associação de Solidariedade e Apoio Social dos Trabalhadores da TAP (ASASTAP) e a *Take C’Air Crew Volunteers* – em apoio à sua ação junto de comunidades vulneráveis.

Foram também incluídas nesta campanha de sensibilização a CVP – Cruz Vermelha Portuguesa e a UNICEF Portugal, em apoio à sua ação junto dos povos turco e sírio, após as catástrofes naturais ocorridas nestes dois países.

Esta divulgação considerou ainda os três parceiros do programa TAP Donate Miles – AMI, Helpe e Terra dos Sonhos.



Banner alusivo à campanha de consignação do IRS 2023, divulgada na intranet TAP

Special Days

A TAP desenvolve ainda campanhas transversais para celebração de datas especiais e, em 2023, os *Special Days* resultaram em diversas atividades para os trabalhadores e em benefício de organizações sociais, representando sempre dias fora da rotina, promovendo a sensibilização para diferentes temáticas.

No **Dia Internacional da Mulher**, e através de uma campanha especial do programa TAP Donate Miles, foi apoiado o projeto da Girl MOVE Academy, uma academia de liderança feminina que tem como objetivos formar uma nova geração de *changemakers*, mulheres líderes em Moçambique e, também, manter as raparigas mais novas na escola.

A propósito do **Dia Mundial da Criança**, foi convidada a APPACDM Lisboa, entidade que procura dar resposta às necessidades, potencialidades e expectativas das pessoas com deficiência intelectual e incapacidade e suas famílias, para usufruir de uma campanha especial de angariação de milhas no âmbito do TAP Donate Miles. Esta campanha permitiu apoiar os projetos “Aprender e Partilhar”, “Sonhos Realizados” e “Abraçar”.

No **Dia Mundial da Família**, foi lançada uma iniciativa interna de voluntariado com a Comunidade Vida e Paz, dirigida aos trabalhadores TAP e seus familiares, em apoio à ação desta entidade na preparação de ceias para pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa.

Para assinalar o **Dia Mundial da Alimentação**, a TAP associou-se ao Celeiro, reforçando junto dos seus trabalhadores a importância do pequeno-almoço enquanto primeira refeição do dia, com a iniciativa “Pequeno-almoço saudável”, que consistiu na degustação de vários alimentos e bebidas nutritivos e saudáveis.

No **Dia Internacional das Pessoas com Deficiência**, a TAP abraçou os artistas da APPACDM Lisboa e, com a ajuda de Inteligência Artificial, transformou os seus desenhos em realidade, revelando a criatividade de quem participou.



Trabalho publicado nas redes sociais TAP, a propósito do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência

Para celebrar o **Dia Mundial da Generosidade**, a TAP associou-se à 5.ª edição do Giving Tuesday Portugal, tendo lançado duas atividades alusivas a este movimento mundial – um desafio interno e uma iniciativa para doação de 15 mil mantas descontinuadas da operação TAP. Com a participação dos trabalhadores da Empresa na indicação das possíveis entidades a beneficiar destas mantas, foram apoiadas 31 organizações, de norte a sul do país, continente e ilhas, cuja missão é o apoio às pessoas em situação de sem-abrigo e à causa animal.

Natal

Na quadra natalícia, foi promovida uma campanha especial TAP Donate Miles com a TAP Store, tendo sido oferecidos 70 presentes a crianças e jovens apoiados pela Casa da Juventude do Beato, uma associação que atua junto de bairros considerados de intervenção prioritária do vale de Chelas, em Lisboa.

Movida por um forte espírito de entreaajuda, a TAP levou também o Natal a 11 destinos operados pela Companhia – Lisboa, Porto, Casablanca, Dakar, Praia, São Vicente, Bissau, Maputo, Luanda, Acra e São Tomé – numa ação interna solidária que chegou a 900 crianças, 16 instituições e 11 escolas, onde foram entregues centenas de presentes que resultaram de uma recolha interna e da colaboração de todos os que ajudaram a promover muitos sorrisos nesta época tão especial.

Campanhas Solidárias

Iniciativa	Nº de Entidades beneficiárias	Atividade
Consignação do IRS	7	Sensibilização junto do universo de trabalhadores
Dia Internacional da Mulher	1	Campanha Especial TAP Donate Miles para angariação de milhas
Dia Mundial da Criança	1	Campanha Especial TAP Donate Miles para angariação de milhas
Dia Internacional da Família	1	Iniciativa de voluntariado envolvendo os trabalhadores e suas famílias
Dia Mundial da Alimentação	1	Pequeno-almoço saudável
Dia Mundial da Generosidade	33	Giving Tuesday Portugal – doação de mantas descontinuadas da operação TAP
Dia de Natal	1	Oferta de brinquedos TAP Store a crianças e jovens
Natal na TAP	16	Angariação de presentes para crianças carenciadas em escalas TAP de Portugal e África

Campanhas solidárias promovidas em 2023

› Outras Iniciativas

Protocolo de Cooperação TAP-IPO Pediatria

De forma a diversificar o seu portefólio de iniciativas no âmbito da responsabilidade social e chegar ao maior número de beneficiários possível, a TAP dispõe de outras iniciativas relevantes junto da comunidade envolvente. É exemplo disso o Protocolo de Cooperação estabelecido entre a TAP e o Instituto Português de Oncologia (IPO) de Lisboa, no que respeita à deslocação de crianças e jovens oriundos dos PALOP – Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa – em tratamento nesta instituição hospitalar. No âmbito deste protocolo, foram emitidos oito bilhetes, para as crianças e respetivos acompanhantes, de e para a Guiné-Bissau, Moçambique e São Tomé e Príncipe, em 2023.

Doações

Na mesma linha de iniciativas recorrentes, a TAP assegura a doação de material descontinuado ou excedente da operação a diversas entidades, tanto para utilização pela Organização, como para distribuição pelos seus beneficiários. Em 2023, foram doados mais de 924 mil artigos a 75 entidades, entre mantas, mobiliário de escritório, loiça de bordo, material de escritório, malas de médico, material de proteção individual, entre outros, permitindo a sua reutilização e valorização e abraçando plenamente o conceito da economia circular e o ODS Produção e Consumo Sustentáveis.

Doações

Adotamos práticas de economia circular com a doação de material descontinuado ou excedente da operação TAP

› 924 327 Artigos

› 75 Entidades



Doações realizadas pela TAP em 2023

Voluntariado

A TAP incentiva os trabalhadores e suas famílias a disponibilizarem o seu tempo e a sua ajuda no apoio a organizações e causas sociais. O voluntariado vai além do benefício para as organizações, representando uma forma de motivação e compromisso dos trabalhadores da TAP e contribuindo para o desenvolvimento de competências como o planeamento e a organização, a resolução de problemas, o trabalho de equipa e a liderança. A vontade de fazer a diferença espelha-se nos valores da Companhia e nos seus trabalhadores, criando oportunidades de envolvimento com a comunidade e potenciando a satisfação e o reconhecimento dos trabalhadores da Empresa.

Em 2023, foram beneficiárias da ação dos voluntários TAP e suas famílias a Comunidade Vida e Paz, no apoio à preparação das ceias para as pessoas em situação de sem-abrigo na cidade de Lisboa, e a Casa da Juventude do Beato, no embrulho e entrega de presentes às crianças e jovens apoiados por esta entidade, envolvendo 33 participantes num total de 16 sessões de voluntariado.

A iniciativa de voluntariado lançada em conjunto com a Comunidade Vida e Paz esteve associada à celebração do Dia Internacional da Família e a ação realizada com a Casa da Juventude do Beato foi relativa à quadra natalícia.



Banners alusivos às iniciativas de voluntariado, divulgados na intranet da TAP

» Gestão da Responsabilidade Social Corporativa

A gestão das iniciativas de responsabilidade social corporativa passa, não só pela implementação das diversas atividades da TAP neste âmbito, como pela sua aprovação, manutenção, comunicação e avaliação de impacto. Consciente da importância destas atividades para o negócio e para o seu papel na comunidade e no planeta, a TAP envolve os diferentes níveis hierárquicos da Empresa, parceiros e organizações sociais, através de canais de comunicação regulares.

A nível externo, privilegiando os canais de comunicação institucionais, a TAP transmite as suas iniciativas sociais e ambientais nos *websites* comercial – FlyTAP – e TAP institucional. No *website* institucional da Companhia, é atualizado o tema Sustentabilidade | Compromisso Social e Ambiental da Empresa, com referência às principais iniciativas, parceiros e resultados alcançados. No FlyTAP, é apresentado o Programa TAP Donate Miles, destacando as diferentes causas e parceiros apoiados. Recorrendo a outros canais externos da Empresa, nomeadamente redes sociais, comunicados de imprensa, *newsletters* e *websites* corporativos específicos – como o TAP Air Cargo e o TAP Corporate – tem sido, também, possível comunicar as diferentes ações de responsabilidade social e ambiental junto da comunidade.

O papel da área de comunicação da TAP é crucial para a divulgação das iniciativas de responsabilidade social aos trabalhadores. No âmbito da comunicação digital, são divulgadas diversas iniciativas internamente, através do canal de Sustentabilidade | Responsabilidade Social Corporativa, na *Intranet* e no Portal DOV, com a publicação de notícias, informações “Tome Nota”, desafios e destaques em *banners*. Através da *newsletter* interna TAP News, enviada mensalmente por e-mail, são destacadas as iniciativas que ocorreram ao longo do mês.

A comunicação física no Campus TAP e TTA – Terminal de Tripulações de Lisboa, passa pela divulgação de cartazes sobre as diferentes iniciativas e de informação em ecrãs da TAP TV, comunicando estas ações junto dos trabalhadores.

» Em destaque

Em 2023, os trabalhadores da TAP foram, uma vez mais, parte ativa em diversas iniciativas solidárias de apoio a entidades, como a aquisição de pratos celebrativos dos 70 anos da Companhia, a indicação de entidades a beneficiarem da doação de mantas descontinuadas, a angariação de presentes para crianças em escalas de Portugal e África e a participação nas iniciativas de voluntariado. A TAP reforça, assim, o seu compromisso social, enquanto Empresa responsável e solidária.

Os trabalhadores da TAP apoiaram uma causa solidária que permitiu angariar 1 100 euros, através da venda simbólica de pratos celebrativos do 70.º aniversário da Companhia e, desta forma, contribuir para o projeto “É uma Casa” da CRESCER – Associação de Intervenção Comunitária, que visa reintegrar pessoas em situação de sem-abrigo em casas dignas.



Banner divulgado na *intranet* TAP sobre esta iniciativa interna solidária

Numa lógica de divulgação de projetos e de partilha e envolvimento dos trabalhadores, a TAP lança, ainda, diversos desafios de responsabilidade social ao longo do ano, cujos prémios estão intrinsecamente ligados a organizações sociais, promovendo a sua atividade.

A TAP procura atuar com responsabilidade e transparência, seja no desenrolar das atividades, iniciativas e campanhas que promove, seja através da divulgação deste relatório. A gestão da responsabilidade social corporativa é fundamental para a coordenação e implementação das iniciativas que visam tornar a TAP mais sustentável, ambiental e socialmente.

Ao assumir a responsabilidade de contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e minimizar o impacto negativo da sua atividade, a TAP vê na gestão e comunicação destas iniciativas uma forma clara e responsável de cumprir o seu compromisso a nível social: ligar pessoas, comunidades e o mundo.

06

Anexos

6.1 Parcerias TAP em 2023

6.2 Taxonomia

6.3 Indicadores GRI

6.4 Glossário de Siglas, Abreviaturas
e Unidades de Medida



Parcerias TAP em 2023

Participação em Associações do setor, ou outras Associações, em 2023

Star Alliance

A TAP é membro da Star Alliance desde 2005. Constituída em 1997, esta é a primeira e maior aliança aérea global de aviação. Compreende 26 companhias membro e tem como objetivo proporcionar a melhor experiência de viagem aos clientes de todos os membros, incluindo integração de serviços digitais, programas de *Frequent Flyer*, entre outros. Procura em todas as suas atividades acelerar, desenvolver e promover mudanças profundas em termos de sustentabilidade na aviação. A TAP está representada em todos os *Boards*, Comitês e Grupos de Trabalho da Aliança, contribuindo ativamente em todas as reuniões para as tomadas de decisão e definição da estratégia da Star Alliance.

IATA

International Air
Transport Association

A TAP contribuiu, sempre que possível, para o desenvolvimento dos padrões comerciais globais a que esta Associação se dedica, respondendo a questionários e pedidos de informação específica. Também é membro de diversos comitês, coadjuvando desta forma na ação da Associação, bem como na criação de políticas da própria Companhia.

A4E

Airlines for Europe

A TAP é membro efetivo desde maio de 2016 e participou ativamente, em 2023, nas reuniões regulares da Associação, contribuindo, quando pertinente, para a ação da mesma junto dos Organismos Europeus (comunitários) diretamente relacionados com a indústria, tanto por via da partilha de dados, produção de opiniões e pareceres, entre outros. O Presidente da TAP integra o *Steering Board*.

ALTA

Associação de Transporte
Aéreo da América Latina
e Caraíbas

A ALTA é uma organização privada, sem fins lucrativos, ao serviço da indústria aérea, cuja missão é desenvolver um transporte aéreo mais seguro, mais eficiente e ambientalmente responsável na América Latina e Caraíbas. A ALTA coordena esforços colaborativos ao longo de toda a cadeia de valor, maximizando o impacto que a aviação tem no desenvolvimento económico e social da região, em benefício dos seus membros, da indústria, das nações e das pessoas servidas pelo transporte aéreo.

ACP

Airlines Coordination
Platform

Os acordos de serviços aéreos estabelecidos entre a Comissão Europeia e outros países são a espinha dorsal das operações das companhias de aviação, pelo que é vital para estas fazerem parte das negociações e acompanharem a evolução desses acordos. A TAP participa ativamente nas reuniões regulares e fóruns específicos.

AIRMES XR5.0

No âmbito do AIRMES – consórcio europeu de incubação de projetos focados em otimizar atividades de manutenção, em contexto de operador – a TAP integrou um consórcio para um projeto no âmbito do Horizonte Europa sobre *Extended Reality (XR)*, melhorada com Inteligência Artificial (AI). A participação da TAP centra-se na partilha da experiência operacional e regulamentação na indústria de manutenção aeronáutica, para colaborar no desenvolvimento e teste de um protótipo de XR melhorado com AI, cujo objetivo é validar a viabilidade desta tecnologia na formação de TMA e no auxílio da execução de tarefas de manutenção de aeronaves.

CoLAB BIOREF

Parceria com o
Laboratório Colaborativo
para as Biorrefinarias

A TAP é membro do BioRef, tendo concluído, em 2023, o projeto *Move2LowC*, com participação nos subprojetos PPS1 (refinação de microalgas autotróficas em *biojetfuel*) e PPS2 (produção de biomassa por fermentação para refinação em *biojetfuel*) através da partilha de experiência operacional e de regulamentação na indústria aeronáutica.

EFB

Users Forum

O EFB *Users Forum (Electronic Flight Bag)* é uma atividade conjunta com a IATA que permite que as companhias aéreas e outros operadores de aeronaves declarem as suas preferências na evolução do *hardware* do EFB, aplicações de *software* e conectividade com o solo. Tal garante o benefício operacional para a tripulação de *cockpit* e o benefício económico para as companhias aéreas.

Star Alliance

EFB/e-enablement Best
Practice Exchange group

Partilha anual do *status* atual do *electronic flight bag* de cada membro da Star Alliance e dos planos futuros nesta área.

DLK

Users Forum

Atividade de coordenação entre companhias aéreas e transportadoras de carga, fornecedores de serviços de *data link (DLK)*, fabricantes de aeronaves, entre outros. As discussões levam à identificação e resolução de vários problemas que, coletivamente, melhoram o desempenho do link de dados.

EUROCONTROL

Air Transport Innovation
Network (EATIN)

O EUROCONTROL Air Transport Innovation Network é uma organização dedicada a apoiar e a promover uma rede de inovação no setor dos transportes aéreos europeus. Através dos diferentes mecanismos, como reuniões, *hub*, laboratórios e fábricas digitais de inovação, proporciona uma plataforma comum para a partilha de processos e experiências, e para a identificação de sinergias e novas parcerias no ecossistema europeu de inovação no setor do transporte aéreo.

Participação em Associações do setor, ou outras Associações, em 2023

IATA JURG

Joint User Requirements Group

Neste fórum, debatem-se temas de Comunicações, Navegação e Vigilância (CNS – *Communications, Navigation and Surveillance*) na aviação civil, sob os auspícios conjuntos da A4E e da IATA com o objetivo de coordenar as posições dos utilizadores do espaço aéreo e implementar projetos e desenvolver investigação neste campo.

IATA

Cabin Operations Safety Task Force (COSTF)

A COSTF é responsável por atualizar os padrões IOSA e os materiais de orientação da IATA, além de identificar riscos de segurança emergentes, contribuir para os processos de avaliação de riscos e contribuir para a *Global Safety & Operations Conference* (GSOC). Em 2023, a TAP manteve a sua parceria com organizações internacionais, na partilha de dados de *Safety*, para fornecer ao setor uma análise abrangente e cruzada de bases de dados que facilitem a análise avançada de tendências e mitigação preditiva de riscos. A TAP *Safety* colabora ativamente nos seguintes grupos de trabalho:

European Operators Flight Data Monitoring Forum (EOFDM), *IATA Flight Data eXchange* (FDX), *Incident Data eXchange* (IDX) e *Destination 10X Together* (D10X) da Airbus.

Data4Safety

European Union Aviation Safety Agency (EASA)

A TAP aderiu em 2023 ao programa *Data4Safety*, liderado pela *European Union Aviation Safety Agency*, que tem como objetivo facilitar a partilha e análise de dados para identificar e gerir riscos de segurança na aviação, prometendo trazer benefícios substanciais à aviação europeia, ao fortalecer a capacidade de *safety intelligence*. Tal permite a definição e implementação de novos *Safety Performance Indicators* (SPI), permitindo comparações com outros operadores da iniciativa.

IATA 25by2025

Advancing Gender Balance by 2025

Este fórum compromete-se a aumentar a representação feminina em cargos seniores na Organização e em áreas onde as mulheres estão, tradicionalmente, sub-representadas. A TAP participa neste fórum, onde partilha as melhores práticas sobre diversidade e inclusão e compila métricas da indústria, atualizadas anualmente.

ANA

Aeropostos de Portugal

A TAP tem uma participação ativa no Grupo de Trabalho da aviação, em parceria com a ANA – Aeroportos de Portugal, com o objetivo de partilhar as melhores práticas, definir medidas de redução das emissões de gases de efeito estufa e alinhar esforços para mitigar o impacto das atividades no contexto das alterações climáticas.

ASASTAP

A TAP continua a apoiar a Associação de Solidariedade e Apoio Social do Pessoal da TAP (ASASTAP), Instituição Particular de Solidariedade Social constituída em 1984. Esta associação dispõe de um complexo social, situado na Várzea de Sintra, e tem como principal objetivo contribuir para o apoio aos trabalhadores reformados da TAP.

Clube TAP

A TAP tem uma participação ativa no Clube TAP desde a fundação do mesmo, em 1955, que se reflete através da representatividade e definição de objetivos para o desenvolvimento de ações de apoio de cariz social, cultural e desportivo. Especificamente através da atribuição de um subsídio anual possibilitando a prossecução de atividades e eventos de cariz desportivo que dignificam o bom nome da TAP, tanto a nível nacional como internacional. Tudo isto alinhado com a sua estratégia comercial e de apoio, que permite a presença e representação do Clube TAP na *Airline Sports and Cultural Association* (ASCA), uma associação internacional destinada à partilha e promoção do bem-estar social e desportivo, para todos os trabalhadores de companhias aéreas comerciais.

GRACE

Empresas Responsáveis

Em 2023, a TAP voltou a aderir ao GRACE (Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial), o maior movimento de empresas portuguesas que tem como principal missão a promoção e desenvolvimento de uma cultura empresarial sustentável, com o foco na cidadania ativa e responsável. O GRACE – Empresas Responsáveis integra as redes europeias EVPA (*European Venture Philanthropy Association*) e CSR Europe (*Corporate Social Responsibility*), líder em sustentabilidade e responsabilidade corporativa, apoiando setores da indústria e empresas a nível global, na transformação e busca de soluções práticas para o crescimento sustentável.

Plataforma Lisboa Sustentável Empresas

A TAP integra a Plataforma Lisboa Sustentável Empresas, comprometendo-se, no âmbito da sua atividade, a adotar medidas que contribuam para alcançar as metas de sustentabilidade ESG para a década 20-30 na cidade de Lisboa.

É de salientar também que a TAP contribuiu com pareceres, comentários, recomendações e relatórios para a **Autoridade Nacional de Aviação Civil**, **Direção-Geral de Política Externa** e **Direção-Geral dos Assuntos Europeus do Ministério dos Negócios Estrangeiros** e **Direções-Gerais da Comissão Europeia** (particularmente DG Mobilidade e Transportes), relativamente a propostas de legislação/regulação que afetem o setor e negociações de Acordos de Serviços Aéreos entre o Estado Português (ou a Comissão Europeia, quando para isso mandatada pelo Conselho) e Países Terceiros, com o objetivo de assegurar ou expandir os direitos de tráfego e outros elementos preponderantes para a nossa atividade.

Enquadramento

O Regulamento Europeu da Taxonomia (Regulamento (UE) 2020/852) foi introduzido em 2020 pelo Parlamento Europeu e o Conselho, como parte de um regime de promoção de investimentos sustentáveis alinhado com o Pacto Ecológico Europeu. A Taxonomia permite classificar as atividades económicas consideradas ambientalmente sustentáveis, e tem como principal objetivo direcionar investimentos para este tipo de atividade. Para uma atividade ser considerada ambientalmente sustentável:

1. Deve contribuir substancialmente para 1 dos 6 objetivos ambientais:
 - i. Mitigação das alterações climáticas;
 - ii. Adaptação às alterações climáticas;
 - iii. Proteção da água e dos recursos hídricos;
 - iv. Transição para a economia circular;
 - v. Prevenção e controlo da poluição;
 - vi. Proteção e restauração da biodiversidade e dos ecossistemas.
2. Não deve prejudicar significativamente nenhum dos restantes objetivos ambientais.
3. Deve cumprir com as salvaguardas mínimas sociais.

O Regulamento (UE) 2020/852 define ainda um conjunto de indicadores que as empresas não financeiras devem reportar de modo a alcançarem um alinhamento com a Taxonomia. Estes indicadores incluem o volume de negócios, as despesas de capital (CapEx) e as despesas operacionais (OpEx) das atividades consideradas elegíveis e/ou alinhadas com a Taxonomia.

Com referência ao ano de 2023 pela primeira vez os seis objetivos ambientais estão regulados. Com efeito, em 21 de novembro de 2023 o Regulamento da Taxonomia Europeu adotou o Ato Delegado 2023/2485 de 27 junho de 2023 que corrige o Ato Delegado EU 2021/2139, incluindo um novo conjunto de critérios de Taxonomia da UE aplicáveis às atividades económicas que contribuem substancialmente para um ou mais objetivos ambientais não climáticos nomeadamente a utilização sustentável e proteção da água e dos recursos hídricos, transição para uma economia circular, prevenção e controlo da poluição e proteção e restauração da biodiversidade e dos ecossistemas (objetivos iii. a vi.).

Análise de Elegibilidade e Alinhamento Técnico

Para uma atividade económica ser considerada elegível à Taxonomia deve fazer parte do Ato Delegado Clima ou do Ato Delegado Complementar (este último relativo a certas atividades de gás fóssil e energia nuclear).

O Ato Delegado 2023/2485 de 27 junho de 2023 incluiu 13 novas atividades económicas para as quais a avaliação de elegibilidade deve ser realizada no ano de 2023 e a avaliação de alinhamento no ano de 2024. De entre estas novas atividades económicas estão as atividades associadas ao fabrico e manutenção de aeronaves (3.21) e ao transporte aéreo de passageiros e de carga (6.19), atividades com grande relevância para a TAP. Neste contexto, a TAP incorporou estas atividades económicas adicionais no seu relatório de Taxonomia para o ano de 2023, não tendo ainda apresentado o alinhamento das mesmas, apenas exigido para 2024.

No reporte referente ao ano de 2023 as atividades elegíveis são assim:

- 3.21** Fabrico de aeronaves que inclui fabrico, reparação, manutenção, revisão, reequipamento, conceção e modernização de aeronaves e de peças e equipamentos para aeronaves
- 6.19** Transporte aéreo de passageiros e de carga
- 7.7** Aquisição e propriedade de edifícios

Salvaguardas Mínimas

O Regulamento da Taxonomia define salvaguardas mínimas como o “alinhamento com as Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais, os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, incluindo os princípios e os direitos estabelecidos nas oito convenções fundamentais identificadas na Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho e na Carta Internacional dos Direitos Humanos”. Para avaliar este alinhamento, e de acordo com o Relatório Final sobre Salvaguardas Mínimas publicado pela Plataforma de Finanças Sustentáveis da Comissão Europeia, as empresas devem avaliar os temas de Direitos Humanos, Corrupção, Tributação e Concorrência Justa.

A TAP guia-se pelo respeito aos princípios fundamentais de Direitos Humanos e Práticas Laborais do UN Global Compact, consignando-as nos seus valores. Na sua Política de Diversidade e Inclusão (D&I) a TAP compromete-se a priorizar e valorizar uma cultura de diversidade, repudiando qualquer forma de discriminação. Destacamos igualmente o Código de Ética e Conduta da TAP que define os valores, princípios e práticas eticamente corretas, que devem ser observadas, defendidas e cumpridas por todos. A TAP adota uma conduta com pleno respeito pelas regras do direito da concorrência e de funcionamento de uma economia de mercado.

Em matéria de corrupção a TAP promove medidas de transparência, integridade e boa governação, fomentando, assim, a adoção do Princípio 10 da *Call to Action* Anticorrupção do UN Global Compact de acordo com o qual “as organizações devem combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno”.

Neste contexto, têm sido desenvolvidas diversas iniciativas com o objetivo de prevenir a ocorrência de atos de corrupção no âmbito da organização e simultaneamente fortalecer a cultura ética da TAP - e de todos aqueles que com ela se relacionam -, baseada nos princípios da integridade, responsabilidade e transparência. Destaque para a publicação das Políticas de Integridade nos Negócios, Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e o Relatório de Avaliação Intercalar do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, todos disponíveis no [site institucional](#).

No seu Código de Ética, a TAP assume uma postura de tolerância zero para qualquer tipo de fraude, corrupção, suborno, branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e quaisquer outros ilícitos criminais, comprometendo-se a manter procedimentos de controlo interno adequados à prevenção e deteção de não conformidades. A comunicação de alguma irregularidade identificada pode ser feita através do [Canal de Conduta Ética](#).

Maior detalhe sobre este tema no capítulo de Gestão Ética e Políticas deste relatório.

Divulgação de Key Performance Indicators (KPIs)

No âmbito da aplicabilidade do Regulamento da Taxonomia e das suas recentes atualizações, a TAP, S.A. divulga abaixo a proporção das atividades económicas alinhadas, elegíveis e não elegíveis em relação ao total de volume de negócios, despesa de capital (CapEx) e despesas operacionais (OpEx).

Volume de Negócios

Atividades Económicas	Código	Volume de Negócios Absoluto (euros)	Proporção do Volume de Negócios (%)	Critérios de Contributo Substancial		Critérios de "Não Prejudicar Significativamente"									
				Mitigação das Alterações Climáticas (%)	Adaptação às Alterações Climáticas (%)	Mitigação das Alterações Climáticas (S/N)	Adaptação às Alterações Climáticas (S/N)	Recursos Hídricos e Marinhos (S/N)	Economia Circular (S/N)	Prevenção e Controlo da Poluição (S/N)	Biodiversidade e Ecossistemas (S/N)	Silvicultura e Pesca (S/N)	Proteção do Volume de Negócios Alinhada pela Taxonomia, ano N (%)	Outros (C)	Outros (T)
A. Atividades Elegíveis para a Taxonomia															
A.1. Atividades Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Alinhadas pela Taxonomia)															
Volume de Negócios das Atividades Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Alinhadas pela Taxonomia) (A.1)			0%												
A.2. Atividades Elegíveis para a Taxonomia mas não Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Atividades não alinhadas pela Taxonomia) (A2)															
3.21 Fabrico de aeronaves	C30.3, C33.16	163 732 236€	4%												
6.19 Transporte aéreo de passageiros e de carga	H51.1, H51.21	4 024 702 054€	95%												
Volume de Negócios das Atividades Elegíveis para a Taxonomia mas não Sustentáveis do ponto de vista Ambiental (Atividades Não Alinhadas pela Taxonomia) (A.2)			99%												
Total (A.1 + A.2)		4 188 434 289€	99%	0%											
B. Atividades não Elegíveis para a Taxonomia															
Volume de Negócios das Atividades Não Elegíveis para a Taxonomia (B)			1%												
Total (A + B)		4 214 818 210€	100%												

A proporção do volume de negócios é calculada como a parte do volume de negócios líquido anual resultante de produtos ou serviços, incluindo intangíveis, associada a atividades económicas alinhadas com a taxonomia (numerador) dividida pelo volume de negócios líquido (denominador), na aceção do artigo 2.º, ponto 5, da Diretiva 2013/34/UE. O volume de negócios líquido inclui os rendimentos reconhecidos nos termos da Norma Internacional de Contabilidade (IAS) 1, parágrafo 82, alínea a), tal como adotada pelo Regulamento (CE) n.º 1126/2008 da Comissão.

Em 2023, o denominador corresponde ao total das receitas de Passagens, Manutenção e Carga e Correio conforme apresentadas na demonstração consolidada dos resultados e cuja informação e política contabilística são detalhadas na Nota 24 e 2.26 das demonstrações financeiras consolidadas.

Indicadores GRI

Tabela GRI

Declaração de Utilização

A TAP relatou em conformidade com os GRI *Standards* para o período entre os dias 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2023.

GRI 1 Utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021.

Norma Setorial Aplicável

Até à data de publicação dos resultados não foram divulgadas normas setoriais aplicáveis à Organização.

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
2.1 Detalhes da Organização	Sobre a TAP Relatório de Sustentabilidade 2023 Relatório de Governo Societário TAP 2023	-	-	-	-
2.2 Entidades incluídas no Relatório de Sustentabilidade da Organização	Sobre o Relatório	-	-	-	-
2.3 Período de Relato, Frequência e Contactos	Sobre o Relatório	-	-	-	-
2.4 Reformulações das Informações	Sobre o Relatório	-	-	-	-
2.5 Verificação Externa	O Relatório de Sustentabilidade não foi sujeito a verificação externa	-	-	-	-
2.6 Atividades, Cadeia de Valor e outras Relações de Negócios	Abordagem da TAP à Sustentabilidade	-	-	-	-
2.7 Trabalhadores	As nossas Pessoas - Perfil dos Trabalhadores - <i>Highlights</i> 2023 Informação Complementar - Tabela 1	-	-	-	-
2.8 Trabalhadores que não são trabalhadores	-	Número total de trabalhadores que não são colaboradores e cujo trabalho é controlado pela Organização	Informação indisponível	À data da publicação do relatório não foi possível apurar internamente o número de colaboradores em regime de prestação de serviços.	-
2.9 Estrutura de <i>governance</i> e sua composição	Relatório de Governo Societário TAP 2023	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
2.10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório de Governo Societário TAP 2023	-	-	-	-
2.11 Presidente do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório de Governo Societário TAP 2023	-	-	-	-
2.12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de <i>governance</i> na supervisão da gestão dos impactos	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - <i>Governance</i> da Sustentabilidade	-	-	-	-
2.13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - <i>Governance</i> da Sustentabilidade	-	-	-	-
2.14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de <i>governance</i> no relato de sustentabilidade	O relatório de Sustentabilidade é revisto e aprovado pela Comissão Executiva.	-	-	-	-
2.15 Conflitos de interesse	Relatório de Governo Societário TAP 2023	-	-	-	-
2.16 Comunicação de preocupações críticas	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - <i>Governance</i> - Gestão Ética e Políticas e Canal de Conduta Ética	-	-	-	-
2.17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de <i>governance</i>	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - <i>Governance</i>	-	-	-	-
2.18 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de <i>governance</i>	Relatório de Governo Societário TAP 2023	-	-	-	-
2.19 Políticas de remuneração	Relatório de Governo Societário TAP 2023	-	-	-	-
2.20 Processo para determinação da remuneração	Relatório de Governo Societário TAP 2023	-	-	-	-
2.21 Rácio da remuneração total anual	Informação Complementar Tabela 2	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
2.22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Mensagem da Comissão Executiva	-	-	-	-
2.23 Políticas	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – Governance – Gestão Ética e Políticas Website TAP - Manuais	-	-	-	-
2.24 Incorporação de Políticas	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – Governance – Gestão Ética e Políticas Código de Ética e Conduta da TAP	-	-	-	-
2.25 Processos para reparar impactes negativos	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – Governance – Gestão Ética e Políticas Código de Ética e Conduta da TAP	-	-	-	-
2.26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – Governance – Gestão Ética e Políticas Código de Ética e Conduta da TAP	-	-	-	-
2.27 Conformidade com leis e regulamentos	Informação Complementar – Tabela 3	-	-	-	-
2.28 Participação em Associações	Anexos – Parcerias TAP em 2023	-	-	-	-
2.29 Abordagem de envolvimento de partes interessadas	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – Envolvimento com stakeholders	-	-	-	-
2.30 Acordos de negociação coletiva	Trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva em 2023: 7837 (100%)	-	-	-	-

GRI 3: Temas Materiais 2021

3.1 Processo de definição de temas materiais	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - Materialidade	-	-	-	-
3.2 Lista de Temas Materiais	A abordagem da TAP à Sustentabilidade - Materialidade	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
Gestão Ética					
3.3 Gestão dos Temas Materiais	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – Governance – Gestão Ética e Políticas	-	-	-	-
Performance e Resiliência Financeira					
3.3 Gestão dos temas materiais	A abordagem da TAP à Sustentabilidade – Governance – Performance e Resiliência Financeira	-	-	-	-
Emissões e Gestão das Alterações Climáticas					
3.3 Gestão dos temas materiais	Ambiente – Emissões e Gestão das Alterações Climáticas	-	-	-	-
Combustíveis de Aviação Sustentáveis					
3.3 Gestão dos temas materiais	Ambiente – Combustíveis de Aviação Sustentáveis	-	-	-	-
Redução, Reciclagem, Reutilização e Upcycling dos Materiais					
3.3 Gestão dos temas materiais	Ambiente – Redução, Reciclagem, Reutilização e Upcycling	-	-	-	-
Saúde e Segurança do Cliente					
3.3 Gestão dos temas materiais	Os nossos Clientes – Saúde e Segurança / Proteção de Dados e Ciberssegurança	-	-	-	-
Saúde e Segurança Laboral					
3.3 Gestão dos temas materiais	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
Satisfação do Cliente					
3.3 Gestão dos temas materiais	Os nossos Clientes – Satisfação do Cliente	-	-	-	-
Diversidade e Inclusão					
3.3 Gestão dos temas materiais	As nossas Pessoas – Diversidade e Inclusão	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	

Envolvimento na Comunidade

3.3 Gestão dos temas materiais	Envolvimento na Comunidade	-	-	-	-
--------------------------------	----------------------------	---	---	---	---

Normas Temáticas

GRI 201: Desempenho Económico 2016

201.1 Valor económico direto gerado e distribuído	Informação Complementar – Tabela 4	-	-	-	-
---	------------------------------------	---	---	---	---

GRI 302: Energia 2016

302.1 Consumo de energia dentro da Organização	Informação Complementar – Tabela 5	-	-	-	-
--	------------------------------------	---	---	---	---

GRI 303: Água e Efluentes 2018

303.1 Interações com a água como um recurso compartilhado	<p>A água para consumo humano consumida no Campus TAP é proveniente da rede da EPAL (Empresa Portuguesa das Águas Livres). Complementarmente, a TAP dispõe de um furo licenciado, utilizando a água extraída para fins secundários, nomeadamente, lavagem de pavimentos e sistema de rega.</p> <p>A TAP é responsável pela monitorização dos consumos através de contadores da água de rede EPAL e do furo.</p>	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---

303.2 Gestão de impactes relacionados com a descarga de água	<p>A TAP possui um programa de monitorização dos efluentes líquidos onde realiza (semestralmente) uma análise composta de 24h no ponto de ligação à rede de coletores do Aeroporto de Lisboa.</p> <p>Esta análise é realizada por um laboratório acreditado pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC). Os resultados obtidos são comparados com o Edital da Câmara Municipal de Lisboa para a descarga de efluentes industriais no coletor camarário.</p>	-	-	-	-
--	--	---	---	---	---

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	

303.5 Consumo total de água	Informação Complementar – Tabela 6	-	-	-	-
-----------------------------	------------------------------------	---	---	---	---

GRI 305: Emissões 2016

305.1 Emissões diretas (âmbito 1) de gases com efeito estufa (GEE)	<p>Ambiente – Emissões e Gestão das Alterações Climáticas</p> <p>Ambiente – Combustíveis Sustentáveis de Aviação</p> <p>Informação Complementar – Tabela 7</p>	-	-	-	-
--	--	---	---	---	---

305.2 Emissões indiretas (âmbito 2) de gases com efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	<p>Ambiente – Emissões e Gestão das Alterações Climáticas</p> <p>Informação Complementar – Tabela 8</p>	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---

305.4 Intensidade de emissões de gases com efeito estufa (GEE)	Ambiente – Redução, Reciclagem, Reutilização e <i>Upcycling</i>	-	-	-	-
--	---	---	---	---	---

GRI 306: Resíduos 2020

306.1 Geração de resíduos e impactes significativos relacionados a resíduos	Ambiente – Redução, Reciclagem, Reutilização e <i>Upcycling</i>	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---

306.2 Gestão de impactes significativos relacionados a resíduos	<p>No decorrer da atividade operacional da TAP são produzidas duas tipologias de resíduos: resíduos não perigosos e perigosos para o ambiente. Atualmente a TAP está fortemente empenhada em reduzir, sempre que possível, o consumo de produtos e materiais com o objetivo de reduzir o desperdício e a produção de resíduos.</p> <p>Com o objetivo de assegurar o correto encaminhamento dos resíduos produzidos, a TAP é detentora de um contrato de prestação de serviços para a gestão global de resíduos com um operador de gestão licenciado pelo Ministério do Ambiente.</p>	-	-	-	-
---	--	---	---	---	---

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
	<p>Do ponto de vista contratual está estabelecido que deverá ser privilegiado, sempre que possível, a valorização/reciclagem dos resíduos (em detrimento da sua eliminação).</p> <p>Os resíduos produzidos nas instalações da TAP são encaminhados através de operadores de gestão de resíduos licenciados pelo Ministério do Ambiente. A TAP regista todas as eGAR (Guia Eletrónica de Acompanhamento de Resíduos) emitidas, confrontando/confirmando a quantidade anual produzida de cada tipologia de resíduos através do Mapa Integrado de Registo de Resíduos (MIRR) pré-preenchido automaticamente na plataforma do Ministério do Ambiente, Sistema Integrado de Licenciamento do Ambiente (SILIAMB).</p>				
306.3 Resíduos gerados	Informação Complementar – Tabela 9	-	-	-	-

GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018

403.1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.2 Identificação de perigosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.3 Serviços de saúde do trabalho	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	Abordagem da TAP à Sustentabilidade – Governance As nossas pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	As nossas pessoas – Saúde e Segurança Laboral As nossas pessoas – Gestão do Talento	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	
403.6 Promoção da saúde do trabalhador	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral	-	-	-	-
403.7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral Todos os trabalhadores e locais de trabalho, totalizando 100%, são controlados pela Organização e estão representados em comissões paritárias de saúde e segurança.	-	-	-	-
403.9 Acidentes de trabalho	As nossas Pessoas – Saúde e Segurança Laboral Os perigos foram identificados através de métodos de avaliação de riscos, auditorias e visitas frequentes aos locais de trabalho, análise de reportes dos trabalhadores, e análise de acidentes de trabalho e doenças profissionais. Os perigos que contribuíram para acidentes graves incluem diferenças de pressão na aeronave, manuseamento de cargas, equipamentos e ferramentas, trabalho em altura, infraestruturas inadequadas e manuseamento de substâncias. Para mitigar esses riscos, foram implementadas ações como manutenção preventiva e corretiva de equipamentos e infraestruturas, aquisição de equipamentos modernizados, formação em segurança no trabalho e desenvolvimento de vídeos de sensibilização, entre outras medidas.	-	-	-	-

GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016

405.1 Diversidade em órgãos de governança e trabalhadores	As nossas Pessoas – Diversidade e Inclusão	-	-	-	-
405.2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Informação Complementar – Tabela 10	-	-	-	-

Conteúdos GRI	Localização / Descrição	Omissão			Nº de Ref. do standard Setorial
		Requisitos Omitidos	Motivos	Explicação	

GRI 406: Não Discriminação 2016

406.1 Casos de discriminação e medidas corretivas adotadas	Em 2023 foram reportados dois (2) casos neste âmbito. Os casos foram analisados e foram realizados planos corretivos, tendo os mesmos sido resolvidos neste período. O aumento de número de casos não reflete necessariamente um aumento de discriminação, dado que no ano de 2023 apenas foram identificados 2 casos. Este aumento pode ter em consideração a maior exposição, conhecimento e notoriedade do canal de denúncias.	-	-	-	-
--	---	---	---	---	---

GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016

416.1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Os nossos Clientes – Saúde e Segurança	-	-	-	-
416.2 Casos de não conformidade relativos aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Os nossos Clientes – Saúde e Segurança	-	-	-	-

GRI 418: Privacidade do Cliente 2016

418.1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Os nossos Clientes – Proteção de Dados e Cibersegurança	-	-	-	-
--	---	---	---	---	---

Informação Complementar

Tabela 1 - Perfil dos Trabalhadores

Número de Trabalhadores	2021	2022	2023
Homens	4 035	4 227	4 454
Mulheres	2 768	3 085	3 383
TOTAL DE TRABALHADORES (Nº)	6 803	7 312	7 837

Número de Trabalhadores Permanentes	2021	2022	2023
-------------------------------------	------	------	------

Alemanha

Homens	3	2	6
Mulheres	11	5	5

Angola

Homens	11	10	10
Mulheres	8	8	8

Bélgica

Homens	-	1	1
--------	---	---	---

Brasil

Homens	44	44	42
Mulheres	35	35	41

Cabo Verde

Homens	4	3	3
Mulheres	8	8	8

Canadá

Homens	1	1	1
Mulheres	1	1	2

Costa do Marfim

Homens	1	-	-
Mulheres	1	-	-

Dinamarca

Homens	1	1	1
--------	---	---	---

Espanha

Homens	18	14	14
Mulheres	16	15	15

Número de Trabalhadores Permanentes	2021	2022	2023
EUA			
Homens	13	10	11
Mulheres	22	19	22
França			
Homens	8	7	8
Mulheres	12	6	7
Gana			
Homens	1	2	2
Mulheres	1	2	1
Guiné-Bissau			
Homens	4	4	4
Mulheres	1	1	1
Itália			
Homens	9	7	7
Mulheres	13	11	11
Moçambique			
Homens	2	2	2
Mulheres	3	3	3
Países Baixos			
Homens	1	1	1
Portugal			
Homens	3 870	4 034	4 287
Mulheres	2 584	2 826	3 172
Reino Unido			
Homens	8	5	5
Mulheres	6	7	7

Número de Trabalhadores Permanentes	2021	2022	2023
São Tomé e Príncipe			
Homens	1	1	1
Mulheres	2	2	2
Senegal			
Homens	3	3	4
Mulheres	6	6	6
Suiça			
Homens	3	3	2
Mulheres	1	1	1
Venezuela			
Homens	3	3	2
Mulheres	4	4	4
Número de Trabalhadores Permanentes			
Homens	4 009	4 158	4 414
Mulheres	2 735	2 960	3 316
TOTAL TRABALHADORES PERMANENTES	6 744	7 118	7 730

Número de Trabalhadores Temporários	2021	2022	2023
Angola			
Mulheres	1	1	1
Cabo Verde			
Homens	1	1	1
Costa do Marfim			
Homens	1	-	-
Gana			
Mulheres	2	-	1

Número de Trabalhadores Temporários	2021	2022	2023
Portugal			
Homens	21	66	39
Mulheres	30	124	65
Número de Trabalhadores Temporários			
Homens	23	67	40
Mulheres	33	125	67
TOTAL TRABALHADORES TEMPORÁRIOS	56	192	107

Número de Trabalhadores sem horas de trabalho garantidas	2021	2022	2023
Homens	3	2	-
TOTAL TRABAL. TEMP. S/HORAS DE TRAB. GARANTIDAS	3	2	-

Número de Trabalhadores a Tempo Inteiro	2021	2022	2023
Alemanha			
Homens	3	2	5
Mulheres	11	5	6
Angola			
Homens	11	10	10
Mulheres	9	9	3
Bélgica			
Homens	-	1	1
Brasil			
Homens	44	44	42
Mulheres	35	35	41

Número de Trabalhadores a Tempo Inteiro	2021	2022	2023
Cabo Verde			
Homens	5	4	4
Mulheres	8	8	8
Canadá			
Homens	1	1	1
Mulheres	1	1	2
Costa do Marfim			
Homens	2	-	-
Mulheres	1	-	-
Dinamarca			
Homens	1	1	1
Espanha			
Homens	18	14	13
Mulheres	16	15	15
EUA			
Homens	13	10	10
Mulheres	22	19	21
França			
Homens	8	7	8
Mulheres	12	6	6
Gana			
Homens	1	2	2
Mulheres	3	2	2
Guiné-Bissau			
Homens	4	4	4
Mulheres	1	1	1

Número de Trabalhadores a Tempo Inteiro	2021	2022	2023
Itália			
Homens	9	7	7
Mulheres	13	11	11
Moçambique			
Homens	2	2	2
Mulheres	3	3	3
Países Baixos			
Homens	1	1	1
Portugal			
Homens	2 352	4 055	4 290
Mulheres	953	2 881	3 173
Reino Unido			
Homens	8	5	5
Mulheres	6	7	7
São Tomé e Príncipe			
Homens	1	-	1
Mulheres	2	2	2
Senegal			
Homens	3	3	4
Mulheres	6	6	6
Suíça			
Homens	3	3	2
Mulheres	1	1	1
Venezuela			
Homens	3	3	2
Mulheres	4	4	4

Número de Trabalhadores a Tempo Inteiro	2021	2022	2023
Trabalhadores a Tempo Inteiro			
Homens	2 493	4 179	4 416
Mulheres	1 107	3 016	3 317
TOTAL TRABALHADORES A TEMPO INTEIRO	3 600	7 195	7 733

Número de Trabalhadores a Tempo Parcial	2021	2022	2023
Espanha			
Homens	-	-	1
Portugal			
Homens	1 542	47	1
Mulheres	1 661	69	1
São Tomé e Príncipe			
Homens	-	1	-
Mulheres	-	-	1
Suíça			
Homens	-	-	36
Mulheres	-	-	64
Trabalhadores a Tempo Parcial			
Homens	1 542	48	38
Mulheres	1 661	69	66
TOTAL TRABALHADORES A TEMPO PARCIAL	3 203	117	104

Informação Complementar

Tabela 2 – Proporção da Remuneração Total Anual

	2021	2022	2023
Rácio de remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da Organização e remuneração total anual média dos trabalhadores (excluindo o mais bem pago).	6,19	10,83	10,11
Rácio entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da Organização e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os trabalhadores (excluindo o mais bem pago).	0,10	-13,24	0,00

Tabela 3 – Conformidade com Leis e Regulamentos

	2021	2022	2023
Nº total de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos em que multas foram aplicadas.	1	2	1
Nº total de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos em que sanções não monetárias foram aplicadas.	-	-	-
Nº total de multas para casos de não conformidade com leis e regulamentos.	1	2	1
Valor monetário de multas para casos de não conformidade com leis e regulamentos.	220 000€	1 099 278€	535 500€
Descrição dos casos significativos de não conformidade.	Caso ANAC - A TAP foi condenada pelo Tribunal da Concorrência Regulação e Supervisão pela violação de slots e de restrições de movimentos em período noturno. A coima foi suspensa pelo período de 2 anos, na condição de a TAP não praticar outra contraordenação aeronáutica civil.	Caso DOT - A TAP fez um acordo com o Department of Transportation dos EUA (DOT) no âmbito do qual pagou \$ 550 000 em troca do arquivamento do processo sancionatório por violação das regras de reembolso de bilhetes para voos cancelados durante a pandemia de COVID-19; Caso AESA - A TAP foi condenada pela Agência Estatal de Seguridad Aerea de Espanha (AESA) ao pagamento de uma coima de € 564 000, pelo incumprimento.	Caso AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aerea de Espanha) - A TAP foi condenada pelo Tribunal Espanhol, que confirmou a prática da infração imputada pela AESA, correspondente ao não pagamento de reembolsos no prazo de 7 dias
Descrição de como foram definidos casos significativos de não conformidade.	Processos judiciais ou administrativos nos quais foram aplicadas, a título definitivo, sanções monetárias superiores a €100 000 ou equivalente em moeda estrangeira.	Processos judiciais ou administrativos nos quais foram aplicadas, a título definitivo, sanções monetárias superiores a €100 000 ou equivalente em moeda estrangeira.	Processos judiciais ou administrativos nos quais foram aplicadas, a título definitivo, sanções monetárias superiores a €100 000 ou equivalente em moeda estrangeira.

Tabela 4 – Valor Económico Direto Gerado e Distribuído

	2021	2022	2023
Valor Económico Direto Gerado (€)	1 388 542 492€	3 484 967 485€	4 214 818 210€
Receitas	188 542 492€	3 484 967 485€	4 214 818 210€
Valor Económico Distribuído (€)	3 180 087 486€	3 469 530 715€	4 202 100 521€
Custos Operacionais	2 568 362 568€	2 864 796 355€	3 188 179 384€
Salários e Benefícios dos Trabalhadores	308 840 162€	351 932 185€	679 644 679€
Pagamentos a Investidores	129 218 196€	84 129 029€	90 676 070€
Pagamentos ao Estado	173 656 129€	168 651 433€	243 334 767€
Donativos e outros Investimentos na Comunidade	10 431€	21 712€	265 621€
Valor Económico Acumulado (€)	-1 791 544 994€	15 436 771€	12 717 689€

Tabela 5 – Consumo de Energia

	2021	2022	2023
Combustíveis Equipamentos Estacionários (GJ)	38 719	42 485	43 739
Gás natural (GJ)	30 119	32 896	28 990
Jet A1 – Banco de Ensaio (GJ)	8 600	9 589	14 749
Jet A1 – Banco de Ensaio (toneladas)	200	223	343
Combustíveis Equipamentos Móveis (GJ)	21 276 327	42 431 621	48 917 212
Gasolina (GJ)	39	286	79
Gasóleo (GJ)	2 297	3 880	2 827
Jet A1 – Operações de Voo (GJ)	21 273 992	42 427 455	48 914 306
Jet A1 – Operações de Voo (toneladas)	494 744	986 685	1 137 542
Consumo de Energia Elétrica (GJ)	53 562	54 436	56 198
Consumo Total de Energia (GJ)	21 368 607	42 528 542	49 017 149

Informação Complementar

Tabela 6 – Consumo de Água

	2021	2022	2023
Consumo Total de Água (m³)	97 372	102 899	119 810
Consumo Total de Água EPAL (m³)	71 422	77 470	84 356
Consumo Total Água Furo Captação (m³)	25 951	25 429	35 454

Tabela 7 – Emissões de Âmbito 1

	2021	2022	2023
Emissões Equipamentos Estacionários (tCO₂e)	1 704 073	1 861 225	1 637 250
Gás Natural (tCO ₂ e)	1 703 443	1 860 523	1 636 170
Jet A1 – Banco de Ensaio (tCO ₂ e)	630	702	1 080
Emissões Equipamentos Móveis (tCO₂e)	1 734 631	3 421 799	3 802 496
Gasolina (tCO ₂ e)	2 817	20 833	5 839
Gasóleo (tCO ₂ e)	173 371	292 908	213 400
Jet A1 – Operações de Voo (tCO ₂ e)	1 558 444	3 108 058	3 583 257
Emissões Âmbito 1 (tCO₂e)	3 438 705	5 283 024	5 439 746

Fonte fatores de emissão: APA, National Inventory Report, 2022

Fonte Jet A1: 1 tonelada Jet A1 corresponde a 3,15 toneladas de CO₂ de acordo com o Regulamento de Execução (UE) 2018/2066

Tabela 8 – Emissões de Âmbito 2

	2021	2022	2023
Emissões Âmbito 2 – Market-Based (tCO₂e)	2 586	2 628	2 377
Emissões Âmbito 2 – Location-Based (tCO₂e)	1 994	2 072	2 139

Fator Market-Based: Iberdrola

Fator Location-Based: APREN

Tabela 9 – Resíduos Gerados

	2021	2022	2023
Resíduos Gerados Totais (t)	1 241	1 867	2 310
Resíduos Valorizados Totais (t)	828	1 063	1 216
Resíduos Eliminados Totais (t)	413	804	1 094
Resíduos Perigosos (t)	180	228	342
Resíduos Perigosos Valorizados (t)	133	196	249
Resíduos Perigosos Eliminados (t)	47	33	93
Resíduos Não Perigosos (t)	1 061	1 638	1 968
Resíduos Não Perigosos Valorizados (t)	696	867	967
Resíduos Não Perigosos Eliminados (t)	366	771	1 001

Tabela 10 – Rácio entre o Salário Base e Remuneração da Mulher e do Homem

	2021	2022	2023
Salário Base Médio por Área Funcional e por Género	Rácio F / M	Rácio F / M	Rácio F / M
Pessoal Navegante Técnico	0,91	0,91	0,92
Pessoal Navegante Comercial	1,02	1,03	1,04
Manutenção & Engenharia	1,17	1,20	1,11
Sede	0,92	0,92	0,89
TOTAL	0,63	0,62	0,56
Remuneração Média por Área Funcional e por Género	Rácio F / M	Rácio F / M	Rácio F / M
Pessoal Navegante Técnico	0,83	0,83	0,81
Pessoal Navegante Comercial	1,02	1,03	1,04
Manutenção & Engenharia	1,10	1,14	1,03
Sede	0,91	0,91	0,88
TOTAL	0,57	0,56	0,49

› Glossário de Siglas, Abreviaturas e Unidades de Medida

Siglas

A4E	<i>Airlines for Europe</i>
ACP	<i>Airline Coordination Platform</i>
ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
AESA	Agência Estatal de Seguridad Aerea
AFMS	<i>Automated Freight Measurement System</i>
AGM	<i>Annual General Meeting</i>
ALTA	Associação de Transporte Aéreo da América Latina e Caraíbas
AMI	Assistência Médica Internacional
ANA	Aeroportos e Navegação Aérea
ANAC	Autoridade Nacional da Aviação Civil
APPACDM	Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental
APREN	Associação Portuguesa de Energias Renováveis
ASASTAP	Associação de Solidariedade e Apoio Social do Pessoal da TAP
ASCA	<i>Airline Sports and Cultural Association</i>
ASK	<i>Available Seat per Kilometre</i>
BTL	Bolsa de Turismo de Lisboa
CapEx	<i>Capital Expenditure</i>
CE	Comissão Executiva
CEO	<i>Chief Executive Officer</i>
CNS	<i>Communications, Navigation and Surveillance</i>
CoLAB BIOREF	Laboratório Colaborativo para as Biorrefinarias
COSTF	<i>Cabin Operations Safety Task Force</i>
c-PED	<i>Controlled-Portable Electronic Device</i>
CSR	<i>Corporate Social Responsibility</i>
CSST	Comissão de Segurança e Saúde no Trabalho
CVP	Cruz Vermelha Portuguesa
D&I	Diversidade e Inclusão
D10X	<i>Destination 10X Together</i>
DALI	<i>Digital Addressable Lighting Interface</i>
DGERT	Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
DGR	<i>Dangerous Goods Regulations</i>
DGS	Direção Geral de Saúde
DLK	<i>Data Link</i>
DOV	Direção de Operações de Voo
DSAG	<i>Departmental Safety Action Groups</i>
EASA	<i>European Union Aviation Safety Agency</i>
EATIN	EUROCONTROL <i>Air Transport Innovation Network</i>
e-AWB	<i>Electronic Air Waybill</i>
EFB	<i>Electronic Flight Bag</i>

Siglas

e-GAR	Guia Eletrónica de Acompanhamento de Resíduos
EOFDM	<i>European Operators Flight Data Monitoring Forum</i>
EPAL	Empresa Portuguesa de Águas Livres
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ERP	<i>Emergency Response Planning</i>
e-SAF	<i>synthetic Sustainable Aviation Fuel derived from renewable energy</i>
ESG	<i>Environmental, Social and Governance</i>
EUA	Estados Unidos da América
EVPA	<i>European Venture Philanthropy Association</i>
FDX	<i>Flight Data eXchange</i>
GBAS	<i>Ground Based Augmentation System</i>
GLS	<i>Ground Landing System</i>
GPTW	<i>Great Place to Work</i>
GRACE	Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i>
GSOC	<i>Global Safety & Operations Conference</i>
IATA	<i>International Air Transport Association</i>
ICAO	<i>International Civil Aviation Organization</i>
IDX	<i>Incident Data eXchange</i>
IFE	<i>Inflight Entertainment</i>
IOSA	<i>IATA Operational Safety Audit</i>
IPAC	Instituto Português de Acreditação
IPO	Instituto Português de Oncologia
IQSMS	<i>Integrated Quality and Safety Management System</i>
IRS	Imposto sobre os Rendimentos de Pessoas Singulares
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
JURG	<i>Joint User Requirements Group</i>
KPIs	<i>Key Performance Indicators</i>
LED	<i>Light-Emitting Diode</i>
LNF	Levantamento de Necessidades de Formação
MIRR	Mapa Integrado de Registo de Resíduos
MFA	Múltiplo Fator de Autenticação
MoUs	<i>Memorandum of Understanding</i>
MTO	<i>Maintenance Training Organization</i>
NEO	<i>New Engine Option</i>
NEO LR	<i>New Engine Option Long-Range variant</i>
NPS	<i>Net Promoter Score</i>
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OMS	Organização Mundial de Saúde

Siglas

ONG	Organização Não Governamental
OpEx	<i>Operational Expenditure</i>
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
PET	<i>Polyethylene Terephthalate</i>
PNT	Pessoal Navegante Técnico
PPR	Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas
PPS1	Produtos, Processos ou Serviços (Refinação de microalgas autotróficas em <i>biojetfuel</i>)
PPS2	Produtos, Processos ou Serviços (Produção de biomassa por fermentação para refinação em <i>biojetfuel</i>)
PSP	Polícia de Segurança Pública
RGPD	Regulamento Geral da Proteção de Dados
RNP-AR APCH	<i>Required Navigation Performance – Authorization Required</i>
ROPS	<i>Runway Overrun Prevention System</i>
rPET	<i>recycled Polyethylene Terephthalate</i>
RPK	<i>Revenue Passenger Kilometre</i>
S&P Global	<i>Standard and Poor's Global incorporated</i>
SAF	<i>Sustainable Aviation Fuel</i>
SAGALEXPO	Feira de Exportação dos Sabores de Portugal
SeMS	<i>Security Management System</i>
SESAR	<i>Single European Sky ATM Research</i>
SILIAMB	Sistema Integrado de Licenciamento do Ambiente
SMS	<i>Safety Management System</i>
SPIs	<i>Safety Performance Indicators</i>
SSAG	<i>Safety and Security Action Groups</i>
SSRB	<i>Safety and Security Review Board</i>
SST	Saúde e Segurança no Trabalho
TAP	Transportes Aéreos Portugueses
TMA	Técnico de Manutenção de Aeronaves
TTA	Terminal de Tripulações de Lisboa
TV	Televisão
UCO	<i>Used Cooking Oil</i>
UCS	Unidade de Cuidados de Saúde
UE	União Europeia
UAPT	Ukrainian Refugees Portugal
UNICEF	<i>United Nations Children`s Fund</i>
UN	<i>United Nations</i>
XR	<i>Extended Reality</i>

Abreviaturas

C	Atividade Capacitante
F/M	Feminino / Masculino
N	Ano
nº	número
ref.	referência
S/N	Sim/Não
T	Atividade de Transição

Unidades de Medida

%	percentagem
CO ₂	dióxido de carbono
e	equivalente
Eur (€)	euro
g/pkm	emissões de dióxido de carbono (em gramas) por passageiro em cada quilómetro percorrido
GJ	gigajoules
h	hora
Kg	quilograma
KWh	Quilowatt-hora
l	litros
l/100pkm	consumo de combustível (em litros) por passageiro em cada 100 quilómetros percorridos
m ³	metros cúbicos
t	tonelada
tCO ₂ e	toneladas de CO ₂ equivalente
USD (\$)	<i>United States Dollar</i>
pp	ponto percentual



TAP AIRPORTUGAL

Abraça o Mundo

Transportes Aéreos Portugueses, S.A.

Edifício 25 do Aeroporto de Lisboa | 1700 - 008 Lisboa

Capital Social: 980.000.000€

Matriculada na Cons. Reg. Com. de Lisboa sob o nº único
de matrícula e de pessoa coletiva 500 278 725