

Código de Ética e Conduta

Classificação: Público
Classification: Public

TAP
GRUPOTAP

Índice

02

01_Mensagem da Administração	04
02_Introdução	05
2.1_O que é o Código e para que serve?	05
2.2_ A quem se destina?	05
03_Em geral, o que se espera dos Colaboradores do Grupo TAP?	06
3.1_Ser exemplo e agir com profissionalismo	07
3.2_Conhecer e respeitar todas as Regras Internas do Grupo TAP	07
3.3_Fazer perguntas e partilhar dúvidas	07
3.4_Reportar condutas inadequadas	08
3.5_Colaborar com as investigações	08
04_Valorização dos nossos Colaboradores	09
4.1_Segurança e bem-estar no local de trabalho	10
4.2_Respeito nos relacionamentos interpessoais	11
4.3_Igualdade, diversidade e inclusão	12
05_Relacionamento com terceiros	13
5.1_Relacionamento com os nossos clientes	14
5.2_Relacionamento com os nossos fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócio	15
5.3_Relacionamento com os nossos concorrentes	16
06_Ética e integridade nos negócios	17
6.1_Conflito de interesses	18
6.2_Corrupção	19
6.3_Presentes, viagens, hospedagens, refeições e atividades de entretenimento (cortesias)	20
6.4_Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	21
6.5_Sanções Económicas	22
6.6_Informação Privilegiada (Insider Trading)	22
6.7_Precisão dos registos	23
6.8_Contribuições políticas	24



07_Os nossos ativos e os ativos de terceiros	25
7.1_Uso adequado dos ativos	26
7.2_Confidencialidade das informações	27
7.3_Proteção de dados pessoais	28
7.4_Redes sociais	29
08_Sustentabilidade	31
8.1_Ambiente	32
8.2_Responsabilidade social	33
09_Disposições específicas aplicáveis à UCS	34
9.1_Objetivos e Valores Individuais	35
9.2_Autonomia das decisões do cliente/doente, devidamente informado	36
9.3_Responsabilidade individual do profissional e da equipa	36
9.4_Respeito pela vida e pela dignidade da pessoa humana	36
9.5_Imparcialidade e isenção	36
9.6_Integridade	37
9.7_Segurança	37
9.8_Saúde Ocupacional	38
9.9_Certificação Médica Aeronáutica	38
9.10_Segredo profissional	39
10_Considerações finais	40
10.1_O que acontece se violarmos o Código e/ ou outras Regras Internas do Grupo TAP?	41
10.2_Aprovação, publicação e vigência	42
10.3_Links úteis	42



Mensagem da Administração

Os valores de excelência e os elevados padrões de ética fazem parte do Grupo TAP desde a sua fundação. Para sermos um Grupo de excelência, sabemos que, além do rigoroso cumprimento da lei, devemos guiar-nos por esses valores e padrões de ética em todas as nossas decisões e comportamentos, tanto no âmbito das nossas relações internas, como no âmbito das relações que, em nome do Grupo TAP, estabelecemos com terceiros.

O Grupo TAP passou por um processo de reestruturação, sendo atualmente composto por empresas públicas, detidas, única e diretamente, pelo Estado Português ou nas quais este exerce influência dominante. Esta circunstância implica alterações no quadro das nossas obrigações e na amplitude da nossa possível responsabilização criminal. É, por isso, essencial reforçar o nosso compromisso no cumprimento de um conjunto de princípios e valores éticos, que são comuns e transversais ao Grupo, vinculando todos, independentemente da nossa nacionalidade, do local onde exercemos a nossa atividade e da área de negócio ou de suporte a que pertencemos.

O nosso Código de Ética e Conduta garante que as relações que estabelecemos com os nossos clientes, acionistas, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócio, concorrentes, Colaboradores e com a comunidade envolvente são sempre sustentadas por valores de integridade, responsabilidade e respeito por todos os indivíduos e entidades com quem interagimos. Desta forma, fortalecemos a nossa dimensão ética e posicionamo-nos como um Grupo empresarial socialmente responsável e simultaneamente capaz de prosperar economicamente, de forma sustentável.

O Código de Ética e Conduta do Grupo TAP foi revisto e atualizado, à luz da nossa nova estrutura societária, e apresenta uma configuração mais acessível, descrevendo de forma clara e objetiva como devemos atuar perante eventuais dilemas éticos, através de exemplos práticos. Desta forma, o novo Código permite que todos possam conhecer, incorporar e sedimentar no seu dia a dia os nossos referenciais de conduta ética.

É seguindo as regras e os princípios aqui descritos que, todos nós, Colaboradores do Grupo TAP, mas também os nossos fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócio, geramos valor para os nossos clientes e para os acionistas e contribuímos para o crescimento económico e para o desenvolvimento sustentável das regiões em que operamos.

Não é apenas uma questão legal. As regras, os valores e os princípios consagrados no Código de Ética e Conduta são aquilo que acreditamos que deve orientar a conduta de todos os que fazem parte do Grupo TAP. Sabemos que só assim será possível manter os padrões de excelência e qualidade que fazem parte do Grupo TAP desde a sua fundação e que vão continuar a fazer.

Trata-se de um dever de todos nós.

Agradecemos a todos o compromisso em observar as diretrizes aqui descritas, honrando, assim, a história do Grupo TAP, mas também o seu futuro, que, todos juntos, construímos todos os dias.

O que é o Código e para que serve?

De entre os nossos objetivos essenciais está o de exercer a nossa atividade com elevados padrões de integridade, valorizando e promovendo o desenvolvimento dos nossos Colaboradores nas valências pessoais e profissionais, para alcançar a sua plena satisfação e, deste modo, oferecer um serviço de qualidade aos nossos clientes e obter o melhor retorno possível dos investimentos realizados.

Adicionalmente, pautamo-nos por critérios de excelência, desenvolvendo iniciativas que promovem a ética como pilar da gestão e da cultura empresarial.

Este Código de Ética e Conduta (o “Código” ou “Código de Ética e Conduta”) apresenta os princípios e principais regras que devem ser observadas na condução dos nossos negócios para que todos nós, do Grupo TAP, saibamos como atuar perante um dilema ético. Por ser impossível antecipar todas as situações do dia a dia, este Código não é, nem pretende ser, um documento exaustivo, mas sim a nossa primeira fonte de consulta em caso de dúvida.

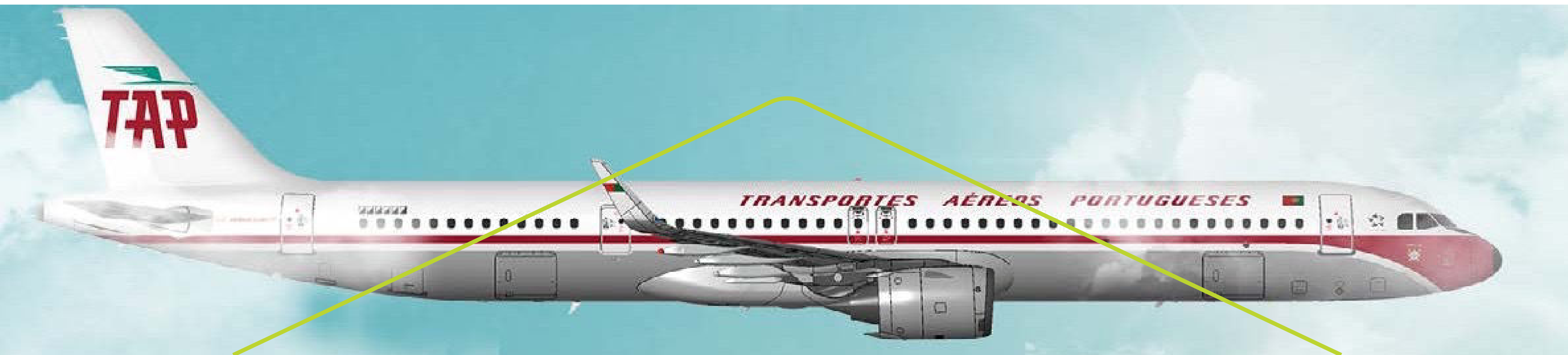
O nosso papel é conhecer, compreender e agir em conformidade com o conteúdo deste Código, promovendo e respeitando os seus princípios em todas as nossas atividades.

A quem se destina?

O presente Código de Ética e Conduta aplica-se a todos nós que, de alguma forma, nos relacionamos com o Grupo TAP, incluindo, sem qualquer limitação, os Administradores e demais Colaboradores do Grupo TAP.

Para efeitos deste Código, são aplicáveis as seguintes definições:

- Por “Administrador” entende-se qualquer membro dos órgãos de administração de qualquer uma das Empresas do Grupo TAP.
- Por “Colaborador” entende-se os Administradores, trabalhadores, representantes legais, fornecedores, prestadores de serviços, procuradores, consultores, bem como quaisquer outros colaboradores, internos ou externos, de qualquer Empresa do Grupo TAP, independentemente do seu vínculo jurídico com essa Empresa e quer seja pessoa singular ou pessoa coletiva.
- Por “Grupo TAP” entende-se, em conjunto, a TAP – Transportes Aéreos Portugueses, SGPS, S.A., a Transportes Aéreos Portugueses, S.A., a Portugalia – Companhia Portuguesa de Transportes Aéreos, S.A., a TAPGER – Sociedade de Gestão e Serviços, S.A., a UCS – Cuidados Integrados de Saúde, S.A. e a TAP Logistics Solutions, S.A. Qualquer destas empresas é, no presente Código, referida como “Empresa” ou “Empresa do Grupo TAP”.



» Em geral, o que se espera dos **Colaboradores** do Grupo TAP?



» Em geral, o que se espera dos Colaboradores do Grupo TAP?

Ser exemplo e agir com profissionalismo

Devemos ser exemplo e promover o cumprimento deste Código de Ética e Conduta no nosso dia a dia, garantindo que os seus princípios sejam observados em todas as nossas atividades diárias. Exigimos, em especial da nossa liderança, que adote elevados padrões éticos de comportamento e assegure que a sua equipa também o faça.

Devemos cumprir com zelo, eficiência, rigor e profissionalismo os nossos deveres, promovendo uma cultura ética no Grupo TAP. Adicionalmente, sempre que nos encontrarmos em representação da Empresa perante os nossos clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócio, devemos assumir uma atitude profissional, alinhada com os nossos valores organizacionais, preservando a credibilidade, reputação e imagem do Grupo TAP.

Conhecer e respeitar todas as Regras Internas do Grupo TAP

Devemos agir de forma ética e de acordo com os princípios e regras constantes deste Código, bem como das demais regras, políticas, procedimentos e regulamentos internos das Empresas do Grupo TAP (as “Regras Internas do Grupo TAP”). Para tal, é essencial conhecer o conteúdo deste Código e revisitá-lo sempre que nos depararmos com alguma questão ética ou tivermos dúvidas sobre como agir em determinada situação.

As **Regras Internas do Grupo TAP** encontram-se disponíveis para consulta em <https://intranet.tap.pt/politicas>

Fazer perguntas e partilhar dúvidas

Devemos, antes de agir, confrontarmo-nos com as seguintes questões:

- A conduta é contrária à lei?
- A conduta dá a impressão de ilegalidade?
- A conduta desrespeita os princípios deste Código e/ou as Regras Internas do Grupo TAP?
- Sinto-me desconfortável em agir desta forma?
- Sentir-me-ei desconfortável se, no futuro, tiver que explicar a minha decisão à minha equipa, ao meu superior hierárquico ou à minha família?

Se a resposta a qualquer das perguntas acima for afirmativa, a conduta é potencialmente inapropriada e não deve ser adotada.

Se a resposta não for óbvia ou se continuarmos com dúvidas sobre como agir, deveremos partilhar a questão com:

- O nosso superior hierárquico; ou
- Qualquer outra pessoa com uma posição de liderança no Grupo TAP; ou
- A área de Legal Compliance; ou
- A área de Pessoas e Cultura; ou
- O Gabinete Jurídico; ou
- O Gabinete Jurídico-Laboral

A forma como lidamos com a questão ou com quem a partilhamos, dependerá da sua natureza e da sua gravidade. Independentemente da solução que for adotada, o Grupo TAP procurará sempre garantir que a questão seja tratada pelas pessoas mais apropriadas, com discrição e confidencialidade.

» Em geral, o que se espera dos Colaboradores do Grupo TAP?

Reportar condutas inadequadas

O Grupo TAP incentiva o reporte de comportamentos desrespeitosos, inadequados, fraudulentos, não éticos ou ilegais. Caso presenciemos ou tomemos conhecimento de qualquer conduta que viole a lei, o presente Código ou outras Regras Internas do Grupo TAP, deveremos reportá-la, fornecendo toda a informação que possa ajudar na investigação da situação, através do **Canal de Conduta Ética**: <https://intranet.tap.pt/CorpCom/Pages/canalcondutaetica.aspx>

O Grupo TAP garante a confidencialidade e a não retaliação em relação a todos os reportes realizados de boa fé, por isso não tenha receio de se manifestar!

Consulte a **Política do Canal Conduta Ética**, em <https://intranet.tap.pt/CorpCom/Pages/canalcondutaetica.aspx>

Colaborar com as investigações

Devemos colaborar com todas as investigações internas. Ao fazermos um reporte, pode ser necessária a nossa colaboração para que o Grupo TAP resolva a questão. A área do Grupo TAP responsável por conduzir e/ou gerir as investigações internas poderá, em determinados casos, solicitar-nos informações adicionais.

» Valorização dos nossos Colaboradores



» Valorização dos nossos Colaboradores

Segurança e bem-estar no local de trabalho

Valorizamos a vida humana e, acima de tudo, o bem-estar dos nossos Colaboradores. O Grupo TAP leva muito a sério as suas responsabilidades de segurança e bem-estar e espera de todos nós o mesmo grau de compromisso nesta matéria. Portanto, é nosso dever conhecer e seguir todas as Regras Internas do Grupo TAP relacionadas com segurança e bem-estar.

Desta forma, o Grupo TAP:

- Cria condições para participarmos de forma ativa na prevenção dos riscos profissionais;
- Assegura as condições necessárias para que as Empresas do Grupo TAP avaliem e informem os seus Colaboradores sobre as exigências específicas dos postos de trabalho e dos respetivos riscos profissionais, de forma a otimizar e adequar o nosso desempenho e salvaguardar a nossa saúde e bem-estar;
- Assegura as condições para um adequado e responsável funcionamento dos serviços de segurança e saúde no trabalho, com vista à redução dos riscos profissionais.

Caso identifiquemos qualquer situação de insegurança relativa aos nossos Colaboradores, devemos reportá-la para obtermos a sua resolução o mais rapidamente possível. Devemos tratar seriamente todas as preocupações com vista à segurança e bem-estar dos Colaboradores, resolvendo-as com o adequado sentido de prioridade.

Exemplo prático (1):

P: Como devo fazer para executar uma tarefa de manutenção em segurança?

R: Sempre que desempenhar uma tarefa de manutenção devo ter presente que a mesma pode comportar riscos para a minha integridade física, pelo que devo preparar-me adotando uma atitude preventiva antes de a iniciar. Devo ainda observar os seguintes passos: (i) avaliar as condições de segurança do local onde vou executar a tarefa; (ii) selecionar adequadamente e verificar se se encontram em devidas condições as ferramentas e os equipamentos que vou usar; (iii) verificar a estabilidade dos meios de acesso e os seus elementos de segurança; (iv) usar os equipamentos de proteção individual adequados aos riscos em presença; e (v) deixar o local limpo e arrumado após terminar a tarefa.

Exemplo prático (2):

P: O avião está prestes a partir e é necessário aceder acima da asa do avião para executar uma pequena tarefa, mas não existe no local nenhum equipamento de proteção contra quedas em altura. Posso aceder na mesma tomando precauções acrescidas?

R: Não. Em caso algum devo aceder a locais de risco sem que estejam reunidas todas as condições de segurança para desempenhar qualquer tarefa, por mais rápida que seja. Neste caso tenho de agir igualmente cumprindo as regras de segurança e utilizar meios de proteção contra quedas em altura adequados antes de aceder ao local, mesmo que isso implique um atraso na saída do avião. O acidente está sempre à espera de uma oportunidade para acontecer e essa oportunidade pode surgir provocada por agentes externos ou por um acontecimento momentâneo e súbito que não controlamos.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com segurança e bem-estar no local de trabalho, fale com o seu superior hierárquico, a área de Saúde e Segurança do Trabalho ou a área de Pessoas e Cultura, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

No âmbito de Safety:

A política de Safety da TAP (disponível [aqui](#)) inclui a gestão dos riscos associados às atividades de aviação, relacionados ou em apoio direto à operação de aeronaves, garantindo que são reduzidos e controlados a um nível aceitável. Caso identifique uma condição ou um objeto com o potencial de causar ou contribuir para um incidente ou acidente de aeronaves, deverá comunicar o mesmo através do **Sistema de Comunicação de Ocorrências** (IQ SMS - <https://tap.asqs.net> ou na Intranet - [aqui](#)). A gestão destas ocorrências é realizada pela área de Safety & Security da TAP de forma independente.

» Valorização dos nossos Colaboradores

Respeito nos relacionamentos interpessoais

Promovemos e valorizamos condutas e relacionamentos interpessoais assentes nos princípios da cordialidade, confiança e respeito mútuo.

Defendemos comportamentos que salvaguardem a reputação, integridade e dignidade humana. Não toleramos a prática de assédio, abuso de poder ou qualquer outro comportamento inapropriado, potenciador de intimidação, humilhação ou ofensa de outra pessoa.

São exemplos de condutas inapropriadas que podem caracterizar assédio moral:

- A ofensa ou o insulto;
- O tratamento humilhante ou desrespeitoso;
- A ameaça, intimidação ou perseguição;
- A exposição intencional e repetida a situações constrangedoras;
- A exibição de material ofensivo ou piadas ofensivas ou desrespeitosas sobre raça, cor, idade, sexo, religião, crença, opção política, filiação sindical, deficiência, orientação sexual, origem, nacionalidade ou estado civil;
- A retaliação ou ameaça de demissão ou de perda de promoção sem justo motivo, de forma inconsistente com os nossos princípios de meritocracia; ou
- Gritos repetidos dirigidos a um indivíduo.

São exemplos de condutas inapropriadas que podem caracterizar assédio sexual:

- Demonstrações indesejadas de afeto;
- O contacto físico indesejado de natureza sexual;
- Repetidos pedidos indesejados de encontros sociais;
- O contacto indesejado e repetido, através de telefonemas, mensagens de texto ou voz, sem motivo relacionado com o trabalho;
- O envio, obtenção ou exibição de imagens ou outros materiais sexualmente sugestivos, obscenos e/ou indecentes; ou
- A sugestão de que determinada decisão relacionada com a situação profissional de um Colaborador ou candidato pode ser afetada pela aceitação ou rejeição de iniciativas de cariz sexual.

Exemplo prático:

P: O meu superior hierárquico é muito exigente e dá frequentemente feedbacks à equipa relativamente à qualidade do nosso trabalho. Esta conduta representa uma forma de assédio moral?

R: O facto de o seu superior hierárquico ser muito exigente e dar frequentemente feedbacks sobre a qualidade do trabalho da sua equipa não caracteriza assédio moral. Se o feedback é realizado de forma respeitosa, construtiva e fundamentada não está em causa qualquer assédio moral. Já se este feedback é realizado com desrespeito ou ameaças, intimidando a equipa, converse com o seu superior hierárquico sobre esta situação e peça-lhe que altere esta forma de tratamento. Caso não resulte ou não se sinta confortável em conversar com o seu superior hierárquico sobre esta situação, partilhe a questão com a área de Pessoas e Cultura e/ou reporte-a através do Canal de Conduta Ética.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com o respeito nos relacionamentos interpessoais, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance, a área de Pessoas e Cultura ou o Gabinete Jurídico-Laboral, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

» Valorização dos nossos Colaboradores

Igualdade, diversidade e inclusão

Proporcionamos igualdade de tratamento independentemente da raça, cor, idade, sexo, religião, crença, opção política, filiação sindical, orientação sexual, origem, nacionalidade, estado civil, ou quaisquer outras condições protegidas pela lei.

Valorizamos uma cultura de abertura, colaboração, diversidade, tolerância e inclusão, na qual todos são tratados de forma equitativa e respeitosa, para a qual todos têm oportunidade de contribuir.

Empenhamo-nos na contratação e avaliação de Colaboradores com base nas suas competências e desempenho profissionais.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com igualdade, diversidade ou inclusão, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance, a área de Pessoas e Cultura ou o Gabinete Jurídico-Laboral, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

Exemplo prático:

P: De modo a garantir a diversidade no Grupo TAP, devo favorecer, no momento do recrutamento, grupos representativos de minorias em detrimento dos demais andidados?

R: Não. No momento do recrutamento, embora devamos sempre ter abertura para considerar o conjunto mais diversificado possível de candidatos e respeitar a igualdade no tratamento de todos eles, devemos selecionar os nossos Colaboradores com base nas suas competências profissionais.



» **Relacionamento com terceiros**

Relacionamento com terceiros

Relacionamento com os nossos clientes

Mantemos com os nossos clientes uma relação transparente, recorrendo a práticas comerciais respeitadoras da liberdade de escolha do cliente e adotando mensagens publicitárias que cumprem a lei.

No relacionamento com os nossos clientes, é obrigatório respeitar os 10 (dez) princípios seguintes (ressalvando os casos que estejam fora do controlo do Grupo TAP):

- Servir o cliente é a nossa prioridade;
- Entregar sempre o prometido;
- Ouvir o cliente;
- Ser proativo na solução;
- Informar de forma clara e transparente;
- Ter sempre uma atitude positiva;
- Ser disponível e próximo;
- Sorrir e ser empático;
- Ser eficiente;
- Fazer o cliente sentir-se único.

O nosso sucesso é medido de acordo com o valor que criamos para os nossos clientes. Por esta razão, devemos observar rigorosamente os princípios acima elencados, mas sempre com atenção e respeito pelos interesses legítimos do Grupo TAP.

Exemplo prático:

P: Tenho um amigo que vai viajar. Posso pedir a uma pessoa que conheço na gestão de reservas para lhe fazer uma reserva gratuita?

R: Não, os clientes devem ser tratados de forma igual e de acordo com as regras em vigor na Empresa e não podem ser dadas vantagens a amigos/familiares em incumprimento das regras definidas, incluindo das regras aplicáveis a facilidades de passagens.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com o relacionamento com clientes, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

Relacionamento com terceiros

Relacionamento com os nossos fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócio

Relacionamo-nos com os nossos fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócio de forma ética e transparente, e exigimos destes que observem os mesmos valores na sua relação com o Grupo TAP.

Os nossos fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócio devem defender valores e comportamentos compatíveis com os nossos valores, com os princípios e regras constantes deste Código, com o Código de Conduta do Fornecedor e com o disposto nas demais Regras Internas do Grupo TAP.

Acima de tudo, esperamos dos nossos fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócio que cumpram integralmente a lei.

Promovemos a concorrência e tratamos os nossos fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócio com imparcialidade, respeito e boa fé.

Consulte o **Código de Conduta do Fornecedor**, em <https://intranet.tap.pt/politicas>

Exemplo prático:

P: Fui informado, de forma confidencial, que um dos nossos parceiros de negócio se encontra sob investigação por suspeita de atos de corrupção. O parceiro de negócios em causa nunca me informou desta situação e aparentemente sempre teve uma ótima reputação no mercado. Devo ignorar estes rumores?

R: Não devemos ignorar este tipo de rumores. Temos de investigar, começando por envolver a área de Legal Compliance para nos auxiliar na melhor forma de tratar esta situação.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com o relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços ou outros parceiros de negócio, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance ou o Gabinete Jurídico, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

Relacionamento com terceiros

Relacionamento com os nossos concorrentes

Adotamos uma conduta com pleno respeito pelas regras do direito da concorrência e de funcionamento de uma economia de mercado.

Concorremos de maneira justa com os nossos concorrentes e a nossa atuação baseia-se numa valorização competitiva centrada no desempenho, no mérito e na qualidade da nossa oferta. Não recorremos a meios de concorrência desleais, nem promovemos ou partilhamos mensagens publicitárias falsas ou enganosas.

É proibida a participação da Empresa em quaisquer condutas anticoncorrenciais e não devemos aceitar situações que pareçam ou possam resultar em violações da legislação ou regulamentação aplicável.

Os nossos Colaboradores que exercem atividades ligadas à área comercial, que possuem contactos no setor, que participam em reuniões de associações comerciais ou industriais ou que têm acesso a informação sensível do Grupo TAP, devem estar especialmente cientes das obrigações decorrentes das normas do direito da concorrência.

Notamos que são exemplos de acordos (formais ou informais) e práticas anticoncorrenciais entre empresas e, como tal, proibidos e inaceitáveis pelo Grupo TAP, salvo exceção nos termos legais:

- A concertação ou fixação de preços;
- A repartição de clientes ou mercados;
- A fixação de termos ou condições de compra ou de venda;
- A discriminação em matéria de preços ou outras condições;
- Limitar ou controlar a produção, a distribuição, o desenvolvimento técnico ou os investimentos; ou
- A troca de informações entre concorrentes sobre preços, condições de venda, repartição de mercados, custos, alocação de clientes, lucros, margens de lucro ou outras informações que possam limitar a concorrência.

Exemplo prático:

P: Numa reunião de uma associação comercial com empresas do setor da aviação, um representante de um concorrente da TAP informa que pretende aumentar as tarifas aéreas no próximo ano e pergunta se o Grupo TAP também tenciona fazer o mesmo. O que devo fazer?

R: Empresas concorrentes não podem trocar informações sobre os seus planos de preços futuros, pois é uma infração às normas do direito da concorrência. Neste caso, devemos informar imediatamente que, tanto o comentário, como a pergunta são inadequados e abandonar a reunião, fazendo constar da respetiva ata a nossa objeção e abandono da reunião. Não sendo possível efetuar esse registo em ata, deverá imediatamente contactar o Gabinete Jurídico para que sejam tomadas as medidas necessárias para salvaguardar a posição do Grupo TAP.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão referente ao relacionamento com concorrentes, fale com o seu superior hierárquico, o Gabinete Jurídico, a área de Legal Compliance ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

» Ética e integridade nos negócios



» Ética e integridade nos negócios

Conflito de interesses

Como Colaboradores do Grupo TAP, estamos vinculados a um dever de lealdade para com a Empresa, devendo agir de boa fé e com transparência.

Quando um interesse pessoal nos coloca em conflito com os interesses do Grupo TAP, corremos o risco de violar o nosso dever de lealdade. Assim, devemos evitar situações em que os nossos interesses pessoais possam colidir com os interesses do Grupo TAP.

Um potencial conflito de interesses surge quando nos encontramos, direta ou indiretamente, em situações que podem influenciar ou parecer influenciar as nossas decisões profissionais.

Assim, sempre que no desempenho das nossas funções formos chamados a intervir num processo que, de algum modo, envolva interesses pessoais, próprios ou de algum membro da nossa família, de pessoa com a qual mantemos uma relação afetiva, de sócios ou de amigos, ou de alguma entidade pública ou privada com a qual mantemos uma relação laboral, profissional ou outra, incluindo, sem qualquer limitação, entidades com um escopo social, religioso ou político, devemos adotar as medidas necessárias para evitar a referida intervenção e, em qualquer caso, comunicar esta situação de conflito de interesses à área de Legal Compliance, através da **Declaração de Conflito de Interesses**, cujo formulário está disponível em <https://intranet.tap.pt/politicas>.

São exemplos de situações de conflito de interesses:

- A relação de amizade com um fornecedor do Grupo TAP que nos impede de tomar decisões imparciais enquanto Colaborador do Grupo TAP;
- Sou o responsável pela decisão final num processo para a aquisição de um serviço /produto para o Grupo TAP e o dono de uma das empresas que está a participar no processo de procurement é membro da minha família/amigo;
- Ter outra atividade profissional que afeta o nosso desempenho nas Empresas do Grupo TAP ou implica o uso de recursos do Grupo TAP;
- O exercício de atividades externas que envolvem o uso de informações do Grupo TAP que não devem ser reveladas; ou
- O envolvimento em atividades externas concorrentes às atividades do Grupo TAP.

O Grupo TAP está comprometido em promover mecanismos internos de prevenção, identificação e resolução de situações de conflito de interesses e em garantir um elevado grau de transparência e objetividade na gestão de operações com partes relacionadas.

Exemplo prático:

P: O meu irmão quer concorrer a uma vaga que abriu no Grupo TAP. Trata-se de uma situação de conflito de interesses?

R: Não necessariamente, mas é muito importante que não tenha qualquer intervenção no processo de recrutamento. Se, pelo exercício das suas funções, for chamado a intervir no referido processo, deverá adotar as medidas necessárias para evitar a referida intervenção e, em qualquer caso, comunicar essa situação de Conflito de Interesses, de imediato, à área de Legal Compliance, através da **Declaração de Conflito de Interesses**, cujo formulário está disponível em <https://intranet.tap.pt/politicas>.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com conflito de interesses, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance, a área de Pessoas e Cultura ou o Gabinete Jurídico, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

» Ética e integridade nos negócios

Corrupção

O Grupo TAP tem tolerância zero em relação a qualquer tipo de violação das leis anticorrupção. Tal violação pode destruir a nossa imagem e reputação, além de poder gerar responsabilidade civil e criminal para as Empresas do Grupo TAP e para os Colaboradores envolvidos. Assim, é nossa responsabilidade conhecer e cumprir essas leis.

As leis anticorrupção têm um escopo muito amplo. Por esta razão, é possível que uma empresa ou uma pessoa singular venha a ser responsabilizada por uma prática cuja ilegalidade desconhecia.

É proibido, enquanto Colaboradores do Grupo TAP, prometermos ou oferecermos, solicitarmos ou aceitarmos, direta ou indiretamente, qualquer coisa, material ou imaterial, de valor (vantagem indevida), para nós próprios ou para um terceiro, com o intuito de levar alguém a agir ou a não agir de alguma forma (ação ou omissão).

É igualmente proibido, enquanto Colaboradores do Grupo TAP, solicitarmos ou aceitarmos qualquer coisa, material ou imaterial, de valor que não nos seja devida, e que ultrapasse os 150€ (cento e cinquenta Euros), ainda que tal solicitação ou recebimento não tenha o intuito de nos levar a agir ou a não agir de determinada forma.

São exemplos de “coisa de valor” ou “vantagem indevida”:

- Dinheiro (seja em numerário, por transferência bancária ou outro);
- Presentes;
- Viagens, hospedagens, refeições ou bebidas;
- Bilhetes para atividades de entretenimento: eventos desportivos, concertos, etc.; ou
- Vantagens imateriais (favores pessoais, tratamento preferencial para contratações e realização de estágios, etc.)

São exemplos de ações ou omissões:

- O tratamento preferencial;
- A celebração de um contrato;
- A divulgação de informações confidenciais;
- A isenção de taxas alfandegárias; ou
- A isenção de penalidades (por exemplo: coimas).

Exemplos práticos:

P: No decurso de uma inspeção da Autoridade para as Condições do Trabalho na oficina de motores da TAP, é detetada uma violação pela TAP das medidas de segurança e saúde definidas para o trabalho de soldadura. Ao detetar isso, o Inspetor sugere que, para evitar a instauração de um processo de contraordenação contra a TAP, eu lhe ofereça uma viagem de avião para que o Inspetor possa visitar a sua família que se encontra em Espanha. Posso prometer essa viagem de avião ao Inspetor?

R: Não. Oferecer essa viagem ao Inspetor com o intuito de evitar a instauração de um processo de contraordenação contra a TAP, configura crime de corrupção ativa.

P: Um amigo prometeu-me um jantar se eu lhe revelar uma informação confidencial da TAP. Posso aceitar?

R: Não. Para além de a divulgação de informações confidenciais configurar uma infração disciplinar, aceitar esse jantar configura, entre outros, crime de corrupção passiva.

O Grupo TAP tem tolerância zero em relação a qualquer tipo de violação de leis anticorrupção, que pode, inclusive, destruir a nossa imagem e reputação, além de gerar responsabilidade civil e criminal tanto para a TAP quanto para os Colaboradores envolvidos.

Consulte a **Política Anticorrupção** em:

<https://intranet.tap.pt/politicas>

» Ética e integridade nos negócios

Presentes, viagens, hospedagens, refeições e atividades de entretenimento (cortesias)

Presentes, viagens, hospedagens, refeições e atividades de entretenimento são, em algumas culturas, cortesias que ajudam a fortalecer as relações entre as empresas. O Grupo TAP permite, como regra, a oferta e a aceitação de certas cortesias, desde que os respetivos valores não ultrapassem os 150 Euros (cento e cinquenta Euros) e não visem influenciar de modo impróprio o seu destinatário.

Com o principal objetivo de assegurar o cumprimento da lei e de garantir que nenhuma cortesia seja oferecida ou recebida para se obter qualquer vantagem indevida ou para influenciar indevidamente qualquer ação, devemos, antes de oferecer/dar/prometer a algum terceiro ou aceitar/receber de algum terceiro qualquer cortesia, cujo valor não ultrapasse os 150 Euros (cento e cinquenta Euros), para o próprio ou para um terceiro, observar as Regras Internas do Grupo TAP sobre a matéria.

Os Colaboradores da UCS – Cuidados Integrados de Saúde, S.A. deverão respeitar o regime específico de aceitação de ofertas definido nos diplomas legais e regulamentares que lhes sejam diretamente aplicáveis.

Exemplo prático:

P: Faço parte da equipa de Procurement da TAP e está em curso um processo com vista à seleção de um fornecedor para prestar serviços ao Grupo TAP. O diretor de vendas de um candidato a fornecedor acaba de regressar de férias de França e oferece-me uma garrafa de vinho de uma empresa vinícola que visitou. Posso aceitar esta oferta?

R: Não. Qualquer oferta, independentemente do seu valor, que seja realizada durante um processo de procurement é inapropriada e, portanto, deve ser rejeitada.

Consulte a **Política de Oferta e Aceitação de Cortesias**, em <https://intranet.tap.pt/politicas>

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com cortesias, fale com o seu superior hierárquico ou a área de Legal Compliance, ou reporte a situação através do **Canal Ético**, para obter ajuda e orientação.

» Ética e integridade nos negócios

Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

O Grupo TAP está absolutamente empenhado em prevenir qualquer tipo de ato que possa consubstanciar a prática de um crime de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo.

O branqueamento de capitais é o processo pelo qual os autores de atividades criminosas encobrem a proveniência dos bens e rendimentos (vantagens) obtidos ilicitamente, transformando a liquidez decorrente dessas atividades em capitais reutilizáveis legalmente, por dissimulação da origem ou do verdadeiro proprietário dos fundos. Já o financiamento do terrorismo consiste na utilização de dinheiro ou outros ativos de qualquer tipo para financiar grupos ou atividades terroristas.

Devemos, portanto, cumprir todas as leis e regulamentos em matéria de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo aplicáveis ao Grupo TAP.

Devemos também relacionarmo-nos apenas com clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócios que desenvolvam atividades comerciais legítimas e que utilizem fundos obtidos de forma lícita.

Exemplo prático:

P: Temos um cliente de longo prazo que sempre honrou as suas obrigações contratuais sem qualquer atraso. No entanto, este mês o cliente atrasou-se e contactou-nos para se desculpar e informar que realizará integralmente o pagamento devido ao Grupo TAP, no valor de 20 000€ (vinte mil Euros), em dinheiro, na próxima semana. Podemos aceitar esta forma de pagamento?

R: Não devemos aceitar esta forma de pagamento por violar as regras de prevenção de branqueamento de capitais que o Grupo TAP está absolutamente empenhado em cumprir. Pagamentos realizados em dinheiro, independentemente do valor, devem ser, sempre que possível, evitados e recusados, por indiciarem comportamentos inapropriados. Os pagamentos devem ser realizados tal como definido contratualmente e nos termos da lei. Em caso de dúvida, contacte sempre o Gabinete Jurídico ou a área de Legal Compliance para obter esclarecimentos.

Consulte a **Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo**, em <https://intranet.tap.pt/politicas>

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com suspeita de branqueamento de capitais ou de financiamento do terrorismo, fale com o seu superior hierárquico ou a área de Legal Compliance, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

Ética e integridade nos negócios

Sanções Económicas

Por motivos de política externa e de segurança é possível que sejam ordenados embargos comerciais e sanções económicas que limitem a liberdade comercial em relação a determinados países, empresas/regiões e/ou indivíduos.

É imperativo cumprir os regulamentos nacionais e internacionais relativos a operações financeiras e à importação e exportação de produtos, serviços, tecnologia e informação e, em conformidade com esses regulamentos, observar as restrições de importação e exportação impostas, tendo esta preocupação presente sempre que o Grupo TAP transacione com países, empresas e indivíduos que possam representar um risco em termos de sanções económicas.

Exemplo prático:

P: Estou a negociar um contrato com um potencial cliente localizado num país que é considerado de risco moderado em termos de possibilidade de vir a sofrer sanções económicas. Posso assinar o contrato?

R: Antes de assinar o contrato é importante realizar um procedimento de *know your client* (KYC) para verificar se este potencial cliente faz parte de alguma das listas de sanções existentes, bem como para confirmar a integridade deste Cliente em termos financeiros e éticos. Caso o resultado deste procedimento de KYC confirme que este potencial cliente não faz parte de nenhuma lista de sanções existente e que não apresenta riscos financeiros, nem éticos conhecidos, o contrato poderá ser assinado.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com sanções económicas, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance ou o Gabinete Jurídico, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

Informação Privilegiada (Insider Trading)

Entende-se por informação privilegiada toda a informação, com carácter preciso, ainda não tornada pública, que diz respeito, direta ou indiretamente, ao Grupo TAP, aos seus clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros de negócio, ou a outros terceiros, e que, caso fosse tornada pública, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço de mercado dos valores mobiliários emitidos por Empresas do Grupo TAP e admitidos à negociação em mercado regulamentado (“Informação Privilegiada”).

Podem constituir Informação Privilegiada, em função do caso concreto:

- Ganhos ou perdas de um contrato importante;
- Investigações governamentais ou processos judiciais materialmente relevantes;
- Significativas alterações de gestão;
- Graves riscos e incidentes de segurança da informação e/ou de violação de dados pessoais;
- Acordos de cooperação comercial com relevância material;
- Acordos de fusão e aquisição relevantes;
- Resultados ou informações financeiras não anunciados;
- Produtos não anunciados; ou
- Planos e estratégias, incluindo investimentos.

Os Colaboradores e pessoas com eles relacionadas não estão autorizados a tomar qualquer decisão de investimento baseada em Informação Privilegiada, nem a divulgar ou fornecer a terceiros Informações Privilegiadas.

Para assegurar o bom cumprimento da lei pelas Empresas do Grupo TAP, bem como a transparência e correta informação perante o mercado e os investidores do Grupo TAP, é fundamental observarmos as Regras Internas do Grupo TAP quanto ao procedimento de identificação e divulgação de Informação Privilegiada.

» Ética e integridade nos negócios

Exemplo prático:

P: Disseram-me confidencialmente que uma Empresa do Grupo TAP está prestes a comprar uma empresa cotada em bolsa de valores. Parece-me que esta operação irá valorizar muito as ações desta empresa cotada em bolsa de valores. É correto eu avançar com a compra de ações desta empresa?

R: Não. Tal conduta poderá ser qualificada como um crime contra o mercado por abuso de informação privilegiada ou manipulação de mercado, punível com pena de prisão nos termos da legislação aplicável.

Consulte a **Política de Insider Trading**, em <https://intranet.tap.pt/politicas>

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com Informação Privilegiada, fale com o seu superior hierárquico, o Gabinete Jurídico ou a área de Legal Compliance, para obter ajuda e orientação.

Precisão dos registos

Todas as transações financeiras realizadas pelas Empresas do Grupo TAP devem estar refletidas nos seus registos, de forma completa, correta, precisa e transparente, e devem ser suportadas por toda a documentação necessária.

Todos nós, independentemente da Empresa e área na qual trabalhemos (a área financeira ou qualquer outra), somos, na medida da nossa atuação, responsáveis por garantir a qualidade e a exatidão dos registos da Empresa, bem como por arquivar com segurança os seus registos confidenciais, de forma a manter a reputação de integridade do Grupo TAP perante todas as entidades com quem o mesmo se relacione.

São exemplos de registos das Empresas do Grupo TAP:

- Registos de vendas;
- Faturas;
- Lista de “comprovante de tempo” (avaliação de tempo);
- Relatórios de despesa e viagem;
- Avaliações de desempenho; ou
- Solicitações de reembolso.

Exemplo prático:

P: Não consigo encontrar todos os recibos necessários para poder solicitar o reembolso de despesas profissionais. Posso, no pedido de reembolso, incluir outros recibos não relacionados, apenas para chegar ao valor total dessas despesas profissionais? Imagino que não haja problema, tendo em conta que não receberei mais do que aquilo que me é devido. O meu entendimento está correto?

R: Não. Não podemos entregar relatórios de despesas incorretos, pois isso teria como consequência a elaboração de registos contabilísticos igualmente incorretos. Devemos guardar todos os recibos de despesas profissionais, pois são o único meio válido para obter o reembolso dos valores que nos são devidos.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com registos, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance ou o Gabinete Jurídico, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

» Ética e integridade nos negócios

Contribuições políticas

O Grupo TAP não faz qualquer contribuição em dinheiro ou sob qualquer outra forma para organizações políticas.

O Grupo TAP respeita o direito dos Colaboradores de participarem, como cidadãos em atividades políticas. Contudo, nunca devemos usar o nome do Grupo TAP para apoiar uma atividade política ou um partido político, nem podemos utilizar recursos do Grupo TAP para fazer uma contribuição política.

Exemplo prático:

P: Posso oferecer algum ativo do Grupo TAP, por exemplo, mobiliário e material de escritório, de forma gratuita, para ajudar um partido político?

R: Não. Não devem ser feitas doações desta natureza, ainda que não sejam realizadas em dinheiro, a partidos políticos, uma vez que tal conduta poderá ser erradamente interpretada como estando o Grupo TAP a apoiar um partido político, o que não é permitido.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com contribuições políticas, fale com o seu superior hierárquico ou a área de Legal Compliance, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.



» Os nossos **ativos** e os **ativos de terceiros**



Os nossos ativos e os ativos de terceiros

Uso adequado dos ativos

Devemos proteger os ativos do Grupo TAP como se fossem nossos. Fazemos uma utilização criteriosa dos bens e dos serviços que nos são disponibilizados e tomamos as medidas necessárias para prevenir ou evitar desperdícios, perdas, danos e furtos, ou o uso inadequado ou ilegal desses mesmos bens ou serviços.

O uso adequado dos referidos ativos contribui para um maior controlo de custos e para melhorar resultados.

Além dos ativos físicos (aviões, materiais de bordo, ferramentas, peças, instalações, equipamentos, computadores, telefones, telemóveis, fotocopiadoras, veículos, materiais, entre outros), protegemos também os ativos intangíveis do Grupo TAP (o nome, a marca e outros direitos de propriedade intelectual, a reputação, as informações confidenciais, entre outros).

Devemos também ter atenção e cuidado ao utilizarmos os recursos eletrónicos disponibilizados pelo Grupo TAP, respeitando todas as Regras Internas do Grupo TAP sobre a matéria.

Respeitamos os ativos dos nossos clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócio, e esperamos dos mesmos idêntico respeito pelos nossos ativos.

Exemplo prático:

P: Já me aconteceu precisar de uma informação e, como não estava perto de um computador, telefonei a uma pessoa da minha confiança para que entrasse com a minha password na aplicação da Empresa que eu precisava de consultar. Sendo uma situação de urgência, é adequado fazê-lo?

R: Não. As passwords que usamos nas Empresas do Grupo TAP são pessoais, intransmissíveis e não devem, em caso algum, ser partilhadas. Recomenda-se que sejam adotadas passwords diferentes de quaisquer outras passwords utilizadas na vida pessoal.

Permitir que outra pessoa, mesmo que da nossa confiança, tenha acesso, através das nossas credenciais, a sistemas informáticos das Empresas do Grupo TAP (Ex: Reservas, Clientes, Pessoas e Cultura, Tripulações, Aviões, Operação, etc.), ou a emails, documentos ou outros ativos de informação do Grupo TAP, é uma violação grave do dever de preservar a confidencialidade dessas informações e, portanto, do dever de uso adequado dos ativos do Grupo TAP.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com o uso adequado dos ativos, fale com o seu superior hierárquico, a área de Digital & Technology Services (DTS), o Data Protection Officer do Grupo TAP (DPO), a área de Legal Compliance, o Gabinete Jurídico ou, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

Os nossos ativos e os ativos de terceiros

Confidencialidade das informações

Para efeitos deste Código, entende-se por “Informação Confidencial” toda e qualquer informação relativa a qualquer Empresa do Grupo TAP e/ou qualquer dos seus acionistas, diretos ou indiretos, bem como qualquer outra informação a que um Colaborador tenha acesso no âmbito das suas funções, incluindo, sem qualquer limitação, informação relativa a clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócio de Empresas do Grupo TAP, que não seja pública ou que não se torne do domínio público por uma causa que não a sua revelação, ao público ou a terceiros, em violação da obrigação de confidencialidade aqui prevista ou em contrato.

Devemos guardar sigilo sobre todos os factos relacionados com a vida das Empresas do Grupo TAP de que tenhamos conhecimento no âmbito das nossas funções ou por causa delas, mesmo após a extinção do nosso vínculo (laboral, contratual) com a Empresa em causa. Isso significa proteger as Informações Confidenciais de qualquer acesso ou divulgação indevidos.

São exemplos de Informações Confidenciais:

- Informação sobre as estratégias das Empresas do Grupo TAP (planos de investimento e expansão, projetos de fusão e aquisição, políticas e práticas de gestão dos negócios, etc.);
- Know-how, segredos comerciais, patentes, softwares e produtos desenvolvidos pelo Grupo TAP;
- Informações relacionadas com recrutamento e seleção, progressão e remunerações;
- Informação pessoal sobre os nossos Colaboradores; ou
- Informação prestada por clientes, fornecedores, prestadores de serviços ou outros parceiros de negócio de Empresas do Grupo TAP que estas últimas se tenham comprometido a não revelar.

São exemplos de condutas que protegem as Informações Confidenciais:

- Não discutir negócios em público;
- Guardar documentos em arquivos trancados;
- Destruir documentos antes de os deitar fora;
- Usar uma password para acesso a arquivos no computador; ou
- Não partilhar passwords de acesso a sistemas informáticos.

Exemplo prático:

P: Vou jantar com um colega de trabalho do Grupo TAP e inevitavelmente conversamos sobre as nossas atividades. Tal conduta é adequada?

R: É permitido falar sobre trabalho, desde que tomemos alguns cuidados, como, por exemplo, (i) não devemos revelar informações confidenciais em locais públicos e (ii) a nossa conversa não deve ser ouvida por terceiros.

É importante prestarmos a mesma atenção durante chamadas telefónicas e durante a utilização de notebooks em espaços públicos.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com a confidencialidade das informações, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance ou o Gabinete Jurídico, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

Os nossos ativos e os ativos de terceiros

Proteção de dados pessoais

Para efeitos deste Código, entende-se por “Dados Pessoais” quaisquer informações que possam ser associadas a um indivíduo identificado ou identificável (por exemplo: nome, morada, endereço de e-mail, números de cartão de crédito, telefone, número de passageiro frequente, PNR, informações médicas, imagem, etc.).

O Grupo TAP respeita a privacidade dos seus Colaboradores e clientes e somente solicita, obtém e usa Dados Pessoais na medida em que sejam necessários para a eficiente gestão dos seus negócios, em conformidade com as leis, os regulamentos e as Regras Internas do Grupo TAP sobre a matéria.

É nossa obrigação conhecer e cumprir o disposto nas Regras Internas do Grupo TAP sobre proteção de dados.

O Grupo TAP tem como objetivo garantir a proteção dos Dados Pessoais e exige dos seus Colaboradores - em especial dos Colaboradores que, no âmbito das suas funções, acedem a informações pessoais - que estejam cientes das exigências legais aplicáveis nesta matéria. Os Colaboradores que, por exigência das suas funções no Grupo TAP, acedem a Dados Pessoais, somente podem fazer uso dos mesmos para fins profissionais, garantindo, em todos os casos, a sua confidencialidade.

Exemplo prático:

P: Recebi por email um ficheiro com informações pessoais sobre outros Colaboradores que me foi enviado por engano. O que devo fazer?

R: Logo que tome conhecimento deste facto, não deve ler o conteúdo do ficheiro (se ainda não o fez) e não pode usar essa informação. Deve apagar o email recebido e de imediato informar a pessoa que o enviou do referido engano, para que a mesma possa tomar as medidas necessárias para corrigir a situação (se ainda for possível) e evitar que a mesma se repita.

Consulte a **Política de Proteção de Dados Pessoais de Colaboradores**, em <https://intranet.tap.pt/politicas>

Consulte a **Política de Privacidade** em <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade>

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com proteção de dados pessoais, fale com o Data Protection Officer do Grupo TAP, a área de Pessoas e Cultura ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

Os nossos ativos e os ativos de terceiros

Redes sociais

As redes sociais assumem um papel relevante no relacionamento com os nossos clientes, parceiros e Colaboradores. Para que se possa potenciar o recurso a estes meios, é fundamental que todos contribuamos para uma correta utilização dos mesmos. Algumas empresas do Grupo TAP estão presentes nas redes sociais, nomeadamente através da sua atividade no Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram e YouTube.

Consideram-se redes sociais todas as plataformas de comunicação e de partilha de informação via Internet, incluindo jornais, websites, grupos de plataformas de mensagens e blogs pessoais.

Os Colaboradores do Grupo TAP que utilizem estas ou outras redes sociais devem ter presente os seguintes princípios, que deverão reger a sua conduta e intervenções nessas redes sociais:

- **Confidencialidade e Rigor:** é da responsabilidade de todos os Colaboradores proteger a informação da Empresa. Informação comercial, tecnologias, ideias, dados financeiros, estratégias de marketing e preços, planos de negócio, entre outros, são bens fundamentais e proteger estas informações e a sua natureza confidencial faz parte dos deveres éticos de cada um. A confidencialidade e o sigilo são inerentes ao seu vínculo laboral, também nas redes sociais. Não devem partilhar informação falsa ou enganadora, devendo colocar o rigor em primeiro lugar, respeitando sempre os direitos de autor;
- **Amabilidade:** ao estar identificados com o Grupo TAP, os Colaboradores devem ser sempre amáveis e cordiais, seja em que meio for;
- **Diplomacia:** uma das regras de ouro das redes sociais é a diplomacia. Nunca se deve criticar a concorrência, Empresas do Grupo TAP ou qualquer Colaborador nas redes sociais. Não se deve participar em discussões relacionadas com a Empresa nas redes sociais, mesmo que se tenha uma opinião muito forte ou conhecimento de causa sobre o assunto;

- **Segurança:** não é permitida qualquer divulgação de detalhes (incluindo fotos ou vídeos) de áreas restritas da Empresa. Isto inclui, mas não se limita a, interiores das aeronaves, hangares ou outras áreas da manutenção, áreas de passageiros, cockpit, áreas de bagagem, entre outros, a não ser que devidamente autorizado para o efeito;
- **Embaixador:** todos somos embaixadores da Empresa. Quando publicamos algo online, mesmo que em nome individual, temos uma responsabilidade acrescida por estarmos identificados como Colaboradores, pelo que nos devemos abster de publicar e/ou partilhar informação que cause qualquer dano à imagem da Empresa.

A imagem que passamos – e, por acréscimo, a imagem da Empresa – deverá ser sempre positiva.

Os Colaboradores não podem utilizar as redes sociais em equipamento da Empresa e/ou deixar que as mesmas interfiram com as responsabilidades profissionais, excetuando-se os casos em que a função do colaborador implique a gestão das redes sociais da Empresa.

Para a resposta oficial a questões colocadas sobre as Empresas do Grupo TAP, existe uma equipa dedicada e habilitada para o efeito. Se pretendem intervir ou complementar informação sobre esta matéria, por favor contactem socialmedia@tap.pt

As intervenções nas redes sociais, não só não vinculam nem responsabilizam diretamente a Empresa como podem, sempre que ofensivas do mesmo ou dos seus Colaboradores, constituir uma prática suscetível de procedimento disciplinar nos termos contratuais e legais.

Além dos princípios acima indicados, ao utilizar a Internet e as redes sociais, os Colaboradores devem respeitar os restantes princípios e regras constantes deste Código, o disposto nas outras Regras Internas e a legislação aplicável.

Os nossos ativos e os ativos de terceiros

Exemplo prático:

P: Posso fazer referência às atividades que desenvolvo na Empresa nas redes sociais?

R: É permitido que os Colaboradores divulguem nas redes sociais a posição que ocupam na Empresa, bem como as atividades desenvolvidas, desde que em estrita observância da verdade, do rigor e com respeito pela confidencialidade das informações da Empresa, dos Colaboradores, dos nossos clientes, fornecedores, prestadores de serviços e outros parceiros de negócios.

Adicionalmente, é importante lembrar que, salvo quando prévia e devidamente autorizado para o efeito, nenhum Colaborador deve falar em nome do Grupo TAP ou representá-lo em redes sociais.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com redes sociais, fale como o seu superior hierárquico, a área de Comunicação Corporativa & Re. Externas ou a área de Legal Compliance, ou reporte a situação através do **Canal de Conduta Ética**, para obter ajuda e orientação.

➤ Sustentabilidade

Ambiente

O Grupo TAP reconhece a importância da Sustentabilidade como eixo transversal ao seu desempenho e à sua posição competitiva no mercado, definindo as suas linhas de atuação com foco na gestão eficiente dos recursos naturais e sociais.

Assim, o Grupo TAP assume os seguintes princípios orientadores:

- Desenvolver a sua atividade de forma sustentável, alinhada com os principais objetivos estratégicos estabelecidos a curto e médio prazo;
- Promover o envolvimento dos stakeholders, para assegurar que as iniciativas desenvolvidas estão alinhadas com as expectativas e preocupações de todas as partes interessadas;
- Promover a melhoria contínua do seu desempenho ambiental, garantindo a resiliência financeira do negócio;
- Garantir a gestão e otimização da frota, assegurando a promoção da eficiência energética reduzindo as emissões de gases com efeito de estufa;
- Dinamizar a cultura de sustentabilidade dentro do Grupo.

Exemplo prático:

P: Na qualidade de Colaborador do Grupo TAP, que ações posso tomar para ajudar o Grupo TAP nas suas iniciativas de sensibilização ambiental?

R: Como exemplo de medidas que podemos adotar para auxiliar o Grupo TAP na promoção de iniciativas de sensibilização ambiental, temos: (i) evitar imprimir, mas, caso seja realmente necessário, optar pela impressão frente e verso e a preto e branco, (ii) apagar as luzes quando saímos de uma sala, (iii) separar os resíduos, colocando-os nos contentores adequados, e, (iv) sempre que possível, não ligar o ar condicionado.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com ambiente ou responsabilidade social, fale com o seu superior hierárquico ou a **área de Sustentabilidade**, para obter ajuda e orientação.

Responsabilidade social

A responsabilidade social do Grupo TAP está alinhada com o cumprimento do seu compromisso perante o planeta e a sociedade, procurando gerar, simultaneamente, valor acrescentado para os trabalhadores, clientes e stakeholders.

Assim, o Grupo TAP assume os seguintes princípios orientadores:

- Promover iniciativas que desenvolvam a responsabilidade social, tanto na sua dimensão interna, como na sua dimensão externa;
- Participar, direta ou indiretamente, em projetos de intervenção social, assegurando um dos pilares estratégicos relevantes para a Empresa;
- Responder de forma adequada a acontecimentos críticos, sejam de natureza humanitária, sanitária ou económica;
- Disponibilizar as suas valências em projetos comunitários, designadamente, através de atividades de voluntariado;
- Desenvolver iniciativas em linha com os princípios da economia circular, beneficiando as comunidades onde se insere e visando tornar o Grupo TAP mais sustentável, ambiental e socialmente.

Para assegurar que estas ações são realizadas de forma transparente e se destinam a apoiar iniciativas legítimas, devemos assegurar que as Regras Internas do Grupo TAP sobre a matéria são integralmente observadas.

Exemplo prático:

P: Uma instituição sem fins lucrativos propõe à TAP a doação de milhas dos clientes TAP Miles&Go para apoiar um projeto não inserido no âmbito do Programa TAP Donate Miles, solicitando que as milhas em causa sejam creditadas nas contas TAP Miles&Go individuais dos membros dos órgãos sociais da instituição.
O que devo fazer?

R: A doação de milhas dos clientes TAP Miles&Go é feita, exclusivamente, para a conta das entidades parceiras do Programa TAP Donate Miles e de acordo com os termos e condições desse mesmo programa, devendo, em qualquer circunstância, ser recusado o crédito de milhas em contas TAP Miles&Go individuais dos membros dos órgãos sociais das entidades parceiras da TAP.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão relacionada com ambiente ou responsabilidade social, fale com o seu superior hierárquico ou a **área de Sustentabilidade**, para obter ajuda e orientação.

➤ Disposições específicas aplicáveis à UCS



Disposições específicas aplicáveis à UCS

Introdução

A **UCS – Cuidados Integrados de Saúde, S.A. (“UCS”)**, enquanto Empresa do Grupo TAP, está obrigada a cumprir o Código de Ética e Conduta do Grupo, estando os seus Colaboradores vinculados ao estrito cumprimento de todos os princípios e regras aqui definidos. Não obstante, considerando as especificidades da atividade da UCS, enquanto unidade prestadora de cuidados de saúde, impõe-se a inclusão, neste Código de Ética e Conduta, dos objetivos, valores fundamentais e deveres específicos relacionados com a atividade dos serviços de saúde, que os Colaboradores desta Empresa também devem observar.

Assim, neste Capítulo, são definidos os objetivos, valores fundamentais e deveres específicos relacionados com a atividade dos serviços de saúde e que são aplicáveis a todos os Colaboradores da UCS, ligados à Empresa a título permanente ou eventual, independentemente do vínculo contratual que possuam ou da posição hierárquica que ocupem, sem prejuízo de outras normas a que os profissionais estejam obrigados por inerência do exercício das suas funções.

Este Capítulo aplica-se ainda a formandos, alunos e estagiários da UCS.

Objetivos e Valores fundamentais

Satisfação do cliente

Colocar o cliente sempre em primeiro lugar, privilegiando a resposta às suas necessidades e expectativas, oferecendo serviços diferenciadores e de qualidade.

Elegância e Competência

Desenvolver aptidões por forma a atuar de acordo com as melhores práticas, identificar fatores-chave de sucesso e sustentabilidade, definindo metas e indicadores, avaliando resultados e implementando melhorias.

Segurança

Promover o conhecimento e controlo dos fatores que possam colocar em risco a segurança de Colaboradores e clientes, individualmente ou no contexto das operações das empresas clientes.

Espírito de equipa

Potenciar o empenho individual no trabalho de equipa, para alcançar os objetivos definidos pela Empresa e melhorar a satisfação dos Colaboradores.

» Disposições específicas aplicáveis à UCS

Competência profissional

Os Colaboradores da UCS devem procurar desenvolver e atualizar de forma contínua os seus conhecimentos e competências de forma a garantir a máxima qualidade dos serviços prestados.

A qualidade dos serviços prestados pela UCS e a eficiência no desempenho das suas funções, devem ser, a par da efetividade dos cuidados prestados, um dos objetivos principais dos seus Colaboradores.

Os Colaboradores da UCS devem adotar em todas as circunstâncias um comportamento competente, correto e de elevado profissionalismo na prossecução da melhoria contínua.

Responsabilidade individual do profissional e da equipa

Os Colaboradores da UCS devem adotar uma conduta responsável, que os prestigie a si próprios e à UCS. Devem usar de reserva, urbanidade e discrição e prevenir as ações suscetíveis de desprestigiar e comprometer o bom nome da Empresa.

Os Colaboradores devem cumprir as suas obrigações de forma responsável e zelosa, procurando o rigor, a sustentação técnica e a excelência de desempenho.

Nos casos em que a responsabilidade por um procedimento ou processo deva ser assumida por um grupo ou equipa e não por um Colaborador isolado, tal deve constar das regras de atuação (normas clínicas) e ser do conhecimento de todos os membros da equipa ou grupo.

O essencial de todos os procedimentos profiláticos, de diagnóstico ou de tratamento, deve ser registado, com identificação do Colaborador ou do grupo, consoante os casos.

Autonomia das decisões do cliente/doente, devidamente informado

A relação do profissional de saúde com os clientes está sujeita à norma do consentimento livre e esclarecido, de acordo com as disposições legais e as normas emitidas pela DGS.

O profissional de saúde deve, em todas as interações com o cliente, ter sempre presente a necessidade de informar o mesmo sobre os atos clínicos preconizados, numa linguagem ajustada e clara.

Respeito pela vida e pela dignidade da pessoa humana

O respeito pela vida e pela dignidade da pessoa humana são princípios basilares de todos os Colaboradores envolvidos no processo de prestação de cuidados de saúde, quer nos aspetos técnicos, quer nos atos de acolhimento, orientação e encaminhamento dos clientes.

Imparcialidade e isenção

Os Colaboradores da UCS devem ser isentos nos seus juízos e opiniões e independentes de interesses políticos, económicos ou religiosos nas suas decisões.

Disposições específicas aplicáveis à UCS

Integridade

Os Colaboradores da UCS devem pautar a sua atividade segundo critérios de honestidade pessoal e integridade de carácter, transparência, lealdade, rigor e boa-fé, abstendo-se, por quaisquer formas, de criar ou manter situações de favor ou irregulares.

No desenvolvimento das suas atividades profissionais todas as suas ações e operações devem ser norteadas pelo cumprimento destes requisitos na informação que usem, e pela clareza e veracidade dos documentos de suporte.

É interdita qualquer prática de corrupção, em todas as suas formas ativas e passivas, quer através de atos e omissões, quer por via da criação e manutenção de situações de favor ou irregulares.

Os Colaboradores da UCS comprometem-se a não exercer qualquer atividade profissional externa que interfira com a atividade que desenvolvem na UCS.

Exemplo prático:

P: Um médico ao serviço da UCS é visitado por um representante de uma empresa farmacêutica que lhe oferece uma bolsa de estudo na faculdade de Medicina de Zanzibar. O médico pode aceitar esta oferta?

R: Não. O médico deve consultar o Regulamento de Deontologia Médica da Ordem dos Médicos, que define as regras das relações com a indústria farmacêutica e outras. Em regra geral, o médico não pode solicitar ou aceitar ofertas de qualquer natureza por parte da indústria farmacêutica ou de outros fornecedores de material médico. Este Regulamento inclui, no entanto, algumas exceções, nomeadamente, ofertas que não tenham valor intrínseco; livros científicos e técnicos de referência; informação com fins formativos; e fundos para participação em estágios, congressos e reuniões científicas, desde que, entre outros requisitos, sejam acreditados pela Ordem dos Médicos. Este Regulamento determina ainda que os médicos podem aceitar bolsas de estudo ou prémios científicos, desde que sejam atribuídos publicamente por um júri independente de reconhecida idoneidade.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão ética ou regulamentar, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance do Grupo TAP ou consulte o Conselho Técnico e Pedagógico da UCS, para obter ajuda e orientação.

Segurança

A segurança dos Colaboradores e clientes é uma prioridade de nível máximo da Empresa. Todos os Colaboradores devem conhecer e cumprir as normas de saúde e segurança no trabalho, bem como reportar quaisquer não conformidades verificadas.

A segurança clínica dos clientes/doentes é um valor primordial a observar por todos os Colaboradores, no qual devem estar empenhados e contribuir para a adoção de práticas seguras e uma cultura de segurança de acordo com as orientações da Política de Segurança do Doente da UCS.

Consulte a **Política de Segurança do Doente/Cliente da UCS** em:

<https://campus-ucs.tap.pt/Qualidade/PoliticaSeguranca>

Disposições específicas aplicáveis à UCS

Saúde Ocupacional

Os profissionais de Saúde Ocupacional não deverão aceder a informações pessoais dos trabalhadores, que não sejam relevantes para a proteção da sua própria saúde, no âmbito laboral.

Os resultados dos exames de vigilância de saúde devem ser transmitidos e explicados ao trabalhador, assim como a sua aptidão para o trabalho.

Os resultados dos exames médicos dos trabalhadores serão transmitidos à empresa cliente, exclusivamente em termos da capacidade para o exercício da função em causa, através da Ficha de Aptidão Médica, podendo prever a atribuição de limitações ao exercício da mesma. Neste caso, poderá ser elaborada proposta de adaptação de tarefas e condições de trabalho às capacidades e limitações do trabalhador.

No caso de o estado de saúde do trabalhador e a natureza do trabalho realizado constituírem perigo para a segurança de terceiros, o trabalhador deve ser disto claramente informado. No caso de circunstâncias particularmente perigosas, deverão ser desencadeados os procedimentos aplicáveis em cada situação.

Os dados e informações de saúde de natureza coletiva da população laboral, desde que garantida a impossibilidade de identificação individual, poderão ser fornecidos às empresas empregadoras, com o propósito de as ajudar nas suas obrigações relativas à proteção da saúde e segurança dos trabalhadores.

Acidentes de trabalho e doenças relacionadas com o trabalho devem ser notificados às autoridades competentes, de acordo com a legislação nacional aplicável.

Partilhe as suas preocupações

Caso se depare com uma questão ética ou regulamentar, fale com o seu superior hierárquico, a área de Legal Compliance do Grupo TAP ou consulte o Conselho Técnico e Pedagógico da UCS, para obter ajuda e orientação.

Certificação Médica Aeronáutica

Os Colaboradores da UCS envolvidos no processo de certificação médica aeronáutica regulamentar deverão estar devidamente identificados junto da autoridade aplicável, respeitando o sigilo e confidencialidade dos dados em todos os procedimentos certificatórios, incluindo na interação regulamentar com as autoridades licenciadoras aplicáveis e conforme também preconizado nos regulamentos aeronáuticos. Devem garantir que todos os candidatos ao processo certificatório autorizaram previamente a circulação dos seus dados pessoais conforme previsto regulamentarmente. Não deverão aceder a informações dos candidatos que não sejam relevantes para o processo certificatório regulamentar.

Disposições específicas aplicáveis à UCS

Segredo profissional

Todos os Colaboradores da UCS estão obrigados ao dever ético que impede a revelação de informações clínicas e pessoais, de forma a assegurar o direito à privacidade dos clientes e o cumprimento dos deveres de não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa dos mesmos ou nos casos previstos na lei.

Estão, ainda, obrigados à adequada salvaguarda e arquivo da informação clínica, de modo a garantir a utilização da mesma, somente por pessoas devidamente autorizadas, cumprindo com o máximo rigor as normas legais e as orientações das entidades competentes em matéria de proteção de dados pessoais no acesso, gestão e processamento da informação clínica.

Nos termos da legislação vigente sobre segredo profissional, todos os profissionais de saúde e outros que tenham, por via das suas funções e no relacionamento com os clientes/doentes, acesso a informações pessoais dos mesmos, de natureza clínica ou qualquer outra, devem assegurar a sua estrita confidencialidade.

Também não deverão aceder aos mesmos fora do âmbito estrito dos propósitos das suas funções e, mais especificamente, do serviço concreto que em cada momento estejam a prestar.

O profissional de saúde poderá utilizar os registos clínicos existentes para publicações científicas, desde que se trate de dados coletivos, não identificáveis individualmente e dentro dos pressupostos vigentes da ética médica e científica.

No caso de relatos de caso ou outros trabalhos análogos que envolvam dados individualizados, não deve constar a identificação dos sujeitos (doentes/utentes, devendo ser previamente obtida autorização dos próprios especificamente para os fins pretendidos. Em qualquer dos casos, deve ser obtido previamente parecer favorável de protocolo de investigação (ou equiparável pelo Conselho Técnico e Pedagógico da UCS).

O dever de segredo profissional que impende sobre os Colaboradores da UCS não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

» Considerações finais



Disposições específicas aplicáveis à UCS

O que acontece se violarmos o Código e/ou outras Regras Internas do Grupo TAP?

A violação dos princípios e regras constantes deste Código ou de quaisquer outras Regras Internas do Grupo TAP é passível de consubstanciar infração disciplinar e/ou prática criminal, sancionável, nos termos legais, com procedimento disciplinar e/ou criminal contra o Colaborador infrator.

Em concreto, e em função da gravidade da(s) infração(ões) e da culpabilidade do Colaborador infrator, são aplicáveis, designadamente, as seguintes sanções disciplinares: (i) repreensão; (ii) repreensão registada; (iii) sanção pecuniária; (iv) perda de dias de férias; (v) suspensão do trabalho com perda de retribuição e antiguidade; (vi) despedimento sem indemnização.

No que diz respeito à responsabilidade criminal pela prática de crimes de corrupção e conexos, ao Colaborador infrator poderão vir a ser aplicadas penas de prisão de 1 mês até 16 anos, penas de multa de 10 até 600 dias (€ 50,00 a € 300.000,00) ou penas de proibição do exercício de função.

Adicionalmente, ao Grupo TAP, pela prática de tais crimes pelos seus Colaboradores, poderão vir a ser aplicadas igualmente penas de multa de 10 até 1920 dias (€ 1.000,00 a € 19.200.000,00) ou pena de dissolução e, ainda, penas acessórias, designadamente, a interdição do exercício de atividade, a proibição de celebrar certos contratos ou a publicidade da decisão condenatória.

Ocorrendo prejuízos para o Grupo TAP resultantes dessa violação, o Colaborador infrator será também civilmente responsável pelos prejuízos a que deu origem.

No caso de se tratar de um Colaborador externo ao Grupo TAP, a sua atuação, para além de ser passível de responsabilidade cível e/ou criminal, poderá determinar a cessação da relação contratual que o próprio ou a empresa a que pertence tenha com Empresas do Grupo TAP.

Por violação, entende-se, entre outros e sem qualquer limitação:

- Agir em contradição com o que está estipulado no presente Código e/ou noutras Regras Internas do Grupo TAP;
- Solicitar ou incentivar outras pessoas a terem uma conduta que infrinja o Código e/ou outras Regras Internas do Grupo TAP; e
- Sancionar ou prejudicar quem tenha reportado um potencial ou real incumprimento deste Código e/ou de outras Regras Internas do Grupo TAP.

» Disposições específicas aplicáveis à UCS

Aprovação, publicação e vigência

O presente Código foi aprovado pelos Conselhos de Administração das Empresas do Grupo TAP em (...), entrando em vigor após a sua publicação na Internet e na Intranet.

Links úteis

Websites

TAP: <https://www.tapairportugal.com>

UCS: <https://www.ucs.pt>

PGA: <https://www.portugalia-airlines.pt>

Código de Ética e Conduta:

<https://www.tapairportugal.com/pt/sobre-nos/manuais>

Regras, políticas, procedimentos e regulamentos internos das Empresas do Grupo TAP:

<https://intranet.tap.pt/politicas>

Canal de Conduta Ética:

<https://intranet.tap.pt/CorpCom/Pages/canalcondutaetica.aspx>



O conteúdo do presente Código não confere qualquer direito a terceiros.



GRUPO TAP